

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE LOS PROFESORES QUE ACTÚAN EN UN AMBIENTE VIRTUAL: PERSPECTIVA DE LA PSICODINÁMICA

THE ORGANIZATION OF LABOUR OF TEACHERS WHO WORK IN VIRTUAL SCENARIOS: A PSYCHODYNAMICS PERSPECTIVE

LÊDA GONÇALVES DE FREITAS
Universidade Católica de Brasília, Brasília, Brasil.
ledag@ucb.br

Recibido: 18-04-2012. **Aceptado:** 02-08-2012.

Resumen: Este estudio tiene como objetivo investigar los detalles de la organización del trabajo de los profesores que trabajan en un ambiente virtual, desde la perspectiva de la psicodinámica, con el fin de reflexionar sobre la intensificación de la labor docente en el contexto de nuevas tecnologías de comunicación e información. La organización del trabajo consta de los elementos establecidos que expresan los conceptos y prácticas de gestión de personal presente en el lugar de producción. El estudio se realizó con diez profesores que trabajan en la educación a distancia mediada por Internet. Entrevistas individuales semi estructuradas se llevaron a cabo, sobre la base de la organización del trabajo. Los resultados fueron evaluados a través del uso de la técnica del Centro de Análisis del Significado. La organización del estudio y del trabajo muestra la rigidez en el aspecto de la planificación de clases y la flexibilidad en la organización del tiempo de trabajo. A través del trabajo de los profesores, se ha investigado cómo las características principales de la labor docente exigen que los estudiantes realicen actividades todos los días. Por lo tanto, no hay un plazo establecido para la realización de tareas. La actividad docente se lleva a cabo a través de Internet, en el campo de las diversas herramientas tecnológicas que pueden, efectivamente, realizar la tarea principal de la labor del profesor, que es enseñar a los estudiantes. Se debe tener en cuenta que, en ambiente virtual, hay una extensión del trabajo de los profesores en relación a las actividades que por lo general son parte de la educación tradicional en el aula. Esto puede constatarse en los aspectos de las nuevas tecnologías de comunicación e información, y en la capacidad de hacer que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea mediado por las nuevas tecnologías.

Palabras clave: Organización del trabajo, psicodinámica, profesores.

Abstract: The research aims to investigate the specifics of the organization of work of teachers who work in a virtual environment, from the perspective of psychodynamic, in order to reflect on the intensification of teachers' work in the context of new communication technologies and information. The organization of work consists of the prescribed elements that express the concepts and practices of personnel management and labor present in the locus of production. The study was conducted with ten teachers who work in distance education mediated by the Internet. Semi-structured individual interviews were conducted on the basis of work organization. The results were evaluated using the technique of the Center for Analysis of Meaning. The organization of work study shows stiffness in the aspect of class planning and flexibility in the organization of working time. It is noticed that the teachers' work has investigated how central feature of the work demands that students have every day. Thus, there is no time fixed for the completion of tasks. The teaching activity is mediated by the Internet in the field of various technological tools that can effectively accomplish the main task of the teacher's work, which is to provide teaching of students. Note that, in the virtual environment, there is an extension of the work of teachers in relation to activities that usually hold traditional classroom education. This is noticeable in the aspects of the new technologies of communication and information, and the ability to make the teaching-learning process mediated by these new technologies.

Keywords: Work organization, psychodynamic, teachers.

1. Introducción

En la década del 70 del siglo XX, algunos cambios significativos comenzaron a observarse en el mundo laboral, a partir del gran salto tecnológico que posibilitó la automatización, la robótica y la microelectrónica en las grandes industrias. Dichas transformaciones, con grandes consecuencias en el mundo laboral, tuvieron su mayor expresión en el modelo japonés o toyotismo.

CON LA IMPLANTACIÓN DE ESTE nuevo modelo, la rigidez del fordismo comienza a ser reemplazada por la flexibilidad del toyotismo, como respuesta a la crisis del fordismo de los años 70, al exigir a un trabajador polivalente, capaz de ejercer más de una función en el ambiente laboral, con el fin de satisfacer al cliente como estrategia para mantener o ampliar su participación en el mercado y aumentar la calidad de los productos. Todo esto se da bajo la perspectiva de que la producción sea conducida por la demanda.

En este sentido, el discurso organizacional se refiere a un nuevo tipo de trabajador, para todos los sectores de la economía, con capacidades intelectuales que le permitan adaptarse a la producción flexible. Entre éstas, algunas merecen ser destacadas: la capacidad de comunicarse adecuadamente,

a través del dominio de códigos y lenguajes, incorporando, además de la lengua portuguesa, la lengua extranjera y los nuevos enfoques derivados de la semiótica; el dominio de las nuevas tecnologías de la comunicación e información (TICs); la autonomía intelectual para resolver problemas prácticos, haciendo uso de los conocimientos científicos en la búsqueda del perfeccionamiento continuo; finalmente, la capacidad de comprometerse con el trabajo, entendido en su forma más amplia de construcción del hombre y de la sociedad, por medio de la responsabilidad, la crítica y la creatividad.

Los profesores, objeto del presente estudio, como también otras categorías profesionales tales como empleados bancarios, metalúrgicos, entre otras, viven el impacto de la revolución tecnológica en su contexto de trabajo. Es posible identificar que, además de nuevos contenidos para la labor docente, entre los cuales se destacan el desarrollo de la enseñanza como mediación, la ejecución de una práctica pedagógica interdisciplinaria y la enseñanza al alumno a “aprender a aprender”, existe un nuevo ambiente de trabajo: el ambiente virtual.

Este nuevo ambiente de trabajo favorece el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, sin la tradicional relación presencial entre profesor y alumno. En ese contexto, se puede observar la transformación de una relación pedagógica que ocurre en dirección hacia una relación pedagógica mediada por las tecnologías de la comunicación e información (TICs).

Las funciones del profesor en ambientes virtuales, según Adell y Sales (s.a.), Tavares (2000), Machado y Machado (2004), incluyen la función de tutor, pues aclara dudas en relación a los contenidos, evalúa el proceso de aprendizaje del alumno y organiza chats y foros de discusión; la de animador, ya que en los cursos a distancia es fundamental que el profesor establezca un proceso de motivación “espiritual” de los alumnos, para que interactúen con los compañeros, participen de las discusiones propuestas, busquen al profesor para resolver dudas y, sobre todo, desarrollen la capacidad de aprender a aprender; y la de gestor, fundamental en los cursos virtuales para el desarrollo de las otras. En esta última, el profesor debe construir todo un sistema de control de la participación del alumno, ya que si éste no está presente en los espacios de comunicación propuestos en el curso (email, foro, chat y acceso al contenido), se necesitará una acción de rescate del alumno para que retome el curso (Freitas, 2007).

Para Esteve (1999), hay un malestar en la profesión docente, que surge a partir de la transformación de su papel, debido a las exigencias impuestas por el actual contexto social. Según el autor, los principales elementos que han causado tal malestar son: a) el acelerado avance del saber, lo cual hace que el profesor busque aprendizaje permanente; b) la constatación de que

la realidad se ha transformado y la imposibilidad de mantener objetivos que ya no corresponden al contexto social; c) la exigencia del éxito del alumno por parte de las familias, lo que no garantiza éxito profesional para los hijos al concluir los estudios, considerando el cuadro estructural de desempleo y la alta competitividad en el mercado laboral.

Dejours (1987) define la organización del trabajo como la división de la labor o las tareas y la división de los hombres. Ferreira y Mendes (2003) afirman que la organización del trabajo está constituida por los elementos establecidos (formal o informalmente) que expresan las concepciones y las prácticas de gestión de personas y del trabajo presentes en el lugar de producción y delimitan su funcionamiento. Esta dimensión presenta los siguientes elementos: a) división del trabajo: jerárquica, técnica, social; b) productividad esperada: metas, calidad, cantidad; c) reglas formales: misión, normas, dispositivos jurídicos, procedimientos; d) tiempo: duración de la jornada, pausas y turnos; e) controles: supervisión, fiscalización y disciplina; f) ritmos: plazos y tipos de presión; g) características de las tareas: naturaleza y contenido.

La organización del trabajo cumple un papel fundamental al influenciar positivamente, cuando proporciona libertad para la transformación del trabajo, o negativamente, cuando logra quitarle al trabajador toda posibilidad de manifestar sus características y necesidades personales. Mientras más rígida y dividida sea la organización del trabajo, mayor es la posibilidad de aumento del sufrimiento, considerando que serán menores las posibilidades de que el trabajador la adapte a sus necesidades y características personales.

Para Dejours (2004), no es posible concebir una organización del trabajo que no implique el sufrimiento de los trabajadores. Sin embargo, hay organizaciones que favorecen más la superación del sufrimiento, que son las que posibilitan una mayor expresión del trabajo vivo, ya que ofrecen mayor libertad de acción al trabajador.

Según Dejours (2008), trabajar involucra un enfrentamiento con la realidad que, esencialmente, provoca sufrimiento. Sin embargo, un sufrimiento que no se supera y que repite continuamente los mismos problemas, frustra la acción del trabajador y se vuelve patogénico. Debido al conflicto entre la organización del trabajo y los procesos psíquicos de los trabajadores, se bloquean las posibilidades de transformación de la organización del trabajo y se utilizan estrategias para enfrentar el sufrimiento patogénico.

Para Ferreira y Mendes (2003), la relación placer-sufrimiento se articula dentro de un mismo constructo, que se origina a partir de las mediaciones utilizadas por los trabajadores para lidiar con las adversidades del contexto de trabajo y lograr mantener la salud. Dichos autores destacan que el sufri-

miento prevalece cuando las condiciones externas no permiten a los sujetos negociar sus deseos y, consecuentemente, cuando no es posible hacer uso de todos los intentos individuales o colectivos para enfrentar las adversidades del trabajo. El placer, de acuerdo a los autores, surge del bienestar producido por el trabajo en el cuerpo, en la mente y en las relaciones con las personas.

No obstante, este estudio tiene por objetivo investigar las especificidades de la organización del trabajo de los profesores que actúan en ambiente virtual, desde la perspectiva de la psicodinámica, con el fin de reflexionar sobre la intensificación del trabajo docente en el contexto de las nuevas tecnologías de comunicación e información.

2. Método

2.1. Participantes

Este estudio, de carácter descriptivo y explicativo, se llevó a cabo con 10 (diez) profesores que ejercen en la educación a distancia a través de Internet, en una universidad privada. La mayoría de los encuestados tiene entre 30 y 40 años (60%); 90% son mujeres, 80% de los profesores posee grado de magíster y 70% trabaja hace menos de 5 años en la institución.

2.2. Instrumentos

Se realizaron entrevistas individuales semi estructuradas basadas en los siguientes elementos de la organización del trabajo: a) división del trabajo; b) productividad esperada; c) reglas formales; d) tiempo; e) controles; f) ritmos; g) características de las tareas.

2.3. Análisis de datos

Los resultados fueron evaluados a partir de la técnica de Análisis del Núcleo de Sentido (ANS), presentada por Mendes (2007), la cual se incluyó en el análisis de contenido categorial de Bardin (1988), priorizando los aspectos reales y simbólicos de la interacción del sujeto con su contexto de trabajo. Los núcleos de sentidos no se definieron previamente, sino que se buscó organizar las informaciones a partir de la dinámica de los entrevistados. Cada núcleo recibió como denominación una frase extraída de lo dicho por los entrevistados, con el fin de ilustrar el núcleo.

3. La organización del trabajo de los profesores en ambiente virtual

Aquí se destacan los resultados y la discusión. Los resultados fueron organizados a partir de los núcleos de sentidos que se describen a lo largo de este tópico, con verbalizaciones que ilustran el núcleo. La discusión aparece luego de la presentación de todos los núcleos de sentidos.

3.1. Resultados

3.1.1. Rutina de trabajo

El trabajo del profesor virtual consiste en responder e-mails, crear foros de discusión, guiar las intervenciones de los alumnos, evaluar los trabajos y devolvérselos a los estudiantes. Además, realizan chats, encuentros presenciales y controlan la participación de los alumnos en los espacios de comunicación.

‘Bueno, mi rutina de trabajo, (...) lo primero es encender el computador. Luego, reviso los e-mails recibidos.’

‘La rutina de trabajo incluye revisar el foro de discusión, donde verificamos la frecuencia de los estudiantes, quiénes son los alumnos que están participando (...).’

Los profesores suelen revisar los e-mails y el foro de discusión todos los días, para que el trabajo no se acumule. Para los profesores, el contacto visual de la educación presencial es reemplazado por la intensa comunicación escrita dentro del ambiente virtual.

‘A través de Internet, reviso los foros y corrijo los trabajos de los alumnos enviados por e-mail (...).’

‘La forma de comunicarme con los alumnos es escrita, lo que cansa mucho.’

3.1.2. Flexibilidad del tiempo

Los profesores relatan que tienen autonomía para administrar sus horarios. A pesar de tener que cumplir un turno fijo, son ellos mismos quienes lo definen. Afirmar también que organizan el trabajo de la manera más apropiada, considerando los intereses de cada profesor.

‘Mi horario aquí es de cuarenta horas semanales, y tenemos una cierta flexibilidad para cumplirlas en el transcurso de la semana.’

‘Otra cosa es el tiempo, la flexibilidad del tiempo, el no tener que estar allá en ese horario (...). Entonces, a mí me gusta poder crear mi propio horario (...)’

3.1.3. La comunicación por vía electrónica

El profesor cree que la educación virtual exige una forma diferente de relacionarse. La comunicación se da a través de un medio electrónico (e-mail, foro, chat) previamente establecido. El profesor debe constatar que no está solo y que su trabajo involucra la relación con sus colegas, con los alumnos y de los alumnos entre sí.

‘Se debe operar con ese e-mail medio técnico que es el foro de discusión. Es una sala de chat. Es un monitoreo ocasional, (...)’

3.1.4. Demanda de los alumnos

Para los profesores, la educación virtual considera una atención individualizada al alumno, dirigida hacia sus demandas específicas. Además, señalan que la planificación del curso es más rígida en esta modalidad virtual que en la presencial. La rutina depende de la demanda de los alumnos. Hay días en que tienen mucho trabajo, y otros días en que no.

‘Depende de la demanda, porque siempre hay algo más urgente. Porque yo siempre procuro atender al alumno inmediatamente.’

‘Bueno, por medio virtual no tenemos algo como ‘un día de trabajo’. La manera de trabajar es muy diferente, porque se atiende mucho la demanda de los alumnos.’

3.1.5. No hay un tiempo que se agota

El profesor relata que su trabajo en ambiente virtual no tiene límite de tiempo, y éste no acaba cuando sale del espacio físico de la universidad. Esto se refleja en el trabajo hecho en casa, en las correcciones y materiales que hay que leer fuera del período propuesto para su jornada de trabajo.

‘Sí, cuando lo decimos así es otro tiempo, porque el nuestro muchas veces no se agota en la universidad. Es un tiempo que tiene una extensión en casa’.

El profesor destaca que el trabajo invade sus momentos de descanso, debido a una ‘lógica de la instantaneidad’ promovida por la institución, y

que se requiere que el docente sepa administrar su tiempo para garantizar su descanso.

‘Sin embargo, en situaciones como un receso o un fin de semana, a veces somos invadidos por otro tipo de lógica de la instantaneidad, de la respuesta inmediata, (...)’

3.1.6. No hay autonomía para hacer clases

Hay reclamos en relación a la falta de autonomía para la preparación de las clases, considerando que en ambiente virtual el profesor recibe el material didáctico listo. Destacan que en la educación presencial, el profesor es quien define todo el proceso de enseñanza, pero en la virtual hay un total control de las clases, las cuales son elaboradas por la institución.

‘El profesor virtual no tiene autonomía para hacer su clase como mejor cree, y sigue un cronograma que cuenta con cierta flexibilidad.’

‘En ambiente virtual no se prepara la clase, porque el material ya está listo’

4. Discusión

La organización de trabajo estudiada evidencia rigidez en relación a la planificación de las clases y flexibilidad en la organización del horario de trabajo. Se puede observar que el trabajo de los profesores en ambiente virtual tiene como característica central la demanda de trabajo que los alumnos presentan día a día, sin el establecimiento de un horario fijo semanal para llevar a cabo las tareas.

Es posible identificar, como característica particular del trabajo de los profesores que actúan en ambiente virtual, la constante necesidad de control de la participación de los alumnos en los espacios comunicacionales existentes en la plataforma tecnológica, tales como el e-mail, foro y chat. Todo esto revela que, en ese aspecto, se intensifica el trabajo del profesor, considerando que en la educación presencial el control se da por la presencia semanal del alumno a las clases, a diferencia del ambiente virtual, en el que el control debe realizarse periódicamente, en todos los espacios de comunicación.

La actividad docente a través de Internet consiste en el dominio de varias herramientas tecnológicas para lograr, efectivamente, llevar a cabo la tarea principal del trabajo del profesor, que es el seguimiento pedagógico de los alumnos. Se puede percibir que las particularidades de las tareas del profesor en ambiente virtual pueden ser resumidas de acuerdo a los siguientes pun-

tos: I) Responder diariamente los e-mails de los alumnos; II) Crear foros de discusión, seguir la participación de los alumnos y hacer intervenciones en esta herramienta de comunicación; III) Crear chats; IV) Organizar los encuentros presenciales; V) Controlar la participación de los alumnos en los espacios de comunicación, con el fin de identificar la presencia del alumno en el curso; VI) Intensa comunicación escrita; VII) Atender a los alumnos individualmente.

Es importante mencionar que, en el ambiente virtual, hay una ampliación del trabajo del profesor en relación a las actividades que tradicionalmente suele realizar en la educación presencial. Esto puede constatarse en los aspectos del dominio de las nuevas tecnologías de la comunicación e información y, fundamentalmente, en la capacidad de llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje a través de estas nuevas tecnologías.

Por lo tanto, las nuevas demandas incorporadas al trabajo del profesor se sitúan en torno al nuevo padrón tecnológico, que tiene como base el computador y la telemática, el cual forma parte del proceso de trabajo de algunas categorías profesionales. En el caso de los profesores, se observa que las nuevas tecnologías contribuyeron al aumento de la demanda de trabajo, de acuerdo a los resultados de la presente investigación.

De esta forma, la organización del trabajo estudiada provoca sufrimiento a los profesores. El placer surge, esencialmente, a partir de la flexibilidad de horario que la tecnología les proporciona. Por otro lado, los núcleos de sentidos revelan innumerables elementos generadores de sufrimiento en el trabajo, como la falta de autonomía en la planificación de las clases, la intensa demanda de los alumnos y la invasión del trabajo en el espacio de descanso de los profesores.

De acuerdo a esto, el estudio reafirma la consideración de Dejours (2004) de la imposibilidad de concebir una organización del trabajo que no cause sufrimiento a los trabajadores. En el caso estudiado, se observa que la intensificación del trabajo de los profesores, a través del uso de recursos técnicos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, favorece al sufrimiento.

5. Consideraciones finales

Este estudio da origen a la comprensión de la organización del trabajo de los profesores que actúan en el ambiente virtual, desde la perspectiva de la Psicodinámica del Trabajo. Es importante mencionar que se trata de una organización del trabajo contradictoria, considerando que existe autonomía para la organización de las tareas, pero rigidez en la planificación del curso;

flexibilidad en la organización del horario de trabajo, pero ritmo excesivo para llevar a cabo las actividades.

Este carácter contradictorio de la organización del trabajo de los profesores que actúan en ambiente virtual proviene de un contexto de trabajo mediado por las nuevas tecnologías de la comunicación e información, el cual tiende a facilitar el trabajo pero, por otro lado, introduce nuevas demandas.

La presencia de las nuevas tecnologías en el ejercicio de la profesión docente ha alterado la configuración del trabajo del profesor, sobre todo debido a la incorporación de un nuevo ambiente de trabajo: el virtual. También es posible observar que para que el profesor desarrolle sus actividades en este ambiente, se exigen nuevos conocimientos para la práctica docente. Además, incluso con la ampliación de su ejercicio y de los espacios de trabajo, se observa que la profesión docente pasa por un proceso de precarización, ya que cada vez los profesores pierden más el valor social, empeoran sus condiciones de trabajo y sufren una baja en su poder económico.

Referencias bibliográficas

- Adell, J., y Sales, A. (s/d). El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente. Obtenido el 19 de febrero de 2010, de <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/105.html>
- Bardin, L. (1998). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Editorial 70.
- Dejours, C. (1987). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. (2004). Addendum da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. En Lancman, S. y L. I. Sznelwar (Orgs.), *Christophe Dejours da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 47-104). Río de Janeiro: Editorial Fiocruz.
- Dejours, C. (2008). Sofrimento e prazer no trabalho: a abordagem pela psicopatologia do trabalho. En Lancman, S. y L. I. Sznelwar (Orgs.), *Christophe Dejours: da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho*. Río de Janeiro: Editorial Fiocruz.
- Esteve, J. M. (1999). *O mal-estar docente: a sala de aula e a saúde dos professores*. Bauru, SP: Edusc.
- Ferreira, M. C., y Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência social brasileira*. Brasília: Ler, Pensar e Agir.
- Freitas, L. G. (2007). O processo de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual. En Mendes, A. (Org.), *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Machado, E. C., y Machado, L. D. (2004). *O papel da tutoria em ambientes de ead*. Obtenido el 18 de febrero de 2010, de <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>

- Machado, L. D. (2003). *O papel tutor em ambientes online*. Obtenido el 23 de marzo de 2010, de www.abed.org.br/nordeste/download/liliana.pdf
- Mendes, A. (2007). Pesquisa em psicodinâmica: a clínica do trabalho. En Mendes, A. (Org.), *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Tavares, K. (2000). *O professor virtual: reflexões sobre o seus papéis e sua formação*. Obtenido el 8 de enero de 2010, de <http://www.educarecursoonline.pro.br/artigo/eadprof.htm>