



Trabajadores en Contexto de Encierro: Insatisfacción y Estereotipia

Resumen. El presente escrito se desprende del proyecto UBACyT de beca de culminación de doctorado cuyo objetivo es identificar la relación entre el desgaste profesional de los trabajadores de los Centros Socioeducativos de Régimen Cerrado y la cultura organizacional de los mismos. Estas instituciones son Dispositivos Penales Juveniles definidos por su órgano rector como una respuesta por parte del Estado para tratar la problemática de los adolescentes que han infringido la ley penal. En esta ocasión se presenta la articulación de los resultados preliminares con los aportes de Dejours (1992) respecto a la insatisfacción en relación al contenido significativo de la tarea y el fenómeno de estereotipia a nivel institucional (Bleger, 1966). Se propone entonces un abordaje que contiene la particularidad, tanto de la actividad que realiza este colectivo de trabajo como la de estas instituciones de encierro conceptualizadas teóricamente como instituciones totales (Goffman, 1961). La frustración y la inutilidad relevada en campo, se relaciona con los valores propios de la cultura del encierro que predomina en este tipo de instituciones. Por último se destaca el objetivo de promover la mejor organización posible, atendiendo a qué cuestiones institucionales son dinámicas y cuáles son estructurales, para lograr un vínculo saludable entre el sujeto y la institución en la que trabaja.

Abstract. This letter follows a UBACyT project completion doctoral scholarship which aims to identify the relationship between the burnout of workers Socioeducational Closed Centers and the organizational culture of the same. These institutions are Devices Youth Criminal defined by its governing body as a punitive response by the State to address the problems of adolescents who have broken the law. This time the joint preliminary results are presented with the contributions of Dejours (1992) with respect to dissatisfaction in relation to the significant content of the task and the phenomenon of stereotyping at the institutional level (Bleger, 1966). an approach that has the particularity of both the activity carried out by this group work as the closure of these institutions theoretically conceptualized as total institutions (Goffman, 1961) is then proposed. Frustration and futility relieved in the field, is related to the values of the culture of confinement that predominates in these institutions. Finally the aim of promoting the best possible organization, in response to which institutional issues are dynamic and which are structural, to achieve a healthy link between the subject and the institution where you work stands out.

Travnik, Cecilia ^a

^a. Universidad de Buenos Aires.
Facultad de Psicología. Cátedra II
Psicología Institucional. Buenos
Aires.

Palabras claves

Encierro; Institución Total;
Insatisfacción; Estereotipia.

Keywords

Confinement; Institution Total;
Dissatisfaction; Stereotyping.

Enviar correspondencia a:

Travnik, C.
E-mail:
ceciliatravnik@hotmail.com

1. Introducción

Los Centros Socioeducativos de Régimen Cerrado (en adelante CSRC) son las instituciones que albergan a los jóvenes que han infringido la ley penal. A partir de la sanción de la Ley de Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes N° 26.061 (2005) se establece a la Secretaría de Niños, Niñas, Adolescentes y Familia como el órgano rector de políticas públicas en materia de derechos de niñez y adolescencia. Actualmente dicha Secretaría se rige por la perspectiva de intervención socioeducativa en la que se encuentra contenida la medida judicial que puede ser de restricción o de privación de libertad. Cuando la orden judicial indica esta última medida, se albergan a los jóvenes que han infringido la ley penal o se presume que lo han hecho, en los CSRC. En el interior de los mismos se plantea que las medidas socioeducativas son el eje principal de intervención.

A través de ellas se promueve la construcción de ciudadanía con el fin de alejar a los jóvenes de la transgresión de la norma penal. El objetivo desde esta perspectiva de intervención es que el joven:

(...) estimule su capacidad de ejercer derechos, tanto como la de respetar los derechos de los otros y asumir obligaciones en relación con una tarea (de aprendizaje, de capacitación, de convivencia) junto a un grupo de personas, en el marco de la institución (SENNAF & UNICEF, 2008: 73).

La particular condición que posee el régimen cerrado, es decir que los jóvenes no puedan salir sin resolución judicial y que deban permanecer forzosamente, ubica a los CSRC en un determinado tipo de instituciones. Se considera a los CSRC en tanto su modalidad de funcionamiento y/o el tipo de organización que representan, como organizaciones cerradas y totales, tal como las plantea Goffman (1961). El autor caracteriza a las instituciones totales como aquellas en las que todos los aspectos de la vida del sujeto se desarrollan en el mismo lugar y bajo la misma autoridad, siempre en compañía de un gran número de otros, con el mismo trato y para hacer juntos las mismas cosas. Las actividades cotidianas de los sujetos están estrictamente programadas, en una secuencia que se impone jerárquicamente mediante normas explícitas e implícitas. Las diversas actividades obligatorias se integran en un solo plan racional: el de cumplir los objetivos de la institución. Existen cinco grupos de instituciones totales que se diferencian por la finalidad para la cual están destinadas: 1- las que cuidan a las personas “incapaces e inofensivas”, 2- las que cuidan a personas que siendo incapaces de cuidarse pueden convertirse en una “amenaza involuntaria”, 3- las consignadas a cumplir una tarea laboral específica, 4- los “refugios del mundo” que se dedican a la formación de religiosos, 5- las que nos ocupan en este escrito: las cárceles. Goffman explica que éstas últimas están “para proteger a la comunidad de quienes constituyen intencionalmente un peligro para ella, no se propone como finalidad inmediata el bienestar de los reclusos” (1961: 19- 20). Las instituciones totales son como “los invernaderos sobre lo que puede hacerse al yo”, ya que dentro de las mismas se puede observar cómo se transforma a un sujeto de acuerdo con los objetivos de la organización (Ibíd.: 27). Por lo tanto el alojamiento en las mismas genera una ruptura con los vínculos que el sujeto mantenía antes de su ingreso, perdiendo su ubicación en el tejido social y, en algunos casos, también el contacto con los familiares. Para el autor, esta tendencia totalizadora está representada en todos los obstáculos que se establecen entre el exterior y el interior de estas instituciones. Por lo tanto la subjetividad de las personas que conforman una institución total se ve fuertemente alterada.

En este punto se hace una clara distinción entre los trabajadores y los jóvenes que se encuentran *internados* en los CSRC. Ocurre un descentramiento que incapacita al interno para manejar aspectos de su vida cotidiana en el exterior, a tal punto que el momento de la liberación representa una nueva pérdida para el yo. Es necesario señalar que excede los propósitos de este escrito la indagación de los efectos del encierro en los jóvenes, ya que en esta oportunidad se pone el foco en los trabajadores de los CSRC. El objetivo principal es reconocer los efectos tanto del encierro como de los atravesamientos institucionales particulares que repercuten en la subjetividad de sus trabajadores.

Desde la perspectiva Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) cuando las condiciones organizacionales son adecuadas el trabajo conlleva a la satisfacción laboral, a la motivación, a la productividad y al bienestar. Sin embargo cuando las mismas son inadecuadas se conduce al agotamiento, al estrés, a la enfermedad y al accidente. Dicho organismo en su documento titulado “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” explica que estos consisten:

... en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, por medio de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1986, p. 3)

Esta definición demuestra la trascendencia que tiene el trabajo tanto en la salud del trabajador como este sobre la organización en la que se desempeña. En el documento citado se expone un listado de factores a saber: la mala utilización de las habilidades propias, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo a turnos (Ibíd.).

Asimismo la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS) publica “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” (OMS, 1997). En el mismo se vuelve a señalar que estos factores se originan en las condiciones organizacionales del trabajo y están mediados por la percepción y la experiencia de los trabajadores. se desprende que la temática del impacto del contexto de trabajo en la subjetividad de los trabajadores ha sido indagada inicialmente desde la perspectiva de los factores psicosociales. Cuando estos factores emergieron como disfuncionales se los llamó factores de riesgo psicosocial expandiendo el área de investigación al desgaste profesional. Este ha sido conceptualizado y operacionalizado en la mayoría de los estudios como síndrome del burnout. Específicamente en las instituciones de privación de la libertad este síndrome ha sido investigado mayormente en los empleados de seguridad y dentro de los establecimientos penitenciarios para adultos. Asimismo, se infiere que no se ha indagado el impacto del contexto de encierro tomando a la totalidad de los trabajadores que conforman este tipo de institución. De igual modo, las investigaciones sobre el tema no se han enfocado en las organizaciones que albergan exclusivamente a los jóvenes infractores a la ley penal.

2. Metodología

Por tratarse de un proceso de investigación que está en curso solamente se señalan los instrumentos y la perspectiva que se ha utilizado para dar cuenta de los resultados preliminares que se presentan aquí. Se ha utilizado una serie de instrumentos cualitativos desde una perspectiva etnográfica ya que la misma permite un enfoque ecléctico, es decir que las técnicas empleadas y el tipo

de datos requeridos dependen de las características concretas de la investigación a realizar. Asimismo permite una perspectiva holística ya que en el campo de la etnografía existe una gran preocupación por el ámbito global del escenario social analizado, la problemática humana y vital de los sujetos con los que se convive (Zaharlick, 1992: 119-121).

2.1. *Universo y Muestra*

El universo de investigación estuvo compuesto por un CSRC que aloja a jóvenes por disposición judicial ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El muestreo fue intencional ya que se han escogido “sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia” (Sabino, 1986: 124). Siguiendo este planteo se seleccionó la muestra atendiendo a la etapa vital que están atravesando los jóvenes: la adolescencia. Se deja expresa constancia que para resguardar la identidad de los participantes no se menciona el nombre de la institución, ni los cargos específicos de los trabajadores como tampoco la edad de los jóvenes alojados para cumplir con el secreto profesional.

2.2. *Instrumentos*

Observación participante: la observación participante permitió “vivenciar” el funcionamiento del centro. Se llevaron a cabo observaciones durante las clases, los recreos, acto y jornadas específicas. Según Sabino (Ibíd.) la observación participante es recomendada para procesos exploratorios en tanto permite al investigador ser testigo “desde adentro” de la comunidad estudiada.

Registro de la información: se realizó un registro detallado de toda la información relevada en la toma de entrevistas y de observación pura. Asimismo se registró lo concerniente al lenguaje corporal, gestual y los tonos de voz. Según Gallart (1992) este registro permite realizar un análisis integral e intensivo de la temática a tratar.

Entrevista en profundidad: se realizó la toma de entrevistas en profundidad (Taylor & Bogdan, 1987) a los trabajadores de un CSRC en el ámbito laboral de los entrevistados. Previamente se acordaron las condiciones de las mismas, el consentimiento y la confidencialidad a mantener. Las preguntas han sido realizadas en plural para que se responda en tanto miembro de la institución, evitando así que el entrevistado sienta personalización en relación a las preguntas.

2.3. *Procedimiento*

Dentro de las estrategias utilizadas para el análisis de los datos recabados se señalan los aportes de la metodología de la Psicopatología del Trabajo que realiza Dejours. El autor explica:

Nuestra investigación apunta esencialmente a la vivencia subjetiva, de modo que nos interesamos sobre todo por la dimensión del comentario: comentario que incluye concepciones

subjetivas, hipótesis sobre el por qué y el cómo de la relación vivencia- trabajo, interpretaciones y hasta opiniones de tipo anecdótico, etcétera. (Dejours, 1992: 200).

Dejours señala el interés que un profesional dedicado a la psicopatología del trabajo debe otorgarle a lo “vivido subjetivo” de los trabajadores, ya que aporta una “apreciación global” de la relación hombre – trabajo. Sin embargo advierte que “a veces ocurre que un enfermo se queje cada vez más sobre su estado mientras su salud mejora”, es por esto que se agrega lo colectivo a la vivencia ya que de este modo se “pone un sello a las variaciones individuales”. (Ibíd.: 64). Es por eso que se intenta interpretar en los relatos escuchados en las observaciones y entrevistas la *vivencia subjetiva colectiva* que plantea al autor. En este punto se inspira en el psicoanálisis el cual privilegia el relato por sobre la realidad objetiva.

Se escucha entonces al sujeto en su doble dimensión de sujeto singular con una estructura psíquica propia y única, mientras que simultáneamente emerge la dimensión del sujeto en tanto miembro de la institución. Sobre esta última dimensión sobre la cual también se interpreta en este proceso de investigación.

Desde la perspectiva de la Psicología Institucional Psicoanalítica el discurso institucional refiere a todo aquello que se comunica ya sea en forma escrita u oral como formal o informalmente sobre el funcionamiento de la institución en todas sus dimensiones. En esta comunicación se encontrarán superpuestos al discurso institucional el discurso individual y el grupal (Fernández, 2010). Si bien desde el rol del psicólogo institucional se escuchan los tres discursos solo se interpretará el discurso institucional el cual refiere a los argumentos fantasmáticos compartidos por los miembros de la institución en diferentes niveles de compromiso de su consciencia.

Ambos campos disciplinares, la Psicopatología del Trabajo y la Psicología Institucional Psicoanalítica, abordan el relato de los sujetos en su dimensión de miembro de un colectivo y de una institución respectivamente. No se deja de lado la estructura psíquica del sujeto en singular que se escucha o se infiere en el mismo relato, pero sobre ella no se intervendrá. Es en este sentido que se toma el relato de los trabajadores de los CSRC respecto a su trabajo y a su vínculo con la institución.

3. Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos hasta el momento los cuales se condensan en dos categorías de análisis: frustración e inutilidad. Se infiere que ambos sentimientos son experimentados por todos los miembros que conforman el CSRC objeto de estudio. Cabe destacar que se advierten ambas a través de los relatos obtenidos en las entrevistas y de las interpretaciones pertinentes, por tratarse de un nivel implícito.

3.1. Frustración

Se seleccionan las frases más elocuentes respecto a la frustración:

En relación a la descripción de su trabajo *“Es agotador, te cansa todos los días problemas... o cambios.”*.

Respecto a lo gratificante de su tarea *“¿Gratificante?... Lo más gratificante es la hora de salida”* no encuentra gratificante ningún aspecto de su trabajo.

Sobre la función de la institución *“para que el joven pueda entonces alejarse del riesgo es muy claro hacia dónde vamos, por ahí no es tan claro de qué forma una institución lleva eso adelante”*

3.2. Inutilidad

La sensación de inutilidad de la tarea se relaciona con los cambios constantes que irrumpen en la institución, cambios que se presentan como innovaciones pero que terminan siendo cuestiones ya implementadas. La asignación de tareas “nuevas” que anteriormente se habían suprimido como parte de esa función, generalmente tienen su razón de ser en el cambio de la dirección de la institución. Es decir que con una dirección algunos trabajadores se encargaban de una actividad, luego vino otra dirección que ordenó que no se hiciera más esa actividad, para luego en un tercer momento volver a realizarla por pedido de una nueva dirección. En palabras de los trabajadores:

- *“Lo que pasa es que hubo, desde que yo entré, muchos cambios de dirección por diferentes circunstancias personales o una, dos, tres, cuatro, cinco, seis. La dirección no es un lugar muy querido.”*

- *“Te cansa, te cansa el trabajo porque hoy viene uno y te dice que lo que vos haces no lo tenés que hacer más, que ahora todo cambia, y todo lo que hiciste a la basura. Eso te cansa.”*

- *“Si un chico que no puede soportar media hora de una explicación teórica y estar sentado y respetando a un adulto porque lo tiene que respetar porque es la maestra, y escucharla y si se aburre igual escucharla, el chico que no puede resistir eso nunca en su vida va a poder tener un trabajo.”*

A continuación se articulan los datos relevados con los aportes de Dejours (1992) respecto a la insatisfacción en relación al contenido significativo de la tarea y el fenómeno de estereotipia a nivel institucional (Bleger, 1966).

El contenido significativo de la tarea está compuesto por el contenido del trabajo respecto al Sujeto y el contenido del trabajo respecto al Objeto. En el primer componente “entra la dificultad práctica de la tarea, el significado de la tarea con respecto a un oficio o a una profesión (...) el status social ligado implícitamente al puesto de trabajo afectado.” (Dejours, 1992: 57). En el segundo componente se trata de un significado narcisista, en el que la singularidad entra en juego pudiendo o no soportar “inversiones simbólicas y materiales” (Ibíd.). Este componente excede los objetivos de este escrito, por lo tanto se pone el foco en el primero. Cuando ocurre la insatisfacción en el contenido

significativo de la tarea, como lo es en el caso de los trabajadores de los CSRC, su punto de impacto es el desgaste mental. De allí la relevancia de la investigación desde el ámbito de la psicología. La frustración relevada se corresponde con lo que el autor denomina *indignidad obrera*, “Sentimiento percibido masivamente en la clase obrera: el de la vergüenza de estar robotizado, de no ser más que un apéndice de la máquina” (Ibíd.; 56). Atendiendo a las diferencias considerables que existen entre las tareas requeridas en el ámbito industrial y las tareas que se realizan en un CSRC, aún se considera similar el impacto que la organización del trabajo tiene en el aparato psíquico de los trabajadores produciendo en ambos casos el sufrimiento mental. La organización del trabajo refiere: al contenido de la tarea, la división del trabajo, el sistema de autoridad, las relaciones de poder y las cuestiones de la responsabilidad. A diferencia de las condiciones y medio ambiente en el trabajo. Dicho sufrimiento mental es detallado por el autor:

Del contacto forzado con una tarea desprovista de interés nace una imagen de indignidad. La ausencia de significado, la frustración narcisista, la inutilidad de los gestos, forjan de ciclo en ciclo una imagen narcisista sin brillo, desfigurada, miserable. Otra experiencia vivida, no menos presente que la indignidad, es el sentimiento de *inutilidad* (...) su tarea no tiene significación humana. No significa nada para la familia, para los amigos, para el grupo social (...) Correlativamente se formulan quejas acerca de la *descalificación*. Descalificación cuyo sentido no se agota en los índices y los salarios. Se trata más bien de la imagen de sí mismo que proyecta el trabajo. (Ibíd.).

Indignidad, inutilidad y descalificación, para el autor se condensan en la vivencia depresiva la cual se alimenta de la falta de espontaneidad, del embotamiento intelectual y de la parálisis intelectual. Estos fenómenos se encuentran también en la estereotipia descrita por Bleger (1966) desde la perspectiva de la Psicología Institucional en nuestro país.

Cada institución posee un “grado de dinámica” particular, Bleger refiere con este concepto a la capacidad de manejar y desplegar los conflictos dentro del marco institucional. Es decir que la salubridad en una institución no se relaciona con la ausencia de conflictos sino con la capacidad de resolverlos en el propio ámbito. La contracara de este dinamismo es la estereotipia, ya que este es la defensa institucional ante el conflicto, si la institución se defiende con la rigidez de los formalismos, las funciones instituidas y la burocratización es que esta actúa estereotipadamente.

En este punto Bleger retoma las formulaciones de Jaques, para quien la institución opera como un mecanismo de defensa contra las ansiedades más tempranas. Así, una parte de las defensas de la personalidad se encuentran depositadas y cristalizadas en la institución, convirtiéndose ésta en “un sistema externo de control de las mismas ansiedades”. De retorno, en la medida en que en la institución imperan la rigidez y el formalismo burocrático, estos modos se incorporan en las personas como mecanismo subjetivo para el control de las ansiedades. Al adoptarlos, la rigidez institucional deviene en fuente “de empobrecimiento y estereotipia del ser humano”. (Varela, 2010: 13).

En los CSRC se observa este comportamiento estereotipado y un bajo grado de dinamismo. La existencia de los cambios mencionados vividos como irrupciones en las que vuelven a ejecutar lo antiguamente denostado hace que no exista un funcionamiento coordinado ni un criterio compartido entre los trabajadores. Se reitera que una persona que está en una situación de encierro se ve afectada desfavorablemente en su subjetividad. Por lo tanto los conflictos ocurren a diario por situaciones nimias y pueden convertirse en graves hechos de violencia. En estos casos se hace necesaria la acción coordinada, efectiva y rápida. Frente a estos parecería que la institución se defiende con la estereotipia, con las consecuencias ya mencionadas para los trabajadores que la conforman.

4. Discusión

El impacto del encierro en los trabajadores de los CSRC ocurre en detrimento de su subjetividad, en este punto se señalan los resultados obtenidos hasta el momento acerca de la frustración y la inutilidad. Ambos sentimientos son conceptualizados como una vivencia subjetiva colectiva en la cual se constituye un desgaste mental. Los mismos a su vez dan cuenta de la existencia de la institución como una fuente de estereotipia para los sujetos que la conforman.

El objetivo de la Psicología Institucional es el de promover la mejor organización posible y lograr un mayor grado de dinámica, logrando que los conflictos se pueden desplegar y contener dentro del marco institucional. Es aquí donde se hace necesaria la distinción entre la estructura y la dinámica de una institución. Con el objetivo de promover la salud mental de los sujetos que la conforman, trabajadores y jóvenes allí alojados, es que no se puede perder de vista que el proceso de investigación no es iniciado por una demanda por parte de ningún actor de la misma. Sin embargo esto no imposibilita lograr efectos saludables en la misma. Es por esto que se señala que

Bleger (1966) cuando construye un modelo teórico para la Psicología Institucional propone la estructura y la dinámica como dos dimensiones centrales en el estudio de las instituciones.

En el caso de los CSRC la estructura está conformada por la doctrina tutelar que dio origen a este tipo de instituciones, por la Ley del Patronato de Menores (1919), por determinaciones culturales políticas y sociales que correspondían un proceso de segmentación social con los jóvenes allí alojados, por más de un siglo de funcionamiento concibiendo al joven objeto de cuidado, por los objetivos formales que hoy se propone, por las legislaciones vigentes que la enmarcan y por las relaciones con otras instituciones. La dinámica refiere a la actividad humana que se lleva a cabo en la institución en los efectos que la misma conlleva sobre la subjetividad de todos sus miembros, sobre esta dimensión se debe centrar el psicólogo institucional como agente de salud mental aún en el campo de la investigación.

“El hombre pertenece a la institución.” He aquí la cuestión que debe ser cambiada por la de “la institución” pertenece al hombre”. *Y esto no puede ser logrado únicamente con la psicología. Pero tampoco puede ser logrado sin ella.* (Bleger, 1966: 84).

5. Referencias

- Bleger, J. (1966). *Psicohigiene y Psicología Institucional*. Buenos Aires: Paidós.
- Dejours, C. (1992). *Trabajo y Desgaste mental. Una contribución a la Psicopatología del Trabajo*. Buenos Aires: Humanitas.
- Gallart, M. A. (1992). La integración de métodos y la metodología cualitativa. Una reflexión desde la práctica de la investigación, en Forni, F. H.; Gallart, M. A. & Vasilachis de Giardino, I., *Métodos cualitativos II. La práctica de la investigación*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- Goffman; E. (1961). *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Sabino, C. (1986). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Humanitas.
- SENNAF y UNICEF (2008). *Adolescentes en el sistema penal. Situación actual y propuestas para un proceso de transformación*. Buenos Aires: Unicef.
- Varela, C. (2010). La psicología institucional argentina. Orígenes y fundamentos. En: *Segundo Congreso Nacional y Primer Encuentro Internacional de Psicología Institucional, Universidad Nacional de Salta, 12-14*.
- Taylor, S. J., Bogdan R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.