

Cómo citar este artículo

Quintero Serna, L., Bustamante Cataño, A. M. (2018). El papel del Psicólogo Organizacional en el postconflicto. *Revista Reflexiones y Saberes*. (9) 74-80

| El papel del Psicólogo Organizacional en el postconflicto

The role of the Organizational Psychologist in the post-conflict

Liliana Quintero Serna

Estudiante de Sexto Semestre de Psicología UCN
Administradora de Empresas UMC

Adriana María Bustamante Cataño

Estudiante de Sexto Semestre de Psicología UCN
Trabajadora Social U.de.A
Especialista en Psicología Organizacional U.de.A

| Resumen

Hablar de paz en Colombia es una cuestión que en efecto, involucra a todas las personas desde diferentes ámbitos, profesiones y saberes; Los Psicólogos como profesionales en ciencias sociales y de la salud, tienen un rol trascendental en este proceso, en tanto brindan una mirada holística que va más allá de un tema mediático; esto se debe a que el Psicólogo desde su saber puede identificar comportamientos individuales y colectivos que han sido generados por este cambio contextual llamado postconflicto, los cuales pueden darse en los ámbitos familiar, social y empresarial.

En este texto se hará énfasis en el rol del Psicólogo Organizacional en las áreas de Gestión del Talento Humano específicamente desde su aporte en los procesos de reintegración laboral de la población desmovilizada; Lo anterior se desarrolla en tres (3) momentos, inicialmente se plantea la reflexión conceptual frente a roles y funciones del Psicólogo en este ámbito. Posterior a ello se trabaja el término inclusión laboral en el proceso de reintegración a la vida civil del desmovilizado. Y finalmente se reflexiona frente al papel del Psicólogo organizacional en el postconflicto y su aporte a la construcción de tejido social desde el ingreso hasta el retiro de los empleados.

Palabras clave: Psicología Organizacional, Postconflicto, desmovilizados, reintegración,

| Summary

Talking about peace in Colombia is an issue that in effect involves all people from different fields, professions and knowledge; Psychologists, as professionals in the social and health sciences, have a transcendental role in this process, as they provide a holistic view that goes beyond a mediatic topic; This is because the Psychologist from his knowledge can identify individual and collective behaviors that have been generated by this contextual change called post-conflict, which can occur in the family, social and business ambits.

This text is focused on the role of the Organizational Psychologist in the areas of Human Resource Management specifically from his contribution in the processes of labor reintegration of the demobilized population; what we are talking about takes place in three (3) moments, initially the conceptual reflection is considered in relation to the roles and functions of the

Psychologist in this ambit. After that, the term labor inclusion in the process of reintegration into the civilian life of the demobilized is worked on. And finally, it considers on the role of the organizational psychologist in the post-conflict and his contribution to the construction of a social fabric from entry to retirement of employees.

Keywords: Organizational Psychology, Post-conflict, demobilized, reintegration

| Roles y funciones del Psicólogo Organizacional

Las organizaciones a lo largo de la historia se han transformado; dichos cambios se ven reflejados en las diferentes concepciones del ser humano al interior de las mismas, tal y como lo indica Marín, D (2006), el ser humano fue considerado como un objeto mecánico (Frederick Taylor), funcional (Henry Fayol), disciplinable sin potencial cognitivo (Max Weber) y posterior a dichos calificativos se le reconoce como un todo integral el cual aparte de la vinculación laboral posee lazos psicoafectivos, con posibilidad de iniciativa, creatividad y desarrollo de un ambiente social informal (Elton Mayo). (p.135 a 156). De este modo, se podría destacar que se trasciende de un ser humano considerado como un objeto al servicio de la producción a una persona con capacidades y necesidades desde lo físico, mental y social.

En la misma línea Calderón, et al. (2006) plantea:

Que entre 1870 y 1900 no se hablaba del ser humano en la organización, a partir de 1901 a 1930 se dice que es un ser económico racional, en 1931 hasta 1960 social, 1961 a 1990 organizacional y de 1991 en adelante psicológico. (p.231).

En este orden de ideas, cuando se empieza a vislumbrar el concepto del ser humano desde su connotación psicológica, toma fuerza y se inicia un posicionamiento importante del Psicólogo en las organizaciones, convirtiéndose en un aliado estratégico que puede hacer parte de diferentes procesos en la empresa ocupando cargos de alta dirección, jefaturas, asesorías o encargado de la coordinación y/o ejecución de diferentes procesos al interior de la organización; así mismo en este contexto de transformación, las áreas encargadas de las personas en las organizaciones desarrollaron cambios sustanciales en términos de concepto y estructura; en este sentido pasaron de llamarse relaciones laborales, recursos humanos a hoy tener la connotación de Gestión del Talento Humano acoplándose a esa concepción del ser humano con potencial, con talento, generador de aportes para el crecimiento de las organizaciones, además de crecer desde lo personal y profesional en las mismas.

A partir de lo anterior se empieza a evidenciar la necesidad de conocer las personas que ya están al interior de las organizaciones, generar cultura laboral, potenciar climas adecuados, desarrollar procesos de cambio, diseñar perfiles laborales, reclutar el personal de acuerdo a las necesidades, seleccionar el mejor talento identificando su potencial desde el ser (valores), saber (conocimientos) hacer (habilidades), generar espacios que permitan la adaptación y retención de ese talento desde la formación y el bienestar laboral, motivación, satisfacción y desempeño, fortalecer liderazgos que aporten en el proceso de evaluación al empleado, mediar en procesos de conflictos laborales, realizar análisis de ausentismo y alta rotación, entre otros; es decir se empieza a evidenciar la Psicología como una profesión que puede aportar significativamente a la organización desde una mirada integral del ser humano y holística de la organización.

En este sentido es posible visualizar el amplio campo de acción del Psicólogo y la importante incidencia en los entornos laborales desde la cantidad de roles y funciones que puede desempeñar. En el contexto del posconflicto y en este marco los procesos de inserción y reintegración de las personas que buscan iniciar una nueva vida, diferente a la guerra, el Psicólogo organizacional se ubica en una posición decisoria para seleccionar sin prejuicios ni señalamientos, es decir objetivamente a las personas que vienen de dichos procesos y cumplen con el perfil y las competencias para desempeñar determinados cargos, pero más allá de la selección tienen una tarea importante desde la empresa y sus equipos de trabajo en la generación del perdón, la reconciliación y la verdadera reintegración, propiciando ambientes laborales sanos, asertivos, transversalizados por el respeto hacia al otro y las buenas prácticas desde el componente de relaciones interpersonales.

Inclusión laboral en el proceso de reintegración a la vida civil del desmovilizado

En este momento histórico, Colombia se encuentra en una transición coyuntural con relación a temas de violencia. El proceso de firma de la paz trae consigo no solo grandes cambios, también grandes retos que implican de manera relevante dar una mirada integral desde la empresa pública y privada.

El proceso de cambio de ser actor armado, pasar de la guerra a la vida civil no se torna tan fácil, pues existen barreras en un gran porcentaje de la población con alto contenido simbólico, que los caracteriza y señala por lo que ha representado por años su rol, el dolor causado, el contenido emocional que genera en el otro, la marca o estigma impuesto socialmente. Lo anterior no es ajeno al ámbito organizacional y a los procesos de inclusión laboral, Roldan, C. (2013) plantea que:

En concreto ha sido muy complejo pues existe una tendencia a imponer una barrera por parte de las empresas del sector privado a vincular personas desmovilizadas dentro de su nómina. Lo anterior ha generado que los desmovilizados retomen las armas y el resultado es más violencia.” (p. 107).

Y en este sentido las entidades del estado son fundamentales para la generación de procesos de sensibilización en todas las esferas de la comunidad especialmente en los entornos empresariales, deben servir de mediadores para permitir esa adecuada reintegración del desmovilizado.

Es importante agregar que son frecuentes las acciones discriminatorias frente a dicha población, con relación a ello podría plantearse como posible hipótesis que existe un temor del empresario respecto a la incertidumbre de las conductas que pueda tener a futuro la persona que solicita el empleo; en este sentido Roldan, C. (2013) afirma que la discriminación respecto al acceso al empleo se materializa cuando los empleadores sin razones objetivas incurren en una conducta consciente o inconscientemente, que anule o restrinja derechos, libertades y oportunidades de las personas que buscan empleo, que para el caso en cuestión es la población desmovilizada. (p. 113). Cuando se plantea el término objetividad se da cuenta de que las razones para tomar la decisión de no contratar se fundamentan en percepciones subjetivas elaboradas con base en comportamientos anteriores de los sujetos que solicitan el empleo, que el empleador considera pueden repetirse y afectar significativamente su organiza-

ción surgiendo aspectos “tales como inseguridad de sus clientes y la empresa, confidencialidad de la información que maneja, falta de confianza y el miedo e intranquilidad que les genera los antecedentes de estas personas, por ello prefieren elegir entre otras opciones” (Roldan, C. 2013, P. 115). Lo que es grave en tanto no se actúa bajo argumentos sólidos y demostrables sino bajo percepciones e imaginarios respecto a comportamientos anteriores.

Otro asunto que dificulta la inclusión laboral es el tema de competencias laborales, el ajuste de su perfil a las vacantes presentadas, en este sentido se revisan asuntos como nivel académico, habilidades para hacer algo, trabajo en equipo, comunicación, rasgos de personalidad, valores, entre otros; condiciones determinantes para el Psicólogo organizacional de selección de personal, quien debe brindar un parte objetivo de su proceso, resultados de pruebas psicotécnicas, entrevistas, pruebas de conocimiento entre otras metodologías que pueden aplicarse para identificar si el candidato es idóneo o no; en este contexto Nussio (como se citó en Roldan, 2013) plantea que los desmovilizados desde su propia percepción afirman que la dificultad principal que afrontan a la hora de conseguir empleo se debe a dos razones principalmente: la primera de ellas, es que se consideran estigmatizados por eventuales empleadores lo cual reduce sus posibilidades de ser contratados; en segundo lugar, consideran que sus habilidades y el nivel de educación no resultan apropiados para el nivel del mercado laboral legal. Y en este sentido se evidencia que el gobierno quien tiene en sus manos el proceso, debe además de sensibilizar al empresario generar las herramientas para que el desmovilizado desarrolle las competencias laborales necesarias para ser competitivo en el mercado laboral, asunto urgente en tanto de acuerdo al Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES (en Roldan, 2013) los efectos del proceso de reintegración no exitosos son: la disminución de las desmovilizaciones, el aumento de los niveles de inseguridad, (...) y la reincidencia de los desmovilizados en actividades ilegales. Dicha consecuencia es originada pues estas personas, al no ser acogidas por el mercado laboral legal, encuentran que los beneficios de la guerra son superiores, y en esta medida, son arrojados de nuevo por la sociedad a la misma ilegalidad.

En este punto es significativo destacar que el lugar de trabajo es un escenario que dignifica al ser humano, que da sentido a su existencia como un ser útil, productivo, con capacidades es un espacio en el cual se generan relaciones con el otro y se construye identidad y sentido de pertenencia hacia una institución; hay un asunto muy importante y es que el trabajo genera autonomía e independencia, la persona tiene la posibilidad de adquirir ingresos para satisfacer sus necesidades humanas y construir estatus y bienestar para sí mismo pero también para los suyos, al verse negada esta posibilidad desde los escenarios legales, el desmovilizado busca otros espacios en los cuales pueda encontrar nuevamente dicho rol laboral (grupos al margen de la ley). Es así que “La inclusión laboral es un pilar fundamental de la integración social y económica debido a que permite dar al individuo cierto tipo de libertad financiera para comenzar a realizar y proyectar su plan de vida.” (Gómez C. & Lesmes, A. 2017, p. 13).

Aunque es complejo el panorama, se han dado avances en inclusión laboral al desmovilizado, en este sentido, un estudio realizado en 2017 por Gómez, C. & Lesmes, A. da cuenta de unas cifras importantes, en las cuales plantean que de 100 personas entrevistadas pertenecientes a áreas de contratación empresarial frente a la pregunta ¿están dispuestos a vincular desmovilizados en sus organizaciones? Pudo hallarse que:

46% lo vincularían e invitarían al personal a acogerlos
39% lo vincularían con la condición de mantener en absoluta reserva su pasado por temor al rechazo y la discriminación.
15% No lo vincularía por temor al rechazo y la discriminación

Tabla 1 Construcción propia basada en Gómez, C & Lesmes, A (2017)

Según esta información se está hablando de que un 85% de esos 100 empresarios entrevistados si los vincularía. De acuerdo con la Agencia Colombiana para la reintegración (como se citó en Gómez, C. & Lesmes, A. 2017). Ya son más de 500 empresas que emplean desmovilizados, firmas como Coca Cola, Femsa, Cámara de comercio de Bogotá, Sodexo, Grupo Exito, Coltabaco, EPM, Bancolombia, Eternit, Corona, Juan Valdez, entre otros. Empresas de alto reconocimiento a nivel nacional asumen el reto de generar cambios organizacionales y apostar a la reintegración y con ello a la paz. Bajo este panorama y considerando que el Psicólogo Organizacional trabaja desde diferentes frentes en las entidades debe asumir el reto de que esos procesos de vinculación ya sea atravesando procesos de selección objetivos o bajo políticas de la empresa de recibirlos y desarrollar sus competencias, sean planeados, desarrollados y evaluados pensando constantemente en acciones de mejora en beneficio de los empleados y de la organización.

Papel del Psicólogo organizacional frente al postconflicto

El papel del psicólogo a lo largo de la historia ha sido reconocido y muy bien posicionado en los diferentes ámbitos en los que participa, ejerce un rol de conocimiento e inspira respeto en las organizaciones, es por ello que frente al posconflicto tiene un rol muy relevante; “es importante reflexionar frente al momento actual de la psicología como carrera, reconocer su orientación hacia los procesos propios del contexto y la coyuntura en la cual se desarrolla” (Bonilla, D. 2014, P.5) es decir, el psicólogo no debe desarrollar acciones aisladas a las situaciones que se viven en el país, ya sean de índole económico, político, social, laboral, puesto que estas inciden en el comportamiento humano y por ende en las relaciones que se desarrollan en los diferentes escenarios, “la psicología organizacional en primer lugar, debe ser relevante, es decir, que necesita enfocarse en los problemas de la actualidad” (Orozco et al. 2013, P. 424).

Partiendo de ello el rol del psicólogo desde lo organizacional se ubica en un grado de importancia muy alto, en tanto tienen el contacto con los empresarios, los empleados y quienes aspiran a emplearse, en este sentido es muy válido el cuestionamiento que se hace Roldan, C. (2013) ¿Existe igualdad de oportunidades de acceder a un trabajo para las personas desmovilizadas, respecto al resto de la sociedad civil? (P:112) y es una pregunta que deben plantearse hoy los Psicólogos organizacionales, pensarse en sí quienes solicitan empleo siendo desmovilizados y que han pasado por procesos de formación, cumplen requisitos de para el empleo, y demuestran tener las competencias para el cargo, ¿compiten en las mismas condiciones o se descartan las hojas de vida? Hay que preguntarse sí, ¿Cómo psicólogo se es objetivo en los procesos? o existen señalamientos de tipo moral, cultural o por percepciones y representaciones sociales marcadas que generan sesgo en el proceso. Cuestionamientos que deben revisarse desde la postura del psicólogo como profesional de las Ciencias Sociales y Humanas que busca generar aportes a la humanidad y en este caso específico a la organización y a quienes la integran.

Los Psicólogos organizacionales como parte de las empresas del país están llamados a comprender esta coyuntura y ser parte de ella como un garante que aportan a la reconstrucción del tejido social, desde su rol y transversalizados por la ética profesional, se convierten en autores participes de esa construcción de paz, facilitadores que pueden contribuir asertivamente al desarrollo de procesos de transformación; por ello es fundamental la reflexión, la comprensión y la creación de escenarios que propicien la reintegración en el ámbito empresarial.

El Psicólogo organizacional está llamado a propiciar acciones centradas no sólo en oportunidades de empleabilidad, sino también en un asunto de paz con estrategia que permita que las condiciones para vivir bien estén dadas para todo aquel que desee hacerlo y se esfuerce por ser competente en el medio, demostrar sus capacidades desde el ser, el saber y el hacer sin tener como un ancla su pasado, como un estigma que debe cargar y que de alguna manera frena su futuro. Un paso que seguramente hará avanzar en este proceso será sin duda caminar hacia la recuperación de los valores (competencias del ser) y la participación de los actores del conflicto en asuntos de ciudad, en temas laborales, permitiendo de esta manera la no generación de escenarios de exclusión, donde prevalezca la interacción y la implementación de modelos de reinserción laboral.

| Conclusiones

La Psicología Organizacional es una rama de la Psicología con alto potencial de intervención en los escenarios laborales, tiene relación directa con todos los cargos de una empresa desde la dirección hasta los niveles asistenciales, desarrolla acciones en toda la curva laboral de los empleados desde el ingreso (reclutamiento, selección), sostenimiento de ese talento humano (Bienestar laboral, formación, seguridad y salud, evaluación) y retiro. Por lo tanto, los Psicólogos Organizacionales son fundamentales en los procesos de reintegración laboral dentro del proceso del posconflicto tanto en la sensibilización al empresario, la vinculación del desmovilizado que cumpla con el perfil y las competencias y el proceso de adaptación del seleccionado como de sus compañeros de trabajo, es por ello que es vital que se pueda establecer un proceso de capacitación y sensibilización para los Psicólogos Organizacionales en relación a los procesos de vinculación de las personas que están en etapa o fase de reinserción laboral.

Los procesos de inclusión laboral han tenido avances, las empresas poco a poco van abriendo sus puertas a las personas que deciden retornar a la vida civil, existe un reto importante del gobierno con relación a la formación y el desarrollo de competencias del desmovilizado con el propósito de que este pueda competir en igualdad de condiciones desde el ser, el saber y el hacer en los procesos de selección que se presenten. Por su parte la empresa en términos de responsabilidad social también puede determinar si los vincula y desarrolla competencias en ellos al interior de la entidad. En este ámbito el psicólogo Organizacional sigue siendo un protagonista en el proceso.

La investigación se convierte en eje transversal de la profesión como un asunto de suma relevancia para comprender la realidad del sujeto, de la organización y del país en el cual se enmarca; los psicólogos organizacionales en escenarios de gestión del talento humano deben conocer y adaptarse a las dinámicas actuales que genera el contexto, reflexionar frente a ellas, generar estrategias acordes a las mismas y siempre realizar aportes significativos que permitan

el crecimiento de los seres humanos que hacen parte de las organizaciones y a su vez el crecimiento de la empresa y lo anterior se verá reflejado en el desarrollo regional y de país en el marco de la responsabilidad social empresarial.

| Referencias

- Bonilla, D. (2014). Psicología y posconflicto: un acercamiento a la psicología de la paz. Poésis. (28).
- Calderón Hernández, G. Álvarez Giraldo, C. Naranjo, J. (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. Cuadernos de. Administración. 19 (32) P. 225 a 254.
- Cárdenas, N. (2016). Responsabilidad social empresarial: un análisis de la reinserción laboral en el post conflicto en Colombia. (Tesis de posgrado). Universidad Militar Nueva Granada. 21 P.
- Gómez, C. & Lesmes, A. (2017). Reintegración laboral de los desmovilizados. "Diagnóstico a empresarios". (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia. 35 P.
- Gómez, V. (2016) Sobre la Psicología organizacional y del trabajo en Colombia. Revista Colombiana de Ciencias Sociales. 7 (1). P 131-153.
- Marín, D. (2006). El sujeto Humano en la Administración: Una mirada crítica. Cuadernos de. Administración. 19 (32) P. 135-156.
- Nussio, E (2012). La vida después de la desmovilización. Percepciones, emociones y estrategias de ex paramilitares en Colombia.
- Orozco et al. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. Psicoespacios. 7 (11). P 409 a 425.
- Roldan, C. (2013). La inclusión laboral de los desmovilizados del conflicto en Colombia: Auténtico mecanismo emancipador de la violencia en Colombia. Univ. Estud. (10). P. 107-123