

XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2005.

# Crisis y estrés en el trabajo.

Wehle, Beatriz Irene.

Cita:

Wehle, Beatriz Irene (2005). *Crisis y estrés en el trabajo. XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-051/175>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ewYf/2en>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# CRISIS Y ESTRÉS EN EL TRABAJO

BEATRIZ IRENE WEHLE  
Universidad Nacional de Quilmes

## Resumen

La crisis política, social y económica del 2001 acentuó las múltiples y complejas líneas de fractura que afectan a los trabajadores, sobretodo a aquellos que ocupan las posiciones más frágiles. Nos referimos a los últimos meses del año 2001 y al año 2002, que marcaron la crisis en que se sumergió el país, y la emergencia de nuevas líneas de fractura en la sociedad que se reflejan en los espacios de trabajo. Esta investigación toma como eje el estudio de los efectos de esa crisis en los agentes de la administración de la justicia, analizando las nuevas fracturas que se producen en los espacios de trabajo. Las fracturas que hemos observado en los trabajadores de la administración de justicia no responden a las características clásicas entre burócratas y reformistas, ni tampoco coinciden con marcadas diferencias sociales o niveles de ingreso, ni de niveles profesionales, jerarquías de funcionarios o categorías de empleados. Aunque podían ya percibirse en los años 90, las nuevas fracturas se observan entre aquellos agentes que se perciben como bien anclados en sus funciones y tareas y aquellos otros que se perciben "marginalizados" o "superados" por las dificultades y problemas que los superan día a día.

## Palabras Clave

Trabajo Crisis Estrés Representaciones

## Abstract

### CRISIS AND STRESS AT WORK

The political, social and economical crisis experienced in 2001 accentuated the multiple and complex lines of fracture that affects workers, specially those who have more fragile positions. We are talking specially to the last months of 2001 and to 2002, period that marked the crisis in which our country deepened as well as the emergence of new lines of social fractures both of which reflect in work spaces. The fractures we have observed in workers of Justice Administration do not respond to the classical characteristics of bureaucrats and reformists, neither have coincidence with deepen social differences or incomes levels, nor with professional levels, officials hierarchies or employees categories. Even though the new fractures could be perceived in the 90s, they appear between those agents well established in their functions an duties and those perceived as "marginalized" or "surpassed" by the difficulties and problems the face each day.

## Key words

Work Crisis Stress Representations

El estrés en el trabajo se ha convertido en un tema banal que ocupa a los medios y publicaciones de amplia difusión que generalmente tratan este problema en forma ligera y/o como una característica de la época a la cual los individuos deben hacer frente buscando encontrar alguna solución personal (1). Sin embargo, dada la amplitud del fenómeno pensamos que es necesario reflexionar sobre la relación entre estrés y trabajo considerando que el trabajo no es una categoría universal ni abstracta (2) y que la relación del trabajo con el sufrimiento físico y mental tiene también componentes disciplinadores o moralizantes (3). En esa perspectiva históricamente situada, estudiamos ciertos aspectos de las nuevas formas de organización del trabajo y la crisis del modelo fordista de los años 70.

Esa crisis fue dejando de lado una forma de producción basada en la economía de escala estandarizada, que implicaba una norma de consumo masivo de la cual podían beneficiarse también los sectores populares (4). Un nuevo modelo de producción y consumo se profundiza y se expande hacia los más variados sectores económicos e invade los ámbitos político-institucionales en las más diversas regiones del mundo. Boltanski y Chiapello analizan como el nuevo espíritu del capitalismo retoma sobre formas más creativas, la teoría de la motivación que se apoyaba en las investigaciones de Elton Mayo de los años veinte. Sin embargo, esa creatividad ahora es demandada como un imperativo frente a la creciente competencia internacional. El discurso sobre la gestión de los recursos humanos en las empresas, del llamado "*management moderno*", va a poner el acento en los aspectos psicológicos del individuo. La realización personal, que implica iniciativa, creatividad y un saber ser en la empresa, pasa a ser considerada por los responsables de recursos humanos como un factor más de producción.

Por otra parte, desde un análisis crítico Nicole Aubert señala "... siempre hay que hacer más, siempre mejor y más rápido". Ya la palabra "siempre" con su carga semántica nos indica una sobreexigencia, sin otra opción. El "hacer mas", otro imperativo del "*nuevo management*", constituye un elemento más de sobreexigencia. ¿Cuánto debe hacerse? No importa, siempre más. El "siempre mejor" en términos organizacionales alude a los sistemas de calidad continua, como otra sobreexigencia. Si bien el hombre en nuestra sociedad, aspira a mejorarse en el día a día, el hecho de estar estipulado este aspecto (generalmente de una manera tácita), hace a una insatisfacción constante de los resultados, y finalmente, el siempre "más rápido", se convierte en una variable estresora. La velocidad, es un tópico de nuestro tiempo y el desarrollo tecnológico la acelera aún más, todo cambia constantemente, la innovación está a la orden del día. Pareciera ser que el estrés es un efecto necesario para afrontar las exigencias de productividad. (5) "Se administra ante todo energía psíquica, complejidad psíquica. O sea, pensamientos, deseos, ambiciones, sublimaciones, angustias, (...) en resumen, todo lo que constituye el imaginario individual en su doble dimensión cognitiva y afectiva. Hemos entrado así en la era de lo que Aubert llama "el sistema imaginario". La fuerza de trabajo, en verdad, vendría a ser un ámbito imaginario, manejable a nivel discursivo. La productividad es un elemento que puede organizarse desde lo discursivo. Aubert se refiere a "*la mutación del Management*", haciendo referencia a un cambio de la "lógica de la estimulación a la lógica de la adhesión", lo que vendría a ser una "comunidad entre la empresa y el trabajador, para que

éste se convierta en empresa, se funda en la empresa (...) como una parte del todo, como un átomo en la materia". En ese sentido, para el "management moderno", el ser del individuo en nuestra sociedad, se define por un hacer.(6)

En América Latina, la década de 1980, el llamado "Consenso de Washington" representó el enfoque, centrado en lo económico, con mayor aceptación entre los gobiernos de la región respaldados por los organismos financieros internacionales. Las principales recomendaciones económicas del "Consenso de Washington" se centraban en reformas macro-económicas que favorecieran los mecanismos de mercado y la desregulación económica.(7) Aunque en ese momento se creía que la pobreza iba a resolverse espontáneamente con el desarrollo económico ya que éste absorbería todas las desigualdades sociales, las transformaciones, que se operaron a partir del modelo de desarrollo económico adoptado después de la caída del muro de Berlín en diferentes partes del mundo y de la globalización de los intercambios, agravaron el problema del desempleo, el trabajo en negro y el aumento de la pobreza.

En los años 90, los argentinos experimentamos como el nuevo modelo de desarrollo económico, con la ampliación de los intercambios comerciales y financieros, dejó de pensar en el mercado interno. Las empresas multinacionales estuvieron ligadas a este proceso de cambio, que ellas mismas contribuyeron a difundir a través de la mundialización de los intercambios comerciales, financieros, tecnológicos, productivos y organizacionales. El nuevo modelo de desarrollo y su mundialización, con diversas variantes según los países introdujo transformaciones organizacionales y socio-productivas.

El proceso de cambios que se venía operando en la economía argentina, ya desde la segunda mitad de los años 70, transformó la estructura productiva del país. Las firmas multinacionales se instalaron en diferentes sectores económicos, controlando directa o indirectamente importantes resortes de la economía. Ya sea para asegurar su inversión y el rendimiento de los capitales invertidos (sector servicios, empresas privatizadas, empresas agroindustriales, cadenas minoristas), o para modificar las estructuras de competencia entre empresas y organizar su dominio a través de sus filiales en el país y en el extranjero. Pero el proceso de multinacionalización de los años 90 no se dirigió solo a los servicios (telecomunicaciones, gas, agua, transporte, bancos, seguros) y a las actividades ligadas al comercio (supermercados, turismo), sino que influyó de manera decisiva tanto en el mercado interno como en el ámbito de las instituciones del Estado. En ese contexto, las instituciones del Estado perdieron autonomía y fueron influidas por modelos organizacionales gestados en las grandes firmas multinacionales.

La aplicación de este modelo en Argentina, trajo aparejada la emergencia de una brecha creciente entre intensificación del trabajo y calidad de vida de la población que se acentuó con la crisis política, social y económica de fines del año 2001. En nuestro trabajo de campo, en los tribunales nacionales de Capital Federal, hemos analizado como perciben los funcionarios y empleados de los juzgados del fuero laboral y de la seguridad social, los efectos de este proceso de quiebre.

En los juzgados del fuero laboral, parte de los funcionarios y empleados que entrevistamos, además de ocuparse de su trabajo habitual, atendían otras causas provenientes del contexto de crisis, porque los juzgados que se ocupaban en periodo normal de esas causas no daban a vasto con el trabajo(8). El personal designado pasaba a ocuparse de causas del fuero comercial bajo la supervisión del juez de este último fuero y no del fuero Laboral al que pertenecían esos agentes. El incremento y la carga de trabajo que trajo aparejada esta situación generó fuertes presiones psicológicas.

Sin embargo, en el discurso de los entrevistados no se hacían referencias directas al estrés en el juzgado, ni tampoco este era considerado como fuente de malestar y sufrimiento mental. Conscientemente o no, el estrés se oculta o es ignorado, tanto por los funcionarios como por muchos de los afectados.

¿Qué efectos produjo la crisis sobre los agentes confrontados al estrés producto de la intensificación del trabajo?

En las entrevistas recogidas en los comienzos de la investigación en el año 2001, ya se observaban datos que indicaban un quiebre en el colectivo de trabajo. Entre el personal que percibía que la intensificación del trabajo los superaba y aquellos otros que se percibían como realizando un trabajo enriquecedor por la índole de las tareas que cumplían. El discurso de estos últimos, se mostraba conforme con sus funciones en el trabajo y las juzgaba como un medio de realización personal.

Hemos observado que estos diferentes discursos se relacionaban con una desestructuración del colectivo de trabajo. Y que esa fractura en el colectivo de trabajo repercutía a su vez sobre la carga de estrés de los agentes. Particularmente, sobre aquellos agentes que no percibían su trabajo como enriquecedor y retraían su compromiso en las tareas, limitándose a un servicio mínimo. Esta situación resulta aún más conflictiva, dadas las acciones en vistas de reformar el sistema que tratan de poner en práctica los modelos de la "Nueva Gestión Pública", o del llamado también "New Public Management". (9) Estas acciones ejercen presión sobre la actitud considerada de "descompromiso" de esos funcionarios, haciendo para estos agentes cada vez más difícil sobrellevar su trabajo, aumentando las fuentes de estrés en el sector. Este malestar va filtrándose por los poros mismos de la institución y tienden a corroer las posibilidades de mejorar el sistema, allí donde es necesario hacerlo. En este contexto, silenciosamente se van generando rupturas en el colectivo de trabajo, aunque estas no son fácilmente perceptibles a simple vista. El colectivo de trabajo deja de operar conteniendo a sus miembros, situación que crea otra vuelta de espiral profundizando los quiebres fuentes del malestar, dado que al romperse la contención que ejercía el colectivo de trabajo unido se incrementa el estrés.

La amplitud y la profundidad de la brecha generalmente no aparece conscientemente en los sujetos. Sin embargo, las contradicciones que se establecen a partir de estas rupturas operan profundamente en los ambientes de trabajo y como hemos observado en el último año, ellas persisten en el tiempo y actúan sobre las representaciones que tienen los agentes acerca de su trabajo. Observamos que estas representaciones pueden perdurar más allá de la situación particular de crisis, influyendo sobre la institución misma y la reforma del sistema. Dado que esos quiebres son refractarios a las tentativas de reformas voluntaristas, que no toman en consideración la complejidad de las contradicciones que se operan en el clima de estrés de estos particulares espacios de trabajo.

---

#### NOTAS:

1. Este trabajo constituye parte de los avances de investigación del Proyecto de Investigación que dirijo en el Centro de Estudios e Investigaciones de la Universidad Nacional de Quilmes, titulado "Paradigmas en conflicto y producción de subjetividades en espacios de trabajo del ámbito estatal".
2. Ver Méda, D. (1995) *Le travail. Une valeur en voie de disparition*. Paris. Aubier.
3. Ver CASTEL, R. (1995) *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard.
4. Ver NEFFA, J. (1998) *Los paradigmas productivos taylorista y fordista y sus crisis*, Buenos Aires, Lumen, Hvmánitas.
5. Ver Aubert, Nicole, "Stress, Motivation et Management: Enjeux et Paradoxes", en S. Moors (comp.) "*Stress et travail: origines et approches*", Institut National de Recherche sur les conditions de travail, Bruxelles, 1994, Págs.49/71.
6. *Ibidem*.
7. Ver Presentación de Eduardo Bustelo Grafigna, en Minujin, A. (comp.) *Desigualdad y Exclusión*, Unicef/Losada, Bs. As., 1993.
8. Debido a la crisis, que produjo un fuerte aumento en la cantidad de expedientes del llamado "corralito", eclosionó el Fuero Contencioso Administrativo. Tratando de responder a esta fuerte demanda se buscó reforzar el personal que hacía ese trabajo en el fuero contencioso administrativo, para ello y por resolución de la Cámara Laboral, se habilitaron las Secretarías de los Fueros Laborales.
9. LOPEZ, A. (2003) "*La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para*

su *Abordaje Conceptual*." Serie I: Desarrollo Institucional y Reforma del Estado. Documento Nro 68. Instituto Nacional de la Administración Pública – INAP- Dirección de Estudios y Formación.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

- AUBERT, N. (1994) "Stress, Motivation et Management: Enjeux et Paradoxes", en S. Moors (comp.) "*Stress et travail: origines et approches*", Bruxelles, Institut National de Recherche sur les conditions de travail.
- BOLTANSKI, L. y CHIAPELLO, E. (2000) "*Le nouvel esprit du capitalisme*", Paris, Gallimard.
- CASTEL, R. (1995) *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard.
- LOPEZ, A. (2003) "La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual." Serie I: *Desarrollo Institucional y Reforma del Estado*. Documento Nro 68. Buenos Aires, Instituto Nacional de la Administración Pública. Dirección de Estudios y Formación.
- MEDA, D. (1995) *Le travail. Une valeur en voie de disparition*. Paris. Aubier. Traducido al español "El trabajo. Un valor en peligro de extinción", Barcelona, Ed. Gedisa, 1998.
- MINUJIN, A. (comp.) *Desigualdad y Exclusión*, Unicef/Losada, Bs. As., 1993.
- NEFFA, J. (1998) *Los paradigmas productivos taylorista y fordista y sus crisis*, Buenos Aires, Lumen, Hvmánitas.
- WEHLE, B. (2002) "Modelos de gestión de recursos humanos y nuevas competencias profesionales", en Bialakowsky, A. y al. *Unidad en la diversidad. Estudios laborales en los 90*. Buenos Aires, EUDEBA.