

Línea de investigación en Calidad de Vida Laboral

Relaciones entre el concepto de contrato psicológico y bienestar mental

Catalina Grajales Martínez

**Universidad Católica de Pereira
Facultad ciencias humanas sociales y de la educación
Programa de Psicología
Pereira
2011**

CONTENIDO

RESUMEN	3
ABSTRAC	4
INTRODUCCIÓN	5
CONTRATO SOCIAL Y CONTRATO PSICOLÓGICO	6
BIENESTAR MENTAL EN EL TRABAJO	12
DISTORSIONES COGNITIVAS QUE INFLUYEN EN EL CP Y DETERIORAN EL BIENESTAR MENTAL	17
DISCUSIÓN	23
CONCLUSIONES	27
BIBLIOGRAFÍA	29

“La confianza, como el arte,
nunca proviene de tener todas las respuestas,
sino de estar abierto a todas la preguntas”

Wallace Stevens

RESUMEN

El presente texto pretende evidenciar las relaciones entre el concepto de bienestar mental y contrato psicológico (CP); para tal fin, se recurre, en un comienzo, a la teoría del contrato social de Jean-Jacques Rousseau, donde se hallan las raíces fundantes de todo el desarrollo teórico del CP. Posteriormente, se realiza una argumentación en torno a qué entender por bienestar mental, para luego definir la estrecha relación existente entre las distorsiones cognitivas y el estado del CP. A partir de este momento se empiezan a dibujar los efectos que tiene la cognición para el contexto organizacional, la construcción del CP en cada persona y, finalmente, evidencia la repercusión que tiene en el bienestar subjetivo, demostrando que no solo las condiciones organizacionales determinan al CP, también es importante considerar lo cognitivo como un recurso propio que enaltece la labor de cada sujeto.

PALABRAS CLAVE: contrato social, contrato psicológico, bienestar mental, esquema cognitivo, distorsiones cognitivas, contexto organizacional.

ABSTRACT

This paper aims to show the relationship between the concept of mental and psychological contract (PC) for this purpose, initially used the social contract theory of Jean-Jacques Rousseau, where are the foundational roots of all the theoretical development of CP then an argument is made about how well we understand mental, and then define the close relationship between cognitive distortions and the CP, from there you begin to draw the effects of cognition to the organizational context, the construction of the CP in each person, and finally in subjective well-being, therefore, not only the organizational conditions determine the CP, it is also important to consider cognition.

KEYWORDS: social contract, Psychological contract, mental wellbeing, cognitive schema, cognitive distortions, organizational context.

INTRODUCCIÓN

El CP se ha convertido en uno de los conceptos más importantes en el marco de la psicología organizacional porque, a través de él, es posible explicar en qué se basan y cómo se establecen las relaciones laborales. Por tal razón, han cobrado fuerza los crecientes y numerosos estudios que ha suscitado desde que, al finalizar la década de los 80s, Denise Rousseau lo retoma argumentando que el CP es “una creencia individual de las obligaciones mutuas entre una persona y su empleador. Esta creencia se basa en la percepción de un intercambio de promesas hechas –ascensos, oportunidad de carrera, empleo sostenible, excelente desempeño– en las cuales las partes están implicadas” (2000,p17). Igualmente, los elementos fundamentales del CP son: en primer lugar, el *contenido*, en el cual hallamos el tipo de expectativa (capacitación, reconocimientos, modos de vinculación) En segunda instancia, tenemos el *estado* o demostración perceptiva de si se cumplió o no con las expectativas trazadas. (Peiró, Ferreira, 2006, p256). En este sentido, La importancia de retomar aspectos cognitivos para explicar cómo éstos definen el CP en cada persona y, a partir de allí, determinar cómo se ve afectado su bienestar subjetivo. La paradoja que descubro radica en que la mayoría de estudios han hecho énfasis en el tipo de expectativas y su cumplimiento (estado, contenido), y no en las implicaciones del estado. De igual forma, detecto que no se han realizado estudios que muestren la importante relación entre las distorsiones cognitivas, el CP Y sus efectos para el bienestar subjetivo.

Este trabajo ayuda a comprender por qué el CP no se relaciona solo con el entorno organizacional, en tanto “existe en mayor o menor grado la tendencia humana a ver el mundo algo deformado, y a hacer afirmaciones antiempíricas acerca de lo que ha ocurrido o probablemente ocurrirá, y a realizar afirmaciones exigentes e imperativas acerca de lo que debería ocurrir” (Ellis, 1981, p22). En cierta medida, la esencia del CP es valorar la realidad organizacional, estableciendo una relación de significados. No es posible pensar que la percepción que se tiene y se construye acerca del empleador, en relación con las obligaciones adquiridas, esté libre de los esquemas y distorsiones cognitivas de cada ser humano.

I

CONTRATO SOCIAL Y CONTRATO PSICOLÓGICO

El contrato psicológico (CP) como concepto tiene sus raíces en la teoría del contrato social de Rousseau. “La sociedad más antigua de todas, y la única natural es la de una familia” (2003, p8). Una forma de sociedad es la organización, y toda sociedad es una imagen de la familia: relaciones biológicas y simbólicas que permitieron, por primera vez, concebir la noción de jerarquía. Aunque, existe una modalidad de organización que pretende atenuar las escalas de poder que sostienen los vínculos laborales, forjando una marca sutil de las posiciones inferiores y superiores que se estructuran entre los individuos del contexto productivo. Entre tanto, la imagen del jefe es la imagen del padre y la interacción que se da entre los miembros deviene por obligaciones de ambas partes, configuradas en el *pacto social* el cual “encierra tácitamente la obligación de obedecer a la *voluntad general*, quien rehúse esta obligación, es condenado a la *libertad*” (Rousseau, 2003, p23). La *voluntad general* hace referencia a la suma de los poderes individuales, son los intereses y objetivos generales de una sociedad que recogen las percepciones subjetivas, y la libertad no es más que la exclusión, la expulsión del cuerpo político, el estado emocional donde no hay ya obligaciones de ninguna de las partes. El contexto organizacional es un contexto social y el CP una forma de pacto social que tiene como una de sus características principales el concepto de obligación.

Lo anterior se comprende en un marco utilitarista “decir que un hombre se da gratuitamente, es decir un absurdo incomprensible, un acto de esta naturaleza es ilegítimo, y nulo por el sólo motivo de que quien lo hace no está en su cabal sentido y continua diciendo: un hombre que se hace esclavo de otro, no se da a éste; se vende a lo menos por subsistencia” (Rousseau, 2003, p13). Desde el autor referenciado, las relaciones sociales se basan en lo que se obtiene y lo que se espera, básicamente en los intereses mutuos, justo allí se va dibujando el CP, en aquello que se

espera del otro. Por tal razón, en las relaciones humanas existen obligaciones que definen la interacción, leves intereses que se tienden hacia la parte contraria y que sostienen el vínculo entre las partes relacionadas.

Las obligaciones y los intereses constituyen algunas de las más importantes relaciones que se encuentran entre los conceptos de contrato social y CP. Ambos hacen parte de las teorías *contractualistas*, paradigma que en la historia del conocimiento fue esencial para entender cómo funciona la sociedad “la idea de contrato social constituye uno de los esfuerzos más notorios que devienen históricamente durante los siglos XVII y XVIII como una forma de ordenar la Sociedad. En el fondo de estas propuestas está latente la idea de considerar lo que es justo...” (Castro Blanco, 2008, p 125). Si se aplican estas ideas al CP se constituiría como un esfuerzo por entender dónde se sustentan y cómo funcionan las relaciones laborales. También es evidente allí un *marco axiológico* que implica una reflexión acerca de lo recibido, y si eso justifica dar lo que se da, si se cumplen o no esas obligaciones, en este sentido una postura crítica fundamenta la concepción de contrato, que a su vez incluye una discusión sobre lo que se considera justo.

Desde lo expuesto, el contrato social se ubica como uno de los principales antecedentes del CP, destacando que antes del surgimiento de la teoría del *Contrato Social* de Rousseau, Hobbes fue “uno de los primeros pensadores que tuvo el mérito de desarrollar una teoría del contrato” (Castro Blanco, 2008, p110). Para este eminente filósofo, la ausencia de un poder común, de una idea compartida, propicia el surgimiento de la guerra, mostrando así una teoría funcional y fundacional acerca del contrato. Al respecto, Hobbes infiere que: “Como ello es manifiesto que durante el tiempo en que los hombres viven, sin un poder común que los atemorice a todos, se hallan en la condición que se denomina guerra” (Hobbes, 2008, p112).

Más tarde, John Locke lo presenta como “un proyecto tal que los intereses generales pueden corresponderse con los intereses particulares” (Locke, 1963,p6). Es una faceta del lado del desarrollo del ser humano a causa de una alineación con la sociedad y sus intereses. Hobbes y

Locke se convirtieron en la base fundamental de la idea de contrato, lo que posibilitó el nacimiento de la teoría del *Contrato Social* de Jean-Jacques Rousseau. Así, estos autores se constituyen como antecedentes fundantes del *contractualismo* y, por consiguiente, del concepto de CP, que se puede comprender como una red intangible que permite que se disminuya el conflicto y la incertidumbre y que, además, organiza las relaciones socio-laborales, dándoles un fundamento y un norte, enfocando los intereses particulares de un individuo con los de la organización de la que hace parte.

En este orden, las diferencias entre el CS Y CP se definen porque, el primer caso, tiene un carácter colectivo, está enfocado a entender las relaciones entre ciudadanos y gobernantes; en el segundo, el CP tiene un carácter más específico, se orienta en la relación hombre-mundo laboral. Y, aunque hallan diferencias entre este tipo de contratos, ambos se relacionan con expectativas, creencias, interpretaciones y valoraciones de la realidad; son una forma de organización social, un pacto, una convención; se basan en el concepto de obligaciones e intereses recíprocos, se sostienen en un *marco utilitarista* en el que Rousseau supone que el hombre da algo porque obtiene otra cosa a cambio, y se sostiene en un *marco axiológico reflejado* en la interpretación de si es justo o no eso recibido.

Respecto a la teoría del CP, se pueden rastrear en la literatura desde 1960 ciertas alusiones tempranas en Argyris y Levinson “siendo su referente tres estudios sobre actitudes y conductas en el lugar de trabajo. El primero fue *Understanding Organizational Behavior* (Argyris, 1960), seguido por *Men, Management, and Mental Health* (Levinson *et al.*, 1962) y por *Organizational Psychology* (Schein, 1965). En la actualidad, la autora más reconocida es la Profesora de la Universidad de Carnegie-Mellon, Denise Rousseau, quien a lo largo de los años 90 ha reflexionado acerca del tema, determinando que existe un tipo de contrato no escrito que hace referencia a la suma de expectativas mutuas. Según Alcover, fue hasta 1989 que Denise Rousseau rescató el concepto en una publicación llamada *Psychological and implied contractins in organizations*, donde se exponen las relaciones entre trabajo, CP y las implicaciones para ambas

partes. A partir de este momento se reavivan con fuerza los estudios sobre el tema mencionado pero ahora desde numerosas visiones.

La primera interpretación expuesta por Denise Rousseau indica que el CP debe entenderse como “una creencia individual, y la percepción de las obligaciones mutuas entre una y otra parte (empleado-empleador) recoge así las promesas que han sido hechas desde el inicio” (2000, p 29). Esta definición fue expuesta en 1989 y la retoma con frecuencia en sus publicaciones posteriores, aunque finalmente, en 1995, le da a su teoría un enfoque cognitivo, lo cual hizo más atractiva su propuesta. El CP se forma a partir del *procesamiento de la información*, a través de mecanismos como la *codificación* y la *descodificación* de los mensajes recibidos; no obstante, ella no hace énfasis en las fallas y distorsiones durante el procesamiento de los contenidos del contrato; y con esto puedo deducir que un CP se define no sólo por la información recibida del entorno, sino también por la forma como se interpreta dicha información.

Más adelante, en su artículo *Psychological contrac inventory Report Versión 2* (1997), expone las diferencias entre el contenido del CP desde un contrato *transaccional* (temporal) y otro *relacional* (indefinido). Para sustentar su propuesta diseña un diagrama: en la mitad ubica el *equilibrio* que debe darse en cuanto que todo contrato, ya sea tercerizado (transaccional) o relacional, es dinámico, y se evalúa por el rendimiento y por los requisitos exigidos al colaborador y a la organización. La característica fundamental del contrato transaccional es la *incertidumbre* y la ausencia de confianza, tensión contractual que hace que la relación entre las partes se torne más estrecha, limitando los objetivos a corto plazo para que la persona se encuentre más expuesta, en términos de carrera y desarrollo, al mercado externo. En contraste con el contrato relacional, en el cual se espera lealtad de ambas partes, la seguridad fundamenta la relación, y la persona está más dispuesta al mercado interno en carrera y desarrollo (ascensos, movimientos internos).

El rendimiento desde el contrato transaccional no alcanza a evidenciar un balance, no hay garantías, porque los objetivos a corto plazo no permiten una adaptación precisa, mientras que los objetivos a largo plazo posibilitan un equilibrio en el desempeño. Dichos resultados surgen de una investigación longitudinal realizada a 630 estudiantes de postgrado de la universidad de Carnegie-Mellon, 138 de ellos provenientes de Singapur, la mayoría con una experiencia laboral de 4 a 7 años. Esta investigación fue realizada entre los años 1997 y 1999. Su objetivo era evidenciar el contenido del CP a través de una autoevaluación realizada por medio de un instrumento llamado *Psychological contrac inventory*. Allí se buscaba indagar sobre la percepción individual de los lazos empresariales de las dos partes, según las experiencias laborales de los participantes. Se logró determinar las diferencias entre el contenido del CP desde el tipo de contrato laboral pactado.

Un tiempo después, esta investigación se hace reconocida en el ámbito académico colombiano con un estudio de tipo experimental de Vesga Rodríguez denominado *El contenido del contrato psicológico percibido en distintas modalidades de trabajo (outsourcing, cooperativas de trabajo asociado)*. El investigador, sustentado en Dennis Rousseau, encontró que el CP es más extenso en las modalidades de outsourcing, CTA, y más estrecho en las modalidades de empleo, la *extensión* se refiere al mayor o menor número de compromisos mutuos percibidos por el trabajador en una relación de trabajo (Denise Rousseau, 1998, p20). Algunos de estos compromisos son ascensos, participación, buen trato, oportunidad de vincularse en contrato relacional. En cuanto al transaccional, los compromisos van desde capacitación, tiempo para otras actividades, hasta reconocimientos y cumplimiento en el pago.

Aunque Denise Rousseau es la autora más influyente en el estudio del CP con más de 10 artículos y libros publicados acerca del tema, Peiró, Silla, y Ferreira argumentan que frente al enfoque tradicional de la autora, Guests expone una teoría con un nuevo ingrediente en el cual Dennis Rousseau no ha profundizado: la nueva propuesta no se centra en el contenido, hace énfasis en el estado. “Mientras el contenido hace referencia al conjunto de promesas y obligaciones recíprocas, el estado se refiere a si las promesas y obligaciones han sido cumplidas, si son justas, y sus implicaciones para la confianza, el estado consta de tres elementos,

cumplimiento del contrato, confianza y justicia” (1998, p256). No se trata de qué se prometieron ambas partes, es la interpretación de si se ha cumplido o no con lo esperado, si eso es justo y además si se puede confiar y sostener dicha relación contractual.

Es evidente la modificación en las formas de abordar el concepto. Cada autor hace hincapié en un elemento distinto. A raíz de esta múltiple mirada conceptual sobre el CP, se considera el *estado* como una evaluación en relación con las expectativas y lo recibido, es la interpretación de los hechos, el *procesamiento de la información*; mientras tanto, el contenido es lo que se espera, son las obligaciones recíprocas. La coincidencia de estos diferentes abordajes conceptuales radica en que el CP es, ante todo, una creencia.

II

BIENESTAR MENTAL EN EL TRABAJO

Respecto al concepto de bienestar mental puede decirse “que trasciende a la ausencia de enfermedad, también se reconoce que abarca la percepción de autonomía, competencia, dependencia intergeneracional y autorrealización” (Urrego, 2007, p 308). Puede pensarse que un contrato bien constituido permite el desarrollo y proceso del bienestar subjetivo y las demás variables. En tanto el trabajo, como categoría central en la vida humana, se muestra como un vehículo indispensable para alcanzar la autorrealización y la inclusión social.

Del mismo modo, “el concepto de bienestar mental *no debe entenderse como un estado, sino como un proceso* históricamente determinado” (Othmer 1996, p 308, las cursivas son del autor). No es posible hablar de bienestar subjetivo organizacional en términos de estado, porque es un proceso de construcción recíproca entre empleado-empleador.

¿Qué relación existe entre el CP y el bienestar psicológico? En relación con este cuestionamiento, se encuentran dos investigaciones contemporáneas que dan luces para su respectiva solución. La primera, muestra que “el estado del CP predice la satisfacción con la vida, el conflicto trabajo-familia y el bienestar psicológico” (Gracia, Silla, Peiró y Ferreira 2006, p256). Para sostener esta premisa, los autores construyeron dos escalas: una para evaluar el estado del CP, otra para evaluar la salud mental en 385 empleados y, finalmente, analizaron la correlación entre ambos, demostrando que existe una dependencia de las tres variables mencionadas y el estado del CP, el cual predice que la satisfacción con la vida aumenta el bienestar mental y reduce el conflicto trabajo-familia.

En este mismo orden de ideas, Higuera (2009) publica un texto denominado: *El trabajo: su relación con la salud mental*. Estudio teórico sobre las consecuencias que para la salud se originan desde la actividad productiva. En el texto se define la salud mental a partir del concepto difundido por la organización mundial de la salud (OMS), “estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (OMS 2001). Si bien el trabajo es una actividad que potencia al ser humano en todas sus dimensiones, paradójicamente también puede afectar su equilibrio emocional y físico cuando se está expuesto, por tiempos prolongados, a tensiones difíciles de asumir. “El miedo, la preocupación por el futuro, la falta de trabajo y las dificultades económicas han aumentado el malestar psíquico, y los modos de afrontamiento negativos: depresión, ansiedad, conformismo, disgusto” (Berra 2007, citado por Higuera 2009, p 43). Con este enunciado queda claro que el bienestar psicológico es afectado por variables como el empleo precario, lo cual ya predispone y afecta el bienestar y ubica las personas en una posición vulnerable, encontrando en el contexto laboral entornos donde “la precarización de los contratos instituida por los modelos hegemónicos de empleo tiende a cristalizar la relación individuo-organización y a colocar la sujeto en posición de sometimiento pasivo frente a esas condiciones. Esta tendencia cada vez mayor a imponer contratos “precarios” a sus empleados es la modalidad que permite que aquellos contratos relacionales se establezcan en términos transaccionales” (Schvarstein, 2003, p 46). Esta figura es conocida como la *relación temporaria*, con imposición de obligaciones sólo aplicables a personal de contratos a término indefinido. Como consecuencia, el empleado queda expuesto a una situación de desventaja, sin posibilidad de un libre desarrollo de su dimensión laboral. No hay opción de construir un CP, las relaciones laborales se hacen más lejanas.

Igualmente, se busca no caer en una postura reduccionista. Leyendo el CP sólo desde la cognición es claro que el contexto y las condiciones organizacionales tienen efectos en el bienestar subjetivo y la salud mental, lo cual es de difícil detección; pero se encuentra allí, latente, tal como lo expresa Dejours: “la vivencia de enfermedad, o malestar psíquico en el contexto organizacional es siempre vergonzoso, seguido de una serie de justificaciones, y envuelto masivamente en una concepción de enfermedad que está dominada por la acusación.

Las ideas más comunes ante la enfermedad son “cuando enfermas lo haces a propósito” “si estas enfermo eres débil” “cuando enfermas los demás te juzgan” “cuando un tipo está enfermo lo acusan de dejadez y si se hunde aún más en la enfermedad y el sufrimiento es porque se deja llevar” la asociación de enfermedad con holgazanería es típica del contexto laboral. Se crea un consenso social que censura la enfermedad y al enfermo” (Dejours, 2008, p17). Esta es una de las razones por las cuales en el ámbito organizacional el malestar psíquico tiende a encubrirse, y si se hace público, se hace a costa de la percepción negativa del grupo. Uno de los motivos para que esto ocurra es el entorno en que se desenvuelve la actividad productiva: “el desarrollo del capitalismo industrial se caracteriza por el incremento de la producción, el abandono rural y la concentración de nuevas poblaciones urbanas” (Dejours, 2008, p19). En este marco, el desarrollo del capitalismo no se estanca y cada vez las exigencias son más altas en la actividad productiva, lo que da lugar a condiciones más severas respecto a las exigencias laborales, restringiendo a toda costa el error. Esto hace que ambas partes sean más exigentes con su contrario y que las quejas ante las condiciones laborales o expresar el malestar psíquico se torne cada vez más dificultoso.

Las exigencias en el contexto laboral para los *tercerizados* es de lealtad, alta confianza, alto desempeño, pero no se le ofrecen las garantías que implica un contrato basado en la estabilidad; la persona cae en tensiones a causa de “la eliminación de derechos que se enmascara con la exaltación de la libertad individual, en una sociedad paradójicamente más controladora” (Schvarstein, 2003, p45). Este *contexto de control* propicia el escenario perfecto para que la persona se sienta evaluada y discriminada al no poder evaluar a su empleador, porque en realidad es otro quien emplea. En este sentido, el CP queda dividido y sin una figura real a quien reclamar.

Se resalta que “los destinos a los que conduce el trabajo pueden ser tan opuestos como para que en algunos casos se llegue a la enfermedad mental, mientras que en otros, se alcance el placer y se consiga una mejora de la salud, y de la identidad personal” (Dejours, 2008, p 9). No se desconoce que el efecto del trabajo puede ser diverso, dando lugar a tensiones e incertidumbres constantes, a CP deteriorados basados en la desconfianza que aumentan así el malestar subjetivo;

sin embargo, puede suceder también que el trabajo exalte la condición humana, llevando a la satisfacción y la productividad empresarial y personal.

Las relaciones laborales tienen un ingrediente denominado confianza que aparece como un componente fundamental del CP; no obstante, “la confianza en el mundo laboral competitivo es a menudo inexistente y cuando existe es frágil” (Dejours, 2008, p 177). Esto demuestra que el estado del CP tiende a ser negativo, a basarse en la desconfianza. “Hoy podemos afirmar que la confianza no es un sentimiento y no pertenece al orden de lo psicoafectivo, pertenece sobre todo al ámbito de la deontica, es decir, el establecimiento de acuerdos, normas y reglas sobre la relación de trabajo” (Dejours, 2008, p 178). El CP tiene como característica la apertura a la desconfianza porque “todos los contratos son fragmentarios debido a la incapacidad de las partes de especificar a priori toda la variedad de intercambios que encierra una relación laboral” (Alcover, 2002, p 115). Teniendo en cuenta estas consideraciones, el contrato es una espiral cuyo final es inexistente, sólo hasta que se rompa la relación laboral esta figura aparecerá. Necesariamente este rasgo del CP hace que la valoración entre las partes sea constante y, por tanto, hablar de un CP plenamente establecido en la confianza sería determinarlo como un contrato estático, similar al contrato físico que inicialmente se firma entre empleado/empleador y que, en el fondo de sus condicionamientos, no habría diferencia entre uno y otro. Contrario a esto, el contrato físico es estático, pero el CP es dinámico, ésta es la diferencia central que los define.

Los contratos psicológicos tienden a ser frágiles, dado que “la mayor parte de las relaciones laborales pueden ser caracterizadas como incompletas, sólo en el transcurso de un contrato se acuerdan demandas y exigencias entre las partes, quedando siempre pendientes de negociación, aspectos que sólo se desarrollan con el tiempo” (Alcover, 2002, p 115). La relación laboral como proceso de interacción social difícilmente se solidifica y se establece sobre la confianza absoluta, está sujeta a valoraciones constantes.

Si bien las características del contexto laboral pueden corroer, disminuir y afectar el CP, y al mismo tiempo obstaculizar el proceso al que está sujeto el bienestar mental, existe otro factor que deteriora el CP: las distorsiones cognitivas, desmotar como se da esta relación es el objetivo del siguiente apartado.

III

DISTORSIONES COGNITIVAS QUE INFLUYEN EN EL CP Y DETERIORAN EL BIENESTAR MENTAL

Como se argumentó en páginas anteriores, en la actualidad existen diversos modelos desde los cuales se puede abordar el concepto de CP. Alcover, en una extensa investigación denominada: *El componente implícito de las relaciones laborales*, estudió el modelo de Shore y Tetrick basado en la interacción y dinamismo dados entre el sujeto y la realidad. La información procedente del entorno es leída de acuerdo a las metas personales propuestas por el autor. Por otra parte, el modelo de Sparrow se enfoca en la importancia de los factores culturales sin dejar de lado los aspectos cognitivos. Ahora bien, el modelo más completo es el de Denise Rousseau, el éxito de su teoría se relaciona con el enfoque cognitivo que la sustenta, como ya se mencionó, ella otorga relevancia a los modos del procesamiento de la información, demuestra cómo los esquemas cognitivos pueden determinar el estado (percepción de cumplimiento) y contenido (tipo de expectativa) del CP que es, ante todo, *un modelo mental* que la persona utiliza para enmarcar eventos. “Las características cognitivas, actitudes y predisposiciones, influyen sobre cómo se utiliza la información codificada, existen dos factores relevantes: los sesgos cognitivos, vinculados a los estilos de procesamiento de la información y los motivos que cada persona asocia con el desarrollo de su carrera profesional” (Alcover, 2002, p89).

En opinión de Rousseau el *estilo cognitivo* distorsiona la auto-percepción y la percepción del entorno. Esto ejerce influencias en la forma como cada empleado afronta las características de su relación laboral (Alcover, 2002,p64). Algunos estilos cognitivos detectados por Denise Rousseau son, por ejemplo: “las tendencias a recordar aquellos compromisos en los que uno cumplió y los demás no, la tendencia a creer que uno mismo ha cumplido perfectamente con su parte del acuerdo” (Rousseau, 2002, p90). Este tipo de pensamientos hablan de un CP con un estado negativo que nos permite creer que no se cumplieron las expectativas trazadas que se vinculan necesariamente con un bienestar mental afectado. Dichas ideas se sustentan en distorsiones

cognitivas que se caracterizan por ser formas equívocas de interpretar los hechos, afectando de manera sustancial el bienestar mental. En gran medida, la distorsión cognitiva conduce al sufrimiento psíquico, dado que, tienen como factor común, el sujeto que se ubica en una posición de desventaja e inferioridad respecto a su entorno.

Denise Rousseau no hace énfasis en las distorsiones; sin embargo, es preciso retomarlas para entender el efecto que tienen sobre el CP. La interpretación de si se cumplen o no las expectativas trazadas tienen que ver con las condiciones de trabajo y los esquemas cognitivos. Más específicamente, las distorsiones de pensamiento impactan la forma como se asume y desarrolla cada contrato, la realidad organizacional se procesa de acuerdo a los esquemas cognitivos que permanentemente se modifican. Asimismo, la información del entorno, emitida a través los mensajes recibidos en el contexto laboral puede activar o refirmar dichas distorsiones.

El contexto laboral en sí mismo ayuda a la construcción de esquemas. Todo hombre está expuesto al aprendizaje constante en relación con su medio, y éstos a su vez contribuyen a la interpretación de la realidad. En este caso, a la percepción del debido cumplimiento o no de las expectativas trazadas.

Las distorsiones cognitivas se hacen evidentes en los *pensamientos automáticos* que informan cómo es que un individuo interpreta su entorno y cómo se genera un deterioro del bienestar. Ruíz y Lian (1991), sustentados en las teorías de Albert Ellis, detectan los pensamientos automáticos más comunes a los cuales subyacen distorsiones cognitivas importantes. Los autores demostraron que estas distorsiones conducen al sufrimiento psíquico. En el presente texto se busca leerlos a la luz del CP y del contexto laboral para comprender, a partir de estos autores, cómo es el estado del contrato y cuál es la percepción que dejan las expectativas trazadas la cumplirse o, en su defecto, incumplirse. El objetivo es determinar en qué medida estas expectativas pueden favorecer o deteriorar el bienestar psíquico del empleado.

Las distorsiones funcionan desde *ideologías de necesidad perturbadora*. Se trata de pensamientos irracionales persistentes que se convierten en patrones sobre los cuales se lee el contexto. “Las condiciones en las que me desenvuelvo deben estar bien dispuestas para que consiga prácticamente todo lo que quiero, cómoda, y rápidamente (distorsión cognitiva más frecuente)” (Ellis, 1981, p26). Al parecer, esta idea irracional se ve reflejada, en muchas ocasiones, en personas recientemente vinculadas a una organización determinada que rápidamente esperan un ascenso, sin considerar variables como la antigüedad, el desempeño y compromiso. Este tipo de personas percibe como injusto el hecho de no ser ascendidos con prontitud. Otros pensamientos automáticos que impactan de forma negativa la construcción particular del CP son:

Filtraje

Se evidencia en la tendencia a fijarse en los aspectos negativos, olvidando por completo los aspectos positivos de una situación. En cada entorno laboral existen situaciones de orden estresor. Si la tendencia al filtraje está presente, la persona sólo resalta los llamados de atención, los errores cometidos por sus jefes o compañeros, dejando de lado los logros y reconocimientos positivos.

Pensamiento polarizado

Se expresa cuando no se tienen en cuenta posiciones intermedias. Por ejemplo, cuando se cuando suceden cosas basadas en la intolerancia y la baja autoestima determinan que el empleado utilice autoreferencias como: “soy inútil, “solo me pasan cosas malas” y espera a ser despedido sin justa causa, teniendo la certeza de no ser reconocido en su trabajo.

Sobregeneralización

Surge en el momento en que se extrae una conclusión general negativa de un hecho particular. De algo que ocurre sólo una vez se impone la certeza a creer que siempre será así: “nunca conseguiré que me traten mejor”, “nunca cumplirán”. Este rasgo se evidencia cuando, por algún motivo, la empresa no cumple una de las expectativas propuestas; así, por ejemplo, un aumento salarial en la fecha pactada hace que la persona se siente frustrada y tienda a teñir la imagen de toda la organización a partir de este solo *hecho*.

Interpretación del pensamiento

Se refiere a la tendencia a interpretar sin base alguna los sentimientos e intenciones de los demás y, en la mayoría de ocasiones, con un matiz negativo. En este caso, el CP se ve seriamente afectado porque se atribuyen pensamientos e intenciones negativas al empleador. Desde este mecanismo cognitivo el CP se basa en la desconfianza.

Falacia de justicia

La costumbre a valorar como injusto todo lo que no coincide con nuestros deseos. El CP tiene un componente fundamental: la valoración y percepción de lo justo. Con este componente existe la tendencia a pensar que todo cuanto la organización o empresa dirige al colaborador se torna injusto sólo por el hecho de no coincidir con los deseos propios de la persona. En tal caso, un empleado puede creer que es injusta la no oportunidad de carrera, sin resaltar que en vez de eso la empresa ofrece gran oportunidad de capacitación y formación para el trabajo y contratos más estables.

Falacia de cambio

Consiste en pensar que el bienestar propio depende única y exclusivamente de los actos de los demás. En este tipo de colaboradores es notorio que descarguen toda la responsabilidad del bienestar propio en el empleador, aun cuando el CP requiere de una responsabilidad mutua. Es el caso de la persona que vislumbra su desempeño de acuerdo al número de reconocimientos e incentivos que otorgue la empresa.

Culpabilidad

Atribuirse la responsabilidad de los acontecimientos a uno mismo. En este suceso, las personas juzgan el no cumplimiento de las expectativas inicialmente pactadas, atribuyendo la responsabilidad a ellos mismos. En sentido contrario, cuando la empresa no cumple con las expectativas inicialmente pactadas, la persona puede pensar “en realidad no di lo mejor de mí en esta relación laboral, qué puedo esperar”.

La utilización de los deberías

Se refleja en el hábito de mantener reglas rígidas sobre como tienen que suceder las cosas. Este mecanismo cognitivo afecta en la medida en que existe una constante inconformidad de la persona hacia el entorno laboral, y aunque la empresa brinde posibilidades y cumpla con la expectativas trazadas, la persona nunca se mostrará satisfecha si lo que ocurre no coincide con los deseos personales. La relación laboral se basa en una crítica constante.

Los estilos cognitivos expuestos demarcan la forma de construir el CP de cada sujeto en relación con su organización. Se definen por una tendencia a presentarse de manera frecuente para leer el contexto, y se convierten en modelos de pensamiento que impiden el bienestar subjetivo. Indican rigidez del pensamiento en cuanto a las expectativas trazadas al inicio, no dando oportunidad de fortalecer la relación laboral desde otras perspectivas. Son pensamientos que se caracterizan por la rigidez, la cristalización del pensamiento y se sustentan, básicamente, en los *debería*. Una relación laboral basada en tales ideas no permite su fortalecimiento y el CP no se afianza, dando lugar a inconformidades y deterioro no sólo del contrato, sino también del bienestar subjetivo, porque en cada distorsión es claro ver cómo la persona se ubica en situación de inferioridad y sufrimiento.

Othmer, expone el caso de una paciente a quien el grado de distorsión cognitiva le impedía llevar a cabo exitosamente su trabajo, deteriorando la relación laboral de manera significativa. Cito textualmente:

Como empleada, la paciente se enfrentaba a un jefe que exigía rendimiento. Ella buscaba con verdaderas ansias atención y comprensión, no sólo las recompensas ganadas a pulso. Para ella, era mucho más importante sentirse apreciada y querida, que ser juzgada sólo en función de su rendimiento laboral. El jefe solía criticar su inconstancia, unas veces trabajaba más horas de las que correspondían y, en otras ocasiones, era incapaz de cumplir con un mínimo. Percibía a sus compañeros como

fríos y distantes, porque le exigían cumplir con su trabajo. Sentía y decía que nadie la escuchaba” (1996, p121). Finalmente construyó una idea negativa de todo su contexto laboral.

En el caso expuesto, es evidente una distorsión cognitiva común: los *deberían*, “ellos deberían comprenderme y saber qué espero o qué necesito”. En términos del CP, la persona tiende a esperar más de lo pactado; por tanto, jamás estará satisfecha y jamás tendrá la percepción de que la empresa ha cumplido con sus expectativas. Está presente la tendencia a juzgar como injusto todo lo que viene del empleador, sumergiendo a la persona en un estado de malestar e inconformidad, ansiedad y fracaso laboral.

IV

DISCUSIÓN

Toda la argumentación anterior pretende defender una hipótesis: tanto el bienestar mental, como el CP, no se pueden comprender a cabalidad sin la inclusión de los estilos cognitivos distorsionados. Así como el CP es una construcción dual entre empleado y empleador, la interpretación de esa relación es individual y, justo allí, los estilos del procesamiento de la información de cada persona influyen en la percepción de bienestar.

Las fallas en el procesamiento de la información propician que la persona se ubique en una situación de desventaja y sufrimiento. Las distorsiones son herramientas que ayudan a comprender por qué en ocasiones es tan diverso el estado (percepción de cumplimiento) del CP. La importancia del *modelo cognitivo* para abordar el CP radica en que este es, ante todo, una creencia (esquema cognitivo). Por lo tanto, los modelos que se basan sólo en el interaccionismo, en aspectos culturales o exclusivamente organizacionales, no explican de forma satisfactoria su naturaleza, porque existe una relación más estrecha entre el enfoque cognitivo y la elaboración de las creencias y los estilos para construir el CP. Esta relación, basada en una premisa expuesta por Albert Ellis, argumenta que: “las personas controlan en gran parte sus propios destinos creyendo y actuando según las creencias que tienen, causando sus propias reacciones según la forma en que interpretan o valoran los acontecimientos que experimentan” (1981, p17). La posición que se asume define al ser humano como un agente activo ante lo que le ocurre, teniendo el poder y la capacidad para moldear y precisar la realidad según su pensamiento.

Aunque el CP tiene una estrecha relación con las distorsiones cognitivas, también es una *mediación semiótica* llena de una vasta relación de significados. Rentería, explica el encuadre del individuo a las organizaciones en un artículo denominado: *Nuevas realidades organizacionales en el mundo del trabajo y sus implicaciones para la construcción de identidad*, en este

documento, el autor identifica diferentes niveles de mediación entre el hombre y las organizaciones: *económica, política, ideológica, y psicológica*, (2008, p7). Y, lo que descubro allí, es que estos niveles de mediación son propios de toda relación laboral y social.

La dimensión *económica* se ve reflejada en las expectativas basadas en recompensas de tipo material. Por su parte, la dimensión política tiene que ver con las técnicas de administración de personal (tipos de contrato, *políticas* internas, entre otros). De este modo, la mediación *ideológica* se evidencia en las interpretaciones individuales acerca de lo vivido en el contexto organizacional, generando nuevas *creencias* en relación con creencias previas que identifican, en la mediación *psicológica*, dimensiones que tienen que ver con los estilos cognitivos. En esta esfera se dibuja todo lo relacionado con la confianza y percepción de lo justo, las características particulares y las predisposiciones psíquicas. Estos aspectos deben ser considerados, dentro del marco teórico CP, como principios fundamentales que posibilitan el entendimiento y aplicabilidad correcta del CP. Por ello, una modificación en una de las esferas puede tener como resultado un estado del contrato totalmente distinto. El CP no se reduce sólo a las obligaciones, creencias o al hecho indiscutible de si se han cumplido o no los compromisos y qué posición se ha de ocupar frente a esto; el CP más bien hace parte de un sistema, de una red compleja y abierta de significados laborales.

Para entender mejor en que se sustentan las relaciones laborales se debe reconocer que el CP presenta una variedad de vínculos con diversas teorías que le precedieron. Así, por ejemplo, no es ajeno a un contexto filosófico y social que pertenece a un *paradigma* que marcó la historia del pensamiento, dejando una forma particular de leer la realidad. La idea de CP contiene una forma de valorar, en términos de justicia y confianza organizacional, las relaciones laborales. Allí se ubica un sujeto activo que interpreta su entorno, es la posición humana ante la actividad productiva.

La mayoría de trabajos se han basado en la influencia del tipo de contrato en el CP; aspecto que no sucede con el presente estudio. Por el contrario, la hipótesis central de este texto se centra en la importancia del estilo cognitivo para la construcción, el desarrollo, contenido y extensión del contrato, y cómo este proceso genera un sufrimiento psíquico de acuerdo a las expectativas trazadas por el empleado y el empleador.

Respecto al concepto de bienestar mental en el trabajo es claro que no se debe asumir como un estado aislado del entorno laboral y de las distorsiones cognitivas; hacerlo de esta manera reduciría el tema que nos ocupa a un proceso vinculado a cada uno de estos dos factores. Warr aduce que la característica que diferencia a la persona con buena salud mental de la persona enferma es el periodo de tiempo que pasa en los diferentes estados anímicos. Por ejemplo, el estado de agitación, tensión, descontento o, por el contrario, satisfacción, tranquilidad, relajación (2001,p94). De este modo, la forma de interpretar la realidad organizacional expone al ser humano a estas sensaciones y entre más tiempo se prolonguen estos estados, más afectada estará la salud mental.

La característica fundamental de las distorsiones cognitivas, es que generan estados anímicos donde la persona se ubica como protagonista siempre en desventaja. Es muy constante creer que el empleador nunca cumplirá los compromisos adquiridos, demostrando un CP deteriorado que se involucra en un estado afectivo de descontento, y entre más tiempo se prolongue este tipo de relación laboral, más se destruye la salud mental. Las distorsiones actúan como una lente o, en su defecto, como un velo en movimiento que cubre la situación laboral.

Los diferentes estudios explorados no resaltan que el CP nunca se establece a cabalidad, sino que está permanentemente abierto y sujeto a valoración, a un trabajo constante del pensamiento, de la cognición. Cada día de trabajo, cada acontecimiento es valorado y evaluado por los actores del entorno laboral. El CP es una idea que se nutre cada día y es diferente en cada relación de trabajo.

Igualmente, el contexto laboral actual es de alta exigencia y competitividad, lo que conduce a las organizaciones a exigir con mayor fuerza al empleado; pero, los modos de contratación tercerizada impiden que este tenga una figura a quien reclamar. En este sentido, el CP no sólo es una relación dual, también conforma una tríada indisoluble: empleado, empleador primario y empleador secundario. Este aspecto, a pesar de su relevancia, no es resaltado en las investigaciones indagadas, siempre se enfatiza en que el CP se basa de una relación dual, lo cual no es del todo cierto.

CONCLUSIONES

Todo el desarrollo conceptual anterior da como resultado una conclusión fundamental para la psicología organizacional: los CP deteriorados son un riesgo para la salud mental, al igual que las distorsiones cognitivas predisponen a un malestar subjetivo y a una rara percepción de incumplimiento en tanto exponen al sujeto, por tiempo prolongado, a estados de incomodidad, tensión y aburrimiento. Tal como se evidenció en el *caso* expuesto, la persona no da oportunidad al empleador y le juzga constantemente. Allí, se reflejan los 3 elementos más importantes del contrato: *cumplimiento, confianza y justicia*. Lo que sorprende es descubrir que la confianza disminuye constantemente porque en ella todo lo que viene del empleador se percibe como algo injusto y, por consiguiente, esto genera una sensación de incumplimiento, evidenciando como resultado un CP deteriorado. Esto nos permite concluir que, aunque haya un cumplimiento de la parte contraria, si existen distorsiones esto afecta de forma negativa la percepción del cumplimiento. Un CP deteriorado es aquel en el que no hay confianza, provocando el apuntalamiento de la injusticia como una figura indeleble del incumplimiento laboral.

Si existen distorsiones cognitivas, independientemente de la realidad, y de los hechos que ocurran, así el empleador cumpla, la persona no dará ese crédito porque su estilo de pensamiento no se lo permite. Al igual que se puede concluir que estas fallas de percepción de cumplimiento e incumplimiento son perfectamente aplicables al empleador, también podemos decir que las distorsiones expuestas pueden ser un factor que afecte de manera sustancial la forma como el empleador percibe el cumplimiento de los empleados a su cargo.

Asimismo, las empresas enfocadas al bienestar subjetivo y a la salud mental son aquellas que evitan exponer a los empleados por largo tiempo a estados de tensión, descontento e insatisfacción; sensaciones subjetivas que cuando se prolongan dañan el CP y disminuyen el bienestar. El tiempo de exposición al malestar es la clave para determinar si hay riesgo o no de deterioro del CP y deterioro de la salud en el contexto laboral. Las cargas laborales excesivas,

por su parte, predisponen al malestar subjetivo e influyen en la construcción del CP con sensación de incumplimiento.

Toda organización debe propender por la creación de ambientes de trabajo sanos que contribuyan a bajar las tensiones e incomodidades; pero, es su obligación, del mismo modo, identificar qué distorsiones de pensamiento afectan el CP, lo deterioran y exponen a la persona por largo tiempo al descontento porque es justo allí donde se empieza a abrir el espacio para el sufrimiento psíquico.

Las preguntas que surgen desde lo argumentado son qué impacto tienen las nuevas realidades organizacionales en el CP, en términos de las nuevas tecnologías, o por ejemplo, qué relación tiene el grado de empleabilidad de una persona en la forma de establecer el CP.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcover de la Hera (2002) *El CP el componente implícito de las relaciones laborales*, Editorial Aljibe, Málaga.
- Castro E, Carvajal (2008) *Los contractualismos como expresión jurídica y política de la modernidad*, Revista nueva época, Bogotá, Universidad libre de Pereira.
- Dejours,(2008) *El desgaste mental en el trabajo*, Editorial Modus Laborandi, Madrid.
- Ellis A, Grieger R (1981) *Manual de terapia racional emotiva*, Editorial Desclee de Brouwer, Bilbao.
- Gracia, Silla, Peiró y Ferreira (2006) *El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados*, revista Psicothema vol. 18 n 2 Universidad de Valencia.
- Locke J(1963)*Segundo ensayo sobre el gobierno civil*.Buenos Aires: Editorial Aguilar.
- Martínez (2009) *El trabajo: su relación con la salud mental*, revista Pensando psicología. Universidad cooperativa de Colombia seccional Medellín.
- Urrego, Z (2007) *Reflexiones en torno al análisis de la salud mental en Colombia*, Revista colombiana de psiquiatría número 2.
- Rousseau, D (2000) *Psychological contract Inventory Report version 2*, Editorial
- Rousseau, J-J (2006)*El contrato social*, Editorial Gráficas modernas, Bogotá
- Rentería, E. (2008) *Nuevas realidades organizacionales en el mundo del trabajo y sus implicaciones para la construcción de identidad*, Informes psicológicos N 10
- Othmer,(1996) E *La entrevista clínica: El paciente difícil*, Editorial Masson, Barcelona
- Schvarstein,(2003) *Dialéctica del contrato psicológico del sujeto con su organización*, Editorial