

INVESTIGACIÓN «COMPETENCIAS, SABERES Y HERRAMIENTAS DE LA PRÁCTICA SOCIAL DEL PSICÓLOGO NECESARIAS PARA EL ABORDAJE DE LOS ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN: EDUCATIVO, COMUNITARIO Y ORGANIZACIONAL»

Análisis del Ámbito Organizacional

De la revisión de los textos encontrados de psicología organizacional y de psicología social en las organizaciones y de la fase de trabajo de campo, podemos visualizar cómo el papel del psicólogo en las organizaciones se constituye en el de mediador entre la estructura y los actores que la conforman, o sea, los grupos y los sujetos. También hemos encontrado que la figura del Psicólogo en las organizaciones es la del asesor, que juega un papel de analista simbólico de las relaciones que se establecen entre los diferentes sistemas que conforman la estructura de una organización.

Vimos como necesario en la construcción de las categorías del ámbito organizacional, establecer una diferencia entre la institución, la organización y el establecimiento. Las instituciones (salud, trabajo, tiempo libre, sexualidad, etc.) se constituyen en organizaciones y se materializan en los establecimientos (escuelas, fábricas, hospitales, bares) y en su dinámica interna se juegan un conjunto de relaciones entre los sistemas que la conforman que son configurados por los sujetos y los grupos que estos constituyen, en la dialéctica entre lo instituyente y lo instituido.

Cuando pensamos en el papel de la intervención, o sea de la práctica social del psicólogo en las organizaciones, nos encontramos con que ésta vía se bifurca en lo metodológico aplicado a lo investigativo y lo metodológico aplicado a la praxis este segundo plano es precisamente el centro de interés de la investigación y allí se propone un proceso de intervención en las organizaciones que sigue las siguientes etapas: prediagnóstico, análisis, diseño, diagnóstico, intervención y evaluación; este proceso no se cierra, sino que se torna circularmente sobre sí, produce un bucle, una retroacción sobre la misma estructura de la organización, o sea, ella se piensa así misma, ella se recrea, se transforma, sigue el proceso del cambio que es su estado "natural".

Las organizaciones modernas son un soporte esencial de la sociedad post moderna y global, por ello son jalonadas por los procesos micro y macro que las atraviesan. Los procesos micro las hacen pensar como un sistema cerrado y los procesos macro las tensionan a la apertura, en esta oscilación se nos hace fundamental el papel del psicólogo social, como aquel que puede contribuir a pensar y desarrollar estrategias para su posicionamiento en el contexto en el que se desenvuelve.

De estas reflexiones preliminares contrastadas con las construcciones de la psicología social en sus cien años de historia, con los referentes teóricos hallados sobre la psicología social de las organizaciones y con los elementos emergentes del trabajo de campo, se realizaron unas aproximaciones conceptuales para dar cuenta de las categorías de la investigación, con las cuales se construyó el mapa categorial que se inspiró en el ámbito organizacional y comunitario, y que se constituyó en un referente para definir la categorías globales de la investigación.

Ambientación histórica y conceptual

"Las estructuras sociales son esencialmente, sistemas inventados; son urdidas por el hombre, resultan sistemas imperfectos; pueden desbaratarse de un día para otro o sobre vivir, por siglos a los organismos biológicos que originalmente las crearon. El cemento que las mantiene unidas es esencialmente psicológico, mas que biológico.

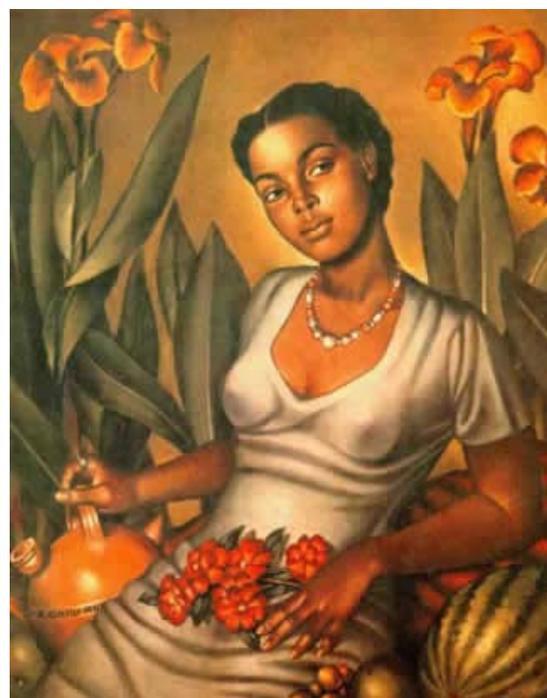
Los sistemas sociales están anclados en las actitudes, percepciones, creencias, motivaciones, hábitos expectativas de los seres humanos."

(Katz y Kahn, 1977)

El anterior epígrafe, podría constituirse en una acabada definición de lo que es una organización y de su ser como estructura simbólica y social en la post modernidad, pero mas allá de la comprensión que este posibilita y de sus alcances, nos interesó saber como en este sistema no acabado, un actor social, un profesional y específicamente un psicólogo en las organizaciones intervenía desde sus competencias, saberes y herramientas, las problemáticas que surgen en este sistema inventado por el hombre que se llama la organización, y que demanda de su creatividad y equipamiento epistemológico y práxico,

César Augusto Jaramillo

Decano (E) de la Facultad de Psicología
FUNLAM



MULATA CARTAGENERA
1940. Óleo sobre lienzo, 70 x 60 cms.
Enrique Grau

para poder generar soluciones, produciendo la adaptación y el cambio necesario en los sistemas, en los grupos y en los sujetos dentro de las organizaciones, para su sobre vivencia y transformación.

Es indudable el papel de las organizaciones en el mundo global contemporáneo, en la configuración del tejido social y en la determinación de los sujetos en la post modernidad, por esto se hace fundamental para el psicólogo formado y para el futuro profesional, de esta disciplina perteneciente a las ciencias sociales y humanas, reconocer el destacado lugar que ellas ocupan tanto para su conocimiento, investigación e intervención.

Solo hace poco mas de un siglo (1901-2004) Walter Dill Scott^[1], generó el hito que dio nacimiento a la psicología industrial o la que posteriormente en 1926 se denominó psicología del trabajo y que mas adelante, entre la década de los treinta y los noventa, recibiera variadas nominaciones, tales como: Psicología vocacional, Psicología de la dirección, Psicología del personal, Psicología de los recursos humanos, Psicología de las organizaciones u organizacional. Esta gran variedad terminológica, se debe a los diversos desarrollos disciplinares y a los acentos que los psicólogos, sociólogos o profesionales de las disciplinas administrativas, le han dado a este campo de conocimiento, marcando el acento bien sea en lo individual, en lo grupal u organizacional de acuerdo con los contextos relacionados con categorías como el trabajo, el empleo, el desempleo y el tiempo libre.

Al internarnos en la revisión de estas últimas cuatro décadas de elaboración teórica e intervención en las organizaciones por parte de los Psicólogos, quedan unos filones observados donde parece que emergen betas riquísimas de las cuales podemos aprender.

Los autores clásicos de los sesentas, hablaban ya de un papel protagónico en lo social por parte de las organizaciones, en la medida en que éstas, como agentes de cambio y sistemas abiertos, tenían la capacidad de transformarse y transformar el entorno, en tanto la elaboración de productos, por un lado respondían a las necesidades expresadas por los actores sociales en el contexto socio-cultural y por otro a la necesidad de oferta y venta de un producto o servicio, que diera un rendimiento económico para la empresa o un posicionamiento en cuanto a oferta de calidad del servicio, como es el caso de una ONG de carácter comunitario, que se dedica a prestar servicios de reeducación para recuperación de las conductas adictivas.

En esta década el psicólogo se situaba en la organización como un mediador entre las necesidades e intereses de la gerencia, la administración y los empleados, que como sujetos en grupos de trabajo, buscaban mediante su labor procurarse el sustento y una vida digna, creciendo como sujetos, familias y comunidad alrededor de la organización y haciendo crecer al tiempo la organización como tal.

Esta homeostasis paradisiaca que se planteaba en la literatura de los 60s, no era tal, pues la realidad era otra, y se trataba al contrario de partir de un ideal apaciguador, por que lo que existía era un estado de tensión y crisis constante entre la clase trabajadora y los directivos en las organizaciones.

Este panorama, se desarrollaba a la par de la construcción de los nuevos paradigmas, para explicar la organización en la que se veía un sistema abierto y se intentaba superar el anterior, que la planteaba como un sistema cerrado.

Estas reflexiones, que ahora contemporáneamente parece que se caen de su peso, en esta época de los 60's y los 70's eran cuestiones abiertas, pues aun no se comprendía el papel fundamental, protagónico, que ya tenían las organizaciones, pues estas como amparos de las instituciones sociales sostenían y empujaban los cambios sociales.

No se nos debe olvidar que estas décadas son caracterizadas por profundos cambios sociales, que por ejemplo en los 80s y los 90s irían a configurar la caída del modelo Comunista-Socialista y la feroz implantación del modelo Capitalista-Neoliberal Global.

El creciente protagonismo de las economías en el contexto global, la lucha por dominar el panorama mundial, por parte de las llamadas potencias o posteriormente el grupo de los ocho o los países ricos y pobres, a dado un repunte de primera línea a las organizaciones en la postmodernidad que en todos los sectores sociales dominan el panorama de la salud, la religión, la política, el mercado, la producción, la venta de servicios, la tecnología; todas ellas están soportadas en su generación y reproducción por las organizaciones.

Pero cabe preguntarse a estas alturas ¿Qué configura una Organización? Las organizaciones son sistemas abiertos, compuestos por subsistemas, donde interactúan sujetos que desde la relación de trabajo y producción, permiten a la organización dar cumplimiento a la Misión y la Visión que las caracteriza.

Las organizaciones son transformadas por lo social, se configuran a partir de un contexto determinado, responden a sus demandas pero al tiempo también tienen la capacidad de transformar lo social y de crear condiciones para el desarrollo de sí mismas.

En las dinámicas macro socio-culturales de estas dos últimas décadas, las organizaciones se han desarrollado enormemente y han creado una gran cantidad de configuraciones, por ejemplo: cobran el aspecto de multinacionales en todos los continentes y los lugares del mundo, o toman una forma modesta y se organizan como una ONG en una comunidad con muchas necesidades básicas insatisfechas y parecen una esperanza en medio de un contexto conflictivo, pueden incluso llegar a ser virtuales y no tener más existencia que en el espacio simbólico de la red, pues una de las características de las organizaciones, justamente es su tendencia a organizarse, a configurar una red de relaciones entre estructuras visibles y simbólicas que le dan el carácter y la identidad a la organización, psicologizando un poco, su

"personalidad".

La teoría y la práctica sobre las organizaciones ha sufrido también mutaciones marcadas por "las modas" surgidas en los 80's y los 90's como: el milagro Japonés, la calidad total, el desarrollo humano, la reingeniería, la organización centrada en el cliente, entre otras.

Estas modas basadas en las teorías administrativas, en la ingeniería industrial, en la economía, en las mismas Ciencias Sociales y Humanas, dentro de ella la Psicología, han generado un posicionamiento particular de los Psicólogos en las organizaciones, los cuales se ven abocados a estar en una cuerda floja entre los intereses y las políticas de la dirección efectistas y de resultados en términos de ganancias traducibles en dinero; y los seres humanos que buscan en la organización su calidad de vida personal y el desarrollo de sus aptitudes y actitudes y por supuesto responder a las demandas de productividad y excelencia en su labor.

Del psicólogo en la organización, se espera que alineé estas demandas provenientes de la dirección y de los sujetos que hacen existir y crecer a estas. Sin embargo este reto no es sencillo cuando desde la percepción de los empleados se mira la administración, por ejemplo como un explotador.

Las organizaciones movilizan las dinámicas de poder y por ello se hace tan complejo su funcionamiento, en la medida que la dialéctica dominador-dominado se implanta y parece que el papel del Psicólogo en las organizaciones es moderar esta tensión. Cabe preguntarnos entonces ¿A quien le sirve?, ¿Cuál es el soporte ético de su acción?.

Si partimos que un presupuesto epistemológico de la psicología es que se ocupa de entender en el ser humano su funcionamiento psíquico y contribuir a su bienestar, parece que la respuesta a su papel en las organizaciones no es difícil de desentrañar, pues se deduciría de lo anterior que el Psicólogo esta al servicio del crecimiento humano, del mejoramiento de la calidad de vida de él en la organización. Pero esto, no es del todo así, por que las organizaciones contemporáneas no tienen en su agenda de trabajo esta prioridad como de los primeros puestos; ya que la feroz economía global competitiva, de ampliación de fronteras del mercado y de incremento de las ganancias, hacen olvidar a la organización de los aspectos humanos, de aquellos que la hacen existir, pues si bien, las organizaciones pueden sobrevivir a varias generaciones de sujetos en el tiempo ellas requieren de estos para su permanencia, adaptación, evolución, cambio y posicionamiento.

Queda aún la pregunta por la ética del Psicólogo en la organización y esta se bifurca, por un lado están las demandas de la dirección y por el otro lado los sujetos que configuran la organización.

La posible respuesta radicaría en una clave que propone Schvarstein[2] cuando afirma que el papel del Psicólogo en las organizaciones, es de ser un analista simbólico de procesos y relaciones entre estructuras, procesos y sujetos, que intenta armonizar o construir un equilibrio siempre en tensión entre las expectativas de uno y otro.

Lo anterior evoca una definición de justicia de Aristóteles, "dar a cada quien lo que le corresponde" [3], este sería el reto del psicólogo en las organizaciones, sobretodo cuando este tiene una formación con énfasis en lo social o en psicología social, es buscar una justicia distributiva, equitativa, justa y democrática que posibilite crecer a los sujetos y a las organizaciones al tiempo.

De lo anterior se desprende un cuadrilátero planteado en sentido boxístico y estructural, el cual es: Sujetos-Organización-Sociedad-Psicología; podrían plantearse caminos o soluciones a esta confrontación, entendido el papel mediático que ejerce el psicólogo en la resolución de conflictos, que plantean los sujetos dentro de las organizaciones e inmersos en el tejido social. Puesto que las organizaciones son estructuras simbólicas que los sujetos y lo social han creado para constituirse y paradójicamente en el mundo global de hoy, las organizaciones cumplen a la vez el papel de lo instituido y lo instituyente, por que tienen capacidad de transformar las relaciones entre los sujetos y de producir cambios en las tipologías de las Sociedades en las cuales sobreviven, o sea, las organizaciones son transformadas y transformadoras del contexto que habitan.

Aprendizajes de lo Documental y del Trabajo de Campo

Al terminar la revisión documental de esta investigación, se encontró un total de veinticinco libros sobre psicología organizacional; la revisión de estas obras permitió elaborar 48 fichas de contenido, con las que se pudo hacer un alto en el camino y empezar a arriesgar constructos teóricos que daban cuenta de las categorías del ámbito organizacional.

El texto anterior se constituyo en un intento por ir formalizando el conocimiento adquirido, este y otros productos fueron sometidos al juicio de los expertos para ser pulidos, completados y debatidos, de manera que ellos arrojaron un conocimiento depurado, más no acabado.

Al igual que en el ámbitos comunitario-educativo, se llegó a un estado de saturación en la información documental que se recogió; por ello se hizo una revisión juiciosa y se complemento los posibles vacíos encontrados a partir de la contrastación de los hallazgos de la fase documental con la fase de trabajo de campo.

Al cruzar la información obtenida de cada momento metodológico, se descubrió existen similitudes y complementos muy claramente diferenciales, que indican que las fuentes primarias y secundarias hay una correspondencia y corroboración en cuanto a los hallazgos más importantes, planteados en esta investigación cualitativa con respecto a las categorías

del ámbito organizacional.

Cuando nos enfrentamos a hecho de definir la categoría organización, nos encontramos con una gran variedad de definiciones, desde unas muy simples hasta unas muy elaboradas, pero en todas ellas logramos inteligir que la organización es un sistema estructurado, donde se realizan relaciones complejas y se generan procesos y se obtienen productos que van destinados hacia el contexto social en el que la organización se desenvuelve.

Las organizaciones están constituidas por grupos humanos, tienen un sistema de valores, poseen una misión y una visión, se organizan de una manera particular, desarrollan sistemas de comunicación, enfrentan y solucionan problemas, posibilitan el desarrollo de una labor o trabajo, tienen sistemas de jerarquías, planean y diseñan estrategias para competir y ser mas efectivos, eficientes y obtener los mejores impactos, piensan en los mercados y los clientes a los que se dirigen, poseen un clima interno y se desarrollan en un contexto externo, son presas de las modas o nuevos paradigmas de la administración o la gestión; por ejemplo, para el caso que nos ocupa, del talento o recurso humano.

Las organizaciones de la post modernidad y de la globalidad, nos enseñan los autores de punta, lo profetizan los autores clásicos y lo corroboran los expertos consultados, se mueven en el cambio; éste parece ser el paradigma mas estable.

También pudimos entender en esta contrastación, que la psicología aplicada a las organizaciones o psicología organizacional, se debate entre responder al efectivismo de las teorías administrativas y el rescate de la humanidad, del ser humano en el contexto de la organización actual, que le exige actuar muchas veces sin error, olvidándose de su textura propia que es la de sujeto un ser dual que se debate entre el acierto y el error.

Tanto los clásicos como los autores de punta y los expertos, coinciden en la necesidad de rescatar el valor de los humano frente a la tiranía de las organizaciones efectivistas post modernas, que se olvidan de él, en el afán por la plus valía, por el ganar el cliente o el mercado; pero también las organizaciones están constituidas por seres humanos que buscan en ellas su realización, al tiempo que se obtiene el éxito en éstas. Esta combinación que sería un gana-gana, gana la organización y ganan los sujetos que la constituyen, parece el ideal natural por alcanzar por parte de un psicólogo organizacional, hoy; pero esta no es la realidad, este es el reto, esta sería la visión de futuro del psicólogo que opera en las organizaciones post modernas.

Dejando un poco de lado estas discusiones y centrándonos en las otras tres categorías centrales saberes, competencias y herramientas, encontramos lo siguiente:

- **Los saberes:** Son definidos como lo epistemológico, el conocimiento, lo teórico y lo metodológico, son los saberes acumulados por el conocimiento formal o científico o como acumulado cultural que posee una comunidad de sujetos y que varía de acuerdo al ámbito y al momento histórico. Los saberes ayudan al dominio de los campos del conocimiento, de los contextos o los ámbitos de intervención y también puede ser: saber ideológico, malicia popular o intuición. Los saberes necesarios en las organizaciones de hoy, son múltiples, van desde los saberes formales como los de la administración, la psicología aplicada a las organizaciones, la planificación, la gerencia de gestión de proyectos, el marketing, la globalización, la economía hasta saberes intuitivos, la perspicacia, la malicia, la ideología. La empresa de hoy exige de un sujeto competente, creativo, polifacético, adaptable, móvil, que sepa vivir en la incertidumbre, parece como si, se nos estuviera describiendo el súper hombre de Nietzsche, un hombre de múltiples saberes, que utiliza tanto los pragmáticos como los epistémicos e incluso que los saberes que no pasan por el discurso científico, estén al servicio del éxito de la empresa.
- **Las competencias:** definidas como el saber hacer en contexto, incluyen el desarrollo de aptitudes (habilidades) a partir de las actitudes (inclinaciones) que le permiten al sujeto responder a los retos que el contexto espera que resuelva. Las competencias están en el ser, en el saber y en el saber hacer, se adquieren, se desarrollan y se potencializan por la vía de los aprendizajes experienciales, parecen incluir las dos categorías restantes: los saberes y las herramientas; es claro que un sujeto que sabe hacer en contexto, posee unos saberes que le permiten entender lo que esta sucediendo y a lo que se enfrenta; y también es claro, que hecha mano de unas herramientas que le permiten transformar realidades y contextos, a favor de los intereses de la organización de la que hace parte, en la que realiza su función social de trabajo y de la que espera su desarrollo como ser humano. Las competencias, hoy, son una moda en las organizaciones y no es de esperarse lo menos, en el sentido en que en una sociedad competitiva y efectivista como la post moderna, los sujetos competentes sean los privilegiados y sean los que quieren las organizaciones exitosas.
- **Las herramientas:** Son definidas como los dispositivos que permiten intervenir una realidad específica y se traducen en: técnicas y metodologías de intervención de carácter instrumental, que permiten a un profesional o una disciplina, responder a los retos que el desempeño le plantea. Por su puesto que también son un enorme aparataje el que se requiere tener en la caja de herramientas a mano, podría decirse son los saber-hacer, lo instrumental, el saber usar o utilizar una técnica, una estrategia, una metodología, en función de la solución de un problema, incluso se dice que para solucionar problemas, para ello se nos paga. La instrumentación del ser humano, o el hombre máquina, es un temor de vieja data, aparece en los clásicos humanistas del siglo XIX, que miraban en albores de la era industrial, a los mineros y obreros que eran tratados como máquinas, antes del invento de las

mismas, en los autores de punta este temor se repite, incluso entre los expertos consultados, pues la era post moderna incluso interroga, no sólo por el efectivismo sino que se cuestiona por la validez y supervivencia del trabajo como manera de ganarse la vida, ante el aplastante avance tecnológico.

Los dos grandes momentos en la investigación, nos permitieron comprobar hasta el momento que nuestras preguntas referidas a los ámbitos educativo, comunitario y organizacional, son sumamente pertinentes, en la medida en que ellas interrogan por el quehacer de un psicólogo que desde su formación, desde su responsabilidad y desde su ética trata de responder a los desafíos del contexto y de los seres humanos que habitan una época determinada. Para el caso que nos ocupa del ámbito organizacional, la pregunta es por esas realidades, esas organizaciones, esas problemáticas, que desde una formación particular trata de intervenir solucionando desafíos y problemas, en un momento cambiante en el que él, es a su vez actor y espectador.

La realidad de hoy exige una enorme cualificación de los profesionales que la intervienen, la empresa post moderna siempre desborda, ella pide más, parece que todo el tiempo estuviera diciendo, aún, aún falta más; esto interroga por su puesto, tanto a los sujetos que vivimos en ella como a las instituciones de educación superior, que tienen la tarea de formar los profesionales que necesita el medio, hasta ahora sólo queda una claridad, el profesional que hoy necesita el contexto cambiante post moderno y global, debe ser competente, recursivo, polifacético, creativo, pero ante todo crítico, ético y responsable; en tanto estas tres: competencias, herramientas y saberes le posibilitarán moverse en el contexto en el actúa, preservando su propia dignidad y la del género humano al que le sirve.

[1] Peiró Silla, José María y Prieto Alonso, Fernando. Tratado de Psicología de Trabajo. Volumen I. Madrid: Síntesis Psicología, 1996. pag 28.

[2] Schavarrstein, Leonardo. La psicología social de las organizaciones. Buenos Aires: Paidós, 1991, 1a. Edición. 269 p.

[3] Aristóteles. Ética a Nicómaco.

INICIO | PRESENTACIÓN | EVENTOS | SITIOS RECOMENDADOS | STAFF | CONTÁCTENOS | CORREO | FUNLAM

© 2004