

Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN BAJO LA MODALIDAD DE PRÁCTICA
DIRIGIDA PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

*El trabajo digno como derecho humano: Abordaje psicosocial de personas víctimas de
violaciones de derechos laborales en Costa Rica*

SUSTENTANTE:

Mónica Daniela Pérez Guidotti

B25063

mperezguidotti@gmail.com

8448-2747

EQUIPO ASESOR:

Director: Dr. Ignacio Dobles Oropeza

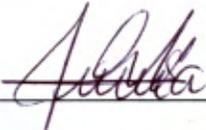
Lectoras: MSc. Adriana Rodríguez Fernández

Licda. Mónica Sancho Rueda

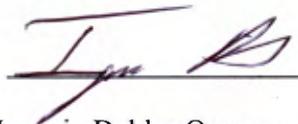
Asesora técnica: Lic. Mónica Sancho Rueda

2019

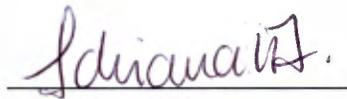
TRIBUNAL EXAMINADOR



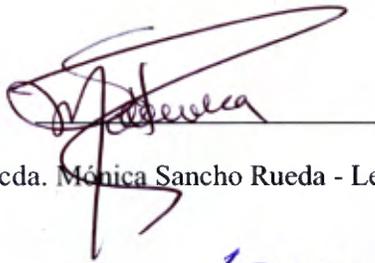
Presidente Tribunal Examinador



Dr. Ignacio Dobles Oropeza - Director



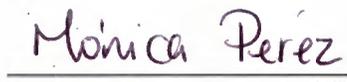
MSc. Adriana Rodríguez Fernández - Lectora



Licda. Mónica Sancho Rueda - Lectora



Dra. Roxana Hidalgo Xirinachs- Profesora invitada



Mónica Pérez Guidotti - Sustentante

Pérez Guidotti, M. (2017). *El trabajo digno como derecho humano: Abordaje psicosocial de personas víctimas de violaciones de derechos laborales en Costa Rica* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

RESUMEN

El presente trabajo nace a partir de una práctica dirigida realizada en el Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes, la cual se desarrolló durante seis meses a tiempo completo, entre septiembre de 2017 y abril de 2018. Durante la inserción, desde un abordaje psicosocial y de derechos humanos, se brindó acompañamiento, atención y actividades y material psicoeducativo a personas víctimas de violaciones de derechos laborales, que asistían al consultorio. Además, se realizaron talleres psicoeducativos con los y las profesionales que laboraban en dicho espacio y se entrevistaron a representantes de instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, para documentar posibles experiencias previas a nivel nacional en cuanto al abordaje psicosocial de las violaciones de derechos laborales.

La práctica permitió el reconocimiento de problemáticas presentes en el país en cuanto a derechos laborales se refiere, su desatención, algunas de sus consecuencias y las estrategias de resistencia que desarrollan las personas ante tales hechos. Así también, propició la construcción de una propuesta de abordaje de dichas problemáticas y el fortalecimiento y desarrollo de habilidades y conocimientos en el ámbito profesional para la practicante. Las limitaciones encontradas se relacionan con las características de la población atendida, el espacio físico y los procesos judiciales, los retos del abordaje interdisciplinario y el escaso bagaje teórico-metodológico del tema elegido. A partir de lo anterior, se realizan una serie de reflexiones y recomendaciones.

“El enfoque psicosocial se caracteriza por no ser neutro: se posiciona del lado de los sujetos políticos que luchan por la transformación social. Se sostiene en el pensamiento crítico y se materializa en una praxis que consiste en la reflexión y acción sobre su realidad concreta, desde el reconocimiento de sus propias percepciones y saberes, de su visión del mundo; desde sus decisiones, sus recursos, sus retos, su capacidad de crear proyectos y alternativas y construir hacia un futuro de autonomía y de libertad. ”

ALUNA

DEDICATORIA

Estas letras están dedicadas a la persona que era hace ocho años, cuando decidí mudarme a Costa Rica y estudiar Psicología en esta universidad. También a la mujer que resistió y se transformó múltiples veces en el camino, y al ser humano y profesional que soy hoy gracias a estas experiencias.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas en condición de vulnerabilidad que conocí durante mi carrera y mi práctica dirigida. Le dieron sentido a este trabajo y a mi vida personal y profesional.

A las mujeres que me han inspirado y hecho sentir que nuestros aportes a las sociedades son invaluable y que luchando juntas podemos cambiar el sistema.

A Venezuela, la tierra donde aprendí a luchar, a trabajar, a disfrutar, a vivir. A las personas, los lugares y las costumbres que me abrazaron durante mi niñez y mi adolescencia. Las llevo siempre en mi corazón.

A Costa Rica, a la Universidad de Costa Rica y a la Defensoría de los Habitantes, por acogerme y darme oportunidades con las que algunas personas, inclusive costarricenses, ni siquiera alcanzan a soñar. En muchos de sus rincones y su gente, me encontré.

A mi familia, presente a lo largo de mi vida. En especial a mi madre por su apoyo y esfuerzo.

A mi nonno, tu recuerdo y tu sabiduría siempre me acompañan.

A Guille, por tu amor, tu admiración constante y tu sostén durante altos y bajos. Tu pasión por el Derecho alimentó muchos de mis intereses y este trabajo en especial. Agradezco también a tu familia por acogerme durante mi estadía en Costa Rica.

A todos los animales que han tocado a mi puerta, su cariño y travesuras me han mantenido en pie.

A mis amistades, por las risas y las lágrimas, las conversaciones y los silencios, los trasnochos y las borracheras, la poesía y las ocurrencias, los abrazos y las discusiones, los viajes y las distancias, los éxitos y los desaciertos. También son parte de esto.

A Ignacio Dobles, por las oportunidades, las enseñanzas y los detalles. Tu empeño por una psicología siempre crítica ha sido parte de mi formación.

A Adriana Rodríguez, por ser un ejemplo para las mujeres jóvenes que nos desarrollamos en el ámbito de la psicología y por sensibilizarse ante los obstáculos que se me presentaron durante la elaboración de este trabajo.

A Mónica Sancho, por abrirme las puertas del Consultorio Jurídico con confianza y cariño. Su arduo trabajo me inspira a seguir en el camino de la defensa de derechos humanos.

A todas las personas que, como maestras, profesoras y profesionales, me apoyaron personalmente, me formaron a nivel académico y me dieron oportunidades laborales. De cada una (o) aprendí algo.

A quien se me escape, si en algún punto estuviste en mi vida, entonces eres parte de esto y por eso, te agradezco.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	1
Marco referencial e institucional	4
1. Consultorios Jurídicos.....	4
2. Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes.....	4
3. Vinculación e intervención dentro del consultorio	5
4. Antecedentes	6
4.1. Antecedentes internacionales.....	6
4.2. Antecedentes nacionales	15
Marco teórico-conceptual	26
1. Ejes teóricos	26
1.1. Derechos Humanos	26
1.2. Derechos Laborales.....	29
1.3. Una perspectiva crítica de la Psicología Laboral	33
2. Definiciones	36
Objetivos.....	42
1. General.....	42
2. Específicos	42
3. Externo.....	42
Metodología y descripción detallada del proceso.....	43
1. Descripción de la población.....	43

2. Descripción de las funciones y tareas desarrolladas	43
2.1. Acompañamiento psicosocial en procesos judiciales	43
2.2. Valoración del impacto y desarrollo de un plan de atención psicosocial	44
2.3. Psicoeducación.....	46
2.4. Revisión bibliográfica.....	47
2.5. Entrevistas a informantes claves.....	47
3. Supervisiones	49
4. Consideraciones ético-legales.....	49
Resultados.....	50
1. Datos generales de la población acompañada y atendida	51
2. Datos específicos relacionados con el acompañamiento	67
3. Datos específicos relacionados con la atención psicosocial	71
4. Los relatos.....	74
5. Reflexiones sobre las sesiones de acompañamiento y atención psicosocial.....	85
6. Psicoeducación.....	94
Alcances y limitaciones	98
1. Alcances.....	98
2. Limitaciones.....	99
Discusión y Conclusiones Finales	101
Referencias bibliográficas.....	108
Anexos	120

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ACNUDH: Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos

ASTRADOMES: Asociación de Trabajadoras Domésticas

CENDEROS: Centro de Derechos Sociales del Migrante

CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social

CDHDF: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

FLACSO: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales

IIDH: Instituto Interamericano de Derechos Humanos

IMAS: Instituto Mixto de Ayuda Social

INAMU: Instituto Nacional de las Mujeres

INEC: Instituto Nacional de Encuestas y Censos

INS: Instituto Nacional de Seguros

MEP: Ministerio de Educación Pública

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

SJM: Servicio Jesuita para Migrantes

OIT: Organización Internacional del Trabajo

ONU: Organización de las Naciones Unidas

PRODESC: Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A.....	118
Anexo B.....	119
Anexo C.....	120
Anexo D.....	124
Anexo E.....	126
Anexo F.....	127
Anexo G.....	128

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1.....	52
Figura 2.....	53
Figura 3.....	53
Figura 4.....	54
Figura 5.....	55
Figura 6.....	56
Figura 7.....	57
Figura 8.....	58
Figura 9.....	59
Figura 10.....	60
Figura 11.....	61
Figura 12.....	62
Figura 13.....	63
Figura 14.....	64
Figura 15.....	65
Figura 16.....	66
Figura 17.....	67
Figura 18.....	68
Figura 19.....	68
Figura 20.....	69
Figura 21.....	70
Figura 22.....	71
Figura 23.....	72
Figura 24.....	73

Figura 25.....	74
Figura 26.....	75

INTRODUCCIÓN

Según el Código de Trabajo de Costa Rica, trabajadora es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo (Ley N° 2, 1943). Dicho Código, además de otras disposiciones internacionales, da las pautas bajo las cuales las relaciones laborales deben darse en el país, para que el trabajo sea llevado a cabo en condiciones dignas.

En cifras del INEC (2019), para el primer trimestre del año 2019, la población trabajadora en Costa Rica era de 2.171.766 de personas. De este total, 542.924 personas, un 25%, percibía menos de salario mínimo y, 689.091 personas, un 31,73%, no contaba con seguro social. Por su parte, 276.279 personas se encontraban desempleadas, lo que corresponde a un 11,3%. La tasa de desempleo era mayor en la población del área urbana, las personas con nivel educativo de secundaria incompleta y primaria completa, y las mujeres.

De hecho, Cedeño Rodríguez, González Méndez y Pizarro Medina (2015) constataron que, a nivel nacional, existe una ventaja salarial por el hecho de ser hombre; de manera que, a la mayoría se les paga por encima de la estructura salarial. Pero además, existe una desventaja salarial por el hecho de ser mujer; por lo que, a la mayoría se les paga por debajo de la estructura salarial.

Aunado a lo anterior, en el país, las condiciones laborales aumentan en precarización cuando se trata de población migrante (Morales y Castro 1999, 2002, 2006; Paniagua, 2007; IIDH, 2009b). Así también sucede en sectores como el empleo doméstico (Bonnie, 2010; Hidalgo 2016), las pequeñas empresas, la industria pesquera, agrícola y de construcción (Pérez Sainz, 2005). Tales datos, evidencian incumplimiento en materia de derechos y desigualdad en el ámbito laboral en Costa Rica.

El tema ha sido ampliamente discutido en las ciencias económicas, jurídicas y sociales, sin embargo, la documentación encontrada en relación con la disciplina psicológica y las violaciones de derechos laborales en Costa Rica fue escasa. Bajo el conocimiento de que el abordaje interdisciplinario de las violaciones de derechos humanos permite visibilizar la integralidad de los hechos y profundizar en sus implicaciones psicosociales (IIDH, 2009a), el presente trabajo plantea que los derechos laborales son y deben ser competencia de la psicología.

Como lo explican la CDHDF (2012) y Martín Beristain (2012), cuando la estrategia se centra únicamente en el resultado jurídico y pierde de vista las necesidades psicosociales de las personas víctimas y su fortalecimiento, se corre el riesgo de que se gane un caso, pero se pierda un proceso. Es decir, que no haya una incidencia real a nivel subjetivo ni social.

Teniendo en cuenta lo anterior, con apoyo de los aprendizajes obtenidos durante la carrera, una revisión bibliográfica exhaustiva, el comité asesor y la directora del Consultorio Jurídico que pertenece a la Defensoría de los Habitantes, quien previamente, había facilitado el trabajo interdisciplinario entre profesionales y estudiantes de Derecho y Psicología en casos de violencia doméstica; se formuló y llevó a cabo una propuesta de abordaje, que consistió en brindar acompañamiento interdisciplinario y atención psicosocial individualizada a las personas víctimas de violaciones de derechos laborales que eran usuarias del Consultorio, así como, facilitar materiales y actividades psicoeducativas tanto a dicha población como a los estudiantes de Derecho que allí laboraban. La intervención dentro del Consultorio fue realizada entre septiembre del año 2017 y abril del año 2018, durante seis meses a tiempo completo.

Asimismo, se hizo contacto con instituciones y organizaciones relacionadas con trabajo y derechos humanos, con la intención de dar a conocer experiencias de abordaje de violaciones de derechos laborales desde la psicología en el país, que hasta el momento no se habían documentado.

En general, la práctica permitió entrar en contacto con una población con demandas diferentes a las que se estuvo expuesta durante la carrera, así como, el reconocimiento de problemáticas presentes en el país en cuanto a derechos laborales se refiere, su desatención, algunas de sus consecuencias y las estrategias de resistencia que desarrollan las personas.

Esto posibilitó fortalecer y desarrollar habilidades en el ámbito profesional, y adquirir nuevos conocimientos en el área de la psicología laboral desde una perspectiva crítica, el enfoque psicosocial y de derechos humanos, pero también constituyó un reto. Las limitaciones encontradas están relacionadas con las características de la población atendida, el espacio físico y la dinámica de trabajo en la que se desarrolló la práctica, los retos del abordaje interdisciplinario y el escaso bagaje teórico-metodológico del tema elegido.

A partir de esto, se realizan una serie de recomendaciones para el Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes, la Escuela de Derecho, la Escuela de Psicología, las organizaciones de la sociedad civil y las instituciones públicas. Las siguientes líneas profundizaran en todo lo anteriormente mencionado.

MARCO REFERENCIAL E INSTITUCIONAL

En los apartados que se presentan a continuación se explicará el funcionamiento y estructura de Consultorios Jurídicos y específicamente, del Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes. Asimismo, se ahondará en la vinculación con este último.

1. CONSULTORIOS JURÍDICOS

Consultorios Jurídicos es una de las materias perteneciente al plan de estudios de la carrera de Derecho de la Universidad de Costa Rica. En esta, los y las estudiantes llevan a cabo una práctica profesional durante cuatro horas a la semana por un período de 13 meses. Este servicio a la comunidad se inicia en el año 1971 y actualmente, es brindado en veintidós sedes en el país (Facultad de Derecho, 2015; M. Sancho, comunicación personal, 2017).

El servicio brindado por estudiantes y abogados/as a cargo, consiste en asesorar y llevar de forma gratuita procesos judiciales de personas que no tienen los recursos económicos para pagar un/a abogado/a, tomando como base sus ingresos anuales (Ley N° 4775, 1971). En la práctica, M. Sancho (comunicación personal, 2017) explica que atienden a quienes no perciben un salario mensual bruto mayor a 300.000 colones.

En la sección de Anexos (ver Anexo A) se adjunta un organigrama explicativo de la estructura de Consultorios Jurídicos, donde se puede identificar que el programa pertenece a las áreas de Acción Social y Docencia de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, sin embargo, cada uno de los consultorios funciona con autonomía en la institución o lugar donde se encuentra inserto, pues es dirigido por un/a abogado/a que es responsable legal de los casos atendidos.

2. CONSULTORIO JURÍDICO DE LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

El consultorio que pertenece a la Defensoría de los Habitantes surge a partir de un convenio entre dicha institución y la Universidad de Costa Rica. Allí se atienden casos en

materia laboral, familiar y civil que tienen que ver con asuntos a nivel privado (entre dos particulares) y no involucran a entes del Estado (M. Sancho, comunicación personal, 2017).

Para obtener el servicio, las personas deben llamar o asistir a las oficinas que se encuentran en Barrio México y concertar una primera cita. Luego de esta, se evalúa el caso y se procede a aprobar o rechazar la solicitud por parte de la abogada a cargo, de acuerdo con los criterios antes referidos (ingreso económico del o la solicitante, materia del caso). Si resulta aprobada, el caso es asignado a un o una estudiante de Derecho, quien lo asume bajo la supervisión de la abogada; cuando incluyen situaciones de violencia doméstica, se les ofrece a las personas ser acompañadas por estudiantes de psicología que realizan su práctica del Módulo Psicología y Violencia Doméstica en el consultorio (M. Sancho, comunicación personal, 2017).

En la sección de Anexos (ver Anexo B) se adjunta un organigrama explicativo de la estructura del Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes.

3. VINCULACIÓN E INTERVENCIÓN DENTRO DEL CONSULTORIO

Para el mes de mayo del 2017, antes del inicio de la práctica dirigida, se encontraban activos alrededor de 130 casos, los cuales fueron atendidos por la abogada a cargo, Mónica Sancho, y diez estudiantes de Derecho. Del total de casos, M. Sancho (comunicación personal, 2017) estima que el 35% correspondía a materia laboral. Destacan entre ellos temáticas como hostigamiento sexual en el trabajo, hostigamiento laboral, despido injustificado y accidentes laborales; así como a las trabajadoras domésticas, los obreros de construcción y los taxistas, entre la población afectada.

Para la abogada, se ha hecho evidente la necesidad de una figura que brinde acompañamiento a las personas víctimas de violaciones de derechos laborales, debido a que los recursos que puede brindar la institución en este momento se limitan al campo legal, aun cuando sus realidades se encuentran atravesadas por situaciones psicológicas, sociales, económicas, culturales, entre otras (M. Sancho, comunicación personal, 2017).

Con base en lo expuesto, la puesta en marcha de la presente práctica dirigida buscó visibilizar las herramientas que desde un enfoque psicosocial se pueden aportar a la institución, a las personas víctimas de violaciones de derechos laborales y al equipo de asesoría legal. Así como también, generar aprendizajes a nivel personal y profesional para mí persona, al posibilitar el desarrollo y la puesta en práctica de habilidades en psicología jurídica, social y laboral.

4. ANTECEDENTES

En la sección de antecedentes se discuten investigaciones y experiencias a nivel nacional e internacional, relacionadas con violaciones de derechos humanos y en especial, de derechos laborales.

4.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

4.1.1. Las violaciones de los derechos laborales: caracterización, fenómenos asociados y contexto

En las violaciones de derechos humanos, así como en el resto de los fenómenos de carácter social, existe un contexto en las que las mismas tienen lugar. Su análisis permite la comprensión de un determinado fenómeno de manera integral, sin aislarlo de otros que ocurren en el mismo escenario social (FLACSO, 2017).

Siguiendo esta noción, Labrunée y Gallo (2005) a partir de la Encuesta Permanente de Hogares de 2002, realizada en Batán, Argentina, analizan el fenómeno de la vulnerabilidad social a partir de la cantidad de personas residentes por hogar, su nivel educativo, ingresos económicos y condiciones laborales. Aun cuando los investigadores recalcan que no es posible establecer relaciones de causalidad lineal, proponen que la articulación de dichos elementos da un marco de comprensión necesario para el desarrollo de estudios futuros y acciones integrales.

De igual forma, las violaciones de derechos laborales se han buscado analizar a partir del contexto en el ocurren y los fenómenos relacionados a estas. En una investigación realizada por Posadas (2014) con trabajadores agrícolas en condición de precariedad laboral en Estados Unidos, el 89% de ellos opinó que sus derechos en materia de salud, vivienda y educación tampoco se respetaban y el 76% afirmó desconocer la posibilidad de que existiese un contrato de trabajo. Además, se encontraron personas migrantes laborando sin documentación, violencia contra las mujeres por su condición de género y discriminación por raza y nacionalidad.

En un estudio más reciente Posadas (2018), exploró la situación en la que se encuentran los obreros agrícolas en México, así como sus características sociodemográficas, laborales, salariales y culturales. El autor buscaba correspondencia entre dichas características y la estrategia de reducción de costos de producción, con la intención de comprobar que la construcción del mercado de trabajo rural, por lo general, responde a una decisión empresarial.

A través de encuestas estructuradas y entrevistas etnográficas semiestructuradas a trabajadores, empresarios agrícolas, funcionarios gubernamentales, académicos y activistas sociales, dio cuenta que las condiciones predominantes eran la falta de contratos o convenios laborales entre las partes; la inexistencia de un horario de trabajo establecido y de acuerdos para pagar un sueldo específico; no se pagaban los días de descanso obligatorio, utilidades, ni otras prestaciones; había fallas en la entrega del aguinaldo y en la inscripción al Instituto Mexicano del Seguro Social. Tres de cuatro de las personas trabajadoras percibían un salario insuficiente para acceder a servicios de salud, educación, alimentación, vivienda, vestimenta, transporte y actividades de ocio. Existía masculinización de la mano de obra (mayoría de trabajadores hombres), analfabetismo elevado y escolaridad baja. Su hipótesis se comprobó al hacerse evidente que quienes contrataban al personal, buscaban deliberadamente este perfil en la mano de obra (Posadas, 2018).

También en México, Gay Arellano y Almaráz (2010) reportan que un agravante de las condiciones de precariedad y discriminación corresponde a la pertenencia a determinada población indígena. Tal población suele ser contratada para realizar trabajos considerados socialmente “más sucios”, peligrosos o degradantes. E, inclusive, dentro de este grupo de personas existen sectores que por su género (mujeres) o edad (niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores) se ven aún más explotadas y discriminadas. Tal es el caso, por ejemplo, de los niños y niñas relegados al trabajo informal en las calles de Ciudad de México.

Aún así, contar con un trabajo formal no garantiza que los derechos laborales sean respetados. PRODESC (2008) elaboró un informe que evidencia el caso de Wal-Mart México, el mayor empleador privado en dicho país y la segunda empresa más grande del mundo. En el mismo, se reporta la contratación de menores de edad en condiciones laborales que afectan su desarrollo físico, como, por ejemplo, con carga de peso excesivo y ausencia de períodos de descanso establecidos. Aunado a lo anterior, a los y las menores se les niega el derecho al debido proceso cuando expresan disconformidad con las condiciones de trabajo, siendo común que la empresa termine su relación laboral con ellos y ellas por esta razón. La edad media de despido suele ser los 16 años, debido que a partir de ese momento la tienda tiene plena responsabilidad de los y las adolescentes por considerarles “empleados adultos”.

Asimismo, Rahayuningsih (2016) explica que en el ámbito laboral industrializado de Indonesia, la contratación se enfoca en mujeres jóvenes, con nivel de escolaridad bajo, que viven en pobreza y que no son madres ni se encuentran casadas, por el beneficio que resulta para las empresas, al no tener que cumplir por ejemplo, con permisos de maternidad, y permitirles abaratar costos de la producción, debido a que las trabajadoras no son mano de obra calificada y por su condición de género, culturalmente es permitido que los empleadores les paguen salarios inferiores a los de los hombres.

Otro escenario donde se percibe un enlace entre la cultura de discriminación y violencia contra las mujeres y las violaciones de derechos laborales es en el empleo doméstico, relegado principalmente a las mujeres, debido a la división sexual del trabajo, y con remuneración menor del salario mínimo comúnmente establecido para otras labores (Hidalgo, 2016). En una investigación realizada por Dobreé, González y Soto (2015) a la ecuación anterior se le agrega el hecho de que las entrevistadas, eran mujeres de nacionalidad paraguaya que habían migrado a Argentina. A pesar de la diversidad de características y experiencias vividas por las participantes, la mayoría de ellas reportaba no tener vivienda propia en ninguno de los dos países, habitar en su país natal (Paraguay) en zonas con pobre o nulo acceso a servicios esenciales, ser el sostén principal económico de su hogar, tener la completa responsabilidad del cuidado y crianza de sus hijos e hijas y el desconocimiento parcial o total de sus derechos como personas, migrantes, mujeres y trabajadoras, y de las herramientas para su defensa.

Debido a este último punto, en todos los casos las condiciones laborales encontradas en Argentina fueron aceptadas por las mujeres sin mayores cuestionamientos y sin ser interpretadas en clave de derechos o de violaciones de estos. Cuando dichas condiciones se aproximaban a los parámetros establecidos por la ley, era frecuente que las mujeres valoraran la situación como un "gesto bondadoso" de la persona empleadora y no como un derecho del cual eran acreedoras (Dobreé, González y Soto, 2015).

La violencia contra las mujeres en el ámbito laboral también se extiende al plano sexual, pudiendo ser víctimas de episodios de acoso sexual e inclusive de abuso y violación en sus lugares de trabajo. Esto se reflejó en las plantaciones de té y café en Kenia, donde Karega (2002) a través de grupos focales, apuntó que el 93% de las personas participantes del estudio sabían que el acoso sexual tenía lugar en las plantaciones y el 80% confesaba haberlo observado. En un agravante, el 60% de las mujeres relataron haber sido forzadas a mantener

relaciones sexuales sin consentimiento (violación). La mayoría de los hombres participantes caracterizaron estos hechos como naturales, no así las mujeres.

Las investigaciones evidencian que el tipo de trabajo al que acceden las personas, las condiciones en las que se da y el valor social que se le da a ese trabajo y a quienes lo desempeñan, no son hechos aislados, sino que guardan una estrecha relación con fenómenos como la discriminación, la exclusión social, la desigualdad, la pobreza, entre otros; esto adquiere sentido en sociedades capitalistas, donde la producción es prioritaria y no así las condiciones de vida de las personas, ni las personas en sí mismas (Pulido, 2004; Damião y Félix, 2013).

4.1.2. Impacto psicosocial de las violaciones de derechos humanos con énfasis en derechos laborales

El estudio de fenómenos como las dictaduras, los conflictos armados y la violencia contra las mujeres ha enriquecido la literatura relacionada con el impacto de las violaciones de derechos humanos y ha evidenciado las secuelas psicosociales resultantes (Comisión de la Verdad, 2010; CDHDF, 2012).

Debido a la escasa información específica sobre el impacto de las violaciones de derechos laborales en las personas a nivel internacional, en el presente trabajo, se describirá el impacto psicosocial a partir de estudios generales de derechos humanos y se tomarán en cuenta algunas experiencias de derechos laborales documentadas, a las que fue posible acceder. Para un mejor entendimiento, se dividirá el impacto en tres dimensiones: individual, familiar y social-comunitario.

Según Martín Beristain (2012), la CDHDF (2012) y la Asociación Americana de Psiquiatría (2013) en el plano individual, se ha constatado que las personas que viven situaciones en las que sus derechos humanos son vulnerados, tienden a experimentar:

sensaciones de agotamiento, culpa, indefensión, incertidumbre, frustración y dudas identitarias; evitación de estímulos asociados a la experiencia; dificultad para conectarse emocionalmente con otras personas y aislamiento social; incapacidad para encontrar sentido a eventos que solían ser significativos; estado de alerta; re-experimentación de la experiencia traumática a través de sueños o de la evocación involuntaria de imágenes; inapetencia; incapacidad de conciliar el sueño; y consumo de sustancias.

Además, explica la CDHDF (2012) que, las violaciones a los derechos humanos tienen una característica particular y es que generan la ruptura de las creencias básicas sobre un mundo justo. En su teoría, Creencias en el Mundo Justo, Lerner (1980) explica que estas permiten a los individuos confrontar su ambiente físico y social como algo estable y ordenado, implicarse en el logro de metas a largo plazo y en la conducta social regulada de la vida cotidiana.

Otro de los impactos psicosociales a nivel individual que se puede constatar, tiene que ver con la afectación al proyecto de vida, lo que devenga en un deterioro de las condiciones de vida de las víctimas en términos de redes de apoyo, salud, labores y economía (Tedesco y Barbosa, 2013).

El grado de afectación estará ligado a la respuesta de las autoridades frente a las demandas de la persona (IIDH, 2009a). Pero también, va a depender de variables individuales como la existencia de problemas psicológicos previos, experimentación de hechos traumáticos anteriormente, la etapa del desarrollo en la que ocurra, el contexto, los recursos personales y el grado de apoyo que tengan las personas para enfrentar los hechos.

Aunado a lo anterior, explica Martín Beristain (2012) que el impacto es mayor cuando el hecho de violencia es “repentino, prolongado, repetitivo, masivo e intencional” (p.16). Así como cuando la violación a los derechos tiene como consecuencia alguna lesión física, enfermedad o discapacidad. Tal es el caso de las trabajadoras de plantaciones de té y café en

Kenia, quienes asociaban los abusos sexuales experimentados en su espacio de trabajo con el contagio y esparcimiento del virus de inmunodeficiencia humana (Karega, 2002).

Por su parte, el impacto a nivel familiar se puede evidenciar en la reestructuración de roles al interior de la familia, pudiendo afectar de manera particular a las o los integrantes más vulnerables: niñas, niños y/o personas adultas mayores. Inclusive, se han documentado impactos transgeneracionales de las violaciones a los derechos fundamentales (CDHDF, 2012).

En un estudio sobre la afectación psicosocial en las familias de víctimas de accidentes de trabajo fatales ocurridos en 2008 en minas de mármol y granito de Brasil, hijos e hijas mostraron una disminución del desempeño escolar y cambios en el comportamiento (agresividad, retraimiento). Por su parte, las parejas reportaron cambios en su proyecto de vida, deterioro de la salud (casos de hipertensión, depresión y adelgazamiento) y consumo de fármacos (Tedesco y Barbosa, 2013). Asimismo, se pudo constatar que las familias habían estado expuestas antes del accidente a otros escenarios donde se dieron violaciones de derechos laborales, pero las tendían a minimizar y no las lograban percibir como signo de alerta ante posibles violaciones posteriores (Tedesco y Barbosa, 2013).

Al igual que fue descrito anteriormente en el caso de las trabajadoras domésticas entrevistadas por Dobreé, González y Soto (2015), a las familias que tenían relación con los patronos, se les dificultaba percibir lo ocurrido (fallecimiento del familiar) como una violación a sus derechos, responsabilidad de las empresas. A pesar de tener poco conocimiento de cómo ocurrieron los hechos, no existía cuestionamiento de su parte, e inclusive en algunos casos se responsabilizaba al familiar trabajador por su deceso.

Esto va de la mano con el tercer punto, la dimensión social-comunitaria. Según diversos autores, la impunidad tiene impacto a nivel colectivo y transgeneracional, pues envía un mensaje a la población que ocasiona la naturalización de estos eventos, la desmovilización social y el debilitamiento de la reivindicación de otros derechos, convirtiéndose en un

mecanismo de control social. Las relaciones sociales marcadas por la desinformación, el miedo y la desconfianza dificultan la organización de las personas para enfrentar las violaciones de los derechos humanos y prevenir que se repitan en el futuro (Comisión de la Verdad, 2010; Martín Beristain, 2012; CDHDF, 2012).

4.1.3. Abordaje psicosocial de las violaciones de derechos humanos con énfasis en derechos laborales

El abordaje de las violaciones de derechos laborales se ha caracterizado por estrategias a nivel macro, que van desde recomendaciones de organizaciones internacionales a instituciones estatales y gobiernos, a campañas de capacitación en derechos. Sin embargo, estas no necesariamente se enfocan en los empleadores ni en las consecuencias vividas por las personas trabajadoras a partir de dichas violaciones.

El Consejo de Derechos Humanos de la ONU, encarga investigaciones a grupos de trabajo y relatores especiales, quienes, en contacto con grupos nacionales y autoridades gubernamentales, realizan visitas a los países (cuando les es permitido) y hacen recomendaciones acerca de cómo fortalecer el respeto de los derechos humanos en las relaciones de trabajo (Martínez Flores, 2017).

Por su parte, la OIT no sólo brinda recomendaciones a los países y realiza investigaciones sobre el cumplimiento o incumplimiento de los derechos laborales, sino que trabaja en campañas que permiten dar a conocer a las personas trabajadoras sobre la normativa vigente nacional e internacional. Un ejemplo es la campaña por los derechos de las trabajadoras domésticas desarrollada en Centroamérica, Panamá y República Dominicana, mediante la cual se ha brindado capacitaciones y material psicoeducativo en materia de derechos (OIT, 2015).

A pesar de las estrategias anteriores, no fue posible encontrar documentación de esfuerzos dirigidos a contrarrestar psicosocialmente el impacto que generan las violaciones de

derechos laborales en las personas. Sin embargo, existen otros escenarios de violaciones de derechos humanos en los que sí se fue posible.

En Colombia, por ejemplo, el Estado creó la Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas dentro el Ministerio de Salud y Protección Social. La misión de dicha unidad consiste en restablecer los derechos vulnerados por el conflicto armado y reivindicar la dignidad de las personas afectadas (Moreno Camacho y Díaz Rico, 2016). En este caso, el abordaje psicosocial se da a partir de tres premisas. La primera, tiene que ver con el hecho de que las expresiones de sufrimiento "son respuestas normales frente eventos anormales" (p.196). De tal manera, las causas del sufrimiento de las víctimas se perciben como resultado del contexto en el que se dieron lugar, por lo que se vuelve prioritario el análisis de este por encima del diagnóstico de las víctimas a partir de determinados estándares. La segunda premisa, se refiere al reconocimiento de los recursos con los que cuentan los sujetos y las comunidades afectadas, considerando que más allá de ser personas en sufrimiento, son personas con herramientas para afrontar sus condiciones de vida. Por último, la tercera premisa, tiene que ver con el principio de corresponsabilidad y dignificación. En dicho enfoque se sostiene que, las acciones dirigidas a las personas afectadas por hechos de victimización deben reivindicar la dignidad que les fue arrebatada y son responsabilidad de todas las personas que integran la sociedad. La puesta en práctica de dichas premisas se da a partir de estrategias colectivas e individuales (Moreno Camacho y Díaz Rico, 2016).

Por su parte, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (2018), en una guía de trabajo reciente, describe su estrategia oficial de abordaje ante las situaciones de violaciones en dicho país, a partir de tres acciones. La primera, descrita como "Respuesta inmediata", hace referencia al primer contacto con las víctimas y tiene como objetivo, salvaguardar su integridad física y emocional y contener el estado de crisis en que pudieran encontrarse. En segundo lugar, se encuentra el acompañamiento efectivo, relacionado con la

atención de las necesidades que tengan las víctimas a partir de la denuncia o queja. Por último, se encuentra el trabajo institucional, el cual, en coordinación con organizaciones públicas y privadas, tiene como fin proporcionar una eficiente atención victimológica.

Las investigaciones internacionales reseñadas durante los últimos apartados evidencian cómo alrededor de las violaciones de derechos humanos y específicamente, laborales, coexisten otros fenómenos sociales como la violencia contra las mujeres, el pobre acceso a la educación y la salud, la discriminación de acuerdo con la nacionalidad, etnia, edad, entre otros. En este escenario, la desinformación en materia de derechos en la población y la impunidad parecen ser habituales, así como similares las consecuencias psíquicas, físicas, familiares y sociales que conjunto con las violaciones anteriormente mencionadas, esto genera. Las estrategias de abordaje están presentes en algunos espacios, aún así, su incapacidad de reparar el daño ejercido por las violaciones de derechos laborales y primordialmente, de prevenirlas, las hacen parecer insuficientes para la erradicación de esta problemática.

De esta manera, habiendo dado una idea del estado de la cuestión en cuanto a las violaciones de derechos humanos con énfasis en derechos laborales, de su impacto y del abordaje a nivel internacional, a continuación, se expondrán los antecedentes a los que fue posible tener acceso a nivel nacional.

4.2. ANTECEDENTES NACIONALES

4.2.1. Violaciones de los derechos laborales, fenómenos asociados, contexto e impacto psicosocial: investigaciones nacionales

En concordancia con lo que se ha trabajado a nivel internacional, Hidalgo (2016) en una investigación de metodología participativa y etnopsicoanálisis, desarrollada con mujeres migrantes nicaraguenses que se insertan en el trabajo doméstico en Costa Rica, a partir de la recopilación de sus historias de vida, establece un diálogo teórico entre las violaciones de

derechos laborales, la migración, el género, la clase, entre otras categorías de análisis. La autora hace referencia a cómo la indocumentación en las personas migrantes nicaraguenses, su nivel educativo menor que el de la población costarricense activa, entre otras características, da paso, en un contexto de discriminación, a que se vean expuestas a bajos salarios y condiciones laborales precarias, al margen de la legalidad. Permitiendo a quienes las contratan, competir en el mercado nacional e internacional (Hidalgo, 2016).

Por su parte, la división sexual del trabajo relega a las mujeres nicaragüenses a espacios de trabajo de mayor precariedad laboral, como labores domésticas remuneradas, de cuidado, limpieza y cocina. En contraposición, los hombres suelen desenvolverse en el sector agroexportador, manufactura y construcción. Asimismo, posibilita que algunas mujeres cumplan una doble jornada, una labor pobremente remunerada en sus espacios de trabajo y una labor doméstica no retribuida al interior de sus hogares, con la responsabilidad de crianza de sus hijos e hijas y la atención de su pareja (Hidalgo, 2016).

Otro aspecto que destaca Hidalgo (2016), tiene que ver con la procedencia de la mayoría de las mujeres que realizan trabajo doméstico en Costa Rica (entre las que se encuentran las participantes del estudio), residentes de zonas rurales o urbano-marginales y migrantes de países "del tercer mundo".

Con la caracterización del contexto, los relatos adquieren especial sentido. En ellos, las participantes dan a conocer la incapacidad por parte de sus patronos para reconocerlas como sujetos de derechos; siendo expuestas a insultos, burlas y descalificaciones debido a su nacionalidad y estatus socioeconómico, descanso y alimentación insuficiente, ausencia de respeto y empatía por su salud e integridad, acusaciones sin pruebas, despidos injustificados, abuso sexual, violación, entre otros (Hidalgo, 2016).

Según sus historias, los patronos solían reconocer que la razón de su contratación residía en el estado de indocumentación que las caracterizaba, con el fin de brindar condiciones

laborales precarias y aprovecharse de la incapacidad que las trabajadoras consideraban que tenían de acceder a la justicia, dada su vulnerabilidad, desinformación y temor. Asimismo, las participantes apuntaron al componente afectivo dentro de las relaciones de trabajo, más aún en el ámbito doméstico, para explicar la dificultad que de ahí se genera para tomar acciones ante situaciones de violaciones de derechos (Hidalgo, 2016).

Otra población históricamente marcada por el incumplimiento en sus derechos humanos es la población indígena. Morales Gamboa y Lobo Montoya (2013) en una investigación de campo, y a través de entrevistas no estructuradas y observaciones participantes, dieron a conocer la situación sociolaboral de la población indígena Ngäbe Buglé residente en diferentes zonas del país. En el estudio, se explica al igual que lo hace Hidalgo (2016) que los trabajos donde la población migrante e indígena suele encontrar empleo son el sector doméstico, construcción, agrícola y comercio. Asimismo, recalca que dichos mercados aseguran su competitividad a partir de la contratación de mano de obra barata, con condiciones de trabajo precarias y sin derechos laborales estipulados por ley, guardando este fenómeno relación con prejuicios étnicos, raciales y de clase (Morales Gamboa y Lobo Montoya, 2013). Salta a la luz también, la discriminación de acuerdo con el género, siendo mayor la contratación de hombres indígenas y peores las condiciones de trabajo de las mujeres de dicha población, quienes se exponen a violencia psicológica, sexual y patrimonial constante.

A pesar de lo anterior, las remuneraciones salariales que reciben las personas en Costa Rica, mejores en comparación con otros países de Centroamérica, constituyen el principal atractivo para el arribo de trabajadores indígenas. Las precarias condiciones laborales, migratorias y de salud, no parecen constituir elementos que disuadan a las personas de realizar el viaje. Esto, aunado a la falta de recursos y voluntad política en las instituciones del Estado, reflejada, por ejemplo, en una labor de inspección del trabajo deficiente, posibilita que este escenario se perpetúe (Morales Gamboa y Lobo Montoya, 2013). Los autores concluyen que,

el desempleo y la precarización laboral, son formas en las que la exclusión social se materializa. A su vez que, el nivel educativo, la cantidad de personas residentes por hogar y los ingresos económicos, son dimensiones que condicionan las posibilidades de inserción laboral, reforzando un espiral de exclusión.

En este escenario, Hidalgo (2016) hace referencia a nivel individual al impacto que generan dichas experiencias en las mujeres entrevistadas, entre ellas destaca el agotamiento físico; el dolor asociado a las humillaciones, burlas y descalificaciones; la incapacidad para reconocerse como sujetos de derechos debido a su condición migratoria; y las secuelas propias del abuso sexual y violación. Por su parte, Morales Gamboa y Lobo Montoya (2013) manifiestan como impacto a nivel individual, la presencia en la población indígena de condiciones como depresión y ansiedad, enfermedades crónicas como hipertensión, envenenamiento por agroquímicos y dificultades psicomotoras.

En Hidalgo (2016), a nivel social, se destaca la naturalización de la impunidad como característica común en los relatos.

4.2.2. Experiencias no documentadas de abordaje psicosocial en casos de violaciones de derechos laborales en el país

Como parte de los antecedentes nacionales, se describen a continuación y a forma de resumen, los resultados de las entrevistas a informantes claves, objetivo externo del presente trabajo. En el punto 2.5 de la metodología y descripción detalla del proceso, se relata la estrategia llevada a cabo para realizar las entrevistas.

ASTRADOMES

Es una organización que tiene como objetivo asesorar y capacitar a las trabajadoras domésticas en Costa Rica. M. Cruz (comunicación personal, 2017), presidente de asociación, explica que las asesorías que brindan se centran en el área legal y las capacitaciones se basan

en educación en derechos laborales y de las mujeres, además, desarrollan una labor como activistas por los derechos de las trabajadoras domésticas. No ofrecen apoyo profesional en psicología o alguna otra disciplina a fin, por lo que, cuando se percatan de que alguna compañera necesita este tipo de servicios, la refieren al Instituto Nacional de las Mujeres.

CENDEROS

Es una organización social sin fines de lucro, que trabaja por el protagonismo y empoderamiento de la población migrante y fronteriza. Uno de los servicios que ofrecen, es la atención psicológica individualizada. F. Quirós (comunicación personal, 2018), psicóloga de la organización, explica que, aunque el centro de las sesiones se basa primordialmente en la elaboración del duelo migratorio y de las situaciones traumáticas vividas en su país de origen, la no satisfacción de necesidades básicas por el desempleo y las experiencias de discriminación y precariedad laboral vividas en Costa Rica por los pacientes, potencian dicho duelo y trauma y su abordaje es también parte del proceso terapéutico. Una de las formas con las que buscan contrarrestar y prevenir estas situaciones es a través de la educación en derechos (campañas informativas, folletos, talleres grupales) y el desarrollo de autonomía durante las sesiones individuales.

F. Quirós (comunicación personal, 2018) hace hincapié en que una de las razones por las que las personas migrantes acceden a trabajos en condiciones precarias es el hecho de que no tienen otra forma de satisfacer sus necesidades básicas. La especialista, además, sienta responsabilidad en el Estado costarricense, ya que explica que los procesos migratorios y la expedición de permisos laborales no suelen ser expeditos, lo que maximiza que la condición de vulnerabilidad de las personas migrantes.

Explica que quienes emplean suelen aprovecharse de la condición de indocumentación, vulnerabilidad e incertidumbre para ofrecer condiciones laborales precarias, lo que genera frustración e impotencia en las personas trabajadoras. Esto es exponencialmente común en el

área rural, dado que hay menor control que en las zonas urbanas. Las plantaciones bananeras son escenarios comunes donde ocurren las violaciones de derechos laborales en el campo, así como también es común la trata de personas y el tráfico de migrantes para explotación laboral (F. Quirós, comunicación personal, 2018).

INAMU

Es una institución pública que promueve y tutela los derechos humanos de las mujeres en Costa Rica. Su Centro de Información y Orientación en Derechos tiene asignado los casos de mujeres víctimas de violaciones de derechos laborales. El mayor enfoque del centro en esta línea es la atención individualizada desde la disciplina psicológica, la elaboración y entrega de material educativo en derechos y la asesoría legal. Han existido espacios de trabajo grupal con víctimas, pero los horarios que maneja la institución dificultan la asistencia de las mujeres, debido a que se encuentran en horas laborales.

M. Vega (comunicación personal, 2018) psicóloga del centro, explica que la población que atienden varía en edades, áreas de ocupación, ámbito (público y privado) y estrato socioeconómico, sin embargo, un factor constante es el tipo de violación de derechos laborales a la que se encuentran expuestas: hostigamiento laboral y sexual. La especialista explica que la razón por la que las mujeres son hostigadas en el espacio laboral tiene que ver con la necesidad de sus superiores o pares de reafirmar su poder, manteniendo control sobre ellas a través de sobrecarga, aislamiento, intimidación, insultos, humillaciones, burlas, amenazas, acoso, agresiones, entre otras; y en algunos casos, logran que estas renuncien.

Uno de los hallazgos en los espacios de atención que menciona M. Vega (comunicación personal, 2018) es el reforzamiento de los roles de género; no importa el cargo que ocupen las mujeres, tiende a ser delegado en ellas labores de servicio y cuidado. Explica también, que, aunque en el ámbito público se han desarrollado más estrategias para la erradicación del hostigamiento laboral y sexual, reciben casos del ámbito público y privado en proporciones

similares. Cuando las mujeres deciden denunciar usualmente no son apoyadas, más bien dentro del ámbito laboral suelen sufrir consecuencias como rechazo, ostracismo y despido.

Con respecto al impacto en el plano individual, M. Vega (comunicación personal, 2018) comentó que las mujeres solían reportar sentimientos de agotamiento, tristeza y desesperanza, depresión, ansiedad, ingesta de medicamentos, dificultad para conciliar el sueño, intentos de suicidio, entre otros. A nivel familiar, relataban problemáticas en la vida en pareja y dificultad para hacerse cargo de hijos e hijas. A nivel social, remarca que existe impunidad en el tema de las violaciones laborales, los procesos de hostigamiento laboral y sexual no prosperan por la vía judicial, y las mujeres experimentan gran dificultad para tener apoyo de compañeros y compañeras de trabajo en las denuncias, por el temor a perder sus trabajos. Para finalizar, reflexiona sobre la falta de politización de la violencia en los espacios de trabajo, estableciendo una comparación con el fenómeno de la violencia doméstica en los años 70, "es primordialmente una problemática del espectro privado, se personaliza".

MTSS

El MTSS es la institución rectora y ejecutora de la política laboral y de seguridad social de Costa Rica. Entre sus funciones se encuentra informar a la población sobre el deber ser en materia de derechos laborales y dar a conocer las instancias a las cuales se debe recurrir en caso de que exista un incumplimiento de estos. Sirve como mediador entre quien emplea y la persona trabajadora, con el objetivo de agotar la vía administrativa ante la posibilidad de iniciar un proceso judicial. Por último, vigila el cumplimiento de los derechos laborales en los espacios de trabajo a través de la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo.

T. Ramírez (comunicación personal, 2018), asesora de dicha dirección, reconoce que las violaciones de derechos laborales son una problemática importante dentro del país, en sus visitas suelen encontrar un índice de infracción por parte de los entes empleadores de entre 60% y 70%. Sin embargo, explica que los recursos con los que disponen (sólo cuentan con 150

inspectores a nivel nacional y 70 vehículos) y las funciones a su cargo son limitadas. Por normativa, en la visita inicial quien inspecciona constata si en el establecimiento se cumple con la normativa laboral, de encontrarse alguna infracción a las normas, se previene al patrono para que dentro de un plazo determinado rectifique, pero no se puede penalizar. Al finalizar el plazo de la prevención realizada en la primera visita, se visita nuevamente para corroborar si el patrono se encuentra en regla y de no ser así, se presenta una denuncia en sede judicial.

A pesar de que, tanto por la atención directa en las oficinas del ministerio, como por las inspecciones que realizan y las capacitaciones que reciben en temas como hostigamiento laboral, hostigamiento sexual en el trabajo, discriminación laboral, entre otros, son conscientes de las consecuencias que generan las violaciones de derechos laborales en las personas al menos a nivel individual y familiar, no existe en la institución un departamento que aborde el impacto psicosocial de la problemática ni esfuerzos dirigidos a desarrollarlo (T. Ramírez, comunicación personal, 2018).

RET

En Costa Rica, RET promueve el desarrollo de personas migrantes en situación de vulnerabilidad, proporcionando apoyo y capacitaciones de medios de vida integrales. Ofrecen abordaje psicosocial en terapia breve pero sólo en población que presenta sintomatología de estrés postraumático y duelo migratorio. Existen equipos de abordajes interdisciplinario que combinan disciplinas como psicología y derecho, quienes acompañan a las personas migrantes en el acceso a sus derechos, entre esos laborales (L. Ortega y D. Fernández, comunicación personal, 2019)

SJM

El SJM Costa Rica se enfoca en ofrecer servicios y llevar a cabo acciones que respondan a las necesidades más apremiantes de las personas migrantes en el país. Explica S. Rojas (2018), trabajadora social de la organización, que el servicio prestado en cuanto a atención

psicosocial se centra en el trabajo del duelo migratorio, sin embargo, una parte de las personas indocumentadas que atienden mencionan haber experimentado violaciones de derechos laborales, pero hay una naturalización de estas debido a que no se consideran sujetos de derechos por su estado de indocumentación. En su momento, contaron con un programa para atender casos de violaciones de derechos laborales, sin embargo, en la actualidad se encuentra inactivo y no guardan registro de sus intervenciones.

Las investigaciones nacionales y el trabajo de instituciones y organizaciones reseñado durante los últimos dos apartados, al igual que los antecedentes a nivel internacional, muestra cómo alrededor de las violaciones de derechos laborales, coexisten otros fenómenos sociales como discriminación por condición étnica, de género y migratoria, pobreza, entre otros. En Costa Rica, la desinformación en materia de derechos en la población y la impunidad también son usuales, así como lo es la poca oferta de instituciones y organizaciones que busquen contrarrestar las consecuencias psíquicas, físicas, familiares y sociales. Las estrategias de abordaje están mayormente guiadas al plano legal y de educación en derechos, que, aunque necesario, no parece ser suficiente para erradicar las condiciones laborales precarias, acceder a justicia restaurativa y dignificar la vida de quienes han sido y siguen siendo víctimas de esto.

4.2.4. Experiencias de abordaje psicosocial en el Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes

Desde el año 2011, los y las estudiantes del Módulo de Psicología y Violencia Doméstica de la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica, han brindado acompañamiento a mujeres que experimentan o han experimentado situaciones de violencia doméstica y solicitan orientación legal en el Consultorio Jurídico del INAMU y desde el año 2014, en el Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes (A. Rodríguez, comunicación personal, 05 de junio de 2017).

En estos procesos, el rol de los y las estudiantes de psicología ha consistido en el acompañamiento a mujeres que están atravesando una ruta de acceso a la justicia, en búsqueda del cumplimiento de una serie de derechos humanos que se les han vulnerado. Las labores específicas que desempeñan en este caso son enumeradas por A. Rodríguez (comunicación personal, 2017) de la siguiente forma:

- Humanizan el trato que se da en el consultorio, garantizando que la atención brindada no vulnere ninguno de los derechos de las personas usuarias y la vinculación con el servicio judicial sea empática y cálida.
- Median en los procesos de entrevista, apoyando al estudiantado de derecho y a la abogada a cargo en la recolección de información. El recurso del o la estudiante de psicología genera la posibilidad de recabar más información cuando el lenguaje utilizado por el personal del consultorio es técnico y la usuaria no comprende lo que se le pregunta o se encuentra emocionalmente afectada, sirviendo el o la estudiante de psicología como un puente entre el consultorio y la persona usuaria.
- El o la estudiante provee contención emocional en los casos en que a la usuaria se le comunica una noticia relacionada con el proceso judicial que no concuerda con sus expectativas, o cuando se encuentran afectadas debido a situaciones que acontecieron en el proceso judicial.
- Preparan a las víctimas para las audiencias y para las diferentes etapas del proceso. Se puede realizar inclusive un acompañamiento in situ, con las mujeres que lo requieren. Se trabajan las escenas temidas, las redes de apoyo con las que cuentan para asistir a las audiencias, entre otras cosas.
- Realizan una valoración de necesidades, primando qué necesita esa consultante en específico para poder sostenerse durante el proceso. Se identifica cuáles son las necesidades prioritarias, quiénes requieren primeros auxilios psicológicos, intervención

en crisis y/o atención psicoterapéutica especializada y cuáles pueden canalizarse a través de la psicoeducación. Cuando es necesaria una atención psicoterapéutica especializada el estudiantado realiza una referencia interinstitucional.

- Construyen materiales informativos y dirigen talleres de sensibilización y/o capacitación en ciertas temáticas para las personas que laboran en los consultorios.

Algunos de los hallazgos obtenidos a partir de estas experiencias y que no distan de lo teorizado por otros autores es que, el rol de la psicología en estos espacios no sólo es pertinente si no que necesario (IIDH, 2009a; A. Rodríguez, comunicación personal, 2017). Lo anterior, debido a que aun cuando son servicios especializados, estos no cuentan con un abordaje empático y de escucha. De tal forma, la presencia de un especialista en psicología posibilita aclarar las necesidades reales de las usuarias (A. Rodríguez, comunicación personal, 2017).

En consultas realizadas a las mujeres y a terceros, se ha reportado que la presencia del o la especialista en psicología en el proceso de entrevistas legales, las hace sentir acompañadas y con mayor confianza. Queda claro que las personas no sólo enfrentan barreras legales para poder acceder a la justicia, sino que los procesos judiciales se encuentran también atravesados por las subjetividades, elemento que debe ser reconocido y tomado en cuenta (A. Rodríguez, comunicación personal, 2017).

Por último, se ha identificado que no es suficiente insertar a estudiantes en estos espacios por períodos específicos, sino que debería ser un servicio que se brinde continuamente y no sólo a las víctimas de violencia doméstica, sino a todas las personas usuarias del consultorio que así lo requieran (M. Sancho, comunicación personal, 30 de mayo de 2017; A. Rodríguez, comunicación personal, 2017).

Además, de acuerdo con A. Rodríguez (comunicación personal, 2017) dentro de la universidad, se llevó a cabo hace unos años un proyecto de extensión docente llamado “Pasantías psicolegales”, en el cual estudiantes de psicología se insertaban en diferentes

consultorios jurídicos y brindaban primeros auxilios psicológicos a personas que presentaban crisis al momento de ser atendidas en dichos lugares. Sin embargo, no fue posible ubicar información sobre los resultados del proyecto mencionado.

El panorama nacional refleja un vacío en el abordaje psicosocial de las personas víctimas en materia de incumplimiento de derechos, a su vez que, muestra las afectaciones que pueden experimentar los individuos a causa de las violaciones de estos. Un trabajo interdisciplinario en procesos judiciales que incluya a profesionales en psicología puede colaborar en la construcción de estrategias de atención integral para diversas problemáticas y la Universidad de Costa Rica, desde los Consultorios Jurídicos, puede ser una plataforma para visibilizar y posibilitar la creación de dichos espacios en el país.

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Los siguientes apartados se profundiza en los ejes teóricos y las conceptualizaciones que dan sustento al presente informe y que acompañaron el proceso de práctica dirigida.

1. EJES TEÓRICOS

1.1. DERECHOS HUMANOS

1.1.1. Breve historia

La Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano se gesta en 1789 durante la Revolución Francesa, en respuesta a los absolutismos de la época y en la búsqueda por la materialización de un cambio social y cultural (Tünnermann, 1997; Papacchini, 1998). Este fue uno de los primeros esfuerzos hacia el reconocimiento de la igualdad y la libertad como derechos humanos de los hombres.

Sin embargo, en Occidente, el reconocimiento de las mujeres como sujetos de derecho y la consolidación universal de los derechos humanos como doctrina inició hasta el siglo XX,

posterior a las dos guerras mundiales. Esto con la expansión de reformas constitucionales en numerosas naciones y con la creación de normativas y agrupaciones para la defensa de la dignidad humana a nivel internacional. Específicamente, en 1948, con la Declaración Universal de Derechos Humanos, se dejaron establecidos por primera vez en la historia de la humanidad, los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales básicos que los seres humanos deben gozar (Papacchini, 1998; Arese, 2014).

Alpízar (2011) explica que la historia de los derechos humanos en Costa Rica se gesta de forma prematura en comparación con el panorama internacional y más aún con el regional. Desde el siglo XIX, décadas antes de haberse promulgado la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ya había esfuerzos en esa dirección en el país. De hecho, entre 1920 y 1930 se presenta un auge en la lucha por los DDHH, con la consolidación del movimiento obrero y la fundación del Partido Reformista, el Partido Comunista y la Liga Feminista (Rodríguez, 2005). El punto más alto se alcanza en la década de 1940, con el establecimiento de las Garantías Sociales (Alpízar, 2011).

1.1.2. Derechos Humanos a partir del Derecho Internacional

Según el ACNUDH (1996/2017) se consideran aquellos “derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición” (p.1). Así, “todos los seres humanos tienen los mismos derechos, sin discriminación alguna” (p.1). La noción de “todos los seres humanos”, se refiere a estos en cuanto dotados del estatus de personas o ciudadanos con capacidad de obrar. Por lo que el término “derechos fundamentales” adquiere sentido en tanto esenciales al ser humano y propios de su dignidad (Ferrajoli, 1999; Guerra, 2014).

De hecho, como puede verse, la noción de derechos humanos está estrechamente relacionada con la de dignidad humana. Antes de definir esta última, es necesario aclarar que

para este trabajo se partirá de un punto de vista ontológico. Beriain (2004) explica que la dignidad ontológica tiene que ver con el valor y la igualdad intrínseca de todas las personas que forman parte del grupo humano, independientemente de sus conductas (Millán Puelles, 1978) o de cualquier otro factor. Lo que las hace por tanto, merecedoras de un respeto incondicionado (Aparisi Miralles, 2013).

Aun cuando estas definiciones son aceptadas a nivel internacional, no ha sido elaborado un Código de derechos fundamentales como tal, ya que estos se gestan a partir del deber ser del derecho. No obstante, sí existe una clasificación:

1. De primera generación: derechos civiles y políticos consagrados para proteger a las personas frente al Estado.
2. De segunda generación: dirigidos a consagrar prestaciones positivas y constituidos por los derechos económicos, sociales y culturales (dentro de los cuales se incluyen los derechos laborales).
3. De tercera generación: derechos de incidencia colectiva, como el Derecho Ambiental, al patrimonio histórico y cultural, a la paz y al desarrollo humano, entre otros (Arese, 2014).

1.1.3. Crítica a la definición de Derechos Humanos

En su libro *Política y transformación social. Discusión sobre Derechos Humanos*, Gallardo (2000) discute la noción de “los” derechos humanos. Según el autor, en ella se designa como homogéneo lo que es heterogéneo, es decir, sujetos de distinto carácter, respecto de los cuales los derechos no pueden ser y no son atribuidos en la práctica de la misma forma. En su disertación, busca romper con el imaginario social que entiende que los derechos humanos que se plantean en declaraciones como la de la ONU, son reivindicables legalmente ante todos los tribunales de justicia, porque, de hecho, se ubican más en el plano del deber ser (Gallardo,

2000) y no definen la realidad inmediata de las personas. Aún a pesar de esto, en las luchas sociales el discurso de derechos humanos es y puede seguir siendo utilizado como herramienta de esperanza en cuanto a la posibilidad de dignificación de la experiencia humana.

No obstante, Gallardo (2000) y De Sousa Santos (2014) exponen que este impacto ético se ha visto debilitado por el hecho de que se expresa en el interior de un imaginario moderno-burgués y culturalmente occidentocéntrico, para el que, como se mencionó anteriormente, todos los seres humanos somos iguales y recibimos lo que nos merecemos a partir de nuestra capacidad “natural” de inserción en el mercado. De tal forma, se justifica que la desigualdad y la discriminación son legítimas en cuanto tienen que ver con el también natural orden de las cosas, terminando, como lo expone De Sousa Santos (2014), por “reproducir el (des)orden social capitalista, colonialista y patriarcal que domina nuestro tiempo” (p.19).

Pareciera ser que, dichos derechos no serán efectivos como norma social si no contienen una potenciación desde quienes son víctimas de discriminaciones (Gallardo, 2000). Esto, con colaboración de defensores y defensoras de derechos humanos que posean concepciones contrahegemónicas y que velen por alternativas de potenciación de autonomía orientadas a la creación de una sociedad más justa y más digna (De Sousa Santos, 2014). La importancia está entonces, en que estos discursos no sólo se gesten desde esferas de poder, sino con y desde la gente, teniendo en cuenta sus condiciones objetivas de existencia.

1.2. DERECHOS LABORALES

1.2.1. Breve historia

En el ámbito legal, el derecho laboral es el conjunto de normas jurídicas que tienen por objeto conseguir el equilibrio y la justicia social en las relaciones laborales (Dávalos, 2005). De tal forma, dichas regulaciones en los vínculos entre personas obreras y patrones funcionan idealmente, como mecanismo de protección para las personas obreras. Lo anterior, se plantea teniendo en cuenta que, las relaciones de trabajo asalariado han sido históricamente

asimétricas. Por tanto, quien aporta su trabajo por una necesidad de supervivencia estará siempre en desventaja frente a quien puede tomar la decisión de contratarle o no; quien goza de mayor prestigio, estatus socioeconómico o poder político, tendrá oportunidad de sacar ventaja en la relación laboral (Giménez Cacho, 2007).

Esta asimetría es precisamente la raíz del carácter conflictivo de las relaciones de trabajo asalariado, y ha sido la razón por la que se han llevado a cabo diversas luchas sociales en pro de la instauración y defensa de los derechos laborales. Particularmente, entre el siglo XIX y XX, personas trabajadoras en diferentes rincones del mundo se organizaron en acciones colectivas, las cuales devengaron en la mayoría de los países, en la promulgación de leyes que ahora regulan el ejercicio del trabajo (Giménez Cacho, 2007).

Según Badilla y Urquilla (2015) es difícil fijar una fecha exacta del origen de los derechos laborales, porque este hecho, como la mayoría de los procesos históricos, tiene diferentes matices de acuerdo con cada contexto geográfico; y también porque en general, estuvo precedido de una gran cantidad de antecedentes que hacen imposible la identificación del momento específico de su nacimiento.

Sin embargo, entre algunos de los hechos históricos que se pueden destacar se encuentran, la formación de coaliciones durante la Revolución Industrial que se oponían a la postura liberal imperante en la época, la cual afianzaba las bases del modelo capitalista, mediante la precariedad y explotación laboral, y donde se contemplaba la intervención del Estado como inaceptable. También, la expansión de las doctrinas socialistas, comunistas y anarquistas, donde la persona trabajadora pasaba de ser un sujeto social y económico, a ser un sujeto político (Giménez Cacho, 2007).

A pesar de la inexactitud, a nivel mundial se reconoce que la creación de la OIT en 1919, por medio del Tratado de Versalles que puso fin a la Primera Guerra Mundial, da un giro a la noción universal del trabajo, pues, aunque aún no se contempla como un derecho, empieza

a señalarse como una actividad en la que deben evitarse condiciones de injusticia (Badilla y Urquilla, 2015). Es hasta 1948, con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que el trabajo comienza a identificarse como un derecho humano fundamental. En este documento, el Art. 23 expone lo siguiente:

Toda persona tiene derecho al trabajo; a la libre elección de su trabajo; a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, a la protección contra el desempleo; a igual salario por trabajo igual; a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana; y a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. (CDHDF, 2013).

Lo anterior colinda con la situación histórica de Costa Rica en los años 40, donde como fue expuesto anteriormente, la escena política se redefine. En este caso, con una alianza entre la Iglesia Católica, fuerzas políticas conservadoras y el partido comunista. Este último elemento fortalece la esfera de derechos laborales, por lo que hace posible la creación del primer Código de Trabajo en 1943. No obstante, debido a la presión de las otras dos partes, se ven obligados a ceder en sus demandas. Como resultado, fueron excluidos de este código los y las trabajadoras domésticas y de campo, y las disposiciones que garantizaban el fuero sindical, así como también, fueron evadidos en la práctica algunos de los más importantes derechos individuales, como el preaviso y la cesantía (Pérez Sainz, 1998).

De esta forma, es como paradójicamente, expresa Pérez Sainz (1998), que la configuración de un Estado benefactor no conllevó en un gran desarrollo de la legislación laboral, ni tampoco los años subsiguientes, pues, aunque hubo un repunte organizativo en los años sesenta, este no supuso la consolidación del movimiento sindical. En cambio, se encuentra

documentado desde los años ochenta, una desaparición paulatina del sindicalismo en el sector privado del país.

En este escenario, la acción a nivel estatal ha sido profundamente contradictoria, fomentando los derechos individuales, a la vez que niega sistemáticamente los derechos colectivos de las personas trabajadoras. Dichas contradicciones y atrasos en materia de derechos laborales se vuelven más comprensibles con el entendimiento de los cambios económicos que ha sufrido Costa Rica en los últimos años, al ligar su economía con la del mercado internacional (Pérez Sainz, 1998).

En el año 1998, comienza entre diversos actores (gobierno, sindicatos del sector público, empresas y otras organizaciones de la sociedad civil) una discusión sobre la necesidad de una reforma significativa al Código del Trabajo, vigente desde 1943. Sin embargo, debido a una serie de inconsistencias en el proyecto, es hasta el año 2016 que se firma la Ley de Reforma Procesal Laboral (N° 9343), la cual entra en vigor el 25 de julio del 2017. Esta contempla cambios a nivel procesal, individual y colectivo (MTSS, 2017). Según Vargas (2017) entre los cambios destacan:

- La obligatoriedad de señalar en la carta de despido sin responsabilidad patronal, puntualmente, las razones del despido. La cual debe ser entregada personalmente a la persona trabajadora. De esta manera, durante el proceso judicial únicamente se podrán discutir los hechos que hayan sido indicados en la carta de despido.
- La amplitud de los criterios de no discriminación de cuatro a catorce, quedando abierta la posibilidad para otros criterios que no estén ahí mencionados. Asimismo, la obligación de no discriminar se extiende desde el proceso de selección y reclutamiento.
- Las personas que en la práctica ejerzan actos de dirección o jefaturas podrían encontrarse como solidariamente responsables en caso de que la organización para que

laboran cometan faltas o infracciones laborales, por lo que podrían llegar a ser sancionadas.

- El juez que conozca el caso, de oficio, podrá ampliar las pretensiones o solicitudes de las personas trabajadoras, cuando estas hayan dejado de incluir, por omisión o descuido, aspectos relacionados con Derechos Irrenunciables, definidos en la jurisprudencia.
- Se establece el derecho de recibir asistencia legal gratuita para la tramitación de una demanda laboral cuando se trate de casos de discriminación, trabajadoras embarazadas o en lactancia, personas menores de edad y trabajadoras cuyo ingreso mensual último o actual no supere dos salarios base.

1.2.2. Tipos de Derechos Laborales

Existe una división de los derechos laborales según sean: individuales, colectivos y de protección social. Los primeros, se refieren a los derechos de cada persona trabajadora frente a su empleador o empleadora, por ejemplo: limitación de la jornada laboral, establecimiento de montos mínimos de remuneración y días de descanso obligatorios, fijación de condiciones de trabajo, regulación de higiene y seguridad, entre otros. Los segundos, están relacionados con la libertad de las personas trabajadoras de organizarse en sindicatos para defender sus intereses y negociar colectivamente los términos de contratación, el derecho a la huelga, entre otros. Por último, los terceros tienen que ver con la seguridad social y la protección especial a personas en condiciones de vulnerabilidad como menores de edad, mujeres o personas con discapacidad (CDHDF, 2013).

1.3. UNA PERSPECTIVA CRÍTICA DE LA PSICOLOGÍA LABORAL

Autores como Porras (2012) se han hecho el siguiente cuestionamiento: ¿qué hace un o una científica social en las empresas? Esta y otras interrogantes han evidenciado la necesidad de un análisis crítico sobre la creciente relación entre la disciplina psicológica y las

organizaciones, que permita dar cuenta del rol que han ejercido las personas profesionales en psicología en la trivialización de los problemas del trabajo y en la legitimación de fenómenos como la precariedad, explotación, dominación, discriminación, entre otros que coartan la dignidad humana.

Tradicionalmente, en la psicología del trabajo y las organizaciones no se ha profundizado sobre las condiciones e implicaciones sociales, políticas, culturales y económicas del proceso productivo y de las personas que participan de él (Pulido, 2004; Crespo y Serrano Pascual, 2012). La función de una persona profesional en psicología parece limitarse a una labor técnica (Andrade, 2013) que busca hacer más eficiente el proceso productivo, bajo el supuesto liberal de que el interés de las empresas redundará automáticamente en el bienestar común (Prilleltensky, 2002; Pulido, 2012).

El aporte que hace la psicología en esta línea es entonces, reconocido y valorado en la medida en que contribuye a mejorar los resultados de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores según como lo conciben las empresas (Gómez, 2016). La persona trabajadora, incluyendo al especialista en psicología, es concebida como un instrumento. Es así, como el trabajo se deshumaniza, pasando el ser humano a ser valorado sólo en la medida en que es "útil" dentro del proceso productivo. Por esto, la gran angustia que genera el desempleo, porque no sólo entran en juego los medios de subsistencia de las personas, sino que se pone en cuestionamiento su "utilidad", su valor dentro de este sistema (Rodríguez y Mendoza, 2007). Esta amenaza permanente actúa como mecanismo de disciplina para personas ocupadas y desocupadas y trae implícito una noción de insaciabilidad del mercado, donde nada de lo que haga el sujeto será suficiente, porque además siempre podrá existir alguien que lo haga mejor, siendo este el impulso a continuar todos los días, bajo el temor de perder lo que se supone ha sido ganado (Andrade, 2013).

Se vive en la contradicción en la que se es persona en cuanto se trabaja, pero cuando se trabaja se convierte en instrumento. Es por esto que, para Orejuela y Ramírez (2011) el trabajo es a la vez causa y efecto subjetivo. Como causa, determina la subjetividad de los individuos, pero a la vez como efecto, los individuos se apropian de él y lo significan según la historia personal y social.

Se ve entonces, la necesidad de adentrarse en el tema desde una perspectiva analítica, que tome en cuenta que el rol de la psicología en los espacios laborales ha sido y puede seguir siendo central en la constitución o no, de sujetos gobernables. Sin embargo, queda la interrogante del ¿cómo hacerlo? Pulido (2012) considera que en la medida en que los estudios se sitúen en las condiciones objetivas del trabajo local, no tomarán partido por alguna de las propuestas hegemónicas. No obstante, esto no alivia el nudo que se encuentra al intentar transitar de la teoría a la praxis. Lo cual plantea claramente Andrade (2013) al preguntarse: ¿quiénes estarían dispuestos a hacer psicología crítica en contextos organizacionales teniendo en cuenta que esta no se centra o no persigue el objetivo de la productividad? ¿Quiénes subsidiarían este tipo de abordajes e intervenciones más allá del ámbito académico? y ¿Cuál es entonces el lugar de la psicología crítica en el mundo del trabajo y de las organizaciones?

Aun así, como bien lo señala García, Díaz y Santiago (2013) se están apenas dando los primeros pasos en Latinoamérica y otras partes del mundo para gestar una propuesta de psicología laboral de corte crítico, por lo que los esfuerzos inicialmente se concentran en el cuestionamiento de las premisas, los supuestos y los encargos sociales a la disciplina. La acción es sin duda necesaria, en esa línea Porras (2012) sugiere como posibles actores a las instituciones públicas, los sindicatos, las organizaciones no gubernamentales, las comunidades, las cooperativas, entre otras.

Y en efecto, un camino posible podría ser la reunión de diferentes sectores de la sociedad que se encuentren comprometidos no sólo con el enfoque de derechos humanos, si no

con el cuestionamiento del orden social establecido en cuanto a las dinámicas laborales se refiere; teniendo principal proyección la voz, la mirada, el rostro, la experiencia y las necesidades de las personas vulnerabilizadas. Crear y organizarse desde ese punto de partida.

Esto no menoscaba la importancia de que la formación en el área organizacional de los y las profesionales en psicología contemple el análisis de las condiciones reales en las que las personas laboran en el país, específicamente aquellas vulnerabilizadas. Sin embargo, es importante reconocer que al adentrarse en una empresa, difícilmente sea posible generar cambios desde allí. Diría Assata Shakur "nadie en el mundo, nadie en la historia ha conseguido su libertad apelando al sentido moral de sus opresores". Y de ahí, una serie de dudas que surgen a partir del presente trabajo:

-¿Es posible motivar a la transformación social en y desde espacios que funcionan a partir de la precariedad, la desmovilización, la deshumanización, la explotación, el no cuestionamiento?

-Aun cuando, idílicamente, todos los patronos en el país llegaran a cumplir con los derechos laborales establecidos por el Código de Trabajo y las disposiciones internacionales, tomando en cuenta que las relaciones de trabajo asalariado tienen como característica fundante la asimetría, ¿se podría llegar a hablar de igualdad?

2. DEFINICIONES

2.1. Discriminación

Para Smith et al (2010) la discriminación hace referencia a las instituciones, normas y prácticas sociales responsables de que se perpetúe y legitime la exclusión o vulneración de ciertos miembros de la sociedad, en virtud de su pertenencia a una determinada categoría social. Segato (2013) profundiza en esta noción al explicar que los procesos de discriminación se suscriben bajo el reconocimiento de la diferencia, el otro en contraposición a un ideal de sujeto.

2.2. Interseccionalidad

La interseccionalidad se refiere a una categoría de análisis de las interacciones y los mecanismos a través de los cuales se constituyen los sistemas de opresión, en cada caso y cada contexto. Su desarrollo ha permitido caracterizar como heterogéneos a los grupos vulnerables y visibilizar los privilegios y las jerarquías al interior de los colectivos (Zota-Bernal, 2015). Debido a lo anterior, ha sido posible la interpretación de los derechos humanos como “interdependientes, interrelacionado e indivisibles” (p. 82), a la vez que se dinamiza la interpretación antes armónica de los derechos individuales y colectivos (Zota-Bernal, 2015).

2.3. Discriminación interseccional

La discriminación interseccional no sólo se refiere a la discriminación basada en diferentes motivos, sino que atiende a la concurrencia simultánea de diversas causas de discriminación que pueden tener un efecto sinérgico y que combinadas generan un tipo particular de discriminación, el cual sólo ocurre cuando determinadas causas interactúan de determinada manera en la vida de una persona. La unión de la categoría interseccionalidad con la noción de discriminación permite, además, incorporar el estudio del contexto y de las condiciones específicas en las que se suscita (Vargas Vera, 2016).

2.4. Vulnerabilidad social

Labrunée y Gallo (2005) la definen como la convergencia de circunstancias que incrementan el riesgo de sufrir una contingencia que profundice una situación de malestar social. Se origina a partir de procesos de carácter social, económico, político y demográfico, que afectan la partición de los recursos entre los diferentes grupos de personas y reflejan la distribución del poder (Rojas, 2009).

2.5. Violencia contra las mujeres

Se refiere a todo acto, amenaza u omisión que sitúa a las mujeres en una posición subordinada y/o desigual respecto de los hombres, lesionándolas en el plano físico, sexual,

psicológico o patrimonial e impidiéndoles el gozo total o parcial de sus dichos derechos y libertades (ONU, 1993).

2.6. Precariedad laboral

Lo que caracteriza a la precariedad laboral es la carencia de dignidad en el trabajo (OIT, 2014), manifestada en salario menor al legalmente establecido; jornadas de trabajo largas y/o sin descanso; no reconocimiento de pago por horas extras laboradas; falta de higiene en el espacio de trabajo; labores que ponen en riesgo la salud y la vida; amenazas, sanciones y presión desmedida; irrespeto de las condiciones de trabajo prometidas, entre otras (OIT, 2017).

Según la OIT (2014), entre las actividades más proclives a la existencia de una mayor precariedad laboral se encuentran: la construcción, la agricultura, la ganadería, la minería, el procesamiento de alimentos e industria del embalaje; el servicio doméstico y otros trabajos de prestación de cuidados y de limpieza; el sector textil, las actividades económicas informales; las actividades que se desarrollan en zonas de puertos y playa, y en áreas fronterizas; y las actividades vinculadas con el tratamiento de la basura.

2.7. Trata de personas

El artículo tercero del Protocolo para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas especialmente en Mujeres y Niños (ONU, 2002), establece que la trata de personas consiste en la captación, transporte, traslado, acogida o recepción de personas, recurriendo a amenazas o al uso de la fuerza u otras formas de coacción al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Incluyendo formas de explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, servidumbre, entre otras.

2.8. Impacto psicosocial

Corresponde al conjunto de consecuencias a nivel individual y colectivo (familiar y comunitario o social) que generan determinados fenómenos (Arroyo Angulo, 2013), como por ejemplo, las violaciones de derechos humanos. En dicha noción de impacto psicosocial, se articulan categorías psicológicas, sociales, entre otras; con la intención de que las experiencias y sus consecuencias se politicen y no sean relegadas al ámbito privado, médico y/o centrado en el individuo y su conducta; pero por otro lado también, con la intención de que se respete el carácter singular de las experiencias y consecuencias de cada caso (Madariaga, 2002; Antillón Najlis et al, 2018). Siguiendo el último punto, la dimensión del impacto estará relacionada con el tipo de hecho o acción, la intencionalidad y la permanencia en el tiempo, entre otras variables (Anacona Hormiga, 2014).

2.9. Resistencia frente al poder

Es una estrategia que desarrollan las personas o colectivos ante situaciones de dominación y/o exclusión, y tiene como objetivo la transformación del orden social establecido. Resistir supone que las personas y colectivos se incluyan en espacios y ejercicios de poder en los cuales no tenían participación, a través del cuestionamiento de las dinámicas existentes y la puesta en marcha de acciones para contrarrestarlas (Molina Valencia, 2004).

Las acciones de resistencia suelen potenciar procesos de construcción de autonomía, otorgar identidad y fortalecer el tejido social; además, traen consigo expresiones de esperanza y satisfacción y aumento en las acciones comunitarias. Aun cuando, pueden no siempre resultar en transformaciones favorables para quienes las llevan a cabo, debido a condicionantes como, la cantidad de recursos y las posibilidades de influencia en contraposición con las de los actores a quienes resisten (Molina Valencia, 2004).

2.10. Potenciación de la autonomía

Es el proceso a través del cual una persona o colectivo adquiere recursos y capacidades para asumir actividades o implicarse en conductas específicas que previamente trascendían sus posibilidades. Dicho proceso favorece que los individuos adquieran control y dominio sobre sus vidas (Hombrados-Mendieta y Gómez-Jacinto, 2001).

los objetivos constructivos del nuevo orden social constructivo de la autonomía integradora estarían:

- - la construcción de una posición ante la vida y de una proyección y acción social argumentada, creadora, sustentada en valores positivos como base de la integración armónica de pensamiento, emoción y acción (plano de la "persona").
- - la conformación de comunidades reflexivas que debaten sus temas vitales, concertan proyecciones y toman decisiones sobre su realidad y su futuro (plano grupal-social).

2.11. Acompañamiento psicosocial en procesos judiciales

Según el IIDH (2009a), el acompañamiento consiste en la reducción del riesgo de revictimización y experiencias traumáticas, a través del apoyo brindado por una persona profesional en psicología a las víctimas y/o a sus familiares en algún momento del proceso judicial. La meta general es por tanto, acompañar, informar, sostener, contener, escuchar y apoyar en escenarios y situaciones puntuales durante dicho proceso.

2.12. Atención psicosocial

Con base en la definición de Martín Beristain (2010), se entenderá por atención psicosocial al proceso orientado a conocer y hacer frente a las consecuencias del impacto de las violaciones de derechos laborales, con el objetivo de generar bienestar en las personas víctimas. Según el autor, se habla de atención psicosocial y no psicológica, para hacer énfasis en que no es posible desligar el impacto individual de la perspectiva social, debido al carácter político de las violaciones de derechos humanos y la importancia del contexto.

2.13. Psicoeducación

La psicoeducación es una estrategia de intervención utilizada en educación, ciencias sociales y de la salud, que permite a las personas y sus redes de apoyo, la posibilidad de desarrollar conocimientos y fortalecer capacidades para afrontar diversas condiciones o situaciones, a partir de información en algún tema específico (Vizcarra y Dionne, 2008).

En conjunto con los ejes, las anteriores definiciones conforman la línea teórica-conceptual del presente trabajo. A partir de las nociones y discusiones allí presentes, así como, del marco referencial e institucional, se formularon una serie de objetivos que se enumeran a continuación.

OBJETIVOS

1. GENERAL

-Brindar acompañamiento psicosocial en procesos judiciales, atención psicosocial y psicoeducación a personas víctimas de violaciones de derechos laborales en Costa Rica que asisten a las oficinas de Consultorios Jurídicos de la Defensoría de los Habitantes.

2. ESPECÍFICOS

-Acompañar durante los procesos judiciales a las personas víctimas de violaciones de derechos laborales en Costa Rica que asisten a las oficinas de Consultorios Jurídicos de la Defensoría de los Habitantes.

-Valorar el impacto generado por las situaciones de violaciones de derechos laborales en las personas que asisten a las oficinas de Consultorios Jurídicos de la Defensoría de los Habitantes, para formular y desarrollar estrategias de atención psicosocial acordes con sus necesidades.

-Facilitar procesos psicoeducativos en materia de derechos laborales en las oficinas de Consultorios Jurídicos de la Defensoría de los Habitantes.

3. EXTERNO

-Identificar experiencias previas de abordaje desde la Psicología en Costa Rica en casos de violaciones de derechos laborales, a partir de entrevistas a informantes claves, como medio de referencia a nivel nacional.

METODOLOGÍA Y DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCESO

La presente práctica dirigida consistió en una inserción dentro del Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes, entre septiembre de 2017 y abril de 2018. Durante seis meses a tiempo completo, se llevaron a cabo funciones propias de la disciplina psicológica en casos de violaciones de derechos laborales.

1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

Durante el desarrollo de la práctica se acompañó y/o atendió a 35 personas víctimas de violaciones de derechos laborales, 22 hombres y 13 mujeres, con un perfil etario variable (entre los 23 y 73 años). También fue variable su zona de residencia, debido a que el Consultorio tiene asignadas para su trabajo a los y las residentes de Desamparados, Aserrí, Hatillos, Alajuelita, Barro México, Paseo Colón, Pavas, Escazú, Santa Ana, Uruca y Puriscal.

Un rasgo común entre las personas atendidas fue el hecho de que no percibían un salario mensual bruto mayor a 300.000 colones, siendo este un requisito para recibir la asesoría legal gratuita. Asimismo, los y las usuarias del Consultorio, solían venir referidas de otras instituciones, en las cuales habían solicitado apoyo antes de llegar al Consultorio de la Defensoría de los Habitantes. Otras características de la población se profundizan en el apartado de resultados.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y TAREAS DESARROLLADAS

2.1. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL EN PROCESOS JUDICIALES

Dado que no se encontraron experiencias previas de trabajo con personas que han sido objeto de violaciones de derechos laborales desde un enfoque psicosocial, se utilizó como referencia las estrategias de el IIDH (2009a) en acompañamiento a víctimas de otras formas de violaciones a los derechos fundamentales.

En este sentido, se ofreció acompañamiento a 32 personas durante el primer contacto y/o las reuniones posteriores con estudiantes de Derecho referidas al proceso judicial. Durante los encuentros,

1. Se estableció un contacto humano de escucha, seguridad y apoyo, reconfortante y accesible para las personas víctimas;
2. Se brindó información en derechos pertinente de acuerdo al caso;
3. Se realizaron preguntas a las personas víctimas para clarificar la violación de derechos laborales y enriquecer la elaboración de la demanda; y a los y las estudiantes de Derecho para facilitar la comprensión de las etapas, alcances y posibilidades del proceso judicial y del significado de la terminología técnica utilizada al momento de dirigirse a las personas víctimas;
4. Se señalaron a los estudiantes de Derecho estrategias específicas de atención que podían ser útiles de acuerdo con cada caso, relacionadas con la empatía, el trato digno, la validación de la experiencia, la contención emocional, el vocabulario accesible, entre otras.

El acompañamiento se brindó siempre en espacios de trabajo interdisciplinario, cuando la abogada a cargo del consultorio lo consideró pertinente y necesario según el caso y la persona víctima accedió o solicitó recibir el apoyo. En general, los encuentros no tuvieron una guía establecida, pues respondieron a los emergentes de cada caso.

Inicialmente, se pretendía preparar a las personas y participar de las audiencias, como parte de las tareas que usualmente se llevan a cabo en el acompañamiento psicosocial en procesos judiciales, sin embargo, durante el tiempo en que se desarrolló la práctica sólo hubo una audiencia relacionada con los casos atendidos, y la persona víctima no asistió.

2.2. VALORACIÓN DEL IMPACTO Y DESARROLLO DE UN PLAN DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Con 10 de las personas a las que se le brindó acompañamiento en espacios de trabajo interdisciplinario, se coordinaron sesiones posteriores (uno a uno), de acuerdo con el interés de las víctimas, para valoración a profundidad del impacto psicosocial y desarrollo de estrategias para sobrellevarlo. Asimismo, se ofreció valoración y atención a 3 personas con procesos judiciales avanzados o archivados, que, debido a la magnitud de las violaciones de derechos laborales vividas, se encontraban siendo monitoreados de cerca por la abogada a cargo del consultorio. En total se realizaron 30 sesiones uno a uno, correspondientes a 13 casos de personas diferentes.

Durante la primera sesión se realizó el encuadre y se solicitaron y/o corroboraron los datos sociodemográficos de las personas atendidas. Posteriormente, se ahondó en la situación vivenciada y la razón por la que accedía al servicio de atención.

Dependiendo de la duración del relato, también durante la primera sesión o bien, en encuentros posteriores, se procedió conjunto con las personas a revisar los tres niveles para la valoración del impacto que propone el IIDH (2009a) y que fueron desarrollados en el marco teórico-conceptual: individual, familiar y social-comunitario. Se constató si aplicaban a sus casos y en qué niveles podían situar el impacto que había tenido esa situación para ellos y ellas.

Dicha valoración se complementó con información y/o diagnósticos provenientes de otras instituciones, con la perspectiva del personal de derecho a cargo del caso y la revisión del expediente judicial. Es importante dejar claro a este punto que, el producto de las valoraciones no fue ni podrá ser contemplado como un peritaje, o utilizado como tal.

Dentro de estas sesiones, la atención tuvo como punto de partida la propuesta de la CDHDF (2012) ante situaciones de violaciones de derechos humanos. En términos generales, se procuró brindar un trato digno, llevando a cabo las siguientes acciones, adecuadas a las características de cada caso:

1. Se mostró indignación y se validaron emociones, sentimientos y pensamientos relacionados con el proceso judicial y las situaciones de violaciones de derechos vivenciadas;
2. Se confrontaron las expectativas de las personas víctimas con las posibilidades reales del proceso judicial;
3. Se analizaron los niveles de impacto psicosocial y las afectaciones experimentadas;
4. Se procuró identificar, fortalecer y potenciar recursos y formas de afrontamiento;
5. Se brindó información, material y/o referencias institucionales oportunas;
6. Se promovió la construcción de una relación de confianza entre la persona víctima y el personal de derecho del consultorio, que sería el enlace con la institución que persistiría después de la finalización de la práctica. En algunos casos resultaba complejo, debido a experiencias desfavorables previas de las personas con otras instituciones estatales.

2.3. PSICOEDUCACIÓN

2.3.1. Guía de Derechos Laborales

Se desarrolló una guía básica sobre Derechos Laborales (Anexo G) con lenguaje no técnico e imágenes, para facilitar la comprensión del Código de Trabajo. Se entregó a las personas que fueron atendidas y acompañadas durante la práctica dirigida, y se facilitó al personal del Consultorio Jurídico para su posterior uso. El desarrollo de dicho material estuvo supervisado por la abogada a cargo del consultorio, que fungió como asesora técnica.

2.3.2. Talleres de Derechos Laborales

En conjunto con un estudiante avanzado de derecho, se planeó llevar a cabo dos talleres de Derechos Laborales, teniendo como base la guía de Derechos Laborales desarrollada y las vivencias e inquietudes manifestadas por las personas asistentes. El primer taller abordó el tema del contrato de trabajo y las obligaciones del patrono. El segundo, referido a los derechos laborales de las mujeres en gestación y lactancia, y al trabajo doméstico remunerado no pudo

llevarse a cabo debido a la falta de asistencia. En la sección de resultados se detallan con mayor precisión las actividades llevadas a cabo y la respuesta de los y las participantes.

2.3.3. Talleres para estudiantes de Derecho

Por solicitud de la asesora técnica, se desarrollaron también, dos talleres para estudiantes de Derecho que laboraban en el consultorio en el momento de la práctica. El primero, fue un taller de sensibilización en la atención a personas usuarias del consultorio, dando énfasis en el tema de derechos laborales. Durante su desarrollo, se realizaron juegos de roles a partir de casos ficticios y se enfatizó en formas de atención que trajeran dignificación a las vivencias de las personas usuarias.

El segundo, se enfocó en el ambiente de trabajo dentro del consultorio. A partir de un dibujo individual sobre el "consultorio ideal" y del desarrollo de una lista de necesidades en conjunto, se abordaron las principales problemáticas que les aquejan y acciones posibles para combatirlas. En ambos talleres se brindó y discutió material bibliográfico oportuno con los y las estudiantes. Se profundiza también sobre este punto, en el área de resultados.

2.4. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Durante el desarrollo de la práctica, la revisión bibliográfica fue indispensable, tomando varias horas semanales, principalmente referida al estudio y entendimiento del Código de Trabajo, las normativas internacionales sobre derechos humanos y derechos laborales, así como los términos, etapas y procesos en el ámbito judicial. También, se profundizó en la identificación de técnicas de abordaje de los casos atendidos y sus especificidades.

2.5. ENTREVISTAS A INFORMANTES CLAVES

Como objetivo externo, en el presente trabajo final de graduación se propuso identificar posibles experiencias previas de abordaje desde la Psicología en Costa Rica en casos de violaciones de derechos laborales. Debido a que no fue posible encontrar documentación al

respecto, durante las horas de práctica y mediante el apoyo de la asesora técnica, investigación propia y referencias dadas por otras profesionales, en una especie de "bola de nieve" no planificada, se hizo enlace por correo electrónico y/o telefónicamente, con representantes de organizaciones e instituciones que trabajan o han trabajado el tema de derechos laborales en el país, entre ellas: MTSS, INAMU, SJM, ASTRADOMES, CENDEROS y RET, con la intención de entrevistarles.

Durante el primer contacto con los y las representantes, se explicó brevemente en qué consistía el trabajo final de graduación y la razón por la que se les estaba contactando. Todas las personas que respondieron estuvieron inicialmente anuentes a ser entrevistadas de forma presencial, sin embargo, sólo fue posible concretar reuniones con las representantes del MTSS, INAMU, ASTRADOMES y SJM. En el caso de CENDEROS y RET, se agendaron encuentros vía telefónica, debido a la imposibilidad de coordinar un horario para un encuentro presencial.

Durante el segundo contacto, tanto por vía telefónica como durante las reuniones presenciales, se utilizó una guía general de entrevista (Anexo F) como herramienta para identificar posibles experiencias previas de abordaje en casos de violaciones de derechos laborales. Dicha guía fue desarrollada de acuerdo al objetivo externo planteado y tomando como base los antecedentes a nivel internacional y nacional.

En la práctica, el proceso de entrevista se llevó a cabo de manera flexible. Dicha característica de la conversación facilitó, en el caso del encuentro con la representante del MTSS, la recolección de información que no estaba contemplada en las preguntas planteadas inicialmente, pero que resultaba enriquecedora para el trabajo.

Sólo las representantes del INAMU y de CENDEROS pudieron identificar experiencias previas de abordaje desde la Psicología en Costa Rica en casos de violaciones de derechos laborales, aún así, en todas las entrevistas realizadas, incluyendo esos dos casos, de entrada, la temática de la práctica resultaba innovadora para las personas entrevistadas y se les dificultaba

realizar un enlace entre la psicología y las violaciones de derechos laborales. En cambio, la noción de violación de derechos laborales y su atención, era asociada fácilmente con el ámbito legal.

Por último, es importante destacar que no todos los contactos realizados vía correo electrónico y telefónicamente resultaron fructíferos, en el trabajo se reseñan sólo los que llegaron a concretarse. Asimismo, no toda la información facilitada por las personas con las que sí se logró entrar contacto, estaba acorde con la línea del trabajo. El resumen de los hallazgos de dichos encuentros están referenciados en el punto 4.2.2. de los antecedentes nacionales.

3. SUPERVISIONES

Cada caso fue revisado y retroalimentado por la asesora técnica, Lic. Mónica Sancho, al igual que las actividades de carácter grupal. En situaciones que requirieron la orientación específica de una persona profesional en psicología, se recurrió a tiempo de supervisión con el director del Trabajo Final de Graduación, Dr. Ignacio Dobles, así como con la lectora, MSc. Adriana Rodríguez, dependiendo de las especificidades del tema.

4. CONSIDERACIONES ÉTICO-LEGALES

Dada la naturaleza del lugar donde se llevó a cabo a la práctica, al iniciar las funciones, se firmó un acuerdo de confidencialidad (Anexo D) sobre la información a la que se tendría acceso en los expedientes judiciales y dentro del Consultorio, en aras de proteger a las personas usuarias.

Además, durante el encuadre de las sesiones uno a uno, se firmó un consentimiento informado (Anexo C) junto con las personas atendidas y se clarificaron dudas sobre el mismo. La reacción general ante el documento fue de desconfianza.

RESULTADOS

Con base en los objetivos, se desarrollaron durante la inserción a tiempo completo dentro del Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes, una serie de actividades contempladas en dichos objetivos y otras que no estaban originalmente incluidas, como se refleja en la metodología; las mismas tuvieron los resultados que se detallaran a continuación.

Para el acompañamiento en procesos judiciales y la atención psicosocial individualizada, la información recabada más puntual se expone en forma de gráficos. Posteriormente, desde la mirada de la practicante y con apoyo de algunas frases textuales, se reconstruyen las historias de 11 personas con las que se tuvo encuentros uno a uno, a partir de los apuntes hechos durante las sesiones.

La intención es mostrar el carácter singular de cada historia; humanizar, ilustrar y dar lugar a las vivencias de las personas víctimas de violaciones de derechos laborales, así como a la experiencia de la práctica. Los relatos fueron seleccionados procurando mostrar diversidad en cuanto a vivencias y características de la población a la que se brindó atención. Los nombres utilizados fueron elegidos por la practicante, con el ánimo de salvaguardar la identidad de las personas atendidas.

Seguidamente, se realiza una reflexión sobre las narraciones de las 35 personas con las que se tuvo contacto y la experiencia general como practicante, intentando establecer algunos elementos teóricos a partir de la praxis. Por último, se analizan también las experiencias vividas durante los talleres y la respuesta de las personas usuarias a la Guía de Derechos Laborales, que se encuentra en el Anexo G.

1. DATOS GENERALES DE LA POBLACIÓN ACOMPAÑADA Y ATENDIDA

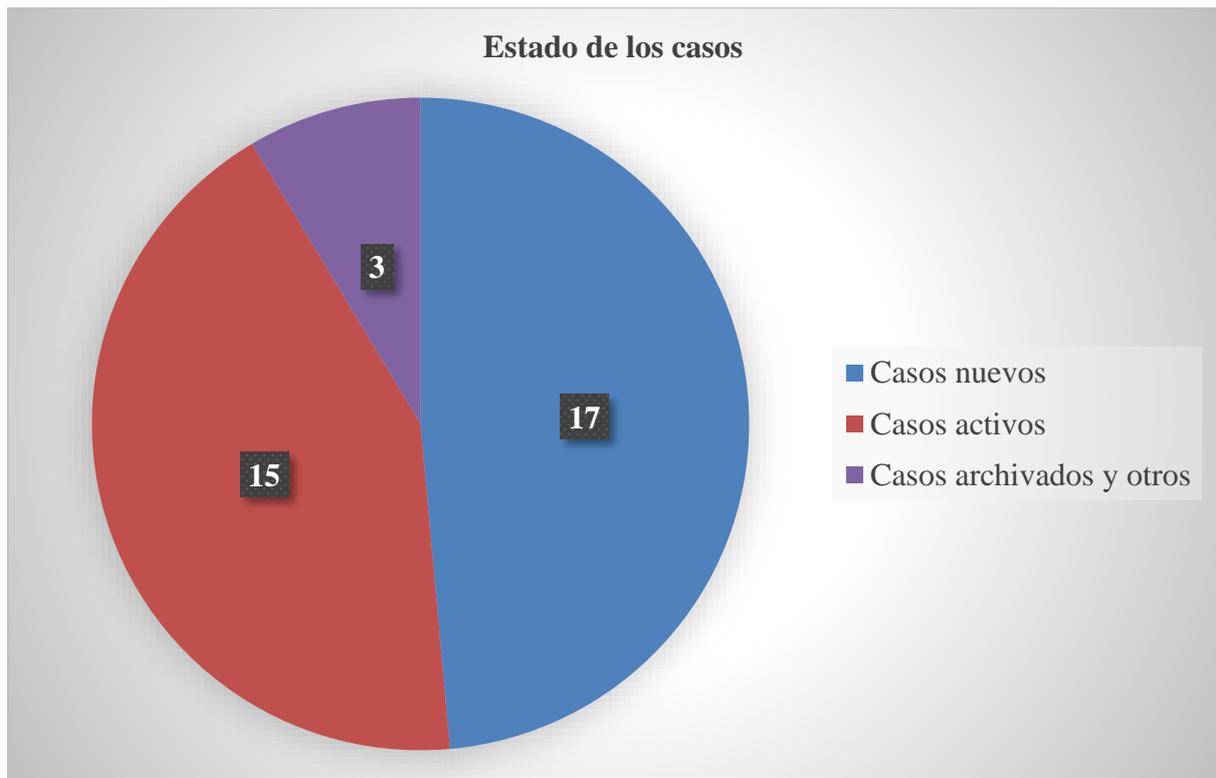


Figura 1. Estado de los casos

Durante el desarrollo de la práctica se hizo contacto con personas que asistían a su primera cita en el Consultorio (casos nuevos), usuarios que ya se encontraban con casos activos y personas con casos que se encontraban archivados, inactivos y/o siendo atendidos por otros especialistas en Derecho.

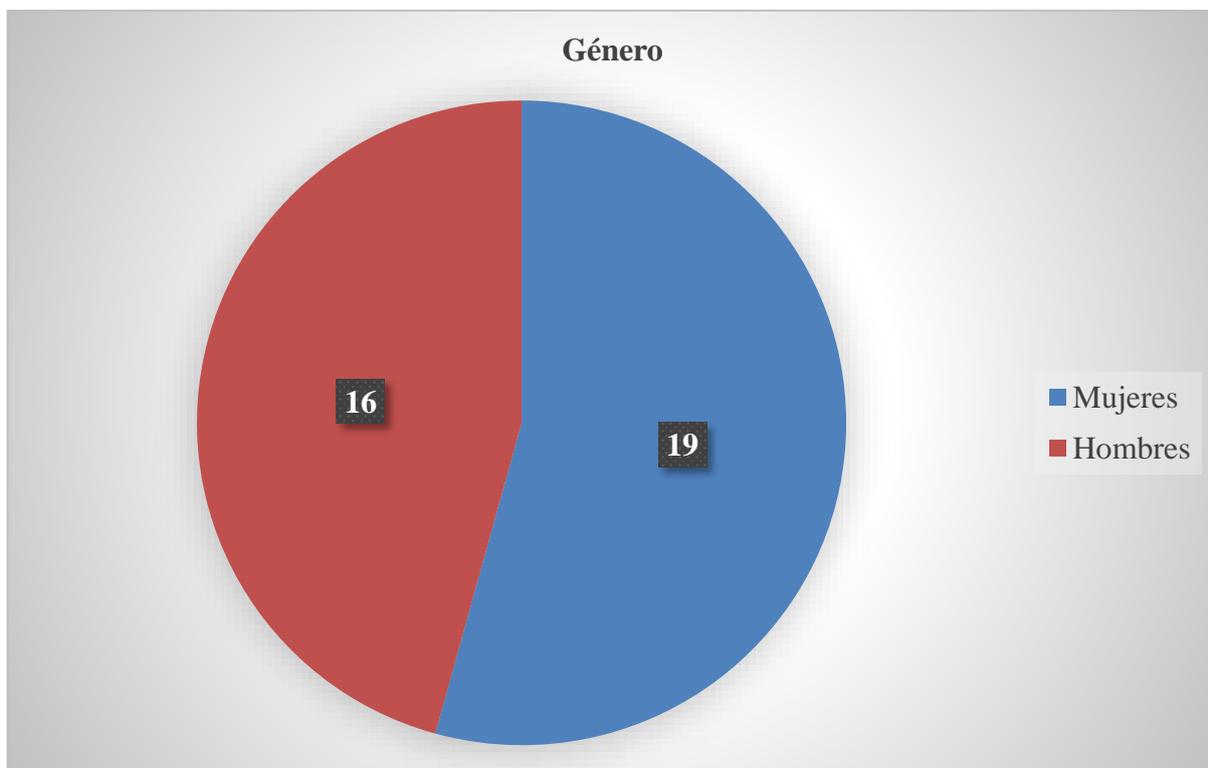


Figura 2. Género de las personas acompañadas y/o atendidas

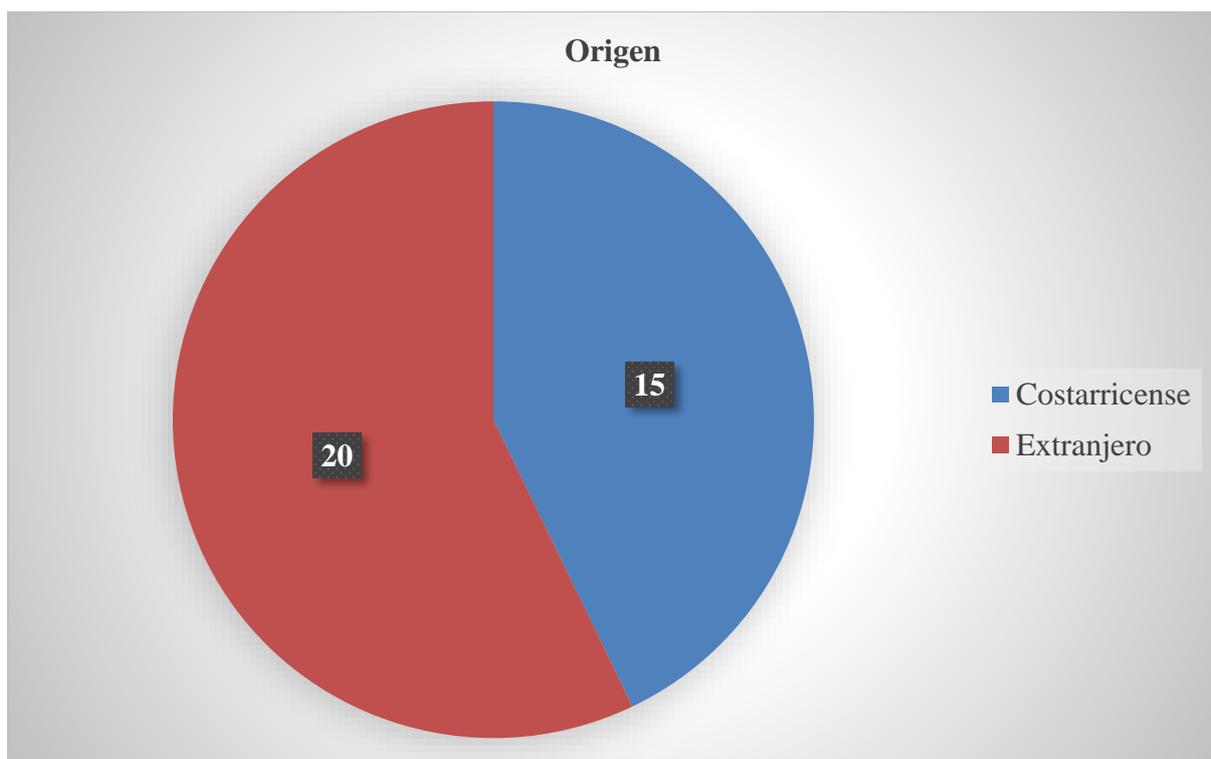


Figura 3. Origen de las personas acompañadas y/o atendidas

El gráfico muestra el origen y nacionalidad de las personas acompañadas y/o atendidas.

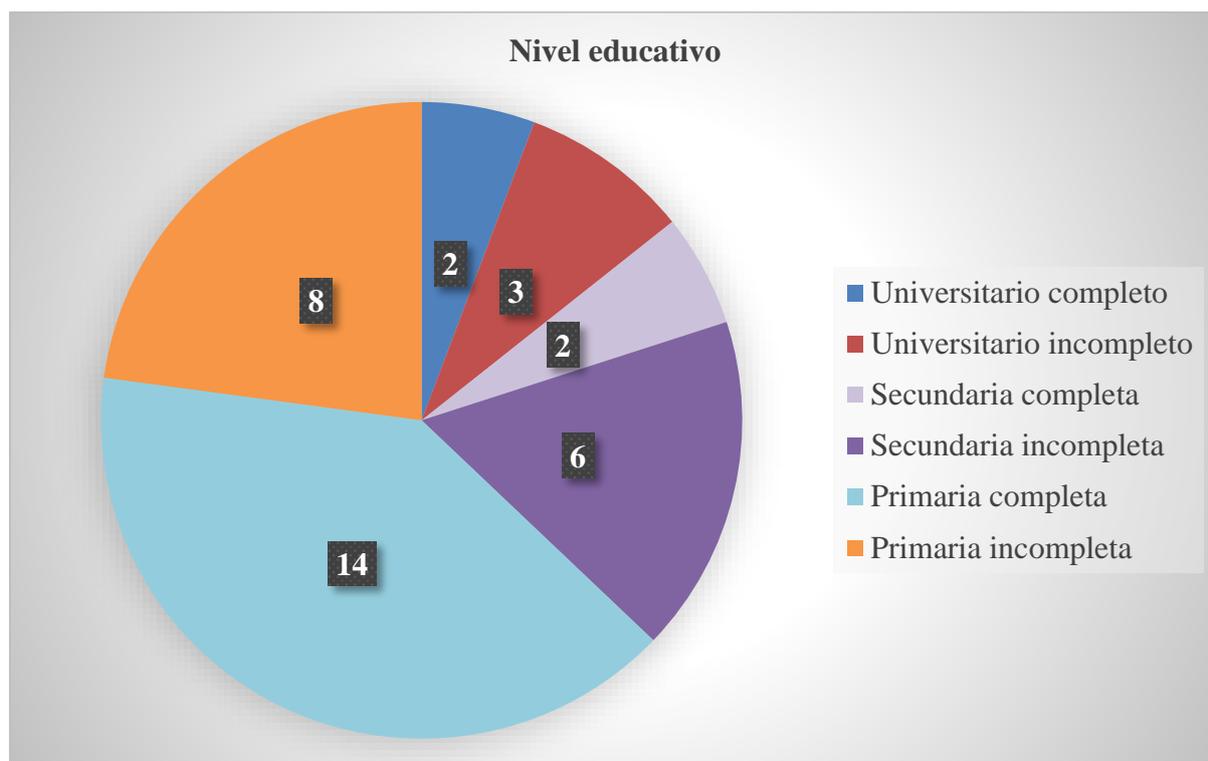


Figura 4. Nivel educativo de las personas acompañadas y/o atendidas

Se muestra el nivel de educación formal de las personas acompañadas y/o atendidas.

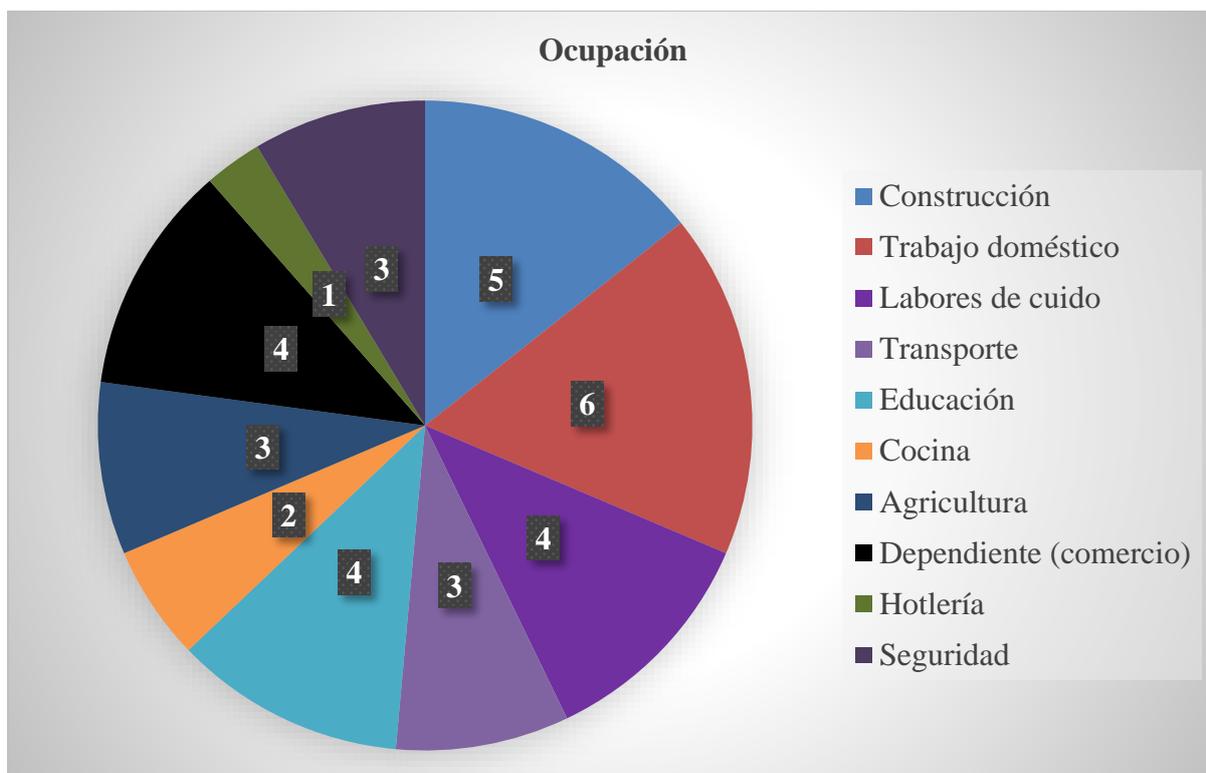


Figura 5. Ocupación

Durante la violación de derechos laborales por la que asisten al Consultorio las personas acompañadas y/o atendidas se desempeñaban en las ocupaciones a las que hace referencia la figura.

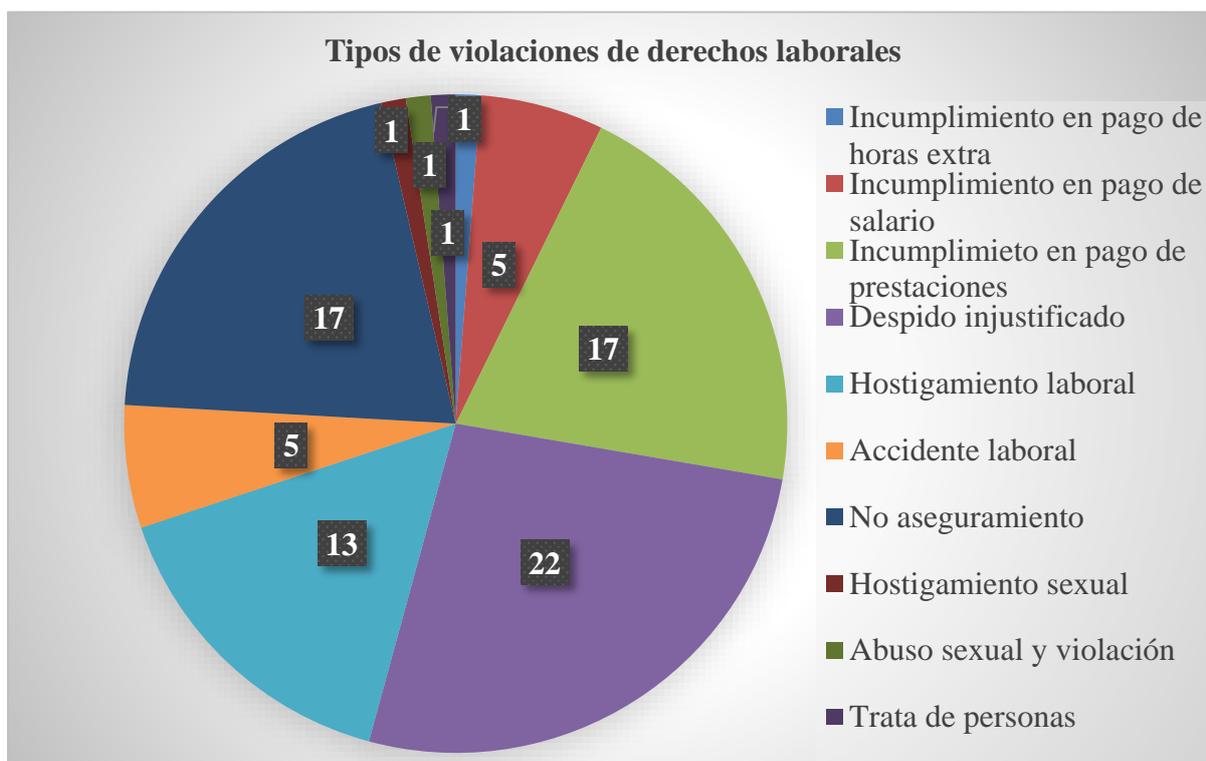


Figura 6. Tipos de violaciones de derechos laborales

Algunas de las personas trabajadoras habían sido víctimas de más de un tipo de violación de derechos laborales, el gráfico muestra la cantidad de veces que cada opción fue mencionada durante los 35 relatos.

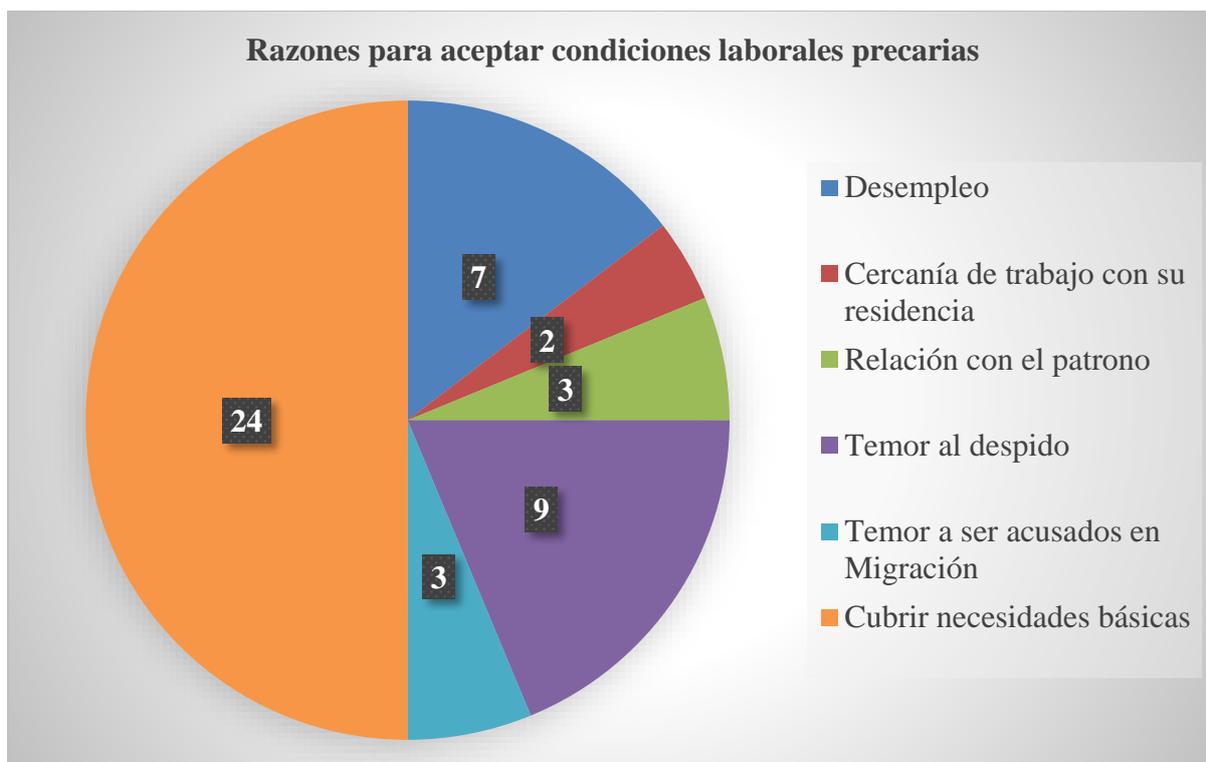


Figura 7. Razones para aceptar condiciones laborales precarias

Las razones por las que las personas aceptaban condiciones laborales precarias también eran múltiples en algunos casos, el gráfico muestra la cantidad de veces que cada opción fue mencionada durante los 35 relatos.

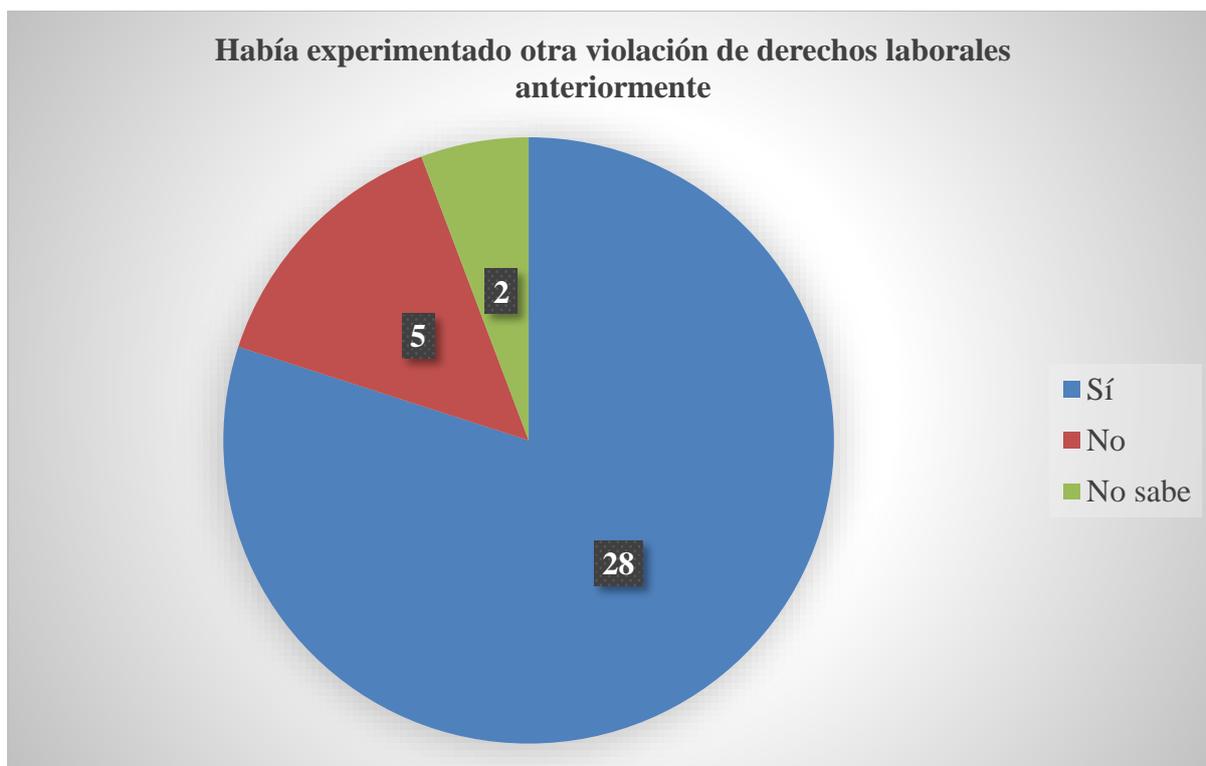


Figura 8. Cantidad de personas que había y que no había experimentado otra violación de derechos laborales anteriormente

Se muestra la cantidad de personas que habían experimentado previamente otra violación de derechos laborales y la cantidad de personas que no lo habían experimentado.

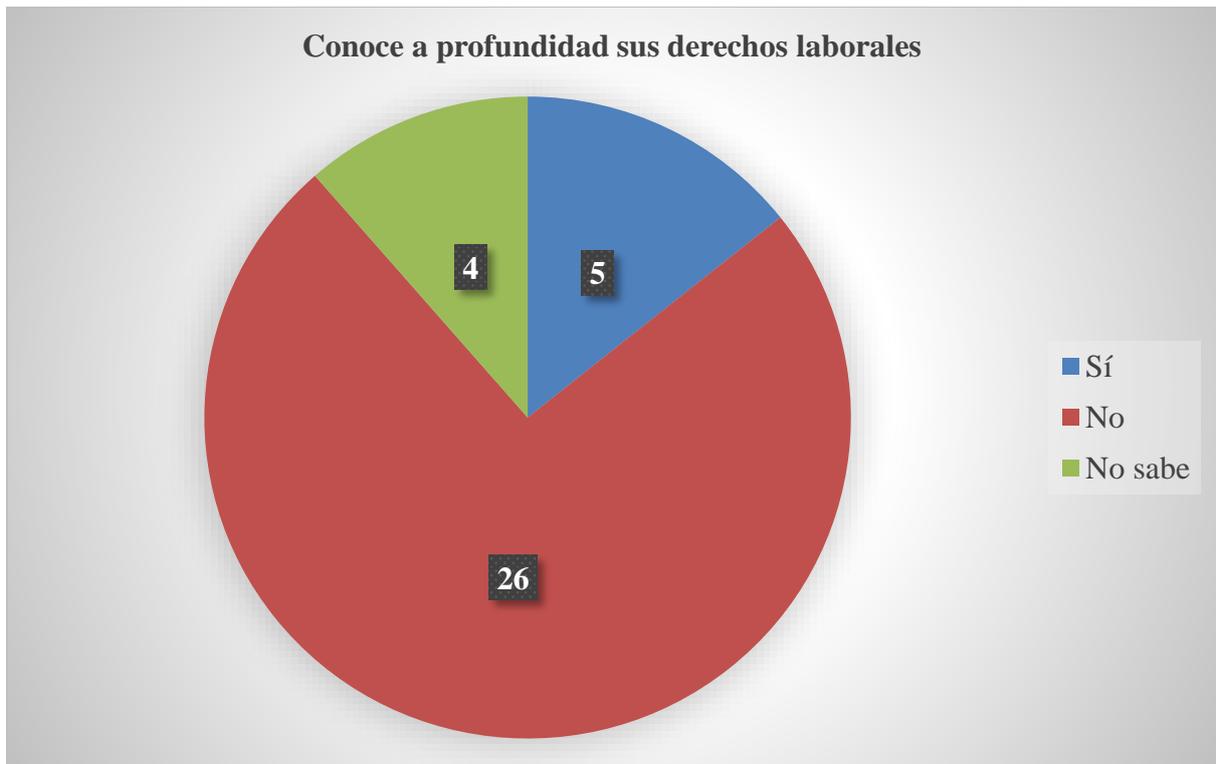


Figura 9. Conoce a profundidad sus derechos laborales

Se reporta si las personas conocían o no a profundidad sus derechos laborales, según su percepción.

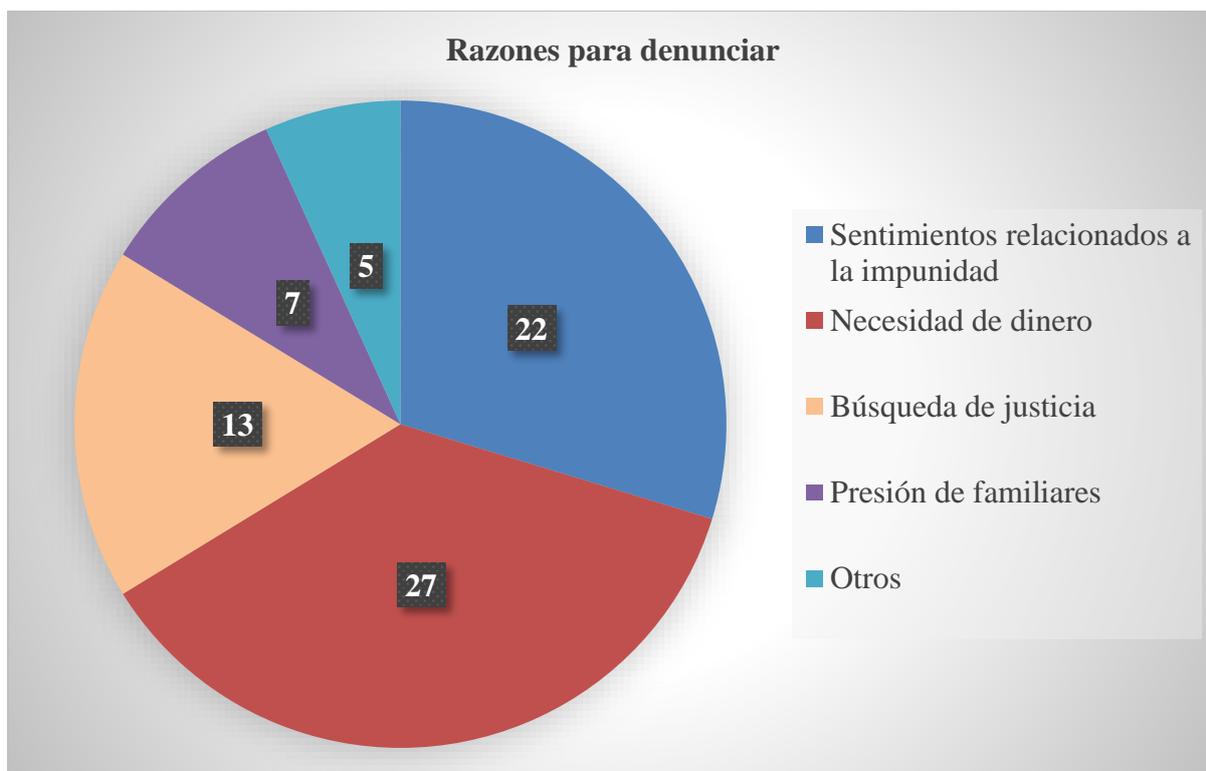


Figura 10. Razones para denunciar

Las razones por las que las personas decidían iniciar un proceso judicial eran múltiples en algunos casos, el gráfico muestra la cantidad de veces que cada opción fue mencionada durante los 35 relatos.

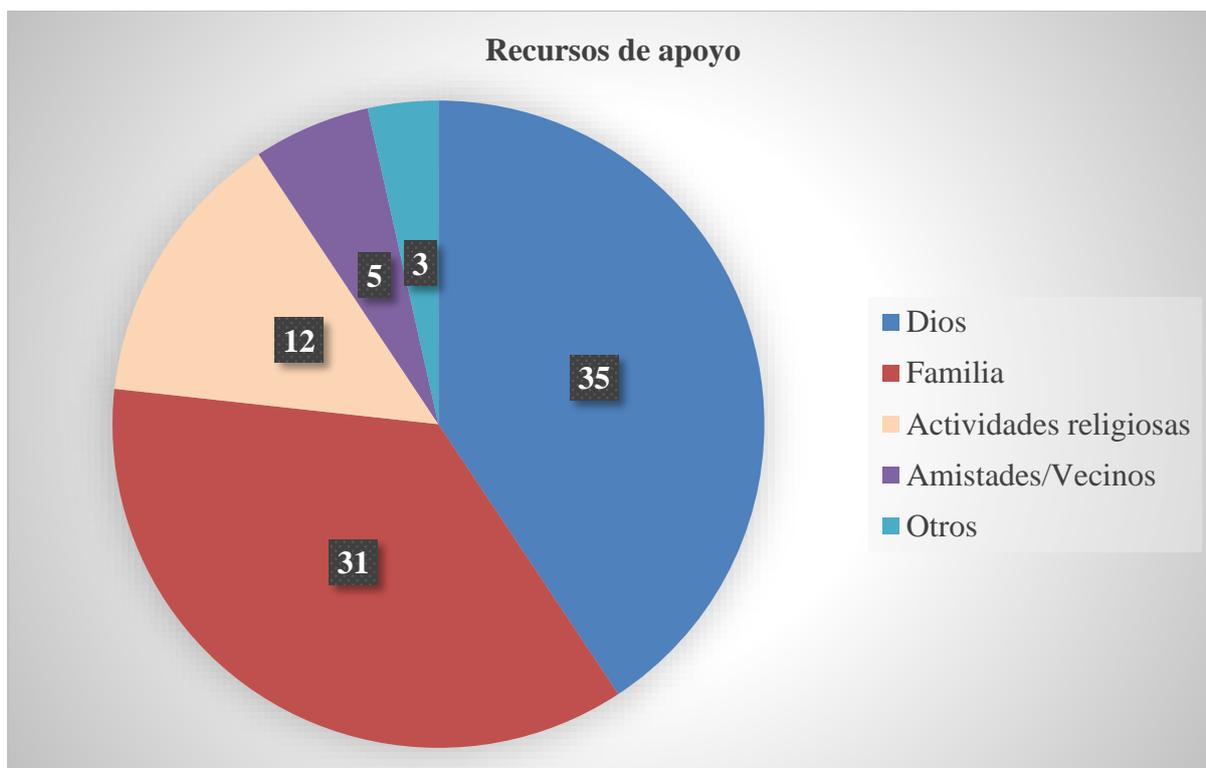


Figura 11. Recursos de apoyo

Los recursos de apoyo mencionados por las que las personas acompañados y/o atendidas eran múltiples en algunos casos, el gráfico muestra la cantidad de veces que cada opción fue mencionada durante los 35 relatos.

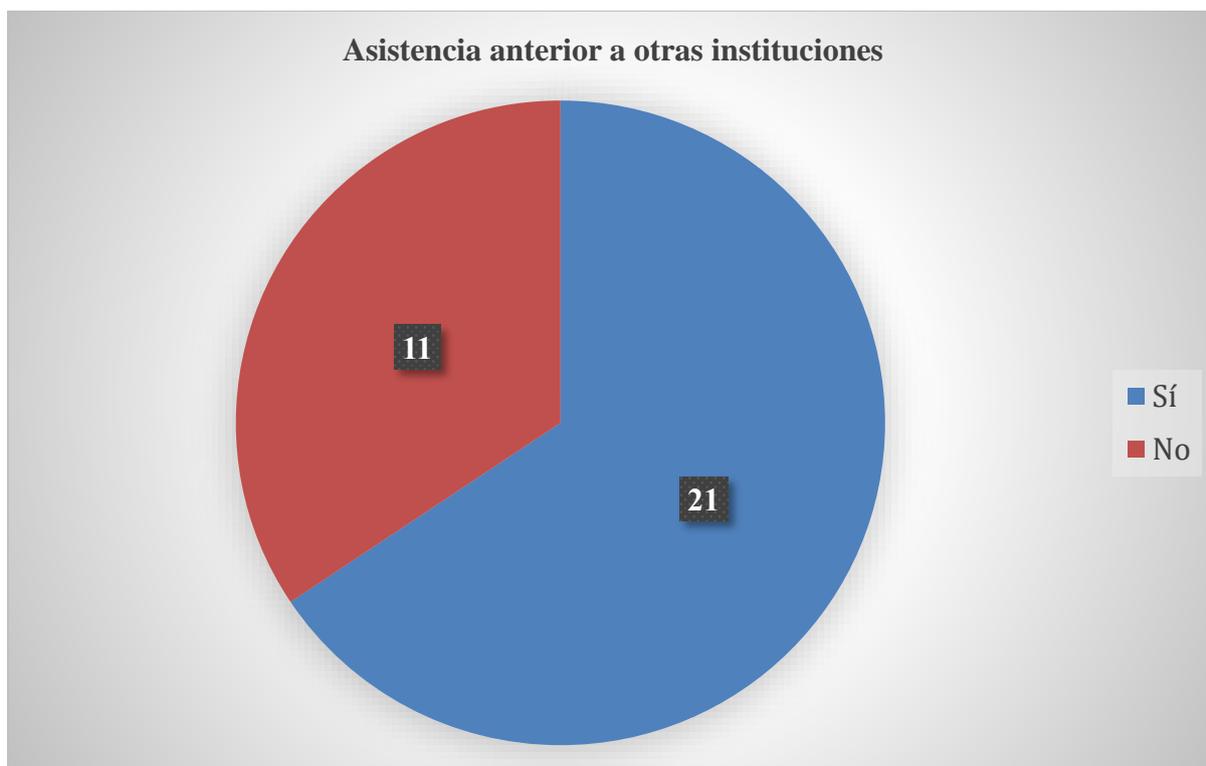


Figura 12. Cantidad de personas que habían asistido a otras instituciones anteriormente en búsqueda de apoyo

El gráfico muestra si las personas acompañadas y/o atendidas habían buscado orientación o apoyo relacionado con el caso, en otra institución antes de llegar al Consultorio.

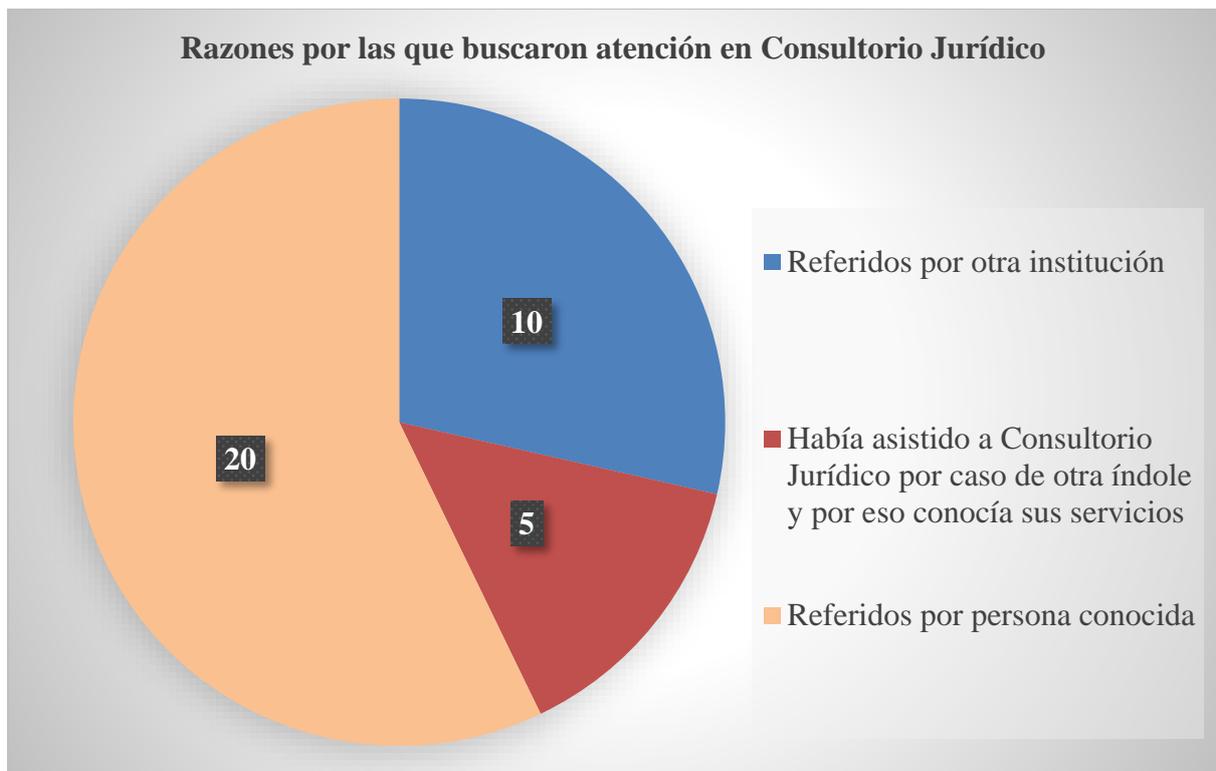


Figura 13. Razones por las que buscaron atención en Consultorio Jurídico

La figura hace referencia a las razones por las que las personas buscaron atención en el Consultorio.

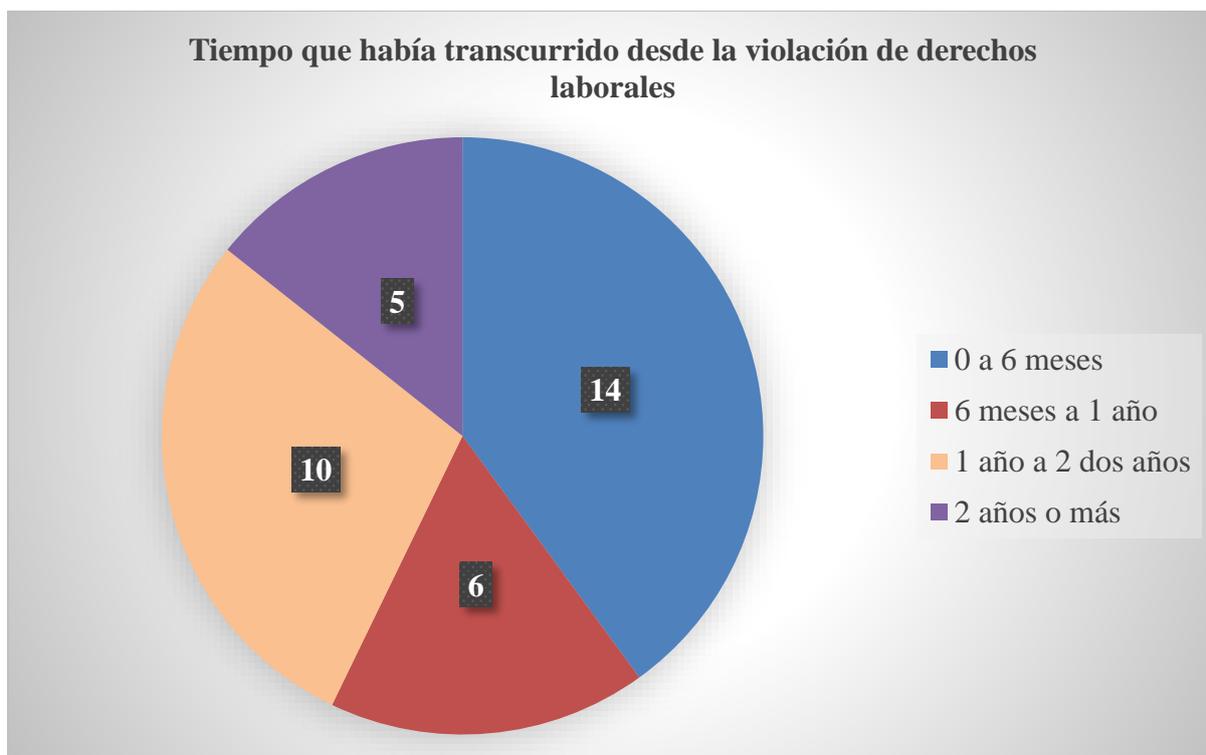


Figura 14. Tiempo que había transcurrido desde la violación de derechos laborales

Se reporta el tiempo que había transcurrido entre la violación de derechos laborales por la que asistía y el momento en que se atendió y/o se brindó acompañamiento a la persona usuaria.

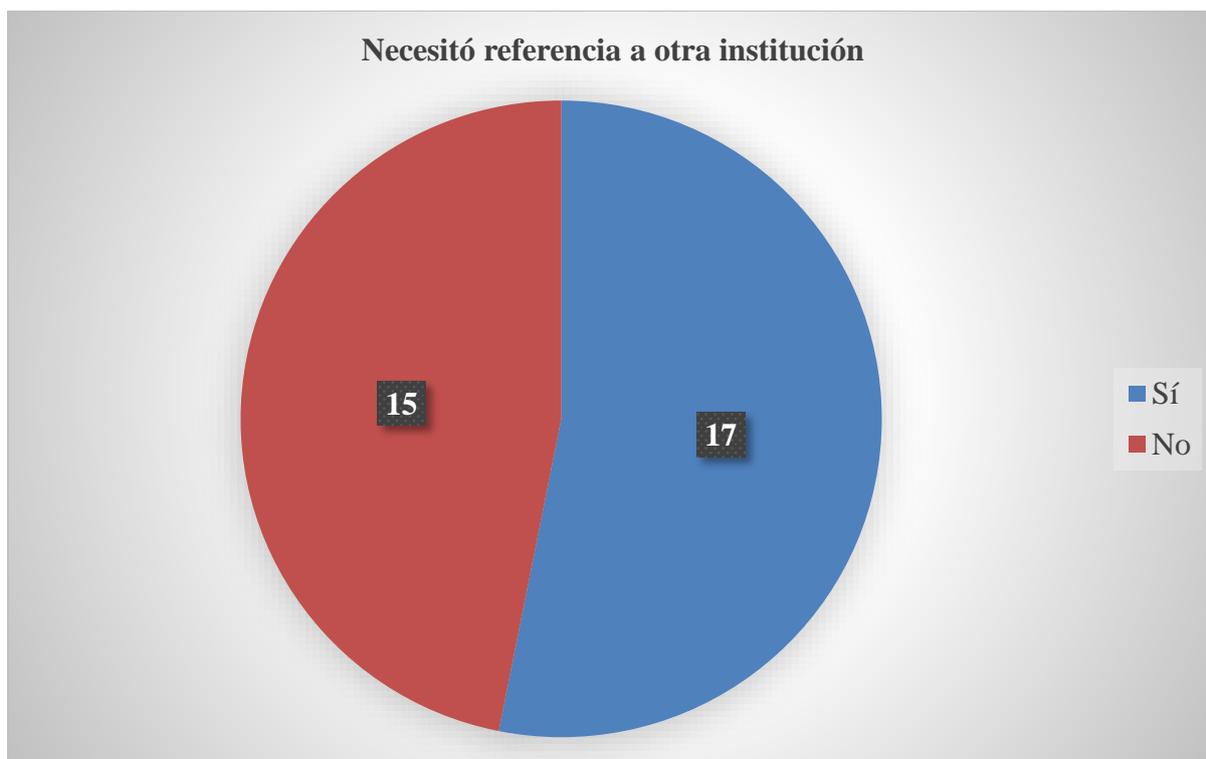


Figura 15. Cantidad de personas que necesitaron referencias a otras instituciones

Se da cuenta de la cantidad de personas que requirieron ser referidas a otras instituciones, debido a necesidades detectadas y/o manifestadas durante las sesiones de acompañamiento y atención.

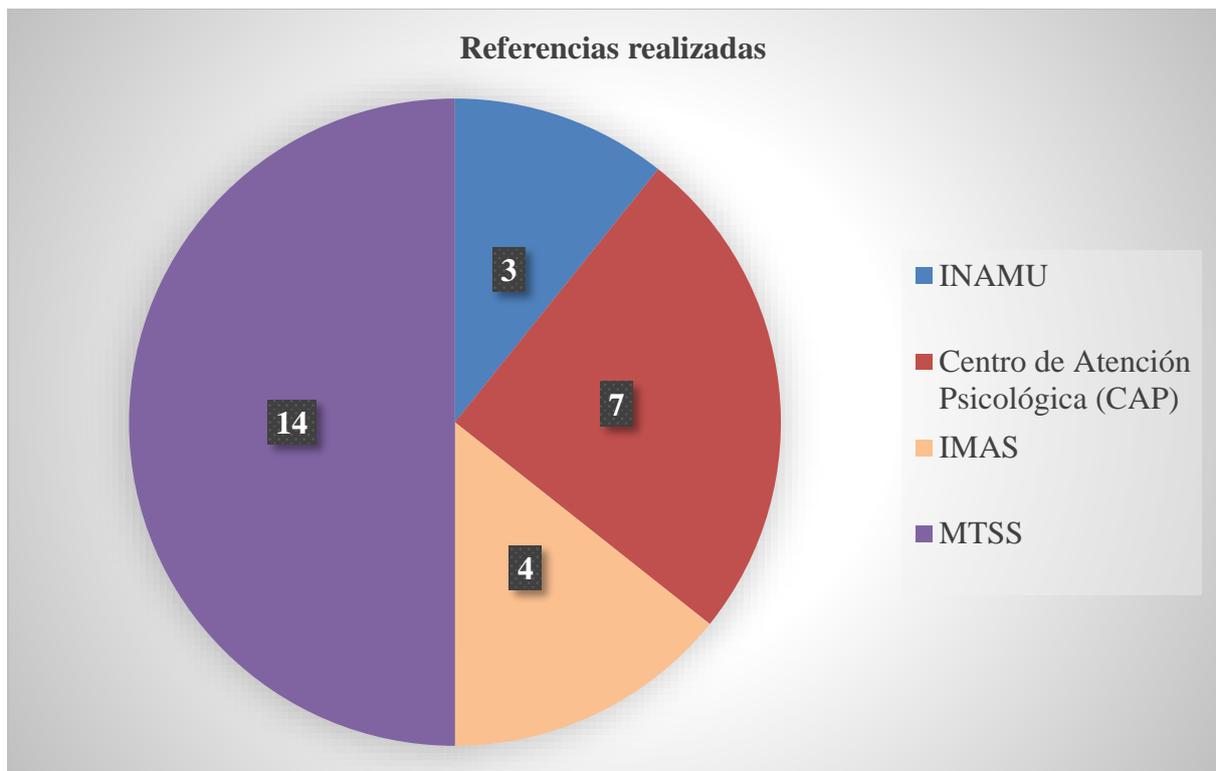


Figura 16. Instituciones a las que se refirió personas y cantidad de referencias realizadas a cada una

El gráfico muestra las instituciones a las que fueron referidas las personas y cantidad de referencias realizadas a cada una. En algunos casos se refirió a más de una institución a una persona usuaria.

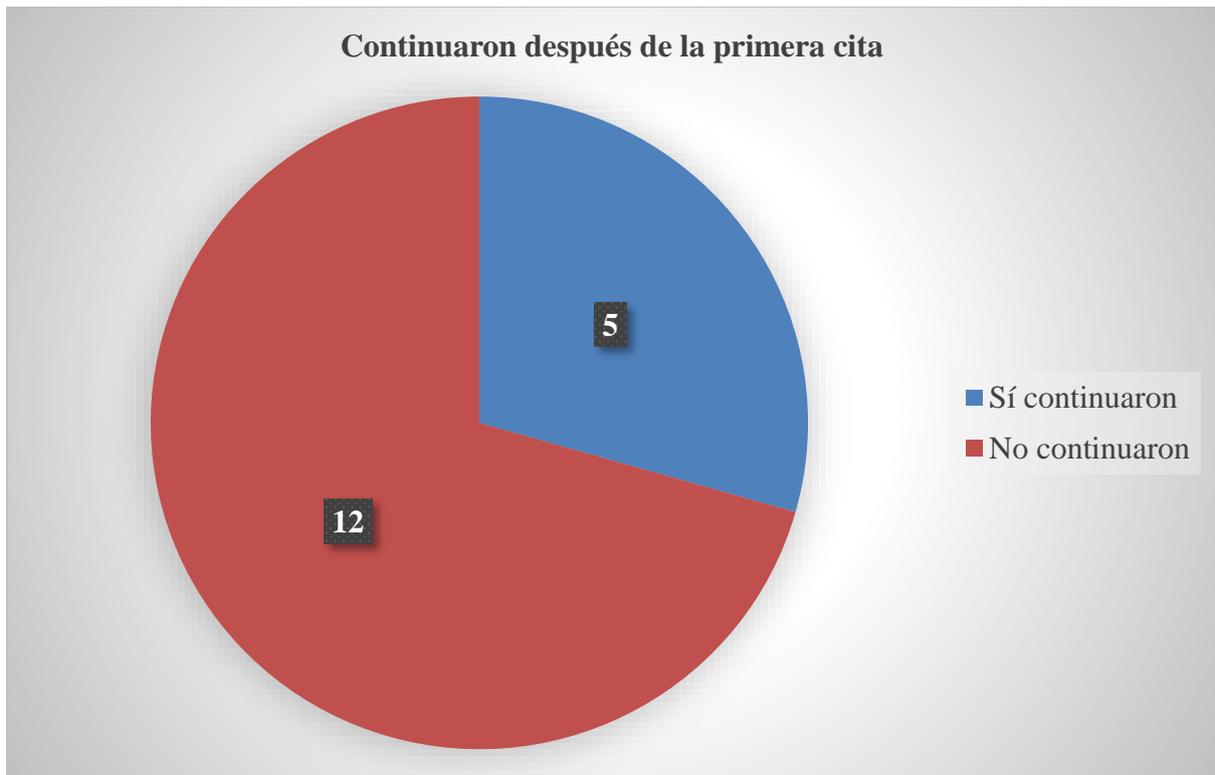


Figura 17. Cantidad de personas que continuaron y que no continuaron después de la primera cita

El gráfico refleja los casos nuevos que luego de la primera cita, continuaron y no continuaron siendo acompañados por el Consultorio.

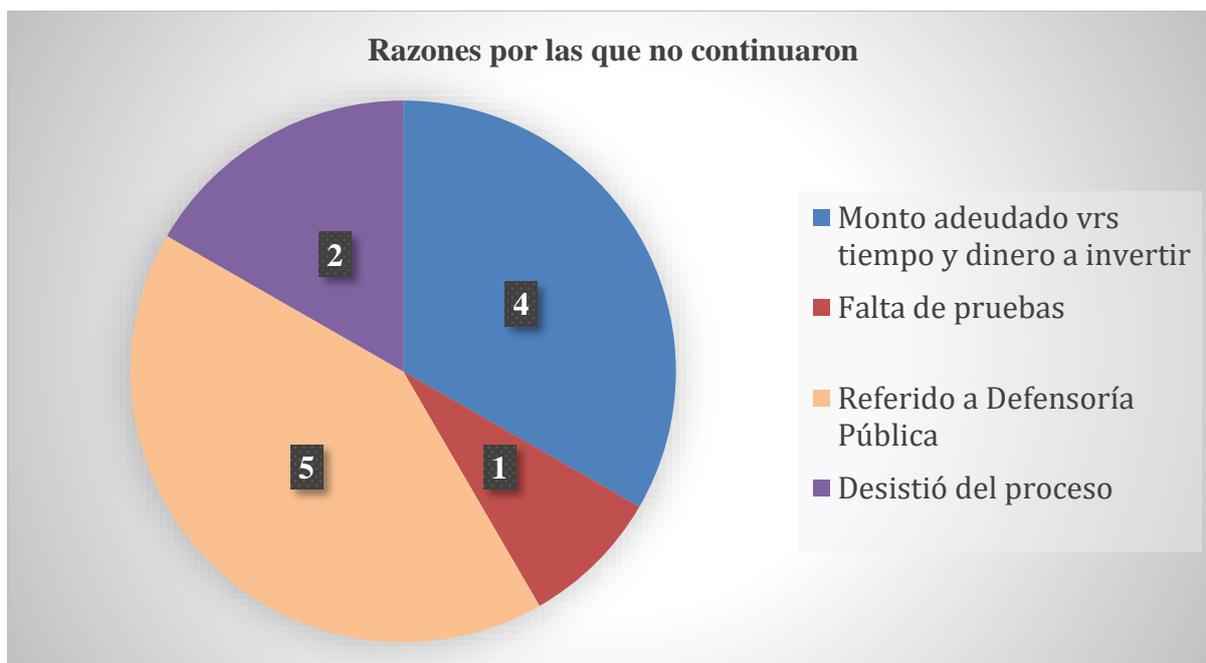


Figura 18. Razones por las que las personas no continuaron el proceso en el Consultorio

Se muestran las razones manifestadas por algunas personas que no continuaron con el proceso judicial bajo la asistencia del Consultorio.

2. DATOS ESPECÍFICOS RELACIONADOS CON EL ACOMPAÑAMIENTO

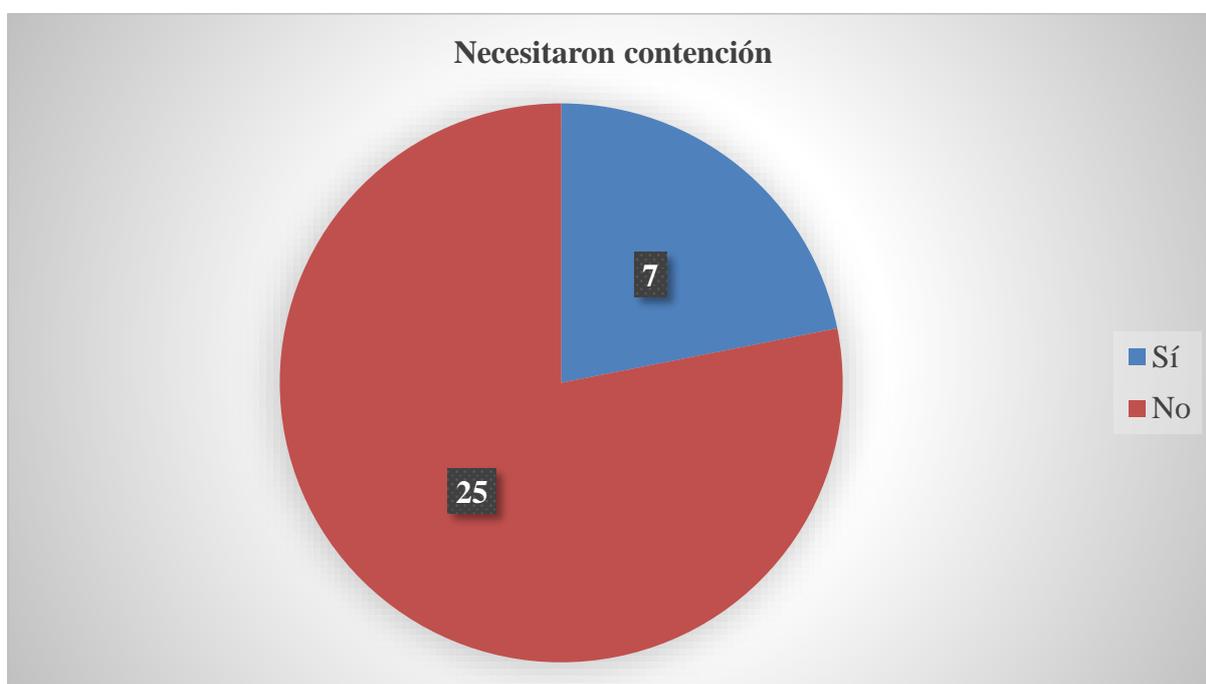


Figura 19. Cantidad de personas que necesitaron y que no necesitaron contención durante sesiones de acompañamiento. Se evidencia la cantidad de personas que necesitaron y que no necesitaron contención por parte de la practicante durante las sesiones de los 32 casos a los que se brindó acompañamiento.

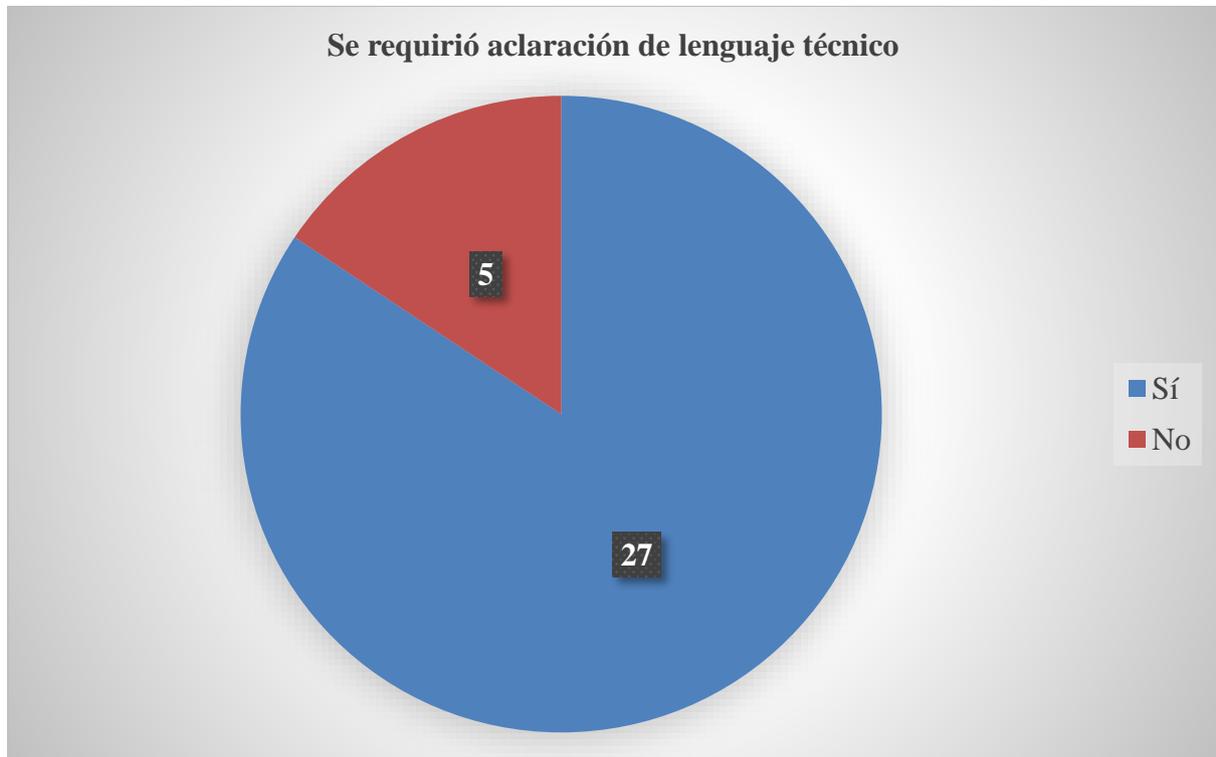


Figura 20. Practicante aclaró o necesitó aclarar a persona usuaria lenguaje técnico utilizado por estudiante de Derecho

De los 32 casos a los que se brindó acompañamiento, se muestra la cantidad de personas usuarias a las que practicante aclaró o necesitó aclarar lenguaje técnico utilizado por estudiante de Derecho durante las sesiones.

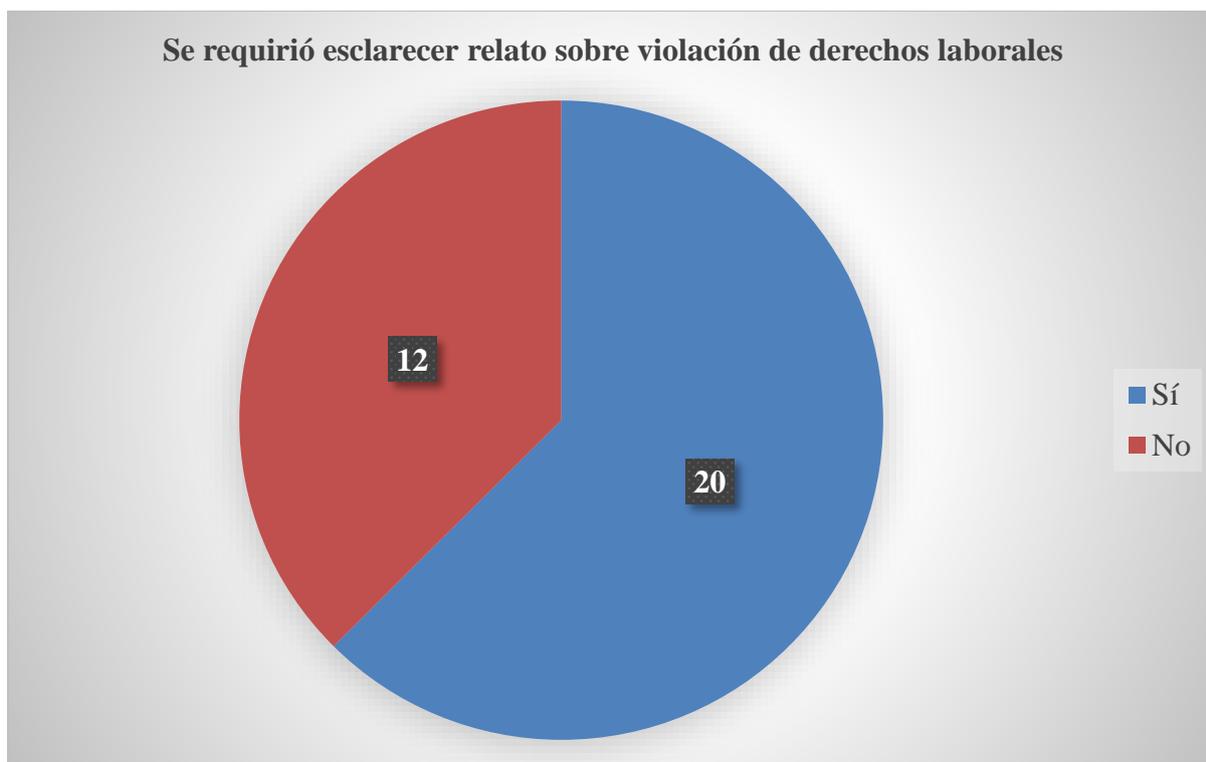


Figura 21. Fue necesario que la practicante esclareciera o indagara en el relato de la persona usuaria con respecto a la violación de derechos laborales

El gráfico muestra la cantidad de casos en lo que fue y no fue necesario que la practicante esclareciera o indagara en el relato de la persona usuaria acerca de la violación de derechos laborales experimentada, para colaborar con la redacción de la demanda.



Figura 22. Cantidad de casos en los que se sugirieron estrategias específicas de atención a estudiantes de Derecho

Se visibiliza en cuántos casos la practicante sugirió estrategias específicas de atención que podían llevar a cabo los y las estudiantes de Derecho, de acuerdo con las particularidades de la persona usuaria y la situación vivenciada.

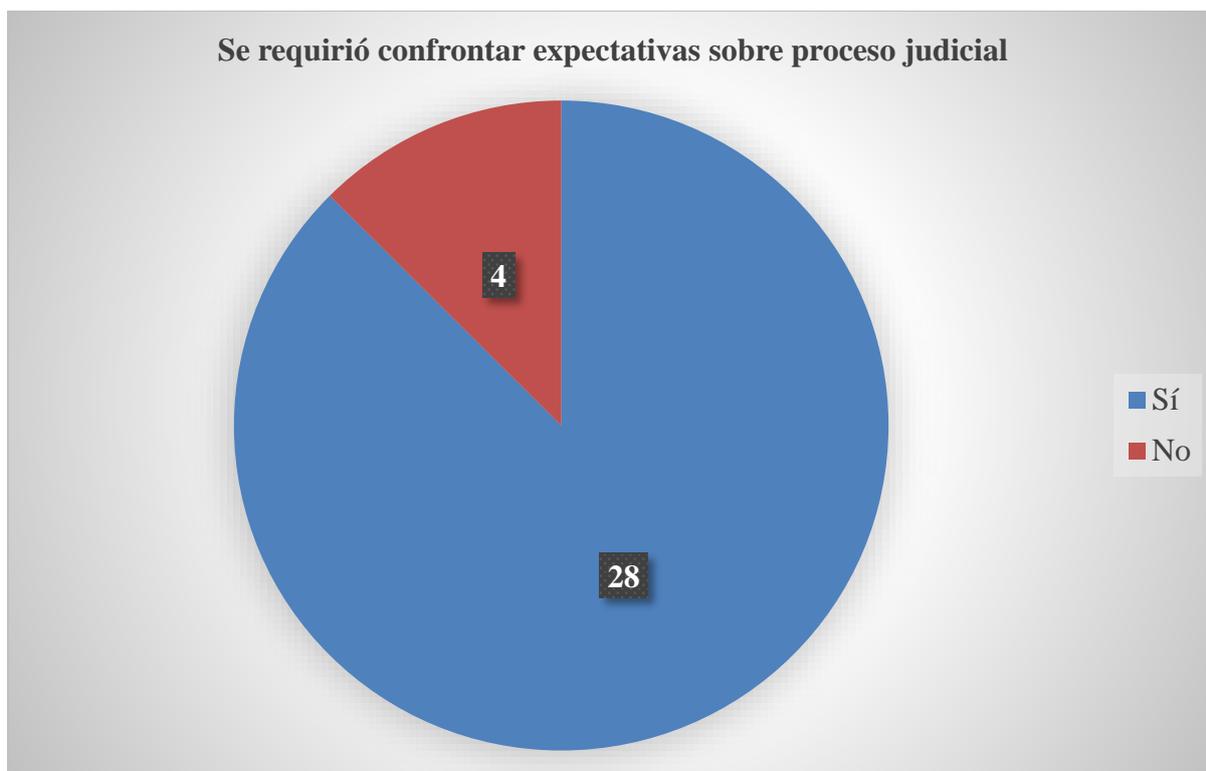


Figura 23. Cantidad de personas acompañadas con las que fue necesario confrontar expectativas con posibilidades del proceso judicial

El gráfico muestra si fue o no necesario confrontar expectativas de las personas usuarias con las posibilidades del proceso judicial en cada caso acompañado.

3. DATOS ESPECÍFICOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

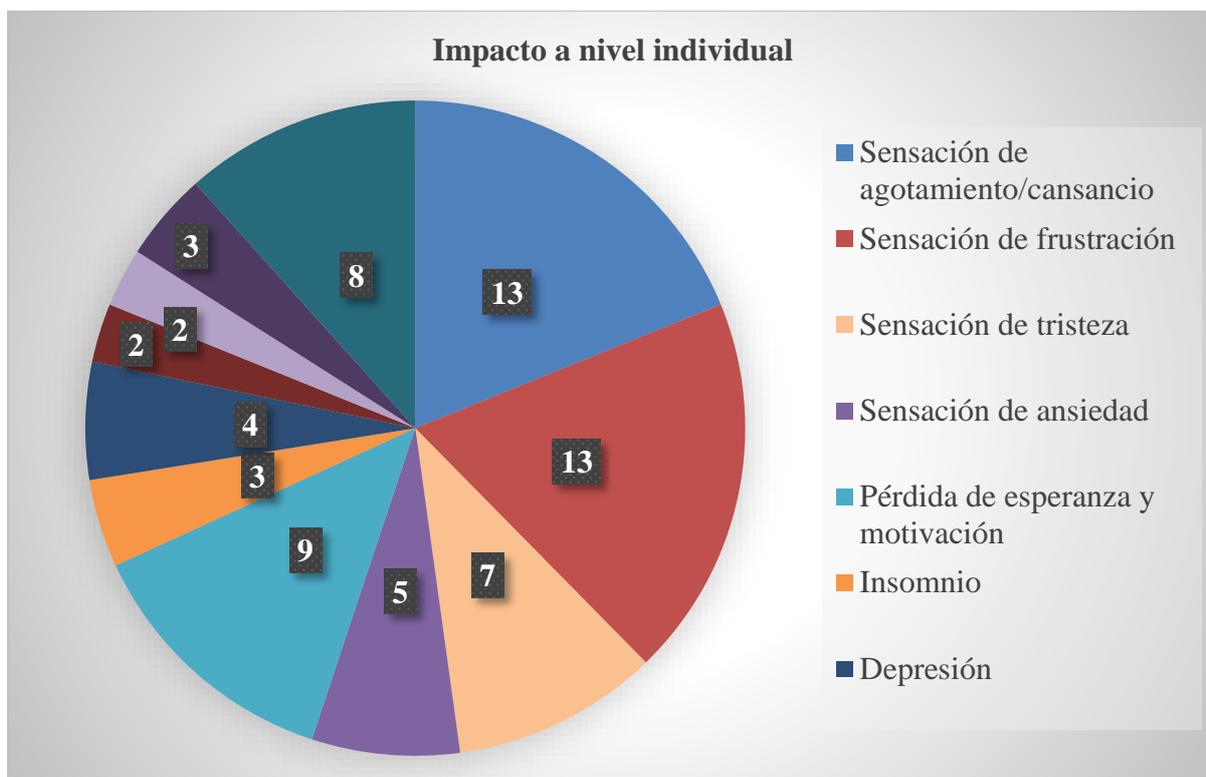


Figura 24. Impacto a nivel individual en las personas atendidas

Se muestra las manifestaciones del impacto a nivel individual de las violaciones de derechos laborales, reportadas por las personas atendidas. En todos los casos se reportó más de una.

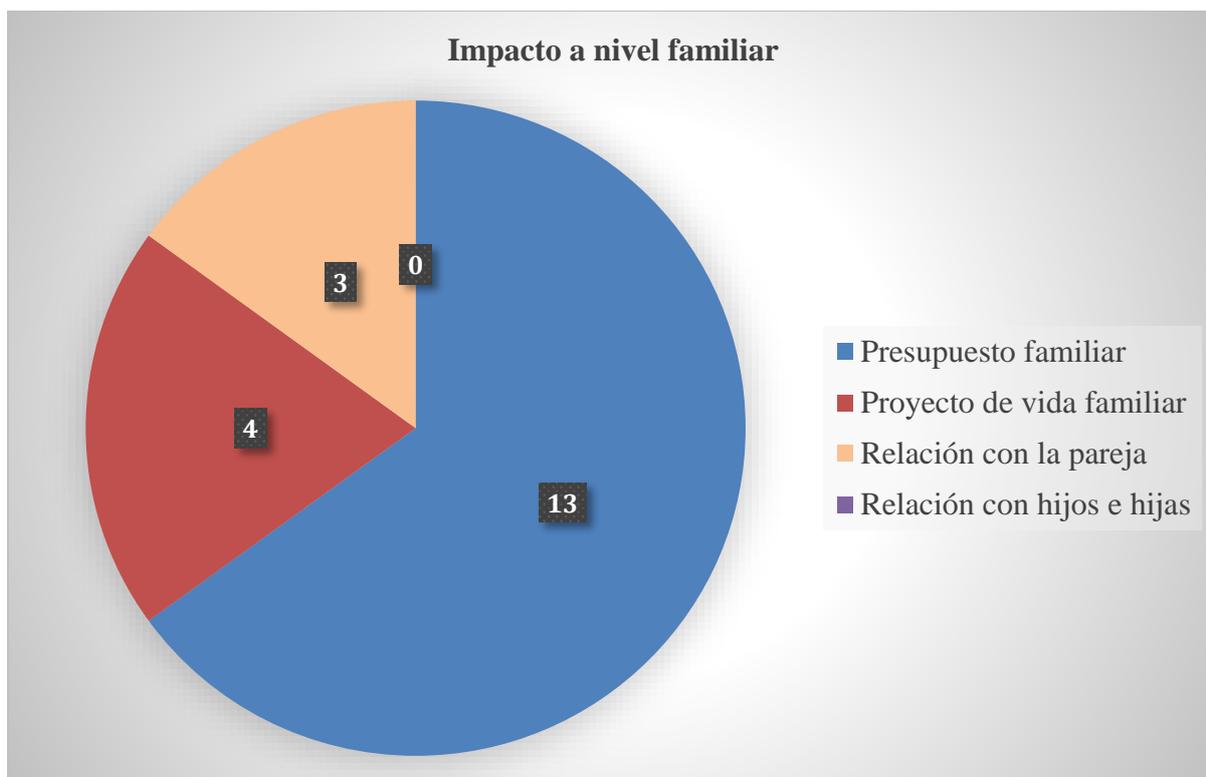


Figura 25. Impacto a nivel familiar en las personas atendidas

El gráfico hace referencia a las manifestaciones del impacto a nivel familiar de las violaciones de derechos laborales, que fueron reportadas por las personas atendidas. En algunos casos se reportó más de una.

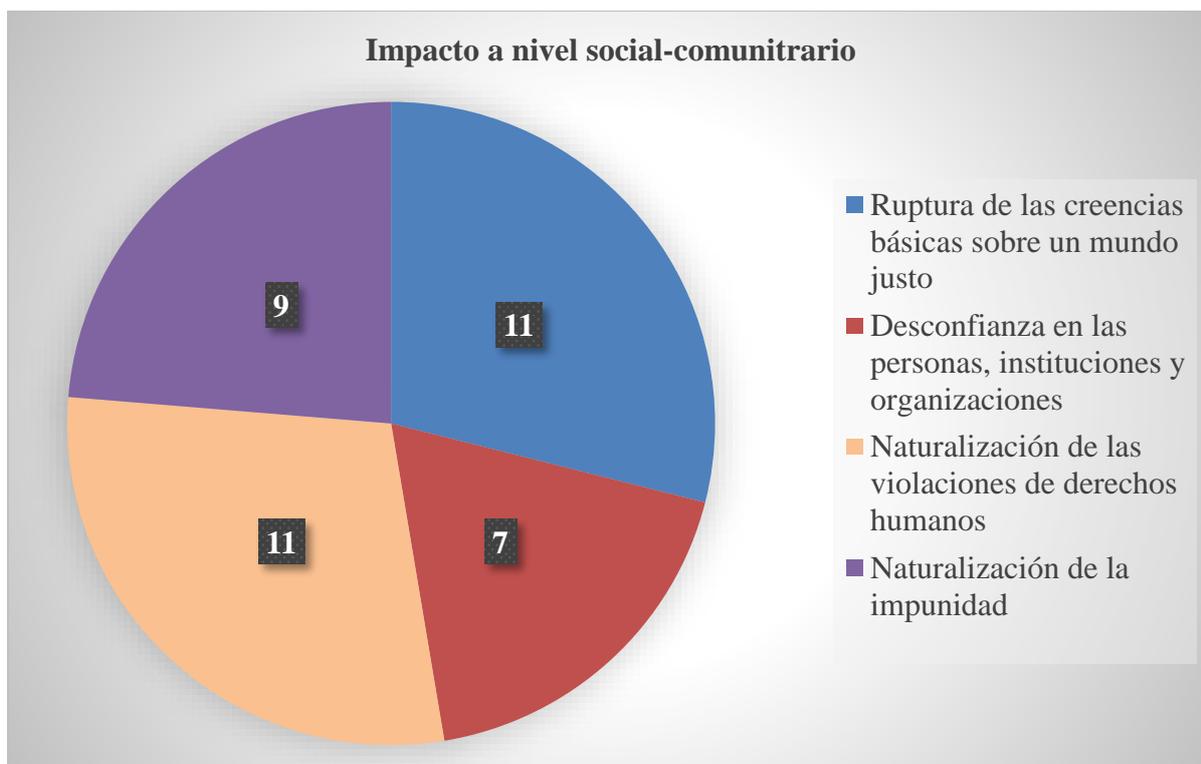


Figura 26. Impacto social-comunitario

Se muestra las manifestaciones del impacto a nivel social-comunitario de las violaciones de derechos laborales, reportadas por las personas atendidas. En todos los casos se reportó más de una.

4. LOS RELATOS

Antonio

Durante nuestros encuentros se presenta un hombre agotado, al cual la institucionalidad le ha fallado repetidas veces y quien, atrapado en la burocracia y múltiples escenarios de violencia, resiste. Proveniente de Nicaragua y ahora residente de Alajuelita, Antonio llega a Costa Rica en su juventud, acá se casa y tiene cuatro hijos. Se ha desempeñado toda su vida en el área de construcción y las condiciones de trabajo a las que exponen a los trabajadores en ese medio, le pasaron factura. Tiene una lesión grave en su rodilla derecha, producto de un "accidente laboral" ocurrido cuando cargaba sacos sin protección adecuada en una construcción once meses antes

de nuestro primer encuentro; esto le dificulta su movilidad. Ni la empresa, ni el INS, ni la CCSS se han responsabilizado, en cambio, se han remitido entre ellas el caso, "de tanto ver papel, a veces me vuelvo loco" expresa Antonio. Con miedo a quebrarse la rodilla, "como pobre que es" deber seguir laborando a pesar del riesgo que esto constituye para su salud, ya que su esposa (quien padece de una condición en la columna vertebral que le impide trabajar), sus cuatro hijos y dos nietos dependen de su ingreso económico, el cual alcanza para pagar el alquiler de su casa, los servicios básicos y darles de comer a todos una vez por día. Relata con dolor que su hija menor, una adolescente, dio a luz recientemente a su nieto de forma prematura y que su hija mayor es actualmente víctima de violencia doméstica. "A veces siento que ya no puedo más" es una frase continua durante su relato, que cargado de tantos acontecimientos, parece de una persona que ha vivido mucho más que 42 años. La fuerza la consigue diariamente en el amor de su familia y en sus oraciones a Dios. Profundamente consciente de las razones por las que su familia y él se han visto expuestos a pobreza, nulo acceso a salud y justicia, condiciones laborales precarias, migración y violencia, no se siente solo, pues sabe que, como él, muchos de sus compañeros de trabajo pasan por situaciones similares. Es precisamente el reconocimiento de esta realidad compartida, lo que le impulsa a continuar con el proceso judicial.

Aurora

La historia de Aurora, de 57 años, dependiente en una tienda de calzado, se caracteriza por el vínculo afectivo desarrollado con su jefe. Durante la primera sesión, hace hincapié al calificarlo como "un señor extranjero" y "un señor respetable". El hecho de que él la eligiera en su momento como la empleada con mayor carga de responsabilidad en sus tiendas y depositara su confianza en ella, más allá del trabajo extra no remunerado que esto le representaba, la hace calificarse a sí misma como "especial". Relata haber evitado a inspectores del MTSS para librar

a su jefe de problemas, asistir a la inauguración de todas las nuevas sucursales que se fueron abriendo con los años, colaborar constantemente con ideas para el crecimiento del negocio, ser responsable de los depósitos de los ingresos de todas las tiendas, laborar durante años sin acogerse a vacaciones e inclusive haber trabajado un día apilando tantas cajas, que sufrió una lesión en la mano derecha. El cariño desarrollado por su jefe fue su impulso. Luego de 24 años laborando para él, el señor fallece y sus familiares traspasan el negocio a otra persona. Esto la convierte en "una empleada más", y al perder su lugar de privilegio en el plano afectivo, no sólo tiene que lidiar con el duelo que esto le genera, también con el hecho de que su nuevo jefe la hace firmar un nuevo contrato, para librarse de pagarle todas las cargas acumuladas durante más de dos décadas de trabajo en la empresa. Esta última razón es la que la motiva a asistir al Consultorio. Su apoyo más cercano es su esposo, sin embargo, este insiste en que desista del proceso judicial y "continúe adelante". Ella debe solicitar su aprobación para asistir a la segunda cita de atención psicosocial, Aurora no se presenta.

Celeste

Celeste decidió relatar su historia como víctima de trata once años atrás, aun cuando asistía al Consultorio por otro caso de violación de derechos laborales más reciente. Las sesiones con ella estuvieron cargadas de emotividad, le resultaba complejo organizar los eventos que experimentó y también expresarse debido al llanto constante. Lo anterior dificultó, en ocasiones, dar seguimiento a su discurso, sin embargo, en las siguientes líneas. Nacida y criada en una zona de riesgo de Medellín, Colombia, en 2006 es contactada por una amiga, quien, como ella, trabajaba como esteticista. Su amiga le comenta que Costa Rica es un país donde está empezando a tomar fuerza este tipo de servicios y que puede apoyarla económicamente para que "vaya a probar suerte". Celeste decide viajar a Costa Rica con el propósito de "superarse" y proveer mejores condiciones de vida para su familia. Esto la fuerza a dejar sus

dos hijos con su madre en Colombia. Fue puesta en contacto con un hombre que le ofrecía un cuarto a bajo precio y le ofrecía trabajo como asistente en su estética, supuestamente muy concurrida. Ella había enviado algunos papeles antes de viajar al país, para que le apoyaran con su documentación, porque "todo era legal". Todo resultó ser un engaño. Al llegar sus responsabilidades consistieron en limpiar y cocinar para el hombre que le había ofrecido domicilio y trabajo. Durante cuatro meses no le fue permitido salir y se le infundió temor al respecto, "me decía que era más peligroso que andar en Medellín, no tuvo contacto con su familia y era amenazada con ser acusada en Migración como indocumentada. Un día su tratante viajó a la frontera y ella decidió con valentía, salir. Llegó a un negocio dirigido por personas de nacionalidad colombiana y solicitó ayuda; allí consiguió trabajo como empleada doméstica, lo que le permitió entrar en contacto con su familia y posteriormente, lograr que se trasladaran a Costa Rica. Durante años fue difamada y hostigada por su tratante, quien la perseguía en la calle, aparecía en sus trabajos y le enviaba a la policía de Migración a su domicilio. Según lo que relata Celeste, su tratante tiene relación con oficiales de Migración, "reconozco las caras cuando me toca ir". En algún momento interpuso una demanda en la Fiscalía de Rohrmoser, pero nunca lograron notificar a su tratante. El dolor y la vergüenza generada por estas vivencias se encuentra latente y la impunidad lo refuerza. Entre lágrimas relata "yo no había venido a este país a que me explotaran, había venido a trabajar honradamente, yo no soy una perdedora, yo valgo, mi mamá no sabe nada de esto", "él nunca va a pagar por lo que hizo, ahora vive en San Carlos y sigue estafando a la gente".

Javier

Javier, de ojos brillantes y emotivos, ha trabajado desde muy joven en el ámbito de la construcción. Comenta que no culminó primaria, pero que le hubiese gustado ser ingeniero o arquitecto. Por sus habilidades en el área, se convirtió rápidamente en maestro de obras y a sus

60 años, lleva más de la mitad de su vida desempeñándose como tal. Nació en Nicaragua, pero migró a Costa Rica muy joven y desde entonces asegura que ha tenido “los documentos en regla, la cédula y todas esas carajadas”. Tiene una relación muy cercana con su esposa, quien le espera fuera del espacio destinado para las sesiones y le ha apoyado y motivado para iniciar este proceso. La razón por la que asiste a Consultorio tiene que ver con un despido injustificado del cual fue víctima hace dos meses. Su patrono, un extranjero encargado de varios proyectos de construcción en la zona de Santa Ana y Escazú, decidió prescindir de sus servicios sin dar mayor explicación, y sólo canceló la mitad del dinero prometido a Javier, quien trabaja por contrato. Sin embargo, esto no le toma por sorpresa, porque relata con lágrimas en los ojos, haber sido víctima junto con sus compañeros de constante hostigamiento por parte del patrono, “nos decía... tienen una fecha nicas, si veo que no la están cumpliendo no hay pago”, “por eso se dedican a esto, porque no les da la cabeza para más”, “es que no sirven para nada, no saben hacer nada bien” y otras frases con ofensas mayores que Javier prefirió omitir, “estar en ese lugar era, Dios guarde contarle, uno vivía con miedo, preocupado, cada vez que llegaba ese señor, no no...”. Inclusive, relata haber visto cómo el trato era aún más violento con los compañeros indocumentados, llegando a la agresión física. Entre estos se encontraba su hermano, quien tras caerse durante una construcción y lesionarse la espalda, fue despedido por el mismo patrono, “es muy difícil ver que traten así al hermano y quedarse calladito porque se necesita la plata, más que yo lo metí en eso”. Sin embargo, aún con temor y sintiéndose profundamente afectado por lo vivido, varios factores se unen para que Javier se decida a iniciar un proceso, entre estos, la decisión de su hermano de hacerlo, el apoyo de ex-compañeros de trabajo quienes servirán como testigos (inusual en estos casos por el temor a represalias), el acompañamiento de su esposa, y primordialmente, el desempleo y las dificultades económicas por las que atraviesa, “vea yo hago esto con mucho miedo, más que todo porque necesito la plata, ahorita hasta para comer a veces no sabemos cómo hacer, mis hijos nos ayudan un

poquito y una que otra cosita hace mi esposa con las cosas que ella arregla y cose.”. No obstante, el impacto de esta situación para Javier no sólo roza lo económico, “hay días que no salgo de las cobijas, es que vea, esto ha sido muy duro... recordar esas cosas, vea no me dan ganas de buscar otro trabajo.”.

Jorge

Jorge era profesor de secundaria, su vida transcurría entre cuidar a su madre y el trabajo. Durante la mayoría de su tiempo activo dentro del MEP, laboró en la zona de occidente, y aunque llegó a tener propiedad, por mucho tiempo trabajó en condición de interinazgo. Hace más de cinco años tuvo una lesión a nivel cervical durante sus labores, de la que le ha costado recuperarse; fue operado y debía ser indemnizado por el INS, pero de entrada esto no sucedió, “intenté resolverlo administrativamente pero no se pudo”. Ganó el primer proceso judicial contra la institución, sin embargo, el INS no canceló el monto total que correspondía, razón por la cual debió iniciar otro proceso de ejecución de sentencia, “todo tiene que ser por las malas, porque sino no, hacen un museo, pero no hay para la persona de a pie, de verdad pensé dejarlo botado, esto te hace gastar tiempo y recursos”. Para Jorge, esa “rabia contra el sistema” como lo manifiesta en sus propias palabras, le ha permitido mantenerse en los procesos, pero principalmente da crédito a sus convicciones religiosas por su capacidad de sobrellevarlos, aunado a los cambios que ha generado en su estilo de vida el accidente.

José

José, en pocas palabras, relata su vivencia como “guarda” y las problemáticas comunes en el gremio. Oriundo de Desamparados, es la persona que ha alcanzado mayor nivel educativo en su familia, comentario que menciona con orgullo. Culminó noveno año y posteriormente, debió iniciarse en el campo laboral, para colaborar económicamente con su familia. Desde hace

varios años, no sabe con exactitud cuántos, se desempeña como oficial de seguridad. Anterior al caso por el que asiste al Consultorio al momento de nuestra sesión, había interpuesto otros dos procesos judiciales contra antiguos patronos y en ambos había ganado. Comenta que “el gremio es muy explotado”, laboran turnos de doce horas o más sin pago de horas extras y que a las empresas “no les importa el oficial, nos usan para rellenar un hueco”. En esta ocasión, su patrono se declaró en quiebra, cambió de razón social sin avisarle a los trabajadores y posteriormente, los despidió. De esta manera, intentaba librarse de pagarles la liquidación que les correspondía. Además, explica José, que en el proceso quiere reclamar el incumplimiento en pago de horas extras que obvió pagarle su patrono durante los siete años que laboró con él. A pesar de haber vivido circunstancias similares en el pasado y estar consciente de que se han violentado sus derechos y los de sus compañeros continuamente, razón por la que acude a instancias judiciales, comenta no sentir frustración, porque “ese medio es así y si uno quiere trabajar tiene que aceptarlo, hay siempre cosas que sacrificar”. Sin embargo, reconoce las implicaciones que estas situaciones traen a su vida, por ejemplo, que, a pesar de sus extensas jornadas de trabajo, el salario que devenga le dificulta hacerse cargo de sus responsabilidades económicas, como la pensión alimentaria de sus hijos.

Leonardo

En los años 80 Leonardo inició sus labores como chofer de bus. Hoy con 74 años, padece las consecuencias físicas que, en Costa Rica, puede conllevar dicho trabajo. Ha perdido dos procesos judiciales por falta de pruebas porque “mi palabra, mi sufrimiento, no les ha bastado”. Sin embargo, no pierde la esperanza de que se haga justicia, aun cuando el personal en Derecho del Consultorio le ha explicado lo complejo de que eso suceda, dado que las sentencias tienen más de 10 años de haber sido dictadas. Su historia de padecimientos inicia en el año 2002, cuando tuvo una lesión en la rodilla que le impidió seguir manejando buses de marchas. En el

2005, se lesiona también el hombro. Para ambos “accidentes” el tratamiento brindado por el INS fue temporal y aunque mejoraba, al tiempo de ser atendido, hombro y rodilla le volvían a fallar. “Usted está bien me decía el doctor del INS, ¿no es mi cuerpo? ¿No voy a saber?, aún me duele, me supura”. Leonardo deja claro que dicha atención, no es una situación fortuita “El INS actúa así, se ahorran dinero a costas de uno, en el gremio se sabe”, “ya no quiero más inyecciones ni tratamientos, quiero que me den dinero por el daño que me hicieron, no quieren pagar”. Además de la inatención e invalidación del dolor producido por sus lesiones, como consecuencias de estas es, posteriormente, despedido. En la siguiente frase Leonardo reconoce el carácter utilitario y desechable que se les confiere como trabajadores “en el ámbito de choferes es así, a uno lo echan incapacitado, lo echan sin nada. Disque por reorganización, ¿cómo se atreven?, querían deshacerse de mí.” Las consecuencias de esta situación son claras para él, desconfianza generalizada “sólo se puede confiar en el de arriba, aquí en nadie”; consciencia en la existencia de una contraposición no sólo Patrono-Trabajador si no también Estado y sus instituciones-Persona “el pez gordo se traga al más pequeño y las empresas, el INS y la Caja son un monstruo”; cambios en su núcleo familiar “ellos se engordan y uno y la familia somos los que sufren, uno es el que se estresa”, “no puedo salir en familia, he trabajado mucho y quiero disfrutar de comerme un helado”; en su autonomía “me caigo en las calles”, “me hacen la comida porque no puedo estar de pie”; y en su salud en general “no puedo dormir por el dolor”, “uno se pone a pensar cosas que nunca por el estrés” (suicidio).

Luisa

Luisa de 26, llegó a Pavas junto a su madre a los 10 años, y desde ese momento se inició como empleada doméstica. Sus respuestas durante la primera y única sesión que tuvimos fueron puntuales, su cara mayormente inexpresiva, sin embargo, reflejó con su cuerpo claramente, el temor y vergüenza que le generaba definirse como “ilegal”. Luisa comenta que, durante sus 16

años como empleada doméstica en Costa Rica, había sufrido diferentes tipos de violaciones de derechos laborales, por ejemplo, ser despedida durante un embarazo, haber sido coaccionada por un jefe para firmar una carta de renuncia, entre otras, sin embargo, nunca antes había iniciado un proceso judicial. La situación que la hace llegar a Consultorios ocurrió en un momento en el que su pareja se quedó sin trabajo y ella consideró que la demanda se resolvería rápido y le pagarían su dinero, por lo que "aunque no quería tener problemas", inició el proceso. Luisa trabajó durante cinco años para una pareja residente en Santa Ana, un día llegó al trabajo y prescindieron de sus servicios, sin ningún pago por la finalización del contrato. A diferencia de las expectativas de Luisa, el proceso judicial finalizó dos años después y aun cuando la sentencia fue favorable, sus antiguos patronos no poseen propiedades ni cuentas bancarias a su nombre, por lo que no ha podido cobrar lo que le corresponde y su ejecución de sentencia está pronta a archivarse. Buscando dar sentido a la situación, Luisa elabora explicaciones sobre las causas de la impunidad de la que es víctima, "cada vez que voy al juzgado y me dicen que aún nada, siento chicha, esto me pasa por ser extranjera, si tuviera cédula..." y apoyándose en sus vecinas, quienes han pasado por situaciones similares, en Dios y su esposo, sueña "que los patronos sean más justos" y "llegar a tener mi dinero para resolver lo de la cédula, pagar deudas y seguir estudiando".

Marta

Nacida en Nicaragua, Marta llega junto a su esposo a los 17 años a Costa Rica, huyendo de un hogar profundamente abusivo. En su niñez, fue víctima de explotación infantil y violencia por parte de su madre. Tienen tres hijos, su deseo era tener uno solo, pero los anticonceptivos proporcionados por la Caja Costarricense del Seguro Social no eran compatibles con ella y aunque pidió que se le realizara una esterilización repetidas veces, el médico encargado de su caso no accedió a hacérsela hasta su tercer embarazo. Desde su llegada al país hace 24 años,

ella se ha desempeñado en el área de cocina y limpieza, y su esposo, en construcción; ambos han sufrido repetidas veces violaciones de derechos laborales, sin embargo, como pareja, desarrollaron un vínculo afectivo que les ha permitido resistir. Al momento del primer encuentro, ambos se encontraban en procesos judiciales activos relacionados con despidos injustificados. Específicamente, la historia de Marta inicia al encontrarse en desesperación por conseguir un nuevo trabajo. Fortuitamente, conoce a la dueña de una soda y esta le ofrece trabajar por un período de prueba de un mes. Al finalizar dicho período, le explica que no puede mantener con su contrato y la despide sin pagarle por el mes de trabajo. Tres meses después, la vuelve a contratar y Marta labora por siete meses seguidos (sin seguro y con un salario por debajo de lo establecido) hasta que nuevamente la despide sin el pago correspondiente. Marta toma la decisión de iniciar un proceso judicial en su contra, cuando ve fotos de ella vacacionando a través de las redes sociales, "a uno no se le realizan esos sueños, ella en la playa disfrutando de mi esfuerzo". Después de dos años, Marta gana el proceso, sin embargo, se vuelve imposible cobrar el monto que el juzgado dispone, debido a que, intencionalmente, no existen propiedades ni cuentas bancarias a nombre de la contraparte. Cuando relata esta historia, con profunda rabia, Marta visibiliza una contraposición entre los patronos y las personas trabajadoras, y en una dimensión de "ellos" vs. "nosotros", explica que "ellos" "juegan con los sentimientos de uno" y que "la ley los apoya". Asimismo, al calificar la situación como lo que es, un hurto del fruto de su trabajo evidencia cómo la desigualdad social se imprime también en el sistema legal "si yo la hubiese robado a ella, ya estaría en la cárcel". Su preocupaciones no terminaban con esta vivencia, para el momento de nuestros encuentros, Marta y su esposo se encontraban desempleados, y su nivel educativo (primaria incompleta) les dificultaba cada vez más su búsqueda, "ahora hasta para limpiar piden tercer grado"; eran residentes de una zona en alto riesgo del Barrio La Carpio, lo que le generaba temor por la

seguridad de su familia; Marta padecía de diabetes y no se encontraba recibiendo atención médica debido a que no contaba con seguro social.

Rodrigo

Inicia su labor como taxista hace 8 años, a sus 41 años. Con resentimiento, relata que sus patronos eran vecinos de su madre "de toda la vida" y que a pesar del vínculo afectivo que les unía, no dudaron en dejarlo "mal" durante la audiencia, desligarse de él como empleado y reírse cuando fue su turno de testificar. Durante sus años como empleado, además de cumplir labores propias de su puesto, con un horario y salario establecido, realizaba continuamente "favores" a la familia: los llevaba a citas médicas, pagaba sus cuentas y hacía "otros mandados". En el momento del despido, el cual se llevó a cabo de manera abrupta y sin aviso, los patronos se niegan a pagar lo que le correspondía y se desentienden de cualquier relación laboral y afectiva. Tras la ruptura y lo que puede definirse como una traición, empieza un proceso de duelo marcado por la tristeza, la rabia y la indignación, de hecho, Rodrigo hace énfasis repetidas veces en esta última palabra. Es diagnosticado con un episodio depresivo menor y le recetan antidepresivos. Desempleado, se dificulta su capacidad para hacerse cargo de pagos y deudas, por lo que sus cuatro hijos y su esposa comienzan a asumir la responsabilidad de su hogar, hecho que fue duro para él, quien hasta el momento había sido quien proveía y apoyaba a todos. Motivado por su familia, decide iniciar un proceso judicial un año y medio antes del inicio de nuestras sesiones. Explica que esta situación le ha enseñado a lidiar con el maltrato y darse cuenta de que "no existe la justicia", sin embargo, espera que "le crean" y que quede constancia de que sus patronos no fueron honestos. Toma fuerzas diariamente del apoyo de su familia y de su profunda devoción religiosa, pero admite que a veces hubiese preferido aceptar el monto inicial que le ofrecieron en conciliación, porque "el desgaste emocional y de tiempo ha sido

demasiado". En nuestro último contacto, vía telefónica, celebramos que el juzgado había fallado a su favor, sin embargo, la contraparte aún podía apelar.

Tatiana

Tatiana, oriunda de Nicaragua y residente en Costa Rica desde hace cinco años, trabajaba como cuidadora de tres niños en la casa de "una familia de mucha plata", mientras en su país natal, su madre se encargaba de sus hijos. Ganaba setenta mil colones al mes, cumpliendo un horario de medio tiempo. Luego de un año de trabajo, es despedida. Sus patronos le explican que los vecinos la han visto maltratando a los niños, por lo que debe irse inmediatamente y como castigo, no le pagan la última quincena. Tatiana afligida durante la sesión, insiste en que ella no maltrató a los niños, que de hecho les tiene "mucho cariño", "de vez en cuando los regaña, pero es para que no se hagan malcriados como los carajillos que viven en esos barrios". Asiste al Consultorio porque desea que le cancelen los treinta y cinco mil colones que no le pagaron, "para ellos eso no es nada, pero para uno sí... Pensé dejarlo así pero no es justo". Decepcionada, al conocer el costo y tiempo que puede generar el llevar a cabo un proceso judicial, Tatiana opta por acceder a la opción que se le sugiere, ir al MTSS y tratar de manejarlo administrativamente. Se hace evidente que, para este tipo de casos, no hay respuesta por vía judicial que pueda ser favorable para las personas víctimas.

5. REFLEXIONES SOBRE LAS SESIONES DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL

5.1. El trabajo interdisciplinario como reto

Durante el inicio de la práctica dirigida fue evidente la falta de formación en terminología y procesos propios del sistema judicial y del marco legal costarricense por parte de la practicante. Lo anterior, constituía un reto para los y las estudiantes de Derecho que se encontraban en ese momento laborando en el Consultorio, quienes debían detenerse

continuamente en las conversaciones acerca de las personas usuarias y sus casos, para explicar términos y cuestiones procedimentales a la practicante.

En contraposición, resultaba complejo para los y las estudiantes de Derecho reconocer la importancia de que se dirigieran a las personas usuarias con vocabulario no técnico, se detuvieran a explicar el proceso venidero, se preocuparan por resolver dudas e inquietudes al respecto y desarrollaran una actitud empática durante los relatos; elementos sobre los que debió hacer continuamente hincapié la practicante.

Aun cuando la evidencia de los vacíos presentes en ambas formaciones profesionales se describen en este apartado como un reto, es importante reconocer que fueron tejiendo también una necesidad mutua y un diálogo necesario entre disciplinas. Dicho diálogo no estuvo exento de tensiones, debido a la diversidad de abordajes y perspectivas que a partir de una problemática pueden generarse, sin embargo, resultó enriquecedor en ambas direcciones.

5.2. La dificultad de establecer y desarrollar procesos de atención psicosocial

Fueron múltiples las variables que dificultaron el establecimiento y desarrollo de estrategias de atención psicosocial más estructuradas y prolongadas, entre ellas, el espacio físico, el horario de atención, la disponibilidad de las personas (en su mayoría trabajadoras), los recursos limitados de los que disponían para dirigirse al Consultorio, entre otras.

Debido a dichos emergentes, los espacios de atención se desarrollaron más como diálogos, donde las personas daban a conocer sus vivencias y el impacto que les habían generado (en palabras de una de las personas atendidas: "desahogaban la carga que llevaban"), recibían validación de las emociones, sentimientos y pensamientos que les generaba la situación, se brindaba contención en caso de ser necesario, se visibilizaban y potenciaban las formas de afrontamiento, se hacía énfasis en las redes de apoyo y se brindaban referencias oportunas a instituciones e información en derechos de acuerdo al caso. Se caracteriza los procesos llevados a cabo, como de atención de primer orden.

Dadas las características bajo las cuales se brindó, el seguimiento en la mayoría de los casos no fue posible, sin embargo, en algunos se pudo establecer posteriormente contacto vía telefónica.

5.3. El consentimiento informado

Al inicio del proceso de atención individualizada se entregó un consentimiento informado, previamente elaborado en conjunto con el director del presente trabajo. La reacción inicial de algunas personas fue de desconfianza, querían saber si eso podía afectar el proceso judicial, les atemorizaba la idea de firmar papeles, de perder algún derecho en función de eso. "Confiar" luego de las situaciones que habían experimentado y que seguían viviendo en los procesos judiciales, constituía un reto. En un caso en particular, la primera sesión debió ser reprogramada, dado que la persona decidió leer con calma el documento en su hogar y meditar su decisión de si continuar con el proceso.

5.4. La desigualdad en las relaciones de trabajo

Como cualquier otro vínculo, las relaciones laborales tienen características particulares. En las narraciones de las personas atendidas, parecía estar claro que la desigualdad era una ellas. Mientras la libertad de palabra y acción que tenían los y las trabajadoras era limitada, los patronos estaban en disposición de castigar, regañar, humillar y privar de derechos, las siguientes frases, parte de los relatos de dos personas atendidas, ejemplifican este punto: "...la verdad es que por eso que nos contaron, preferimos que te vayás... y ahí empezó a decirme más cosas, que no me iba a pagar la quincena...", "nos decía... tienen una fecha nicas, si veo que no la están cumpliendo, no hay pago", "por eso se dedican a esto, porque no les da la cabeza para más", "es que no sirven para nada, no saben hacer nada bien".

5.5. La naturalización -forzada- de las violaciones de derechos laborales

Al relatar su vivencia, para algunas de las personas era evidente que existía una relación entre el tipo de labores que desempeñaban, su nacionalidad y/o condición de pobreza, con las

condiciones precarias de trabajo a las que eran expuestas. En algunos casos, establecer esta relación venía de la mano con sensaciones de rabia y frustración, en otros, con tristeza y resignación.

Sin embargo, a pesar de las diferentes manifestaciones de malestar, las personas concluían que la aceptación de esa situación era la única forma posible de sobrevivir. El escenario terminaba polarizado entre la vida vs. la muerte; pues se planteaba que, de no aceptarse dichas condiciones precarias, el otro panorama posible era el desempleo y eso significaba no tener acceso a las necesidades básicas de subsistencia.

5.6. Afectividad y violaciones de derechos laborales

Como en todas las dinámicas humanas, las laborales no están exentas de verse atravesadas por la afectividad. Durante el desarrollo de la práctica, las experiencias narradas por diferentes víctimas de violaciones de derechos laborales evidenciaron que, en relaciones desiguales, la afectividad puede utilizarse como una herramienta para la explotación. Tal es el caso de una de las personas atendidas, víctima de trata de personas, quien ignorando la situación que viviría, había entrado en contacto con su tratante a través de una amiga.

Pero este componente también puede encontrarse en el vínculo directo que desarrolla la persona con quien le explota. En un caso atendido en el consultorio, una trabajadora había desarrollado una relación afectiva profundamente desigual con su jefe, esto, la expuso a múltiples escenarios de violaciones de derechos laborales que durante la sesión eran difíciles de reconocer por ella, debido a la presencia del elemento afectivo.

Es importante destacar que esto puede volverse especialmente complejo en un ámbito doméstico. Otras de las personas acompañadas durante la práctica, quien trabajaba como niñera, comenta que al vivir su familia en su país natal Nicaragua, ella desarrolló un apego profundo con la pareja para la que trabajaba y sus hijos. Esto la hacía acceder a condiciones de trabajo precarias y que no fueron reconocidas por sus patronos a la hora de su despido.

Por último, en un caso similar, un trabajador fue despedido abruptamente y sin el pago que le correspondía por sus patronos, con quienes compartía una relación cercana. Lo anterior, desató en él sentimientos de engaño y frustración, aún vivos durante el proceso judicial.

Con las rupturas afectivas en las relaciones laborales parece generarse una experiencia de duelo, la cual se acrecienta cuando se gesta en condiciones de desventaja.

5.7. La situación de las mujeres

Durante el acompañamiento y atención de las 35 personas, se hizo evidente la división sexual del trabajo, laborando las mujeres especialmente en el ámbito doméstico y de servicios. En los encuentros y sesiones resaltaron cuatro casos en cuanto incumplimiento de derechos de las mujeres, en estos se encontró violencia psicológica a nivel de la pareja, despido en período de maternidad, acoso sexual y violación en el espacio laboral y trata de personas con fines de servidumbre. Se hace evidente que las violaciones de derechos laborales adquieren diferentes características de acuerdo al género, encontrándose las mujeres en un estado de mayor vulnerabilidad y siendo víctimas en el espacio de trabajo de otras formas de violencia.

5.8. Decepción, desesperanza y desgaste

En las personas acompañadas y atendidas, existía un sentimiento de decepción generalizado con el orden social establecido, sus patronos, la institucionalidad y los procesos de búsqueda de justicia. Experiencias continuas de violencia, discriminación, exclusión, precariedad e impunidad, hacen que prevalezca la desesperanza al pensar en la posibilidad de una realidad diferente. La necesidad de reinventarse continuamente y la búsqueda constante de mejores condiciones de vida, con múltiples variables en contra, genera en las personas una sensación de desgaste y agotamiento.

5.9. El efecto subjetivo de las relaciones laborales

En los relatos, las personas tendían a relacionar las violaciones de derechos laborales y sus condiciones de vida, con el trabajo que desempeñaban, su país de origen, estatus migratorio, condición socioeconómica, condición de género, entre otras. "Ser" "nica", "pobre", "ilegal", "mujer", "constructor", "empleada", "chofer", trae, como por añadidura, una serie de condiciones laborales y de vida específicas, que no sólo determinan cómo vives y cómo vive tu núcleo familiar, si no quién eres y tu utilidad dentro de la sociedad.

5.10. Ellos y nosotros

Especialmente en las narraciones de las 13 personas atendidas, se remarcaba la existencia de una contraposición entre ellos y ellas, que vienen a conformar un "nosotros", y los patronos y las instituciones estatales quienes forman parte de la categoría "ellos". Dentro del "nosotros", según sus palabras, se encontraban "los pobres", "para los que no existe justicia", "a quienes no se le cumplen los sueños", "los que trabajan", "los migrantes", "los ilegales", "el pez pequeño", entre otros. "Ellos" en cambio, se constituía de "el pez gordo", "los patronos", "los que tienen mucha plata", "el monstruo", "a los que la ley apoya", "los de los grandes abogados", "quienes manejan todo", "quienes disfrutan".

5.11. Los afectos como apoyo

Al consultarle por sus redes de apoyo, las personas relataban que era de sus núcleos familiares, conformados en su mayoría por parejas, de quienes se sostenían. Lo anterior, no sólo para sobrellevar las experiencias de violaciones de derechos laborales, sino también los procesos judiciales. Para algunas, la validación de sus familias constituyó un elemento fundamental para animarse a denunciar. En otros casos, las experiencias anteriores de dichas personas cercanas en procesos judiciales en materia laboral era el empujón.

Hubo dos experiencias durante la práctica que destacaron la importancia de los afectos. En uno de los encuentros de acompañamiento interdisciplinario, asistió al Consultorio una

pareja y solicitaron ser atendidos en conjunto. El señor, de ocupación constructor, había sido víctima de hostigamiento laboral y despido injustificado. Resultaba difícil para él apalabrar la experiencia vivida, dado lo reciente de los hechos y el impacto emocional que le producían. En este escenario, la presencia de su esposa, sus intervenciones y su apoyo durante el encuentro, fueron cruciales para llevar a cabo la recaudación de información necesaria para iniciar la redacción de la demanda.

Por su parte, para una de las personas atendidas, de profesión empleada doméstica, la experiencia traumática de haber sido abusada sexualmente por uno de sus patronos durante sus labores, la “marcó para siempre”. Con el nacimiento de su nieta poco tiempo después, su vida “volvió a tener un sentido”. Durante su relato explicaba que, aun cuando no había podido superar la situación vivida, hacerse cargo de su nieta, verla crecer, reír y jugar diariamente con ella, le daba fortaleza para mantenerse en pie, “sin ella, ya no estaría aquí”.

5.12. La omnipresencia de Dios

El término omnipresencia tiene que ver con la capacidad de siempre encontrarse presente. Durante todos los procesos de acompañamiento y especialmente, en los espacios de atención individualizada, “Dios” fue un referente omnipresente. Al consultar por recursos de afrontamiento, Dios y la oración destacaron en primer lugar. Colocar la confianza y esperanza en Dios, quien, en sus palabras, “no falla”, “está siempre presente”, es un “refugio seguro”, entre otros; adquiere especial sentido en experiencias de vida marcadas por la inestabilidad, la violencia, el engaño y la impunidad.

5.13. Pobreza, indocumentación y justicia

Dentro de los relatos la noción era clara, el hecho de ser una persona pobre y/o indocumentada estaba estrechamente relacionado no sólo con ser víctima de violaciones de derechos laborales, sino con la capacidad de acceso a la justicia. Los recursos y el tiempo que podían invertir en el caso diferían de aquellos con los que contaban sus patronos. En palabras

de una de las personas atendidas se visibiliza con claridad: “no hay justicia para el pobre, a nosotros nos representan abogados o estudiantes con muchos casos... El patrón tiene abogados caros... Esos se las saben todas”.

Asimismo, son diferentes las consecuencias que pueden tener patronos y trabajadores tras iniciar un proceso judicial, “uno hace ese proceso y puede ganar, pero ¿y si lo acusan a uno, que no tiene papeles, en Migración?”. El conocimiento sobre las posibilidades es también desigual, de hecho fue necesario en múltiples ocasiones aclarar a las personas los tiempos en los que se suele llevar a cabo un proceso, la factibilidad y los elementos necesarios para que un caso prospere y lo que se puede y no se puede obtener de él. Esta situación abre la puerta a múltiples interrogantes: ¿es realmente posible acceder a la justicia? Y, ¿para quién lo es? Más allá del discurso, ¿cómo evitar la revictimización en las instancias judiciales cuando la persona víctima debe, constantemente, probar que fue violentada?, ¿está el sistema de justicia diseñado para proteger?

5.14. Vivir en la incertidumbre y la impunidad

Los procesos judiciales en casos de violaciones de derechos laborales llevan consigo la posibilidad de la impunidad y, además, suelen ser desgastantes para las personas no sólo por la tramitología y la falta de credibilidad en su testimonio, sino por la incertidumbre que generan por el tiempo que toma que sean resueltos.

Para algunas de las personas atendidas, existía una dificultad de direccionarse hacia un proceso de reparación, debido a que aún cuando habían ganado sus casos, estos se encontraban inconclusos por la imposibilidad de cobrar a sus ex-patronos lo que les correspondía. Asimismo, cuando las situaciones de violaciones de derechos laborales eran repetitivas en sus propias historias o en su núcleo de convivencia, no había cabida para la reparación.

5.15. Resistencia

Aun cuando en las sesiones se evidenció desesperanza, agotamiento y naturalización de las violaciones de derechos laborales, el hecho de que las personas iniciaran y se mantuvieran durante uno o varios procesos judiciales, con todas las implicaciones y los recursos que debían invertir, es un ejemplo claro de resistencia. También lo es, el enfrentarse a sus patronos con temor, bajo la noción de que la ley los apoya y de que les superan en medios para ganar los procesos judiciales.

5.16. El rol de la validación

Las personas atendidas y acompañadas habían sido expuestas a múltiples escenarios de discriminación, exclusión y violencia, siendo vulnerados repetidas veces sus derechos en contextos de naturalización, desacreditación e impunidad. En la cotidianidad y durante los procesos judiciales, sus relatos eran continuamente cuestionados, es por esto que, la existencia de una figura que brindara validación, en este caso la de la practicante, y que no necesitara pruebas para confiar en que lo que narraban era certero, adquiere especial relevancia.

Durante las sesiones, se debía remarcar constantemente que no tenían que mostrar evidencia, ni intentar convencer ya que había una insistencia de parte de las víctimas en ese sentido. La misma se justifica en la forma en que está configurado el acceso a la justicia y en la desacreditación repetida a la que se exponen ciertas poblaciones vulnerabilizadas como los y las migrantes, las mujeres, entre otras.

Frases sencillas como “yo confío en lo que usted me dice”, “no necesita probar nada en este espacio”, entre otras, no sólo generaban un ambiente de confianza necesario para el proceso, si no que daban un paso en dirección a la reparación y dignificación de sus vivencias. En palabras de una de las usuarias durante su última sesión, se manifiesta: “vea es que usted me decía la primera vez que nos vimos, ¡deje de mostrarme esos papeles! Y yo como que no podía... Uno se acostumbra a eso, nadie le cree a uno. Y se siente así, como bien aquí que a

uno le crean. Se siente como que usted es amiga de uno. Le da como esperanza, uno ve la luz, allaaá lejitos, pero la ve.”.

6. PSICOEDUCACIÓN

6.1. Guía de Derechos Laborales

La guía básica sobre Derechos Laborales contempló información enfocada principalmente en derechos laborales individuales presentes en el Código de Trabajo, temática que concierne al Consultorio Jurídico. Bajo la supervisión y con la aprobación de la asesora técnica se desarrolló con lenguaje no técnico e imágenes, para facilitar su comprensión. Se entregó a las personas que fueron atendidas y acompañadas y durante el Taller de Derechos Laborales, especialmente cuando éstas manifestaron desconocimiento sobre sus derechos. En general, la respuesta fue positiva y resultó agradable para las personas el uso de imágenes. En algunos casos, solicitaron más copias para llevar a personas conocidas y familiares.

6.2. Taller de Derechos Laborales

Para la convocatoria del taller, procedí a contactar vía telefónica a las personas usuarias con casos activos, archivados e inactivos en materia de derechos laborales. También se colgó un afiche en redes sociales y otro en físico, fuera de las oficinas del Consultorio. Se confirmaron diez personas para la actividad, sin embargo, la asistencia total fue de cuatro personas. Esto generó en mi persona y el estudiante de Derecho desilusión, no obstante, continuamos adelante con el taller, el cual se realizó en un salón de reuniones que brindó la Defensoría de los Habitantes.

En la primera parte, realizamos un ejercicio rompe hielo y posteriormente, procedimos a discutir los temas planteados para ese día. La dinámica del taller consistió en realizar preguntas a las personas participantes, para saber el nivel de conocimiento que tenían sobre lo expuesto en el Código de Trabajo en cuanto a contrato de trabajo y obligaciones del patrono, y

a partir de eso, aclarar dudas, errores y confusiones. Mientras se llevaba a cabo el taller, se proyectaron imágenes de la Guía de Derechos Laborales elaborada anteriormente.

Por último, se les pidió que anotaran en un papel un caso ficticio o que hubiesen experimentado, relacionado con los temas que habíamos abordado, para discutirlo en conjunto. La dinámica resultó enriquecedora, ya que, en la cotidianidad, dos de las personas asistentes fungían como trabajadoras y las otras dos tenían el rol de patronos. Esto permitió abordar los casos desde ambas perspectivas, y dio un espacio para la sensibilización y empatía en cuanto a las experiencias de las personas trabajadoras. Quienes participaron del taller se manifestaron satisfechos y satisfechas al finalizar la actividad.

Se tenía planeado realizar otro taller sobre derechos laborales de las mujeres, en conmemoración del 08 de marzo, sin embargo, a la hora de hacer la convocatoria, no hubo confirmaciones, por lo que se procedió a cancelarlo.

6.3. Talleres para estudiantes de Derecho

6.3.1. Taller de sensibilización en la atención de personas usuarias

En el primer taller se realizó un juego de roles a partir de cuatro casos ficticios, en cada uno, una persona actuaba como usuaria y otra como estudiante de Derecho. Durante cada caso, se realizaron sugerencias tanto por mi persona como por el resto de los y las estudiantes espectadoras, a quien asumía el rol de estudiante de Derecho.

Después de los ejercicios, se discutieron en conjunto estrategias de atención que trajeran dignificación a las vivencias de las personas usuarias. Se señalaron acciones que se podían llevar a cabo cuando una persona usuaria se notara movilizada durante el relato de su experiencia, en casos de personas adultas mayores, con discapacidad, entre otras condiciones importantes a tomar en cuenta. Se hizo énfasis en la importancia de evitar la revictimización, de brindar una atención pronta y humanizada, de utilizar lenguaje accesible y no técnico, entre otras.

En general, durante el taller, los y las estudiantes se mostraron anuentes y satisfechos con la actividad, aun cuando, por ejemplo, resultó más fácil la incorporación de las sugerencias en las actuaciones para algunos más que para otros.

6.3.2. Taller relacionado con el ambiente de trabajo dentro del Consultorio

En el segundo taller, primero, se les pidió a los y las estudiantes que realizaran un dibujo de cómo sería el Consultorio Jurídico ideal. Ante esta solicitud, hubo resistencia de parte de algunas personas participantes: no querían dibujar, no entendían porqué se había abierto espacio para un segundo taller, inclusive uno de los estudiantes cuestionó la utilidad de ese tipo de actividades y del rol de la psicología en el consultorio. En respuesta, otro de los mismos participantes, defendió la necesidad de estos espacios para estudiantes y profesionales de Derecho, explicando que, había un vacío en su formación respecto a la forma en que deben ser atendidos usuarios y clientes, en cómo manejar la sobrecarga de casos y en estrategias educativas diferentes de las clases magistrales tradicionales, haciendo referencia a las actividades lúdicas desarrolladas en los talleres dentro del Consultorio.

Tras este debate, las y los participantes se dispusieron a realizar el dibujo sin ningún otro comentario al respecto. En el momento en que explicaron la imagen, la mayoría hizo hincapié en el deseo de contar con un espacio con mayor tamaño y privacidad para atender a las personas, también comentaron acerca de la necesidad de tener mayor orden y minimizar la cantidad de documentos que se manejaban en el espacio.

Dicha discusión dio apertura a la segunda parte del taller, que consistió en la realización en conjunto de una lista de necesidades que ellos y ellas visibilizaban dentro del Consultorio. Aparte de las intervenciones en cuanto al espacio físico, se remarcó sobre la importancia de minimizar el tiempo de espera de las personas usuarias en ser atendidas; la necesidad de desarrollar espacios de autocuidado que contrarresten la sobrecarga de trabajo que manejan; y la creación de ciertas pautas de comportamiento dentro del Consultorio, para evitar, por

ejemplo, que los y las estudiantes comenten casos o realicen bromas en presencia de personas usuarias.

ALCANCES Y LIMITACIONES

1. ALCANCES

-Uno de los principales alcances de la presente práctica fue la posibilidad de conocer las vivencias de un grupo de personas vulnerabilizadas en cuanto al trabajo. Esto permitió entrar en contacto con problemáticas que no fueron abordadas durante la carrera, como la precariedad laboral, la trata de personas, entre otras, y el impacto que estas generan en la vida de los y las trabajadoras, de sus familias y comunidades.

-A pesar de que no se cumplieron a cabalidad los objetivos planteados, específicamente el que estaba relacionado con la atención psicosocial, la mayor parte de ellos fueron llevados a cabo. Además, se realizaron tareas que no habían sido contempladas inicialmente, como la Guía de Derechos Laborales.

-Trabajar en conjunto con personas de otra disciplina, en este caso Derecho, posibilitó desarrollar conocimiento técnico en el área, el cual se considera necesario para el ejercicio de la profesión psicológica. Aunado a lo anterior, el trabajo interdisciplinario permitió evidenciar en el Consultorio el aporte que puede dar la psicología a las instituciones especializadas en materia de derechos y al ejercicio práctico de la abogacía.

-Desde la perspectiva de algunos de los y las usuarias del consultorio, la posibilidad de ser atendidos por profesionales en ambas áreas y en especial, en psicología, fue catalogado como "necesario", "bueno", "bonito", "agradable", "nuevo", "reconfortante", "diferente". Asimismo, se mostraron agradecidos con el apoyo y el espacio brindado. También en esa línea se manifestaron la mayoría de los y las estudiantes de Derecho, así como la asesora técnica. Lo que revela que en general, una buena recepción de la práctica.

-La experiencia permitió aprender a trabajar en espacios donde los recursos de espacio y tiempo son limitados y la dinámica de trabajo es acelerada y cambiante, dada la cantidad y diversidad

de casos que son atendidos, las posibilidades de las personas usuarias y la rotación constante de estudiantes de Derecho.

-El contacto con organizaciones e instituciones relacionadas con trabajo y derechos humanos y con los servicios que brindan en cuanto a dichos temas, posibilitó dejar constancia de las instancias a las que las personas trabajadoras pueden asistir en caso de que sean vulnerados sus derechos laborales, además de algunos de los recursos de los que se disponen en el país. Asimismo, dio paso a la documentación de sus experiencias y a la visibilización de algunos de los vacíos existentes en el área.

2. LIMITACIONES

-Dentro del consultorio no existen suficientes espacios para atención que cuenten con privacidad y estén disponibles en todo momento. En las citas con los y las profesionales en Psicología y en Derecho, las personas usuarias vociferan información sensible, y no se les brinda un espacio donde puedan sentirse seguras. Esto puede limitar el alcance de las intervenciones.

-Las supervisiones y la relación practicante-asesora técnica se vieron limitadas por la sobrecarga de trabajo de esta última. Lo anterior, impidió la fluidez y profundización de las actividades llevadas a cabo en el Consultorio y en ocasiones, limitó los espacios de guía, necesarios para el desarrollo de habilidades de desenvolvimiento ante situaciones emergentes en la atención.

-La cantidad de personas y las materias por las que asisten al Consultorio son variantes, por lo que en ocasiones podía no haber casos nuevos durante varias semanas, lo que limitaba el desarrollo de la práctica.

-Por la sobrecarga de casos en el Consultorio y tras la entrada en vigor del nuevo Código de Trabajo, en ocasiones, cuando asistían personas con casos en materia laboral, eran

inmediatamente referidas a Defensoría Pública para que fuesen atendidas allí, lo que imposibilitaba el seguimiento del caso por la practicante.

-En los talleres, la asistencia y el interés tanto de personas usuarias como de los estudiantes de Derecho que se encontraban en ese momento laborando en el Consulario, fue limitado. Lo anterior, puede deberse al hecho de que no existe una "cultura" de desarrollo de actividades grupales dentro de la institución y menos en el área de psicología.

-En concordancia con el último punto, a excepción de los casos de violencia doméstica, los y las estudiantes de Derecho de ese momento, no estaban habituados a referir a usuarios al servicio de psicología, por lo que en ocasiones olvidaban citar a la practicante para las sesiones interdisciplinarias con las personas usuarias que habían sido víctimas de violaciones de derechos laborales.

-La atención de personas víctimas de violaciones de derechos laborales desde la psicología no es un área común de trabajo en el país ni a nivel internacional, esto trajo consigo diversas limitaciones, y a su vez fortalezas. Durante el desarrollo de la práctica podía resultar extraño para algunas personas usuarias que se les ofreciera el servicio de atención y/o acompañamiento. De igual forma, a la hora de hacer contacto con instituciones y organizaciones de derechos humanos y trabajo, había dificultad para comprender la temática a abordar y en el caso de la practicante, representó un reto desarrollar una práctica dirigida sin referentes específicos a nivel teórico ni metodológico.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES FINALES

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos se establece con claridad que el trabajo es un derecho humano y que debe darse en condiciones equitativas y satisfactorias, conformes a la dignidad humana (CDHDF, 2013). Durante el presente trabajo, el contacto con organizaciones e instituciones como SJM, CENDEROS e INAMU, la revisión bibliográfica, así como el acompañamiento y la atención psicosocial a personas víctimas en el Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes, evidenció que, en la práctica, en Costa Rica, específicamente en algunos sectores de la población, no se cumplen las condiciones equitativas y satisfactorias descritas en dicha declaración. Esto adquiere sentido si se toma en cuenta lo expuesto por Gallardo (2000), quien explica que, la promulgación de derechos no define la realidad inmediata de las personas, debido a que se ubica en el plano del deber ser.

No es la intención de este informe brindar una noción de representatividad de cómo se llevan a cabo todas las relaciones laborales en Costa Rica, sino dar a conocer la vivencia de las personas acompañadas y atendidas, así como la información recabada durante la práctica, con la intención de posicionar la necesidad de que todas las personas en el país tengan acceso a un trabajo digno y el impacto psicosocial que tiene el hecho de que esto no se de.

No obstante, los resultados obtenidos apuntan a fenómenos que ya han sido estudiados con anterioridad, manifiestos en las características distintivas que tiene la vivencia del trabajo para migrantes (Paniagua, 2007; IIDH, 2009b; Posadas, 2014; Hidalgo, 2016; Posadas, 2018) y mujeres (Karega, 2002; México, Gay Arallano y Almaráz, 2010; Posadas, 2014; Cedeño Rodríguez, González Méndez y Pizarro Medina, 2015; Hidalgo, 2016; Rahayuningsih, 2016; Posadas, 2018; INEC, 2019), así como para las personas de acuerdo a su nivel educativo (Posadas, 2014; Posadas, 2018; INEC, 2019) y ocupación (Pérez Sainz, 2005; Bonnie, 2010; OIT, 2014; Hidalgo, 2016). Fenómenos como, la precariedad laboral, la vulnerabilidad social, la discriminación interseccional, la deshumanización, entre otros, que son conscientemente

analizados por las personas acompañadas y atendidas durante sus relatos. De aquí la importancia de centrar la mirada en el contexto en que las violaciones de derechos se dan, sin aislarlas de otros fenómenos que ocurren en el mismo escenario social (FLACSO, 2017).

Otro aspecto necesario de rescatar, está relacionado con el efecto subjetivo que tienen las relaciones laborales, en la forma en que las personas acompañadas y atendidas se perciben así mismas y a sus pares, y en cómo son percibidos socialmente (Orejuela y Ramírez, 2011). Más aún, cuando dichas relaciones se dan en condiciones de desigualdad, precariedad y explotación, donde quien aporta su trabajo, con el objetivo de satisfacer sus necesidades básicas, estará siempre en desventaja frente a quien puede tomar la decisión de contratarle o no, quien goza de mayor prestigio, estatus socioeconómico y/o poder político, y que tiene oportunidad de sacar ventaja en la relación laboral (Giménez Cacho, 2007).

Así también, es importante visibilizar elementos presentes en algunos de los casos, que han sido señalados en la literatura como agravantes del impacto de las violaciones de derechos. Entre estos, se encuentran el carácter repentino e intencional por parte de los patronos (Martín Beristain, 2012; Posadas, 2018); el que hayan tenido como consecuencia lesiones físicas, enfermedades o discapacidades (Martín Beristain, 2012); y la respuesta insuficiente por parte las autoridades (IIDH, 2009a).

Además, se destacan otros elementos observados durante la práctica que también se consideran agravantes de la experiencia de las personas con la que se tuvo contacto: necesidad de llevar a cabo, posterior al proceso judicial por violación de derechos laborales, un proceso de ejecución de sentencia; archivo del caso; referencias constantes del caso entre instituciones; cantidad de documentación y tramitología que es necesaria para llevar a cabo un proceso; pocos recursos, instancias y esfuerzos institucionales y a nivel de organizaciones para atender esta problemática; falta de capacitación y sensibilización en el personal del área legal; entre otras.

Estos últimos, favorecen la revictimización, el aumento en el tiempo de acceso a la justicia y, por tanto, la impunidad.

Retomando el tema del impacto, se pudo encontrar concordancia entre el nivel individual y social-comunitario asociado a las violaciones de derechos humanos que exponen la Comisión de la Verdad (2010) la CDHDF (2012), Martín Beristain (2012), la Asociación Americana de Psiquiatría (2013), Tedesco y Barbosa (2013) e Hidalgo (2016), y lo reportado y observado en las personas atendidas en el Consultorio. No así, en el nivel familiar que sostiene la CDHDF (2012), Tedesco y Barbosa (2013) y Dobreé, González y Soto (2015), y las consecuencias reportadas por las personas atendidas en el Consultorio, quienes identifican principalmente el impacto en ese sentido, con el desbalance en el presupuesto familiar.

Ante tales circunstancias, la presencia como practicante tomó sentido. Bajo el principio de corresponsabilidad y dignificación (Moreno Camacho y Díaz Rico, 2016). y estrategias desarrolladas por IIDH (2009a) y la CDHDF (2012), se procuró tomar acciones dentro del Consultorio, dirigidas a la reivindicación de la dignidad que les fue arrebatada a las personas atendidas y acompañadas en el Consultorio. Bajo la noción de que las expresiones de sufrimiento que manifestaban eran respuestas "normales" frente a la vivencia de eventos "anormales" (Moreno Camacho y Díaz Rico, 2016).

La atención y el acompañamiento a dicha población, permitió el reconocimiento y fortalecimiento de los múltiples recursos que desarrollan las personas para resistir en condiciones adversas, no sólo en el ámbito laboral sino en vivencias cotidianas de violencia, vulnerabilidad, exclusión, discriminación, desigualdad y deshumanización. Un claro ejemplo de su resistencia era el dar inicio y mantenerse en uno o varios procesos judiciales, con todas las implicaciones que tenía y los recursos que debían invertir. Así como también lo era, el hecho de enfrentarse a sus patronos, aún con la noción de que la ley los podía favorecer y de que estos les superaban en medios para ganar los procesos judiciales.

Las acciones llevadas a cabo durante la práctica, así como las desarrolladas por profesionales del INAMU, aún con sus limitaciones y retos, dan una alternativa sobre el rol que puede ejercer un o una profesional en Psicología que aborda el fenómeno del trabajo, en contraste con el rol tradicional que suele ejercer. Se considera necesario que, metodológica y teóricamente se continúe construyendo y nutriendo el abordaje y las implicaciones de las violaciones de derechos laborales desde la academia, las organizaciones de la sociedad civil, las instituciones públicas, entre otras.

De la presente experiencia, se rescata, la profundización en la doctrina y normativa de derechos humanos, así como en el ámbito procesal; el planteamiento de preguntas necesarias de hacer y rehacer dentro de la psicología, como, por ejemplo, el tránsito de la teoría a la práctica, los límites del sistema y de los procesos judiciales, los efectos que tiene sobre las personas y grupos resistir y la posibilidad de gestar estrategias colectivas en ese sentido.

También se rescata, la adquisición y mejora de habilidades como la empatía, la escucha, la contención, la validación, el acompañamiento, el trabajo interdisciplinario, entre otras; la posibilidad de construir nuevos espacios y formas de aproximarse a problemáticas laborales desde una perspectiva psicosocial, con el beneficio que esto puede constituir para la disciplina y para la formación de los y las profesionales.

Por último, se ha de resaltar de la práctica, la puesta en escena de la necesidad de que el enfoque de la psicología del trabajo esté en el resguardo de la dignidad humana y no del proceso productivo, tomando en cuenta el contexto histórico, político, social, cultural y económico en que se dan las relaciones laborales y, politizando los problemas que de ellas se generan, sin relegarlos al ámbito de lo privado e individual.

Recomendaciones

Al Consultorio Jurídico y la Escuela de Derecho

- Llevar a cabo capacitaciones constantes para estudiantes de Derecho, que fomenten el conocimiento teórico y la sensibilización sobre las consecuencias que tienen las violaciones de derechos, los procesos judiciales, entre otros, en las personas usuarias; además de las necesidades que tienen algunas poblaciones específicas como las personas adultas mayores, víctimas de violencia, con bajo nivel de escolaridad, entre otras. Para que puedan desarrollar modelos de atención que eviten la revictimización y apuesten por un trato humanizado.
- Priorizar la calidad de atención de las personas usuarias antes que la cantidad de casos acogidos por la institución.
- Desarrollar mecanismos para aliviar y evitar la sobrecarga de trabajo en la abogada a cargo del Consultorio y en los y las estudiantes de Derecho.
- Fomentar actividades de autocuidado para la abogada a cargo del Consultorio y los y las estudiantes de Derecho.
- Posibilitar espacios de inserción para personas del área de Psicología, que sirvan como apoyo para personas usuarias y el personal del Consultorio.
- Habilitar espacios para atención que cuenten con privacidad y estén disponibles en todo momento.

A la Escuela de Psicología

- Fomentar la formación de los y las estudiantes de Psicología en el marco legal costarricense y el área de derechos humanos.
- Propiciar la reflexión acerca de otras modalidades de abordaje como el acompañamiento psicosocial, así como la importancia de tomar en consideración el

contexto político, económico, social y cultural a la hora de brindar atención, especialmente a población en condición de vulnerabilidad.

- Posicionar el tema de violaciones de derechos laborales y el fenómeno del trabajo en las poblaciones vulnerabilizadas, a partir del Módulo de Procesos Laborales, la investigación y la acción social.
- Generar espacios de discusión sobre el rol que puede tener la Psicología en la problematización del fenómeno del trabajo y en la visibilización de las condiciones precarias en las que se lleva a cabo en Costa Rica.

Al MTSS

- Habilitar espacios y herramientas de educación en derechos, accesibles, especialmente, para aquellas poblaciones en mayor condición de vulnerabilidad.
- Desarrollar campañas que inviten a las personas a denunciar situaciones violaciones de derechos laborales en sus espacios de trabajo.
- Establecer alianzas con organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones públicas.
- Invertir en la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo, ente rector del cumplimiento de los derechos laborales. Así como en personal especializado en el reconocimiento y abordaje de las implicaciones psicosociales de las violaciones de derechos laborales.
- Generar espacios de discusión pública sobre las implicaciones de las violaciones de derechos laborales y la necesidad de atención de esta problemática a nivel nacional.
- Abogar por la promulgación de leyes que aumenten la protección de las personas trabajadoras y herramientas para su efectivo cumplimiento.

A las organizaciones de la sociedad civil

- Habilitar espacios y herramientas de educación en derechos, accesibles, especialmente, para aquellas poblaciones en mayor condición de vulnerabilidad.
- Desarrollar campañas que inviten a las personas a denunciar situaciones violaciones de derechos laborales en sus espacios de trabajo.
- Establecer alianzas con instituciones públicas.
- Visibilizar las condiciones en las que trabajan las personas migrantes, indígenas, entre otras poblaciones vulnerabilizadas, y atender.
- Generar espacios de discusión pública sobre las implicaciones de las violaciones de derechos laborales y la necesidad de atención de esta problemática a nivel nacional.
- Abogar por la promulgación de leyes que aumenten la protección de las personas trabajadoras y herramientas para su efectivo cumplimiento.

Al INAMU

- Dar a conocer las condiciones en las que las mujeres laboran en Costa Rica y las implicaciones que esto tiene en sus vidas. Así como, la experiencia de abordaje de dichas problemáticas por parte de las profesionales de la institución.
- Continuar habilitando talleres y herramientas de educación en derechos, accesibles, especialmente, para aquellas mujeres en mayor condición de vulnerabilidad.
- Establecer alianzas con organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones públicas.
- Abogar por la promulgación de leyes que aumenten la protección de las mujeres trabajadoras y herramientas para su efectivo cumplimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (1996/2017). *Derechos humanos*. Recuperado de <http://www.ohchr.org/>
- Alpízar, I. (2011). Derechos humanos en Costa Rica. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 22 (2), 21-38.
- Anaconda Hormiga, M. (2014). *Revisión documental del concepto “enfoque psicosocial” en atención a víctimas del conflicto armado colombiano particularidades y reflexiones para una acción sin daño* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Antillón Najlis et al. (2018) *Yo sólo quería que amaneciera. Impactos Psicosociales del Caso Ayotzinapa*. Ciudad de México: Fundar, Centro de Análisis e Investigación A.C.
- Andrade, V. (2013). Creando subjetividades laborales. Implicaciones del discurso psicológico en el mundo del trabajo y las organizaciones. *Psicología & Sociedade*, 25(1), 185-192.
- Aparisi Miralles, A. (2013). El principio de la dignidad humana como fundamento de un bioderecho global. *Cuadernos de Bioética*, 24 (2).
- Arese, C. (2014). *Derechos humanos laborales*. España: Culzoni Editores
- Arévalo, L. (2010). Atención y reparación psicosocial en contextos de violencia sociopolítica: una mirada reflexiva. *Revista de Estudios Sociales*, 36.
- Arroyo Angulo, J. (2013). *Impacto psicosocial del conflicto armado en familias víctimas de Buenaventura* (Tesis de Licenciatura). Universidad del Valle. Colombia.
- Asociación Americana de Psiquiatría (2013). *Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales*. Estados Unidos: Editorial Médica Panamericana.
- Badilla, A. y Urquilla, B. (2015). El derecho al trabajo en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos. *Boletín de la CIDH*, 121 (8), 191-208.
- Barajas Montes de Oca, S. (2000). *Derechos del trabajador asalariado*. México: UNAM

- Beriain, M. (2004). Consideraciones sobre el concepto de dignidad humana. *Anuario de Filosofía del Derecho*, 21, 187-212.
- Bonnie, A. (2010). Trabajadoras domésticas nicaragüenses en Costa Rica: un tortuoso camino hacia el reconocimiento. *Encuentro*, 42 (87), 75-88.
- Cedeño Rodríguez, J., González Méndez, A. y Pizarro Medina, K. (2015). *Discriminación salarial por género en Costa Rica durante los ciclos económicos del período 1992-2013* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (2018). *Lineamientos para la atención integral a víctimas*. Ciudad de México.
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2012). *La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial*. México: CDHDF.
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2013). *Derechos Laborales*. México: CDHDF.
- Comisión de la Verdad (2010). *Sin Verdad no hay Justicia*. Ecuador
- Crespo, E. y Serrano Pascual, M. (2012). La psicologización del trabajo: la desregulación del trabajo y el gobierno de las voluntades. *Revista de Teoría y Crítica de la Psicología*, 2, 33-48.
- Dávalos, J. (2005). *Derecho Individual del Trabajo*. México: Editorial Porrúa.
- Damião, A. y Félix, S. (2013). Modernidade e globalização neoliberal: a “nova” condição do trabalho e dos trabalhadores no contexto da mentalidade de curto prazo. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16 (2), 211-225.
- De Sousa Santos, B. (2014). *Derechos humanos, democracia y desarrollo*. Colombia: DeJusticia

Dobrée, P., González, M. y Soto, C. (2015). *Perfil de Paraguay con relación al trabajo doméstico de personas migrantes en Argentina*. Asunción: Centro de Documentación y Estudios

Facultad de Derecho (2015). *Consultorios Jurídicos*. Recuperado de <http://derecho.ucr.ac.cr/AccionSocial/ConsultoriosJuridicos>

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (2017). *Violaciones, derechos humanos y contexto: herramientas propuestas para documentar e investigar. Manual de Análisis de Contexto para Casos de Violaciones a los Derechos Humanos*. México, D.F.: FLACSO

Ferrajoli, L. (1999). *Derechos y garantías. La ley del más débil*. España: Editorial Trotta.

Gallardo, H. (2000). *Política y transformación social. Discusión sobre Derechos Humanos*. Ecuador: Editorial Tierra Nueva.

Gay Arellano, A. y Almaráz, S. (2010). *La violación de los derechos humanos laborales en el Distrito Federal: Población indígena*. San José: Corte Interamericana de Derechos Humanos.

García, T., Díaz, R. y Santiago, S. (2013). Historicidad crítica de la psicología industrial/organizacional: hacia una nueva psicología del trabajo y las organizaciones. *Psicología desde el Caribe*, 30 (1), 146-176.

Giménez Cacho, L. (2007). *La transparencia y los derechos laborales*. México: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.

González, D. (1998). *Estrés y ambiente laboral como desencadenantes de enfermedades psicosomáticas en el trabajador técnico de la dirección comercial del sector eléctrico*

- del Instituto Costarricense de Electricidad* (Tesis de Maestría). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Guerra, A. (2014). Universalidad de los Derechos Fundamentales, Multiculturalismo y Dignidad Humana: una aproximación desde la Teoría de los Derechos de Luigi Ferrajoli. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 48, 203-215.
- Hidalgo, R. (2016). *Mujeres de las fronteras. Subjetividad, migración y trabajo doméstico*. Costa Rica: EUCR
- Hivos (2012). *Discriminación por orientación sexual e identidad de género*. Fundación Myrna Mack.
- Hombrados-Mendieta y Gómez-Jacinto, 2001). Potenciación en la intervención comunitaria. *Intervención Psicosocial*, 10 (1), 55-69.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2009a). *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: propuesta psicojurídica*. San José: IIDH.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2009b). *Estudio regional acerca del contexto de los derechos laborales y el acceso a la justicia laboral en Centroamérica y República Dominicana*. San José: IIDH.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019). *Encuesta Continua de Empleo*. Recuperado de <http://www.inec.go.cr/empleo>
- Karega, R. (2002). Violence against women in the workplace in Kenya: Assessment of workplace sexual harassment in the commercial agriculture and textile manufacturing sectors in Kenya. Washington D.C.: International Labor Rights Fund.
- Kirschman, D. (2006) *Doble discriminación: por etnia y por género: análisis de los vínculos entre las experiencias de discriminación genérica y étnica y la satisfacción personal y laboral de mujeres afrocostarricenses y "blancas / mestizas" insertas en el sector*

- laboral del gran Área Metropolitana de Costa Rica* (Tesis de Licenciatura).
Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Labrunée, M. y Gallo, M. (2005). Vulnerabilidad social: el camino hacia la exclusión. En M. Lanari 3 (Ed.), *Trabajo decente: diagnóstico y aportes para la medición del mercado laboral local*. Mar del Plata: Ediciones Suárez.
- Lerner, M. J. (1980). *The belief in a just world: A fundamental delusion*. New York: Plenum Press.
- Ley N° 2. Diario Oficial de la Gaceta, San José, Costa Rica, 27 agosto de 1943.
- Ley N° 9343. Diario Oficial de la Gaceta, San José, Costa Rica, 25 enero de 2016.
- Ley N° 18525. Diario Oficial de la Gaceta, San José, Costa Rica, 21 junio de 1971.
- Loaiza, C., Muñoz, C. y Ricaurte, M. (2011). Aportes de la psicología jurídica a los procesos de acompañamiento psicosocial a las víctimas de la violencia en el Departamento del Magdalena. *Revista Prolegómenos*, 277 – 288.
- López, O. (2013). Normas jurídicas y subjetividades capitalistas. Los dispositivos del derecho laboral y la psicología. *Universitas Psychologica*, 12 (4), 1101-1111.
- López, C. y Seco, E. (2016). Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa. *Sociologías*, 18 (43).
- Luna-García, J., Urrego-Mendoza, Z., Gutiérrez-Robayo, M. y Martínez-Durán, A. (2012). Violencia en el trabajo del sector público de la salud: una visión desde las personas trabajadoras. *Revista de la Facultad de Medicina*, 63 (3).
- Madariaga, C. (2002). Trauma Psicosocial, trastorno de estrés postraumático y tortura. *Revista de Psiquiatría* 16 (3), 159-163.

- Magliano, M., Perissinotti, V. y Zenklusen, D. (2017). Las luchas de la migración en contextos laborales: la experiencia de sindicalización de una trabajadora doméstica peruana en Córdoba. *Trabajo y Sociedad*, 309 – 326.
- Martín-Baró, I. (1986). Hacia una psicología de la liberación. *Boletín de Psicología*, 22, 219-231.
- Martín-Baró, I. (1990). La violencia política y la guerra como causas del trauma psicosocial en El Salvador, En I. Martín-Baró, *Psicología social de la guerra: trauma y terapia*. El Salvador: UCA Editores.
- Martín Beristain, C. (2010). *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*. España: Hegoa.
- Martín Beristain, C. (2012). *Acompañar los procesos con las víctimas*. Colombia: Programa Promoción de la Convivencia.
- Martínez Flores, J. (2017). El impacto de los derechos humanos en las relaciones de trabajo. *Hechos y Derechos*, 39.
- Martins, T. y Ducatti, I. (2014). Dividir para reinar: las relaciones de género en el acoso moral en el trabajo. *Salud de los trabajadores*, 22 (2).
- Masis, G. (2013). *Los efectos psicofisiológicos del acoso laboral sobre la salud de los trabajadores (as) víctimas de esta problemática, entre los 25 y 60 años, en una universidad pública de Costa Rica* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Millán-Puelles, A. (1978). *Persona humana y justicia social*. Rialp: Madrid, 1978.
- Ministerio del Trabajo y Seguridad Social (2017). *Reforma Procesal Laboral*. Recuperado de http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Reforma_%20Procesal_Laboral.html

- Molina Valencia, N. (2004). *Resistencia Comunitaria y Transformación de Conflictos. Un Análisis desde el Conflicto Político- Armado de Colombia* (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Morales, A. y Carlos C. (1999). *Inmigración laboral nicaragüense en Costa Rica*. San José: FLACSO Costa Rica.
- Morales, A. y Carlos C. (2002), *Redes transfronterizas. Sociedad, empleo y migración entre Nicaragua y Costa Rica*. San José: FLACSO Costa Rica.
- Morales, A. y Carlos C. (2006). *Migración, empleo y pobreza*. San José: FLACSO Costa Rica.
- Morales Gamboa, A. y Lobo Montoya, D. (2013). *La travesía laboral de la población Ngäbe y Buglé de Costa Rica a Panamá : características y desafíos*. San José: FLACSO Costa Rica
- Moreno Camacho, M., y Díaz Rico, M. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *El Ágora USB*, 16(1), 193-213.
- Orejuela, J. y Ramírez, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento Psicológico*, 9 (16), 125-144.
- Organización de las Naciones Unidas (1993). Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Recuperado de <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/violenceagainstwomen.aspx>
- Organización de las Naciones Unidas (2002). Protocolo para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas especialmente en Mujeres y Niños. Recuperado de https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/ProtocolTraffickingInPersons_sp.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2015). *Servicios públicos de empleo en América Latina y el Caribe: Costa Rica*. San José: OIT.

- Organización Internacional del Trabajo (2017). *Hablemos de Explotación Laboral*. Buenos Aires: OIT
- Organización Internacional para las Migraciones (2015). *Explotación laboral, trata y salud de los migrantes*. Suiza: International Organization for Migration.
- Pacheco, G. (2009). Metodología psicojurídica: un abordaje integral en casos de tortura. En IIDH, *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: Capacitaciones nacionales y subregionales*. Costa Rica: IIDH.
- Paniagua, L. (2007). Situación sociolaboral de la población nicaragüense en Costa Rica. *Revista de Ciencias Sociales*, 117-118, 57-71.
- Papacchini, A. (1998). Los derechos humanos a través de la historia. *Revista Colombiana de Psicología*, 7, 138-200.
- Pérez, E. (2016). *Diseño del modelo de selección por competencias en el área administrativa del Deportivo Saprissa de Costa Rica* (Práctica Dirigida de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Pérez Sainz, J. (1998). *Ciudadanía social y derechos laborales en Centroamérica*. Costa Rica: FLACSO.
- Pérez Sainz, J. (2005). Algunas hipótesis sobre desigualdad social y mercado de trabajo: reflexiones desde Centroamérica. En FLACSO (Ed.), *La Gobernabilidad en América Latina: balance reciente y tendencias a futuro* (45-72). Costa Rica: FLACSO.
- Porras, N. (2012). Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología Social «Poiésis»*, 24, 2-14.
- Posadas, F. (2014). Trabajadores agrícolas y subjetividad en California. *Migraciones Internacionales*, 7 (4), 205-235.
- Posadas, F. (2018). Mercado de trabajo de los jornaleros agrícolas en México. *Región y Sociedad*, 72, 1-25.

- Prilleltensky, I. (1994). *The morals and politics of psychology: Psychological discourse and the status quo*. Estados Unidos: State University of New York Press.
- Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2008). *Lo barato sale caro: Violaciones a los derechos humanos laborales en Wal-Mart México*. México.
- Pulido, H. (2004). En búsqueda de una psicología crítica en los ámbitos laborales. *Universitas Psychologica*, 3 (2), 213-222.
- Pulido, H. (2012). La Investigación Sobre la Identidad en, para y por el Trabajo en América Latina, como Ejercicio Crítico Acerca del Mundo Laboral. *Psyche*, 21(2), 77-85.
- Quintero, K. (2010). *Propuesta para el acompañamiento a víctimas de desaparición forzada en Colombia desde la antropología forense. Construcción desde la experiencia con organizaciones no gubernamentales defensoras de derechos humanos* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Rahayuningsih, I. (2016). Analysis on Psychological Impacts due to Violation of the Rights of Women Workers. *International Journal of Psychological Studies*, 8 (2), 65-75.
- Rodríguez, M. y Mendoza, H. (2007). Sistemas productivos y organización del trabajo: Una visión desde Latinoamérica. *Revista Gaceta Laboral*, 13 (2), 218-241.
- Rodríguez, E. (2005). Las luchas por la ciudadanía femenina en Costa Rica (1890 – 1953). *Revista Diálogos*, 5 (1 y 2).
- Rojas, M. (2009). La vulnerabilidad social y la gestión del riesgo. La ambivalencia y los temores en el estudio de la vulnerabilidad social. En L. González (Ed.), *Lecturas sobre vulnerabilidad y desigualdad social* (99-108). Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba Centro de Estudios Avanzados
- Rosabal, V. (2011). *Mujeres empoderadas y prestatarias comprometidas, apoyo grupal, sensibilización y capacitación sobre violencia doméstica* (Práctica Dirigida de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

- Sacipa, S., Vidales, R., Galindo, L. y Tovar, C. (2007). Acompañamiento psicosocial para liberar el sufrimiento asociado con la experiencia de desplazamiento forzado. *Universidad Psychology*, 6 (3).
- Sánchez, R. y Vallecillo, E. (1988). *Consecuencias psicosociales de la amputación por accidente laboral, estudio de casos en el albergue temporal y casa de salud del Instituto Nacional de Seguros* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Sancho, M. (2015, 26 de diciembre). Consultorios Jurídicos [Programa de radio]. Defensoría de los Habitantes y Radio UCR (Coproductores), *Hagamos Defensoría*. San José, Costa Rica: Radio 870 AM.
- Segato, R. (2013). *La escritura en el cuerpo de las mujeres asesinadas en Ciudad Juárez*. Argentina: Tinta Limón Ediciones.
- Sibaja, J. (2013). *De lo abstracto a lo concreto: ¿Cómo se materializa el enfoque de derechos humanos dentro de las prácticas cotidianas del CIL?* (Práctica Dirigida de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Smith, V., Moreno, M., Román, N., Kirschman, D., Acuña, M., y Víquez, S. (2010). Discriminación social, consecuencias psicológicas y estrategias de afrontamiento en miembros de grupos sociales estigmatizados. En I. Dobles y S. Baltodano (Ed.). *Dominación, compromiso y transformación social* (83-104). Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Somarriba, A. (1983). *Factores psicológicos y culturales en la inserción laboral de la mujer: el caso de un grupo de mujeres negras en la provincia de Limón, investigado con el método de Paulo Freire*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

- Tedesco, A. y Barbosa, M. (2013). Trabalho, vida e morte no setor de rochas ornamentais: efeitos psicossociais do acidente de trabalho fatal para a família. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16 (1), 25-40.
- Trejos, M. (2010). La cuestión laboral en Costa Rica: Una aproximación desde las discusiones actuales. En E. Garza (Ed.), *Reestructuración productiva, mercado de trabajo y sindicatos en América Latina* (135-156). Argentina: CLACSO.
- Tünnermann, C. (1997). *Los derechos humanos: evolución histórica y reto educativo*. Venezuela: UNESCO.
- Vargas, E. (24 de julio de 2017). *Reforma Procesal Laboral: Cambios que introduce*. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/reforma-procesal-laboral-cambios-que-introduce>
- Vargas Vera, G. (2016). Interseccionalidad de la discriminación, formas agravadas de vulnerabilidad. *Iuris Dictio*, 18, 143-151.
- Villalobos, M. y Rojas, M. (1995). *Discapacidad y familia: estudio de casos sobre el impacto que tiene en la pareja, los hijos y sobre el propio sujeto accidentado una discapacidad por accidente laboral, y características de la dinámica familiar* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Vizcarra, M. y Dionne, J. (2008). *El desafío de la intervención psicosocial en Chile: aportes desde la psicoeducación*. Chile: RIL Editores.
- Zota-Bernal, A. (2015). Incorporación del análisis interseccional en las sentencias de la Corte IDH sobre grupos vulnerables, su articulación con la interdependencia e indivisibilidad de los derechos humanos. *Eunomia Revista en Cultura de la Legalidad*, 9, 67-85.
- Zúñiga, M. (2016). *Gestión de desarrollo humano organizacional en la prestación de servicios al cliente, en una empresa costarricense de informática que trabaja mediante proyectos*

de consultoría y outsourcing (Práctica Dirigida de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

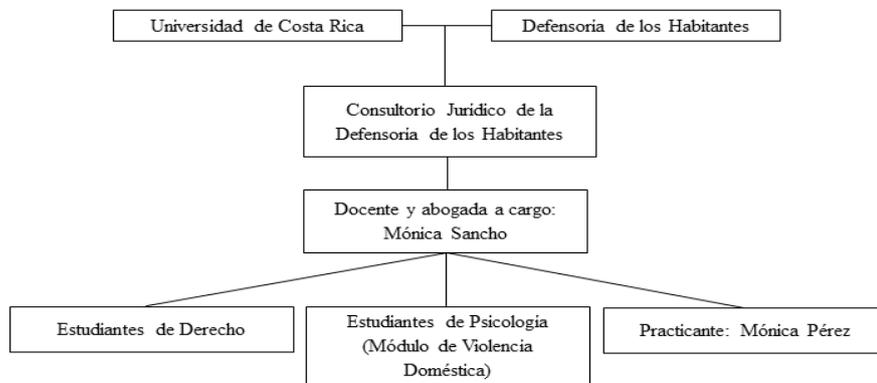
ANEXOS

ANEXO A: Organigrama de la estructura de Consultorios Jurídicos



Realizado a partir de la entrevista hecha a M. Sancho (comunicación personal, 30 de mayo de 2017)

ANEXO B: Organigrama de la estructura del Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes



Realizado a partir de la entrevista hecha a M. Sancho (comunicación personal, 30 de mayo de 2017)

ANEXO C: Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN

COMITÉ ÉTICO CIENTIFICO

Teléfonos:(506) 2511-4201 Telefax: (506) 2224-9367

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El trabajo digno como derecho humano: Abordaje psicosocial de personas víctimas de violaciones de derechos laborales en Costa Rica desde una perspectiva crítica de la psicología laboral

Nombre de la practicante: Mónica Daniela Pérez Guidotti

Nombre de la persona que será atendida:

A. PROPÓSITO: como Trabajo Final de Graduación para obtener la licenciatura en Psicología en la Universidad de Costa Rica, Mónica Daniela Pérez Guidotti realiza una Práctica Dirigida en el Consultorio Jurídico de la Defensoría de los Habitantes. Dicha práctica implica la atención psicosocial individualizada de personas que, como usted, han sido víctimas de violaciones de derechos laborales.

B. ¿QUÉ SE HARÁ?: durante la atención psicosocial individualizada se abordarán emociones, pensamientos, experiencias y/o impactos relacionados con la violación de derechos laborales que usted ha vivenciado y con el proceso judicial que pretende llevar a cabo; asimismo, se discutirá sobre estrategias, recursos de afrontamiento e información de interés. El proceso no se prolongará por más de seis meses, debido a que es el plazo en el que la estudiante se encontrará laborando en la institución. Las sesiones tendrán una duración máxima de una hora y se ajustarán según el horario de atención del Consultorio Jurídico, su disponibilidad y la de la practicante. La cantidad de sesiones a realizar se coordinará entre la practicante y usted, y todas se llevarán a cabo en las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes.

C. RIESGOS: su participación puede significar cierto riesgo o molestia para usted dado que se podrían abordar temáticas que le generen ansiedad, enojo, tristeza, confusión, entre otras reacciones. Si sufriera alguna afectación significativa como consecuencia del abordaje de dichas temáticas, las personas que supervisan el trabajo de la practicante y/o la practicante misma, le realizarán una referencia a un o una profesional que le pueda brindar el tratamiento necesario para su total recuperación.

D. BENEFICIOS: como resultado de su participación en este proceso, podría llegar a reconocer recursos e información que le facilitarán el afrontamiento de la violación de derechos laborales que ha vivenciado y el proceso judicial.

E. Antes de dar su autorización para este estudio, usted debe haber hablado con Mónica Daniela Pérez Guidotti y ella debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información posteriormente, puedo obtenerla llamando al Consultorio Jurídico de la

Defensoría de los Habitantes al teléfono 4000-8647, de lunes a viernes de 1 p.m. a 5 p.m. Además, puede consultar sobre los derechos de los Sujetos Participantes en Proyectos de Investigación a la Dirección de Regulación de Salud del Ministerio de Salud, al teléfono 22-57-20-90, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica a los teléfonos 2511-4201 o 2511-5839, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

F. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.

G. Su participación en este proceso es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte la calidad de la atención que requiere. H. Su participación es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica, pero de una manera anónima.

H. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar de este proceso

Nombre, cédula y firma de la persona que será atendida

fecha

Nombre, cédula y firma del o la testigo fecha

Nombre, cédula y firma de la practicante que solicita el consentimiento fecha

ANEXO D: Acuerdo de Confidencialidad



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE DERECHO
-CONSULTORIOS JURÍDICOS-

Exenta de cualquier clase de timbres, tasas, impuestos o derechos presentes o futuros, Ley N° 6369 del 5 de septiembre de 1979, Ley de Consultorios Jurídicos (publicada en La Gaceta N° 175 del 19 de septiembre de 1979)

25 de setiembre, 2017
CJUCR -006-2017

Cláusula de confidencialidad

Mónica Sancho Rueda, en su condición de Directora de Consultorio Jurídico de la Universidad de Costa Rica con sede en la Defensoría de los Habitantes de la República, así como, y la estudiante **Mónica Daniela Pérez Guidotti**, documento de identidad 186200387136, nacionalidad venezolana, estado civil soltera, estudiante egresada de la licenciatura de psicología, carné B25063, suscriben la siguiente carta de intenciones para el desarrollo de su trabajo final de graduación “*El trabajo digno como derecho humano: Abordaje psicosocial de personas víctimas de violaciones de derechos laborales en Costa Rica desde una perspectiva crítica de la psicología laboral*”, cuyo director es el Dr. Ignacio Dobles, a realizarse en este Consultorio Jurídico de la Universidad de Costa Rica durante seis meses.

La estudiante **Mónica Daniela Pérez Guidotti**, se compromete a: mantener la información confidencial en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo por parte de la persona encargada del Consultorio Jurídico de la Universidad de Costa Rica con sede en la Defensoría de los Habitantes de la República. Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro del Consultorio Jurídico. Tratar confidencialmente toda la información recibida directa o indirectamente de parte de la persona encargada dentro del Consultorio Jurídico, y no utilizar ningún dato de esa información de ninguna manera distinta al propósito del presente acuerdo. No manejar, usar, explotar, o divulgar la información confidencial a ninguna persona o entidad por ningún motivo en contravención a lo dispuesto en este documento, salvo que sea expresamente autorizado por la persona encargada dentro del Consultorio Jurídico de la Universidad de Costa Rica con sede en la Defensoría de los Habitantes de la República.

Considerando que las partes están de acuerdo, se firma en San José, a los veinticinco días del mes de setiembre del año dos mil diecisiete.

Mónica Daniela Pérez Guidotti
DI: 186200387136

Mónica Sancho Rueda
Directora
Consultorio Jurídico de la Universidad de Costa Rica
Defensoría de los Habitantes de la República

ANEXO E: Guía general de atención psicosocial

Nombre completo:

Edad:

Lugar de residencia:

Lugar de nacimiento:

Nivel educativo:

Breve historia personal:

Ocupación durante violación de derechos laborales:

Ocupación actual:

Razón de proceso judicial (tipo de violación de derechos laborales):

Estado de proceso judicial:

Historia de violación de derechos laborales:

Decisión de denunciar y expectativas:

Niveles de impacto: individual, familiar y social-comunitario:

Experiencia institucional:

Redes de apoyo:

Estrategias de resolución y recursos/formas de afrontamiento:

Observaciones:

ANEXO F: Guía general de entrevista a informantes claves

Institución/Organización:

Labor que desempeñan:

Nombre completo de persona entrevistada:

Cargo:

Funciones:

Experiencias relacionadas con atención a personas víctimas de derechos laborales (desde psicología u otras ciencias sociales similares):

Descripción de la población atendida y su contexto:

Tipos de violaciones de derechos laborales reportadas:

Impacto observado y/o reportado:

Redes de apoyo observadas y/o reportadas:

Intervenciones realizadas:

Estrategias de resolución y recursos/formas de afrontamiento observadas y/o reportadas:

Otras observaciones y/o análisis de sus experiencias:

ANEXO G: Guía de Derechos Laborales

ANEXO H: Afiche Talleres de Derechos Laborales

Talleres de derechos laborales

7 marzo

- Obligaciones del patrono
- Contrato de trabajo

8 marzo

● Embarazo, lactancia, adopción y maternidad

● Trabajo doméstico remunerado

● Dia Internacional de la Mujer Trabajadora

Lugar: Aula #2 - Defensoría de los Habitantes
Horario: 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Personas facilitadoras: Bach. Mónica Pérez (Psicología)
Bach. Daniel Alpízar (Derecho)

Estos talleres se realizan en el marco de la práctica dirigida: **El trabajo digno como derecho humano**, para obtener la Licenciatura en Psicología en la Universidad de Costa Rica.