

# Permanencia y cambios en el mundo del trabajo ante el desafío del nuevo modo de desarrollo.

## *El impacto de los cambios del proceso de trabajo sobre la salud de los trabajadores*

*Julio César Neffa*

### **Introducción**

La crisis del modo de desarrollo keynesiano fordista que emerge en los países más desarrollados a comienzos de los años 1970 dio lugar a muchos cambios en la modalidad adoptada por el modo de desarrollo que algunos autores caracterizan como “el nuevo espíritu del capitalismo” (Boltansky y Chiapello, 1999) distinto de la versión “calvinista” que describió magistralmente Max Weber. Desde ese entonces el estancamiento o la recesión, las privatizaciones, la desregulación de los mercados, el desempleo, la inflación y las reformas laborales flexibilizadoras predominan en el sistema productivo, interrumpiendo el largo ciclo consolidado desde la segunda postguerra mundial cuando predominaron el fuerte y sostenido crecimiento, el comercio internacional, el papel del Estado como productor y regulador, el pleno empleo, progresos en el derecho del trabajo y de la seguridad social, el incremento de los salarios reales y de la parte de los asalariados en el ingreso nacional. La búsqueda del aumento de las tasas de ganancias utilizó herramientas macro y microeconómicas acelerando la introducción del cambio científico y tecnológico para hacer una “economía de tiempo”.

Dentro de las numerosas innovaciones que se introdujeron vamos a intentar analizar una que está adquiriendo mucha importancia en nuestro medio. Se trata de los crecientes impactos del contenido y la organización del proceso de trabajo sobre la salud de los trabajadores, pero ya no solo sobre lo que se manifiesta en las dimensiones físicas, en el cuerpo humano, sino sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, en sus dimensiones psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales. Las investigaciones realizadas en los últimos años confirman esta hipótesis tanto en las actividades directamente productivas, como en los servicios (educación, salud, seguridad social), y no solo entre los asalariados que realizan tareas subordinadas y de ejecución. Son inherentes a todo tipo de trabajo.

### **Un trabajo más intenso y exigente impacta sobre la salud de los trabajadores**

La variable determinante de la salud de los trabajadores, en sus tres dimensiones, es el contenido y la organización del proceso de trabajo, donde la materia prima o la información es procesada y transformada con el apoyo de herramientas, máquinas, nuevas tecnologías y software, usando fuentes de energía para dar lugar a un bien o a un servicio que tiene una utilidad social. Pero el factor decisivo es el trabajo humano, directo o indirecto, porque da valor a los productos. No obstante, los trabajadores no son agentes pasivos del proceso de trabajo y quieren lograr primero a cambio de su esfuerzo y compromiso una recompensa monetaria así como un reconocimiento moral o simbólico por su trabajo y los resultados.

El trabajo es una necesidad de la naturaleza humana, que le permite desarrollar las calificaciones y competencias del trabajador y porque al dar existencia a un nuevo producto, información o conocimientos y comunicarse y cooperar con otros, va construyendo su identidad. Es una actividad creativa porque requiere el ingenio para hacer frente a los problemas que surgen por incidentes, errores o falencias y que no estaban previstos por quienes diagramaron o dan las órdenes de ejecutar una tarea. Se establece siempre objetivamente una interrelación

directa entre el trabajo y la salud, que puede ser beneficiosa o perjudicial según la calidad de las condiciones y el medio ambiente de trabajo donde se desarrolla.

La satisfacción en el trabajo dependerá de varios factores: la capacidad del trabajador para hacer frente a las demandas psicológicas y a la intensidad del trabajo, si tiene la posibilidad de trabajar de manera autónoma y contar con un margen de maniobra para adaptar el trabajo prescripto por sus superiores y poder concretar la actividad a desarrollar. Debe tener la posibilidad de controlar su proceso de trabajo para adaptar el trabajo a sus propias capacidades y trabajar según su propio estilo para construir su identidad. Para alcanzar los objetivos que le fijan la empresa u organización, el trabajador necesita recibir tanto el apoyo técnico y el juicio evaluativo de la jerarquía de la organización, como el apoyo social de los compañeros de trabajo que también conocen las dificultades encontradas.

La fuerza de trabajo depende no sólo de su capacidad física, psíquica y mental sino también de su nivel de instrucción y de formación profesional, así como de las competencias acumuladas en su puesto de trabajo cuando pudo construir un conocimiento tácito a partir de la experiencia. Para lograr el objetivo que le propone o le exige la empresa u organización, el trabajador tiene que movilizar –de manera voluntaria o impuesta– su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), gastar energías para cargar y procesar información, vencer las dificultades o las resistencias que se le oponen, hacer esfuerzos y tomar cuidado para usar eficazmente los medios de trabajo (herramientas, equipos o computadoras) y soportar los riesgos del medio ambiente laboral. Pero al mismo tiempo en las “tareas de cuidado” (trabajos orientados a la preservación y el desarrollo de la vida del otro: enfermería, servicio doméstico, etc.), el trabajador debe asumir una carga psíquica y mental que son siempre fuente de fatiga y la mayoría de las veces provocan sufrimiento. Para preservar la salud, la carga global de trabajo resultante no debería desequilibrar sus capacidades de resistencia y de adaptación ni impedirle trabajar con un cierto margen de autonomía.

El contenido y la organización del proceso de trabajo crean fuertes condicionamientos pues según sea su configuración, el trabajador puede dar un sentido a su vida laboral, si considera a ésta como una actividad creativa, generadora de valor, un medio para su desarrollo personal, una manera de servir a la sociedad y de construir su identidad profesional. A su vez, puede constituirse en una ocasión para comunicarse, establecer relaciones de solidaridad, de intercambio y de cooperación con otros y así pasar de manera consciente a formar parte de un colectivo, con la posibilidad de aprender, de adquirir conocimientos y experiencias que se puedan valorar. Los riesgos psíquicos mentales y somáticos pueden ser la ocasión para que el trabajador movilice su sensibilidad, su inteligencia y su creatividad para transformar el trabajo y su organización. Pero para que eso sea durable, necesita la recompensa y el reconocimiento. Esto último sucede cuando el trabajo es juzgado por su utilidad económica por parte de la jerarquía de la organización dando lugar a una retribución, y también por su “belleza” o calidad, a nivel horizontal, por los compañeros de trabajo, los clientes y los usuarios, es decir según la conformidad con las reglas del trabajo u oficio, la calidad y por el estilo adoptado. El reconocimiento contribuye eficazmente al desarrollo de la personalidad, la construcción de la identidad y la conquista de la salud.

### **Los economistas son cuestionados por el cambio**

Esta problemática es novedosa para los economistas “ortodoxos” para quienes los trabajadores son un mero factor de producción y en última instancia una mercancía, porque se analiza en términos de un mercado (de trabajo) cuyo uso tiene que ser flexible y cuyos costos deben disminuir para ser competitivos. El nuevo modo de desarrollo, para aumentar la productividad y reducir los costos unitarios, exige una mayor intensidad del trabajo que se busca con nuevas formas de organizar las empresas, la producción y el trabajo. Paradojalmente, muchos economistas heterodoxos han desviado su atención y dieron prioridad al estudio del capital y sus crisis, especialmente en sus dimensiones financieras, olvidando que este es el resultado de un traba-

jo acumulado, que su uso no solo desgasta los bienes de producción (obligando a amortizarlos en los balances), sino que provoca el desgaste y una erosión de la fuerza de trabajo con consecuencias sobre la salud física, psíquica y mental provocando dolor y sufrimiento. Ahora bien, aun cuando se percibe esto, y si bien se observa el deterioro salarial y los problemas de desempleo y precariedad con sus consecuencias sobre la reproducción de la fuerza de trabajo, la atención sólo ha privilegiado lo que es visible, objetivo y cuantificable, como son los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo, las incapacidades laborales y la muerte sobreviniente (todo lo cual implica costos para el sistema de seguridad social). Es una suerte de “miopía”.

### **Nada es más práctico que una buena teoría para estudiar estos problemas**

Por esa causa quisiéramos llamar la atención sobre aspectos que han sido invisibilizadas y se consideran consecuencias naturales e irreversibles del trabajo que afectan a cada trabajador según sus capacidades y su equilibrio psicológico. Cuando se manifiestan los problemas de salud psíquica y mental provocados por las condiciones y medio ambiente de trabajo, la solución se busca primero en el tratamiento psicológico o psiquiátrico.

Nuestro enfoque es diferente: para estudiar estos problemas se necesita recurrir a varias disciplinas científicas (Ergonomía, Psicología del trabajo y de las organizaciones, Sociología, Medicina del trabajo, entre otras) y trabajar en equipo dada la complejidad de la actividad laboral y su dinamismo. Y para comprender integralmente la realidad las metodologías deben ser cuantitativas y cualitativas, hay que recurrir a la medicina del trabajo, a estudios ergonómicos objetivos y sobre todo tratar de captar las vivencias y percepciones de los trabajadores en situación de trabajo. Este enfoque es exigente y costoso, pero nos ha dado buenos resultados (Neffa, 2015; Neffa y Henry 2017).

Teóricamente, los precursores del estudio de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) son bien conocidos. Todos ellos se

inspiraron en las intuiciones de Selye (1956), quien acuñó a comienzos de los años 1930 el concepto de estrés, inspirándose en principios de la física y la biología: la capacidad de resistencia y de adaptación de un sujeto frente a una presión, amenaza o peligro exterior.

Karasek (1979) formula la problemática en términos de confrontación de las exigencias psicológicas del trabajo o su cantidad que se imponen al trabajador y por otra parte la autonomía y el grado de control del que este dispone para llevarlo a cabo. Sus investigaciones pusieron de manifiesto que en la mayoría de los casos las exigencias eran fuertes o intensas y que los trabajadores tenían poco margen de autonomía, debido esencialmente a la organización rígida del trabajo. Solo una minoría disponía de un amplio margen de maniobra para hacer frente a exigencias débiles o moderadas. Johnson, Hall y Theorell (1988) perfeccionaron este enfoque afirmando que si aquellos lograban continuar trabajando, adaptándose y resistiendo (como intuyó Selye pero en términos individuales), era porque había un apoyo técnico por parte de los empresarios o directivos que le asesoraban o enseñaban cómo responder a las dificultades, y/o un apoyo social de los compañeros de trabajo que solidariamente los contenían, transmitían sus saberes productivos o tomaban a su cargo una parte de la tarea.

Siegrist y Marmot (2004) y Siegrist (2013) proponen un enfoque complementario: la relación o confrontación entre la intensidad del trabajo y la recompensa (monetaria) recibida a cambio. Sus investigaciones comprobaron que la mayor parte de los trabajadores debía hacer un trabajo intenso pero consideraban que la remuneración otorgada estaba por debajo de su esfuerzo y que esto deterioraba la salud. Por otra parte, comprobó luego que los trabajadores no solo tenían necesidad y un derecho a una recompensa justa, sino que necesitaban un reconocimiento moral y simbólico por el trabajo realizado y a veces esto último compensaba la escasez de la remuneración. Pero al igual que en las investigaciones de Karasek, la mayoría de los trabajadores vivía situaciones de desequilibrio e inequidad entre la intensidad de su trabajo y la recompensa recibida. La explicación objetiva se buscaba

en el contexto económico y social y en la lógica de producción y de acumulación del capital.

El aporte de los juristas como Folger y Cropanzano (1998) y especialistas en teorías de la organización pusieron luego el acento en la justicia organizacional, es decir, en las relaciones intra-organizacionales e interpersonales que predominan dentro de una organización y que pueden dar lugar a discriminación; injusticias en cuanto a salarios y posibilidades de promoción; comportamientos de hostigamiento y acoso, incluso sexual; conflictos sociales y laborales dentro del personal y con jefes o supervisores; posibilidad de ser víctimas de despidos o de sanciones injustificadas y que se restrinja la libertad sindical. En la Universidad de Barcelona y en las Comisiones Obreras (CC.OO) de España se procesaron y adaptaron los enfoques nórdicos inspirados en Karasek, el COOPSOC y dieron lugar al método ISTAS, en sus diversas versiones –corta para autodiagnóstico, mediana y larga para tareas de investigación– para identificar la existencia e intensidad del estrés y elaborar políticas cooperativas de prevención a nivel de la empresa, buscando el compromiso de los empleadores (Copsoq e ISTAS, 2010). Este método es muy utilizado no solo en España, sino también en Chile y Colombia.

### **Las nuevas perspectivas teóricas**

Tomando en consideración estos valiosos aportes, nuestro equipo constituido en el CEIL del CONICET y en las universidades de La Plata, Moreno, Jauretche y Nordeste buscó complementar y profundizar esos análisis con la contribución de colegas franceses que desde hace varias décadas desarrollaron numerosas actividades en nuestro país. Desde allí llegamos a la sistematización de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo a los cuales nos referiremos a continuación.

En primer lugar el aporte del ergónomo Alain Wisner (1988) quien observó la diferencia entre el trabajo prescrito por los empresarios o la organización y por otra parte la actividad efectivamente desarrollada por el trabajador, porque éste debe esforzarse, ser creativo y movilizar su astucia para hacer frente a las interrupciones involuntarias y no

programadas, a los defectos de la prescripción, a los incidentes involuntarios que impiden o dificultan realizar la tarea tal como se había previsto y en el tiempo fijado. Y esta creatividad de los trabajadores es posible por sus capacidades cognitivas, muchas veces desarrolladas gracias a la experiencia acumulada. Pero esto ponía de manifiesto que las prescripciones estaban redactadas escuetamente según el trabajo estipulado en el Convenio Colectivo o el Estatuto Profesional, mientras que la actividad desarrollada en la realidad era mucho más compleja y exigente. Es decir que excedía su equivalencia respecto del salario percibido, pero estaba naturalizada como un dato irreversible su predisposición para aceptar esa desconsideración de su trabajo.

Posteriormente Christophe Dejours y Gernet (2012) y sus colegas de CNAM (Clot, 2004), descubren que la Psicopatología laboral tenía limitaciones pues el trabajo no solo estaba en el origen de las patologías sino que, dada su centralidad, su contenido y su organización puede ser tanto un operador de salud constructor del equilibrio o, por el contrario, constituir una restricción al desarrollo personal con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud son, o pueden ser, tanto un operador de salud, constructor del equilibrio o, por el contrario, constituir una restricción al desarrollo personal con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud (Dejours, 1998). Es así que nace la Psicodinámica del Trabajo, una de cuyas hipótesis es que una acción humana provoca al mismo tiempo sufrimiento y placer, y que para continuar desarrollándolo sin sufrir daños psíquicos y mentales, es necesario sublimar el sufrimiento. Esto sucede si al menos se le encuentra un sentido a las actividades laborales, se recibe una recompensa y reconocimiento adecuados, se toma conciencia de su utilidad social y se fortalece el sentimiento de ser parte de un colectivo donde hay comunicación y cooperación mutuas. La centralidad del trabajo se constata en los procesos de alienación provocada por la intensificación y también cuando falta o escasea en situaciones de desempleo y precariedad. Es un mediador entre los seres humanos y la naturaleza y por todo eso es un concepto indisoluble de una teoría sobre la sociedad.



El contenido y la organización del proceso laboral pueden desestabilizar las capacidades psíquicas y mentales del trabajador cuando superan las capacidades de resistencia y de adaptación. Pero si dicha organización deja un margen de autonomía, de control y la jornada no es agotadora, existe la posibilidad de transformar el sufrimiento psíquico soportado en placer (Dejours, 1986). Los trabajadores no permanecen pasivos frente a los riesgos, y si no logran eliminarlos se defienden individual o colectivamente, elaborando estrategias, sin que por eso aquellos desaparezcan.

Los estudios de Hirata y Kergoat (1997) hicieron un aporte importante al poner en evidencia la división sexual del trabajo –que discrimina a las mujeres asignándoles tareas de ejecución, subordinadas, mal pagas y de menos prestigio– y la existencia de una doble jornada, cuando las mujeres desarrollan un actividad profesional fuera del hogar, pero no son relevadas de las tareas domésticas que siguen quedando mayormente a su cargo. Es decir que ellas trabajan efectivamente más horas por semana que los varones de la familia y lo hacen también en días feriados y vacaciones. Y esa situación se admite como natural y estable.

## **El enfoque de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)**

Es prolongando esas líneas de pensamiento que a fines de la década pasada Michel Gollac y otros colegas de un colectivo de investigadores llevaron a cabo un importante trabajo, a pedido de las autoridades francesas, de donde surge el esquema de análisis que hemos adaptado y utilizado en Argentina: “Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo” (Neffa, 2015).

La diferencia esencial con otros enfoques es que considera que la variable determinante de las condiciones de trabajo y su impacto sobre la salud de los trabajadores está en el contenido y en la organización del proceso de trabajo, que no solo permite la extracción del plusvalor, sino que también puede deteriorar la salud de los trabajadores. El proceso de trabajo consiste en la articulación entre el uso de la fuerza

de trabajo con las tres dimensiones que hemos descripto, que se aplica con una finalidad sobre los objetos de trabajo (materia prima, productos semielaborados, información) con el apoyo de medios de trabajo (herramientas, maquinas, tecnologías informatizadas) y energía, para producir bienes, servicios, procesar informaciones o generar conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades (Laurell y Márquez, 1983).

Para contener o evitar la caída de las tasas de ganancia, la división social y técnica del trabajo se ha modificado desde los orígenes del capitalismo y, cada vez que emerge una crisis, ésta se transforma y se introducen nuevas formas de organización de las empresas, de la producción y del trabajo, para intensificarlo y hacer frente a la competencia internacional recurriendo a la flexibilización de sus modos de gestión y a la reducción de los costos laborales (directos e indirectos). Eso provoca o incrementa los riesgos:

Un factor de riesgo (peligro) es la propiedad intrínseca o la capacidad potencial de un agente, proceso o situación (incluido el medioambiente de trabajo, la organización del trabajo y las prácticas laborales con consecuencias negativas para la organización) de causar daño o efectos adversos para la salud en el trabajo (OIT, 2016).

Los seis factores de riesgos que de eso derivan son esquematizados de la siguiente manera, a partir de Gollac (2011):

1. *La demanda psicológica y el esfuerzo requerido para ejecutar la actividad* está originada por la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo que determinan la carga psíquica, mental y global de trabajo, la duración del tiempo de trabajo y su configuración (diurno, nocturno, por turnos, en horarios anti-sociales), así como la complejidad de la actividad que implica para el trabajador el uso de sus recursos y competencias cognitivas para hacer un trabajo exigente y de calidad asumiendo responsabilidades.

2. Las *exigencias emocionales* son a veces inherentes al trabajo y casi connaturales. Llevar a cabo la actividad implica a veces controlarse para tener que soportar pasivamente violencia, insul-

tos y amenazas, tener que fingir, sonreír de manera forzada y ser gentiles a fin de fidelizar a los clientes, ocultar en el lugar de trabajo el miedo a los accidentes, a la violencia, al acoso y el temor de fracasar en la actividad. Los trabajadores sienten a menudo la necesidad de esconder o de controlar las propias emociones (con el objetivo de aparentar no tener miedo, o no mostrar empatía, porque eso complicarían su trabajo) para poder llevar a cabo eficazmente la actividad y sin demoras.

3. *La autonomía en el trabajo* consiste en la posibilidad de ser actor, poder controlar y conducir su propia vida profesional y tener la posibilidad de participar en la adopción de decisiones, todo lo cual requiere del uso y desarrollo de sus calificaciones y competencias profesionales que requiere la realización de la tarea y seguir aprendiendo. Pero la excesiva división técnica y social del trabajo que da lugar a trabajos repetitivos y rutinarios desprovistos de interés y que impiden o limitan el pleno uso de sus facultades mentales, le restan autonomía al trabajador, se subestiman o desconocen sus calificaciones y competencias, quitándole estímulos para involucrarse en el trabajo.

4. *Las relaciones sociales en el trabajo (horizontales) y las relaciones de trabajo (verticales)* son importantes y múltiples porque se refieren a los compañeros de trabajo, a los jefes directos y la jerarquía, a la organización en sí misma como empleadora y finalmente cada vez más a los pacientes y sus familiares, los clientes o usuarios. Dichas relaciones, entendidas como la totalidad de los intercambios dinámicos que los sujetos desarrollan con los diferentes actores de su entorno laboral, pueden constituir un aspecto positivo o un factor negativo de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Las relaciones que las personas establecen en sus lugares de trabajo pueden crear las condiciones para que estos se integren y se consideren parte de un equipo, en el cual exista un reconocimiento a su tarea, se sientan valorados por sus calificaciones y competencias, sean tratados de manera justa y perciban que realizan algo útil por los demás. A veces la jerarquía, con el objeto de intensificar el trabajo y aumentar la productividad, estimula la

competitividad entre los trabajadores de una misma sección, o entre oficinas, haciéndolos jugar como si fueran niños incentivados a competir entre sí y premiar a quienes producen más y trabajan más rápido. El clima social en el lugar de trabajo debe ser adecuado y estimulante de modo que el trabajador encuentre placer y se involucre y no sea objeto de injusticias, hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal, y como integrante del colectivo de trabajo pueda comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos, experiencias y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros) y apoyo técnico (de los jefes o la jerarquía) para hacer frente a las dificultades y lograr los objetivos. Hemos constatado en diversas investigaciones que con frecuencia esas relaciones son a menudo conflictivas, hacen daño y provocan sufrimiento, incrementándose cuando se tiene la sensación de ser víctimas de una explotación.

5. *Los conflictos éticos y/o de valores* surgen de la multiplicidad de situaciones que los trabajadores vivencian en sus procesos de trabajo y que pueden configurarse como negativas en tanto afectan de modo particular a sus creencias, valores, normas y convicciones, provocando sufrimiento y siendo susceptibles de producir daños sobre su salud integral (bio-psico-social). Estos conflictos se pueden generar cuando el trabajador ve impedida la posibilidad de trabajar con calidad y respetar las reglas de la profesión porque sus medios de trabajo funcionan de manera imperfecta, recibe insumos de mala calidad, tiene que trabajar apurado, hay cortes de luz, se “cae el sistema” o falla la logística. El conflicto se manifiesta también cuando sufre éticamente porque tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo, cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil o que es considerado como tal por los compañeros, siendo entonces desprestigiado por la sociedad. El conflicto surge cuando se tiene la vivencia o el sentimiento de que no se es reconocido moralmente por la organización.

6. *La inseguridad en la situación de trabajo y la estabilidad en el empleo*, es una situación que puede ocurrir cuando se es víctima

del desempleo, pero también cuando éste es inminente o constituye una amenaza. Si el trabajo y el empleo se precarizan y el salario es insuficiente, se corre el riesgo de una retrogradación en las categorías del convenio o del estatuto, o que pueden dejar personal sin tareas luego de fusiones y concentraciones provocadas por procesos de reestructuración económica o reformas administrativas. Esta sensación se manifiesta dramáticamente si el puesto de trabajo es de carácter precario, no está registrado ante los organismos de seguridad social o si el porvenir es incierto debido a las crisis corriendo el riesgo de suspensiones, disminución de horas extras. También cuando no se perciben posibilidades ciertas de hacer carrera dentro de la empresa u organización o ven sus posibilidades de ascenso bloqueadas por restricciones presupuestarias, porque existe discriminación o nepotismo. Lo mismo sucede cuando sienten inquietud o temor ante la introducción de nuevas tecnologías o formas de organizar el trabajo para cuyo uso no han sido formados, y si el contenido y la nueva organización del trabajo los hacen tomar conciencia de que no podrán mantenerse en actividad en ese puesto hasta llegar la edad jubilatoria. La inseguridad y la inestabilidad en el empleo constituyen un factor de riesgo para la salud de los trabajadores, porque eso reduce su grado de control de la situación, por el miedo de perder el empleo, quedarse sin salarios y seguridad social, de ver retrasada su promoción, y tener que reconvertirse para acceder a otro empleo.

## **El impacto de los RPST sobre la salud psíquica y mental de los trabajadores**

Como se ha desarrollado más arriba, la unidad sustancial de los seres humanos genera una directa interrelación entre la dimensión física y biológica y las dimensiones psíquicas y mentales. Si una de ellas es vulnerada por el dolor o el sufrimiento, tiene repercusiones sobre las demás. Esta relación ha sido con frecuencia invisibilizada y se han naturalizado los dolores y el sufrimiento provocados por las condiciones en que se ejecuta el trabajo, considerando que se está frente a una situación irreversible y que fatalmente el trabajo tendrá impactos negativos sobre el trabajador, que debe aceptarlos de manera pasiva o

en contrapartida recibir una prima monetaria en compensación por el deterioro de su salud.

Con respecto a los impactos de los riesgos psicosociales en el trabajo sobre la salud psíquica y mental, las conclusiones a las cuales llegaron los estudios epidemiológicos muestran que si se dan ciertas condiciones negativas, esos trabajadores están predispuestos para ser víctimas de lesiones y accidentes o de contraer diversas enfermedades (Kristensen, 1996) en ciertas condiciones:

- Cuando se trabaja con alta presión (estrés) provocada por exigentes demandas psicológicas y cuando para ejecutar la actividad se dispone de un escaso margen de autonomía y de control sobre el proceso de trabajo,
- Si el trabajo es muy intenso, supera las capacidades de resistencia y adaptación de los trabajadores y en contrapartida no se obtiene una recompensa y un reconocimiento justos,
- Si no se cuenta con el apoyo social (de los compañeros) y el apoyo técnico (de los superiores o supervisores) para llevar a cabo la actividad, y poder compensar con su creatividad las insuficiencias del trabajo prescrito,
- Si la recompensa monetaria no es percibida como adecuada al trabajo realizado y no hay un reconocimiento por parte de la jerarquía y de los compañeros de trabajo con respecto al esfuerzo, la dedicación y el involucramiento.

Si bien el contenido de los riesgos psicosociales en el trabajo tiene primero repercusiones sobre las dimensiones psíquicas (aspectos afectivos y relacionales) y mentales, como hemos insistido a lo largo de todo el texto, dada la naturaleza de los seres humanos, estos fenómenos también se somatizan y se manifiestan finalmente en el cuerpo como lo han demostrado numerosas investigaciones (mencionadas en Neffa, 2015).

Dentro de las empresas y otras unidades de producción, la organización del proceso de trabajo provoca o predispone para que surjan

comportamientos de hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal, el *burnout* (síndrome de agotamiento emocional que es muy frecuente en las tareas de cuidado), la adicción al consumo de drogas o de alcohol (como una forma de compensar las inclemencias del tiempo, la fatiga, las tensiones o la insatisfacción provocada por el trabajo), la adicción al trabajo como efecto de los sistemas de remuneración según el rendimiento o como una actitud para lograr premios o ascensos a puestos muy competidos. Son comportamientos ocultados o subestimados por vergüenza o pudor. En esas condiciones de incremento de la fatiga, los profundos y súbitos cambios en la organización de las empresas, de la producción y del trabajo provocan desequilibrios emocionales, y pueden a mediano o largo plazo crear las condiciones, o predisponer, para el *burnout*, para las depresiones prolongadas, el suicidio (se registraron estadísticas preocupantes en France-Telecom y la empresa Renault en Francia) o el Karoshi (muerte súbita en el lugar de trabajo debido a su intensificación) como se comprobó en el modelo japonés.

Pero la novedad constatada por numerosos estudios epidemiológicos es que estos riesgos psíquicos y mentales con el correr del tiempo se somatizan, dada la estrecha relación que tienen con el cuerpo humano y explican las enfermedades que aparecen en trabajadores que están sometidos a trabajos intensos, con elevadas exigencias en materia de productividad y calidad, que disponen de poca autonomía y deben soportar una elevada división social y técnica del trabajo impuesta, que tienen recompensas por debajo de lo que consideran justo en función del esfuerzo, de la movilización de sus calificaciones y competencias, del involucramiento emocional que ponen en juego y porque no reciben el reconocimiento de sus superiores o de sus pares.

Los más frecuentes son: enfermedades cardiovasculares, trastornos músculo esqueléticos (TME), trastornos gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), efectos inmunológicos, depresiones prolongadas, y otros impactos frecuentes sobre la salud como fatiga generalizada, perturbaciones del sueño y del humor, perturbaciones hormo-

nales, variaciones de peso, perturbaciones de la fertilidad, patologías durante el embarazo y la percepción de “dolores inespecíficos”.

Todas ellas provocan sufrimiento y dolor, dañan la salud, pero además provocan ausentismo laboral, perturban e interrumpen el funcionamiento de las empresas y organizaciones, generan conflictos sociales y laborales, incrementan los costos, y requieren mayor presupuesto para los servicios públicos de salud y seguridad social. Pero estas dimensiones económicas, cuya magnitud es creciente en todos los países según la OIT, no son relacionadas con las profundas causas visibles e “invisibles” que los provocan.

## **Reflexiones y perspectivas**

Postulamos que, desde el marco teórico que sustenta nuestras investigaciones, el trabajo no es patógeno. La variable determinante del impacto sobre la salud de los trabajadores es esencialmente el contenido y la organización del proceso de trabajo. Son las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y los desequilibrios en los factores de riesgo psicosociales los que originan sufrimiento, lesiones, predisponen para sufrir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales que se manifiestan con dolores en el cuerpo y los problemas de salud psíquica y mental. Esta afirmación abre una serie de desafíos e interrogantes a los economistas para quienes “el trabajo es un valor central que permanece” y la salud integral de los trabajadores –generadores del valor– es uno de los objetivos prioritarios de los modos de desarrollo:

- Hacer visible los RPST, porque han sido ocultados, naturalizados, invisibilizados, subestimados o negados para reducir los costos de la prevención y se los ha excluido de los listados de enfermedades reconocidas por la legislación del trabajo,
- Mostrar que los RPST son problemas colectivos y no individuales, que son provocados por el contenido y la organización del proceso de trabajo y la forma adoptada por la relación salarial,
- Afirmar que los RPST no son una fatalidad porque la prevención es posible y necesaria,



- No buscar una solución simple e inmediata a dichos problemas considerándolos de naturaleza psicológica, caracterizándolos como problemas relacionados con las características individuales de la personalidad, propios de personas de carácter débil y que no pudieron resistir. Es decir culpabilizando a las víctimas y estigmatizándolas.

El desafío consiste en que para buscar soluciones de fondo se deben atacar las causas y tratar de cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo, para “humanizarlo”, como ya lo propuso la OIT ¡en 1974!

La garantía para que se identifiquen esos problemas es que se asegure la libertad de expresión de la subjetividad y se escuche a los trabajadores que los padecen, a fin de que sus representantes tengan la posibilidad de participar para adoptar medidas de prevención por medio de Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo, constituidos a nivel de la rama de actividad o del sector y de las empresas u organización, derecho que a la fecha la legislación nacional no ha reconocido.

La condición necesaria para que la prevención se instaure y tenga éxito es el desarrollo de un sólido programa de información, formación y concientización sobre estos temas tanto por iniciativa de la gerencia y de los responsables de la gestión de las relaciones de trabajo, como por parte de los dirigentes, delegados, militantes sindicales y trabajadores en general, que esté dirigido al conjunto del personal de las empresas u organizaciones, estén o no afiliados al sindicato que los representa.

Queda por delante una inmensa tarea: la de elaborar una política de Estado, consistente en un programa específico de prevención, partiendo del análisis y diagnósticos resultado de estudios e investigaciones multi o pluridisciplinarias, promovido con participación de los empleadores (para no impedir la realización de investigaciones en los lugares de trabajo), los trabajadores y sus respectivas organizaciones, con el apoyo de las universidades y centros de investigación especializados. Es decir que se trata de un problema cuya solución de fondo es política.

Pero siempre encontraremos límites para lograrlo, pues desde que se instauró la división técnica y social del trabajo, el control del proceso de trabajo fue retirado de la esfera de influencia de los trabajadores que lo ejecutan.

## **Referencias bibliográficas**

- Boltanski, L. y Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard.
- Clot, Y. (2004). Travail et sens du travail. En P. Falzon, *Ergonomie*. Paris: PUF.
- CoPsoQ e ISTAS. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (Version1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales: para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: ISTAS.
- Dejours, C. (1986). *Le corps entre biologie et psychanalyse: essai d'interprétation comparée*. Paris: Payot.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France: La banalisation de l'injustice sociale*. París: Seuil.
- Dejours, C. y Gernet, I. (2012). *Psychopathologie du travail*. París: Elsevier Masson.
- Folger, R. y Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. London: Foundation for organizational science / SAGE .
- Gollac, M. (Dir.). (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. París: Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue Social.
- Hirata, H. y Kergoat, D. (1997). *La división sexual del trabajo: permanencia y cambio*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad / Centro de Estudios de la Mujer de Chile, PIETTE/CONICET.
- Johnson, J., Hall, E. y Theorell, T. (1988). Combined effects of job strain and social isolation and cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of Swedish male working population. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 15(4), 271-279.

- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Kristensen, T.S. (1996). Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(3), 246-260.
- Laurell A. C. y Márquez, M. (1983). *El desgaste obrero en México, Proceso de producción y salud*. México D.F: ERA Editorial.
- Neffa J. C. y Henry M. L. (Coords.). (2017). ¿Quién cuida a los que cuidan? Los riesgos psicosociales en el trabajo en los establecimientos privados de salud. *Documento de trabajo N°1*, Instituto de Investigaciones Administrativas, FCE UNLP.
- Neffa, J. C (2003). *El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad /CEIL-PIETTE-CONICET/ Lumen.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio*. Recuperado de Centro de Estudios e Investigaciones Laborales -CEIL-CONICET: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- OIT. (2016). *Resultado de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. Informe del Director General*. Ginebra: OIT.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Paperbacks.
- Siegrist, J. (2013). *Reconnaissance et santé au travail : de l'évidence scientifique à l'action*. Ponencia presentada en Colloque International DIM GESTES: Quelles actions pour un autre travail, Montrouge, Francia.
- Siegrist, J. y Marmot, M. (2004). Health inequalities and the psychosocial environment –two scientific challenges. *Social Science and Medicine*, 58, 1463-1473.
- Wisner, A. (1988). *Ergonomía y condiciones de trabajo*. Buenos Aires: Humanitas.