

LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL Y LOS PROBLEMAS DEL DESARROLLO ECONOMICO

ESBOZO

Profesor PASCAL GRAULICH

Históricamente, el desarrollo económico plantea problemas primordialmente técnicos. Pero estos problemas y los intentos de solución, también técnicos, que se tratan de encontrar, van acompañados de gran número de problemas sociales y humanos que se han estudiado muy poco hasta este momento y aún más, en muchas ocasiones se ha querido ignorárselos llana y simplemente.

Tales problemas pueden ser anteriores, simultáneos o posteriores a la introducción de cualquier cambio. De todas maneras, ellos afectan la satisfacción de las poblaciones que soportan tal cambio, la funcionalidad de las empresas, el equilibrio afectivo de los individuos y el rendimiento de los comportamientos económicos en general, pueden constituir un verdadero freno para el desarrollo.

Así, pues, hemos dicho que el cambio afecta la satisfacción de las poblaciones: el desarrollo industrial provoca la paradójica y cada vez más frecuente concomitancia de la riqueza y la miseria. Parece que el progreso solamente proporciona satisfacción a unos pocos, mientras que por lo mismo aumenta la frustración de los demás.

El cambio afecta también la funcionalidad de las empresas y el equilibrio psíquico individual. Causa sorpresa comprobar cuán frecuentemente se pueden relacionar los fenómenos psico-sociopatológicos con el problema del cambio: la mutabilidad geográfica o social entraña un aumento estadísticamente sensible de las enfermedades mentales, y sucede lo mismo con la evolución tecnológica. La incapacidad de adaptarse al cambio es una de las formas más corrientes de patología social o mental: la estereotipia transferencial y defensiva del neurótico, la estereotipia defensiva de las organizaciones burocráticas, que "se resisten al cambio" paralizándose ellas mismas y convirtiéndose en organismos en disfunción.

Todo esto afecta considerablemente el rendimiento de una economía en desarrollo, tanto más cuanto más apreciablemente rápido sea el cambio.

La adaptación al cambio de las estructuras mentales y de la organización podría entonces prometer considerable ahorro de energías, actualmente malgastadas en proyectos, contraproyectos, malentendidos, conflictos, rotación de funciones, trámites administrativos, etc.

El psicólogo industrial que pretenda realmente contribuir al desarrollo económico, tiene que enfrentarse a los problemas del cambio. Es decir, que no puede contentarse con la elaboración o la utilización de técnicas susceptibles de mejorar, a corto plazo, la productividad: no se trata tanto de arreglar lo mejor posible las condiciones de realización de una tarea actual sino de prever y de facilitar los cambios acelerados a los cuales deberá responder una comunidad organizada y los miembros que la componen.

En cada una de las empresas, privadas o públicas, que constituyen la economía de una nación, esta adaptación tiene que realizarse en dos niveles: a nivel de los objetivos perseguidos por la empresa y a nivel de los medios utilizados para su consecución.

El desarrollo económico da un carácter particularmente importante a esta exigencia. Paradójicamente, cuando se trata de una empresa industrial en el contexto de una economía en desarrollo, lo que se crea, para que dure, debe crearse para cambiar.

El hecho de que las técnicas de administración tanto como el tipo de organización no escapan a la regla de que es necesario establecerlos en función del futuro, deberá tenerlo siempre presente el psicólogo industrial en cada uno de los campos de trabajo. Pero hay más: las estructuras establecidas deben llevar en sí mismas el germen de su propio desarrollo. Hay una adaptación necesaria de las estructuras psicológicas al maquinismo industrial y a la economía del mercado. Las instituciones económicas deben permitir realizar esta adaptación de mentalidades, so pena de correr si no, el riesgo de enfrentarse tarde o temprano a una generalizada resistencia al cambio. Esto implica que la dinámica de estas instituciones se apoye lo menos posible en comportamientos defensivos, burocráticos.

El origen de las estructuras de organización burocrática quizás podría en-

contrarse en una falta de armonía entre la empresa que las forma y la cultura del medio ambiente: contradicción entre los sistemas de valores, lo cual exige de la organización una rigidez protectora.

Con esto hemos llegado al meollo del problema: las dificultades humanas del desarrollo económico se relacionan de manera importante con un proceso de aculturación.

El maquinismo industrial y la economía del mercado son técnicas o sistemas que llevan el sello de su origen: son acarreados y "puestos en venta" por una cultura europea y anglosajona.

Son posibles, productivos, provechosos, dentro y solamente dentro de un sistema cultural que los hace de esta naturaleza porque las mentalidades individuales las adapta.

Dentro de los sistemas culturales en que nacieron son factores endógenos. Los hallamos tanto al final como al principio de una evolución cultural lenta. Por lo demás es esta misma evolución la que ha llevado al nacimiento de las ciencias humanas y en particular de las ciencias psico-sociales del trabajo.

Hoy tales ciencias podrían facilitar el acceso de algunas poblaciones —recientemente iniciado y caracterizado por agudas convulsiones sociales— a las formas modernas de rendimiento industrial y económico, mitificadas con el nombre de progreso.

Esta idea mítica del progreso, corresponde a aspiraciones profundas, mal definidas, de tales poblaciones. Aspiraciones que deben ser transformadas en objetivos concretos y accesibles, es decir, inteligibles y realizables.

Mejorar la accesibilidad de los objetivos de progreso de una población es, al mismo tiempo, hacer tal población capaz de:

— Comprender tales objetivos (Al respecto los modelos importados resultan con frecuencia engañosos).

- Descarlos (Lo que supone relaciones sociales libres de alienaciones profundas).
- Realizarlos (Lo que implica estructuras económicas favorables al desarrollo).

Tales tareas surgen de la misma moral política y se imponen a todo el que tenga responsabilidades en este campo.

Pero a este nivel solo en casos excepcionales el psicólogo industrial podrá ejercer influencia. En efecto, no solamente los mecanismos sociales globales muchas veces se sitúan fuera de su problemática, sino que además, sus medios de acción en el campo político, como los del sociólogo o del antropólogo, son muy limitados: sus palabras de reproche y de prevención tienen que encontrar quién las escuche.

Sin embargo, teniendo en cuenta el contexto socio-cultural y económico general, el psicólogo puede encontrar, a nivel de la empresa, un campo de acción y de experiencia.

Su trabajo tiene como objetivo la utilización óptima de los recursos humanos. Hoy se le reconoce este derecho y esta capacidad en el análisis del trabajo, en la orientación y la selección profesional y, desde hace menos tiempo, en la formación profesional. Aquí, su contribución es esencialmente técnica y dejó ya de ser impugnada, además de que en manera alguna es impugnable.

Pero hay otra función, reivindicada por el psicólogo industrial, y la cual todavía es acogida con mucha desconfianza por los medios industriales, patronales y obreros: el análisis y el tratamiento psico-social.

La razón de esta doble desconfianza es fácil de entender: la gerencia y el personal dentro de una empresa, deben llegar necesariamente a un "modus vivendi" sin el cual el funcionamiento del conjunto es simplemente imposible. Pero al menos en el contexto de la empresa capitalista, las dos partes son aún antagónicas, pues sus intereses son contra-

dictorios. En este ambiente de "guerra fría" la introducción de un elemento nuevo dentro de la organización de las "relaciones humanas" de la empresa, no deja de ser percibido por ambas partes, sino como una amenaza para las posiciones adquiridas.

En realidad el objetivo del psicólogo social es totalmente diferente: para él, la utilización óptima de los recursos humanos supone el mejoramiento, no solo de las condiciones de trabajo individual, sino también de las formas colectivas de trabajo. El trabajo industrial es algo más que la yuxtaposición de esfuerzos individuales: es la organización colectiva de una labor dividida.

La empresa, en tanto que grupo humano, sitio de interrelaciones, es objeto de estudio tanto como el trabajo mismo lo es en términos de conducta. Con optimismo algo ingenuo el psicólogo espera en ocasiones mejorar la calidad de tales interrelaciones, calidad que puede terminar, según los casos, el rendimiento o la satisfacción. Su ingenuidad con frecuencia consiste en que descuida las condiciones externas del "contexto" social, político y cultural, en el cual vive la empresa también, por consagrarse exclusivamente a los problemas de relaciones humanas específicas de la empresa.

De hecho puede esperar resolver algunos de estos problemas (malentendidos, conflictos, resistencia al cambio), a nivel micro-social, pero muchos otros problemas se plantearán a nivel macro-social. Ante estos últimos problemas hemos dicho ya que el psicólogo se encuentra impotente. Sin embargo, su trabajo en la empresa puede ser utilísimo: allí tiene un campo accesible a la experiencia y a la acción, un "laboratorio" en cierta manera donde se entretajan, a escala humana, las angustias, los conflictos y las esperanzas de todo un pueblo.

Los intentos de solución establecidos a este nivel permitirán posiblemente jalonar la vía que deba seguirse.