

## 1.8 Los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST): la construcción de un concepto

**Dr. Julio César Neffa**

Investigador del CONICET, CEIL, UNLP, UNNE, UNM

**juliocneffa@gmail.com**

Correspondencia

### Introducción

Las interrelaciones entre el trabajo y la salud se han dinamizado desde la revolución industrial y la emergencia del modo de producción capitalista. Un médico italiano ya había identificado hace varios siglos las enfermedades profesionales propias de diversas profesiones que se manifestaban en los cuerpos de esos trabajadores, pero no existía aún una legislación protectora para esos oficios. El desarrollo industrial incrementó los riesgos de accidentes de trabajo creando las condiciones para la investigación y la docencia en materia de higiene y seguridad en el trabajo, poniendo siempre la atención en el cuerpo humano, y en las consecuencias que traían consigo los excesos en cuanto al tiempo de exposición y daban lugar a dolores, lesiones, incapacidades laborales e incluso la muerte, y solo más tarde comenzaron a hacerse estadísticas.

## Primera parte

La creación de la OIT en 1919 señala un cambio histórico, porque comienzan a adoptarse convenios y recomendaciones internacionales en la materia, que sirvieron de base para el dictado de la legislación protectora, primero en los países capitalistas industrializados. Pero en 1974 cuando se manifiestan los signos de la crisis económica a comienzos de los años 1970 nuevamente es la OIT la que convoca a la reflexión sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) especialmente en los países en vías de desarrollo se produjo un cambio cualitativo en sus políticas cuando se aprobó la Memoria “Por un Trabajo más Humano” y luego, en 1976 al crear el Programa por el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo (PIACT), postulando la “necesidad de adoptar una visión global y de conjunto cuando intervienen diversos factores, que se relacionan con el bienestar físico, síquico y mental del trabajador”.

Las CYMAT abarcan temas controvertidos no solo en cuanto a sus repercusiones sobre la vida y salud de los trabajadores, su influencia sobre la eficiencia de las empresas y organizaciones (en términos de costos, productividad, calidad, relaciones de trabajo y vínculos con los clientes y usuarios), sino también a nivel teórico y metodológico. Pero no se ha logrado aún el consenso acerca de las mutuas inter-relaciones entre el trabajo y la salud de quienes lo realizan.

Por eso coexisten actualmente diversas concepciones sobre el tema, que van desde los enfoques más tradicionales hasta los más progresistas y, como se trata de un proceso histórico dinámico no está determinado, pudiendo evolucionar en un sentido o en otro. Para nosotros, “Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata,” efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados. Esos factores están determinados en última instancia por el proceso de trabajo vigente, el cual a su vez es el resultante de las relaciones sociales y de la inter-relación entre las variables que actúan a nivel del contexto socioeconómico y las características propias de los establecimientos; es este proceso de trabajo el que define la naturaleza específica de la tarea a realizar por el colectivo de trabajo y por cada uno de los que ocupan dichos puestos” (Neffa, 1986).

La noción de salud utilizada por nuestro equipo estuvo inspirada por los trabajos de la OMS (Organización Mundial de la Salud) que la comprende no solo como la ausencia de enfermedad, “sino también un estado óptimo de bienestar físico, mental y social. La salud no es algo que se posee como un bien, sino una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, ocio, formas de vida en general. No solamente significa verse libre de dolores o de enfermedades, sino también la libertad para desarrollar y mantener sus capacidades funcionales... Como el medio ambiente de trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo”.

Desde hace dos décadas, más precisamente desde la emergencia de la crisis del régimen de acumulación y del proceso de trabajo taylorista y fordista en los países capitalistas industrializados, comenzó a ponerse en cuestión la concepción tradicional de salud (Neffa, 1986).

Tenemos por una parte la carga física de trabajo y el esfuerzo muscular que requiere el ejercicio de la actividad; por otra parte, los problemas de higiene y de seguridad en el trabajo provocados el tiempo de exposición a los riesgos (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos y de seguridad), la intensidad de la actividad y la existencia o no de medidas de prevención. Pero el proceso laboral se desarrolla en un contexto dado por las condiciones de trabajo; estos son factores de otra naturaleza, debido a que se refieren a formas institucionales, a las relaciones sociales de producción, a los modos de organización de las empresas u organizaciones (la duración y configuración del tiempo de trabajo, el contenido y la organización del trabajo, las formas de gestión de la fuerza de trabajo, la ergonomía, la transferencia de tecnologías, los sistemas de remuneración, las posibilidades de participar en el mejoramiento de las CYMAT, los servicios de bienestar accesibles a los trabajadores). Son las condiciones de trabajo las que explican en buena medida el diferente impacto de la carga de trabajo sobre la salud síquica y mental de los trabajadores.

La entidad que trabaja no es solamente el cuerpo o las dimensiones biofísicas del trabajador, sino que en la actividad éste compromete y pone en acto, en mayor o menor medida, todas las dimensiones de su personalidad -incluyendo las psíquicas y mentales.

Pero cada trabajador es un ser individual, diferente de todos los demás, heterogéneo, no sólo en cuanto a sus capacidades y potencialidades laborales, sino también respecto de los efectos que tienen las condiciones y medio ambiente de trabajo sobre todas las dimensiones de su personalidad. Cada trabajador tiene sus propias capacidades de resistencia y adaptación a los riesgos ocupacionales y a las condiciones de trabajo. Por lo tanto, no existe en la realidad el “trabajador promedio”, resultado de una construcción estadística. De allí la importancia de la Ergonomía, para adaptar los medios de producción, las instalaciones y finalmente el trabajo a cada trabajador. Todas esas dimensiones son afectadas primeramente por el trabajo prescripto, generando tensiones a causa de

su inadecuación respecto de lo que es posible hacer, pero sobre todo por la actividad efectivamente realizada resultante de su capacidad para utilizar de manera responsable y autónoma la creatividad y la subjetividad, para modificar las pautas del trabajo como había sido prescripto, para que el mismo pueda ser efectivamente realizado, poniendo en tensión sus capacidades generando una elevada carga síquica y mental, que es fuente de fatiga, angustia y ansiedad. Si bien la salud está directamente condicionada por el trabajo, no existe un fatalismo en cuanto a las consecuencias negativas que el proceso de trabajo acarree inevitablemente a los trabajadores, pues no hay un determinismo económico o tecnológico. La prevención es posible.

Establecer de manera impuesta, arbitrada individualmente o negociada colectivamente, primas monetarias por riesgos como una compensación o amortización anticipada del deterioro de la salud significa, de hecho, tornarla una simple mercancía y aceptar de alguna manera su venta parcial y diferida, a mayor o menor precio, según la situación del mercado de trabajo y la capacidad de negociación de los interesados.

La prevención no se limita al uso obligatorio de los equipos de protección individual. Lo normal no es trabajar utilizando elementos que demanden mayor esfuerzo físico o generen molestias para portarlos. Los equipos de protección individual aumentan la fatiga y disminuyen la libertad de movimientos y las destrezas de los trabajadores, reducen la capacidad perceptiva de los sentidos y por lo tanto comprometen la productividad y calidad del trabajo y dan como resultado la incomunicación de los trabajadores que ocupan puestos riesgosos (por ejemplo los cascos o tapones auditivos). La prevención debe en primer lugar procurar aislar a los trabajadores respecto del riesgo, limitar sus efectos nocivos, pero teniendo como objetivo final la eliminación del riesgo en su misma fuente, lo cual requiere una actitud permanente de “vigilia”.

## **Segunda parte: Los riesgos en el trabajo**

Los riesgos interactúan entre sí de manera sinérgica y combinada, pudiendo anularse mutuamente; pero lo que ocurre más frecuentemente es que se adicionen o se potencien. De esa manera, la carga global de trabajo efectivamente soportada por los trabajadores es siempre mayor que la suma de los riesgos provocados individualmente por cada uno de ellos. Se impone la necesidad de adoptar una concepción sistémica.

Los riesgos ocupacionales del medio ambiente de trabajo (comprendidos en las nociones de higiene y seguridad) y las condiciones de trabajo pueden ser analizados y evaluados objetivamente, mediante censos o encuestas. Pero un estudio exhaustivo de esta naturaleza a nivel de todo el sistema productivo, implicaría un costo elevadísimo y requeriría largo tiempo, y el entrenamiento de un gran número de especialistas. Condiciones difíciles de reunir.

Pero como los factores de las CYMAT repercuten sobre seres vivientes, y específicamente sobre personas dotadas de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas, existe la posibilidad de que ellos perciban primero, y vivencialmente, el efecto que las condiciones y el medio ambiente de trabajo tienen sobre su vida y su salud aunque no posean el conocimiento científico de los riesgos inherentes a los procesos productivos de bienes y servicios que afectan la salud. Así, la intervención de los actores del proceso de trabajo que son al mismo tiempo víctimas y “sensores” de los riesgos, se convierte en un elemento decisivo para la identificación de éstos, percibir sus consecuencias, proponer medidas eficaces de prevención y hacer el seguimiento y explicar los resultados estimulantes obtenidos cuando existen los Comités Mixtos de Higiene, Seguridad y Condiciones de Trabajo.

Cuando se llevan a cabo estudios estadísticos mediante encuestas sobre la percepción y vivencias de los trabajadores en cuanto a los efectos que sobre su salud provocan las condiciones y medio ambiente de trabajo, la experiencia histórica ha probado que generalmente, quienes son encuestados, no sobrevalúan los aspectos negativos, porque ellos ignoran todos los riesgos que corren cotidianamente por el simple hecho de trabajar y las repercusiones que trae sobre su salud. Por razones de tipo cultural, difícilmente imaginan que su trabajo pueda hacerse de manera menos peligrosa, que sea más limpio, salubre y agradable y en su imaginario disocian el trabajo y el riesgo y como ya han hecho un formidable esfuerzo para resistir y adaptarse a los mismos, los asumen como algo natural, imposible de eliminar.

A menudo, y como ya se señaló, para poder adaptarse y resistir los riesgos del trabajo, superar los inconvenientes que implica hacer un trabajo que goce de un bajo prestigio social, o para vencer el miedo de tener que coexistir con los riesgos, los trabajadores construyen colectivamente sus “ideologías defensivas” (Dejours, 1992) que les permiten, por un tiempo y si no hay crisis mayores, olvidar o poner un velo sobre los aspectos negativos del trabajo, durante la jornada laboral.

Existe entonces una relación estrecha, pero no unidireccional, entre el proceso de trabajo y la salud. La vida y la salud de los trabajadores está fuertemente condicionada, e incluso determinada, por las condiciones y el medio ambiente de trabajo. A su vez, el estado de salud de los trabajadores, y sus capacidades de adaptación y de resistencia, pueden influir para hacer más o menos grave el impacto de las condiciones de trabajo.

Pero desde la emergencia de las crisis económicas internacionales, los sindicalistas y empresarios más lúcidos, los responsables de la política económica y laboral han comprendido que los RPST generados por las CyMAT tienen una influencia decisiva sobre la eficiencia de las empresas y organizaciones puesto que el incremento de la productividad, el mejoramiento continuo de la calidad, la reducción de los costos, la aceptación y difusión de las innovaciones en cuanto a los productos y los procesos, la implicación de los trabajadores para alcanzar esos objetivos y

entregar la producción “justo a tiempo”, no se pueden lograr de manera sostenida y sin conflictos si el proceso de trabajo deteriora la salud de los trabajadores y genera conflictos.

### **Tercera parte: Los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) y los trabajos fundacionales.**

Dentro de la amplia problemática de las CyMAT hemos procedido a delimitar este proyecto de investigación a los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST).

Los riesgos psicosociales en el trabajo pueden definirse como “los riesgos para la salud física, síquica, mental y social de los trabajadores que son generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo susceptibles de interactuar con el funcionamiento síquico y mental”, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan (Gollac, en Neffa 2015). El concepto de riesgo es polisémico: puede referirse por una parte a los factores de riesgo y por otra a los daños que estos provocan sobre la salud que pueden ser físicos, psíquicos (afectivos y relacionales) y mentales (cognitivos). Las dos dimensiones están fuertemente ligadas, pero se debe tener cuidado para no confundirlos. Pero se es consciente de que por la naturaleza del problema a estudiar se deben considerar las dimensiones subjetivas porque, como lo señala Y. Clot (2004), los trabajadores en su actividad no son pasivos en cuanto a dichos riesgos, pues la organización del trabajo no estaría en condiciones de dar a los trabajadores los medios para hacer un trabajo de calidad y esto les genera sufrimiento, pero los sujetos pueden tener recursos suficientes para hacer frente a las exigencias de la organización. Otros autores afirman que la noción de riesgos psicosociales se habría creado a iniciativa de los empleadores, para desviar la atención y que los trabajadores no tomen conciencia del daño y el sufrimiento psíquico provocado por dichos riesgos y así reducir los costos de la prevención a cargo de la empresa.

Pero los principales estudios e investigaciones sobre este tema no surgieron del medio empresarial sino del medio académico y de organismos del Estado con vistas a la prevención. Esto se justifica por los crecientes costos que debe asumir el sistema de seguridad social, requeridos para la reparación de los daños, las perturbaciones que los riesgos provocan en las actividades de las empresas y organizaciones pues estos RPST devienen en la principal causa del ausentismo y de las licencias por tratamientos prolongados, los conflictos laborales que se han generado por dichas causas y el sufrimiento que experimentan los trabajadores en todos los sectores de actividad, por los problemas cardíacos (ACV), las depresiones, que a veces van acompañados por el consumo de sustancias para resistir, compensar sus efectos o hacerles frente: el tabaco, el alcohol, excitantes (café) y crecientemente los ansiolíticos a menudo auto-medicados. A su vez los RPST provocan crecientes costos sociales y humanos debido al sufrimiento que dichos riesgos pueden provocar:

enfermedades cardiovasculares (una de las primeras causas de muerte), perturbaciones de la salud mental (crisis nerviosas, generación de automatismos y tics, perturbaciones en el humor, situaciones de ansiedad, depresiones, fobias, desaliento) que son cada vez más frecuentes entre los trabajadores del sector terciario, sin olvidar las perturbaciones músculo-esqueléticas provocadas por los trabajos pesados, repetitivos y monótonos que predominan en los trabajos manuales. La gravedad de los efectos que provocan los RPST depende básicamente de la duración de su exposición a los mismos, su repetición y el grado de cronicidad.

## Los trabajos mas conocidos, acerca de los riesgos psicosociales en el trabajo

### 1. Job demand vs job latitude

Karasek (1979) desarrolló en los años 70, luego de numerosos estudios epidemiológicos el “JCQ” *Job content questionnaire*, que se editó en 1979, que comprendía 49 preguntas, midiendo las exigencias o demandas psicosociales del trabajo y por otra parte la autonomía o la libertad de maniobra de que dispone el trabajador para ejecutar la actividad y construyó una tipología. El cruce de las dos variables da un cuadro con 4 casilleros.

1. Si la intensidad es fuerte, pero los trabajadores tienen un amplio margen de autonomía o libertad de maniobra y pueden tomar iniciativas, ser creativos y participar en la adopción de decisiones respecto de su tarea, es un trabajo que estimula la actividad que es vista como un desafío con chances de tener éxito y pocos impactos negativos sobre su salud.

3. Si por el contrario la intensidad del trabajo es débil y los trabajadores tienen un amplio margen de autonomía y libertad de maniobra, el trabajo será más tranquilo y calmo, generando satisfacción y menores riesgos para la salud.

2. Si la intensidad del trabajo es fuerte y son escasos el margen de autonomía y la libertad de maniobra, la situación es la más difícil pues genera tensiones y fatiga con impactos negativos sobre la salud.

4. Finalmente, si la intensidad del trabajo es débil y los trabajadores tienen un escaso margen de maniobra y de autonomía el trabajo conduce a una situación pasiva, rutinaria, tareas que no despiertan interés, generan desaliento.

La situación emergente de los cuadrantes 2 y 4 son los que más RPST generan, debido a los desequilibrios entre la fuerte o débil demanda o intensidad del trabajo con el débil margen de maniobra y de autonomía.

Posteriormente Karasek introdujo las dos dimensiones del “apoyo” propuestas por Theorell: 1) de asesoramiento técnico-profesional proporcionado por la jerarquía de la organización (jefes o supervisores) por su propia iniciativa o para responder a una demanda de los trabajadores, y 2) de

apoyo social y emocional de los colegas de trabajo para transferir conocimientos y experiencia o para dar ánimo en momentos difíciles, creando lazos de comunicación y cooperación.

## 2- Intensidad vs recompensa y reconocimiento

Por otra parte Siegrist (1996) construye un modelo de (des)equilibrio entre el esfuerzo requerido y la recompensa recibida, basado en las relaciones interpersonales. Las exigencias (físicas, síquicas, mentales) pueden ser intrínsecas o extrínsecas, y las recompensas pueden ser materiales, morales o simbólicas. Un esfuerzo elevado debido a la carga de trabajo, jornadas de trabajo excesivas, deficientes condiciones de trabajo, puede intentar ser compensado con salarios elevados, protección social, la estima de los colegas y de los jefes o supervisores, pues los trabajadores para hacer frente a ese esfuerzo necesitan ser recompensados, estimados y reconocidos por otros. Los estudios demostraron que la ausencia de esta recompensa o si se consideran insuficientes generan emociones negativas y un estrés durable, mientras que una recompensa apropiada al esfuerzo es creadora de bienestar y de salud (Siegrist, 1996).

1. Fuertes exigencias y adecuadas recompensas estimulan a los trabajadores a involucrarse y su actividad les proporciona satisfacción.
2. Fuertes exigencias e insuficientes recompensas, provocan tensiones, y dan lugar a conflictos reivindicativos o a la rotación para la búsqueda de otro empleo.
3. Débiles exigencias y adecuadas recompensas generan rutinas, pasividad y aburguesamiento.
4. Débiles exigencias e inadecuadas recompensas provocan desaliento, poco involucramiento y propensión al ausentismo sin causas justificadas.

Posteriormente Siegrist incorporó una dimensión complementaria: **la sobre-inversión en el trabajo**. Cuando los trabajadores aceptan una intensificación del trabajo sin recompensas inmediatas ello va en detrimento de su salud porque, o no tienen otra alternativa para conservar su puesto, o porque tienen la esperanza de obtener un beneficio en el futuro si logran resistir y adaptarse. Esto último sería un costo de oportunidad.

Con base en estos dos modelos teórico-explicativos el Instituto Nacional de Salud en el Trabajo de Dinamarca, desarrolló el *Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)*, un cuestionario muy amplio que cubre una gran cantidad de temas que dio lugar a varias versiones, con preguntas sobre la frecuencia e intensidad de los riesgos, estructuradas en cinco posiciones, que van desde “siempre” a “en poca medida”. Por otra parte, la DARES (organismo de investigación del ministerio que se ocupa de los problemas de trabajo en Francia) ha elaborado un cuestionario que se está administrando este año en ese país y contamos con la autorización del responsable (Thomas Coutrot) para analizarlo y adecuarlo a la realidad argentina y proceder a estudios comparativos.

## **Cuarta parte: El enfoque pluridisciplinario de RPST desarrollado en Argentina**

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo son objeto de estudios desde diversas disciplinas y nuestro equipo del CONICET y de varias universidades se propuso estudiarlos desde la economía, la sociología, la medicina y la psicología del trabajo integrando a especialistas reconocidos en el equipo de investigación (Neffa, 2015). Y del análisis de los avances logrados y de las reflexiones con los Prof. Michel Gollac y Thomas Coutrot hemos coincidido en identificar los siguientes factores de riesgo. Pero pueden surgir otros derivados de cada especificidad nacional.

**1. La intensidad del trabajo y el tiempo de trabajo.** La intensidad es una consecuencia del proceso de trabajo y de la organización del mismo, que se están incrementando en todos los países como resultado de los cambios introducidos en la organización de las empresas, de la producción y del trabajo a medida que se implanta el nuevo paradigma productivo que se basa en la competitividad y la competencia entre las unidades productivas en un contexto de mundialización. El tiempo de trabajo, puede analizarse ya sea por su duración como por su configuración (trabajo nocturno, trabajo por turnos y horarios atípicos) que afectan a un número creciente de trabajadores, debido a que las empresas recurren a ello para reducir costos y acelerar la amortización de sus bienes de capital y equipos.

**2. Trabajo emocional que consiste en controlar y modelar sus emociones ya sea para poder realizar la actividad o para controlar y modelar las emociones de las personas con las cuales actúa.** Estas se generan en las relaciones con clientes y usuarios que son cada vez más exigentes. Se manifiestan en las profesiones y oficios que por su propia naturaleza implican un contacto con el sufrimiento y también cuando en los lugares de trabajo no se crean las condiciones para que los trabajadores puedan manifestar sus emociones, que deben esconderse. Tienen en esta materia un fuerte impacto emocional: el miedo a los accidentes de trabajo, a las enfermedades profesionales, a la violencia externa y el miedo al fracaso debido cuando no se pudo hacer bien el trabajo, el trabajador es objeto de reprimendas, de castigos, de pérdida de ingresos, es estigmatizado y cae en el ridículo frente a los demás.

**3. La autonomía en el trabajo.** La misma se evalúa en función del grado de libertad para la ejecución de las tareas, la previsibilidad del trabajo a realizar, las posibilidades que existen de participar en cuanto a la concepción y la evaluación de la actividad. Es importante conocer si en el trabajo se crean las condiciones para el desarrollo cultural y la utilización de los conocimientos y de las competencias de los trabajadores, si se experimenta la monotonía debido a las tareas repetitivas y el aburrimiento generado por los trabajos que no presentan mayor interés: pero el trabajo también puede generar placer cuando los trabajadores que tienen cierta autonomía y libertad de maniobra,

pueden encontrar o dar un sentido a su actividad al realizarla en buenas condiciones y medio ambiente de trabajo.

**4. Las relaciones sociales en el trabajo.** Estas crean las condiciones para que los trabajadores se integren a un colectivo, sean tratados de manera justa y exista un reconocimiento por su tarea, asignándoles un margen de autonomía en función de sus competencias. Aquellas provocan sufrimiento si los trabajadores reciben instrucciones contradictorias, no pueden disponer de los medios de trabajo o de la información suficiente para hacer bien la tarea, reciben consignas para alcanzar objetivos irrealistas de producción, trabajan en condiciones precarias o reciben una baja remuneración.

Dentro de este factor de riesgo se pueden distinguir varios tipos de relaciones:

a.- Con los colegas que pueden dar lugar a conflictos, pero también a la información y cooperación mutuas, a la participación, promover la integración en el colectivo de trabajo y también a la construcción de una “ideología defensiva del oficio” (Dejours, 1992) para negar la existencia de los riesgos.

b.- Con la jerarquía, que están configuradas según los estilos de la dirección, los modelos de liderazgo, el apoyo técnico que los superiores proporcionan a los subalternos y la valoración que ellos hacen del trabajo del personal.

c.- Con la empresa u organización para la cual trabajan: el nivel y el sistema de remuneración, las posibilidades de hacer carrera, la utilización de la ergonomía para adaptar la tarea a las personas y hacer más confortable y seguro el trabajo, los sistemas de evaluación del desempeño y la atención que presta la empresa al bienestar de sus trabajadores.

d.- Con el exterior de la empresa, que implica el reconocimiento hacia los trabajadores, por parte de los clientes, los usuarios y por el público en general, así como la valoración que la sociedad hace respecto del oficio o de la profesión (el prestigio social).

e.- La violencia que se vive dentro de la empresa u organización: que se expresa en agresiones verbales y físicas, la discriminación y las diversas formas de acoso (moral o sexual), o violencia proveniente de clientes o usuarios desconformes con los productos o servicios prestados.

**5. Los conflictos de valores provocados por problemas éticos** surgen cuando un trabajador que se ve obligado a adoptar actitudes o comportamientos contrarios a sus propias convicciones o concepciones, porque muchas personas que representan a una institución son interpelados por los subordinados, los clientes, los funcionarios. Por otra parte existen impedimentos generados endógenamente para que se haga un trabajo de calidad así como la percepción de que se está haciendo un trabajo inútil que es visto así por parte del resto de la sociedad. A veces los trabajadores

como parte sustancial de su trabajo deben ocultar o mentir a los clientes o usuarios respecto de la baja calidad de los productos o servicios que venden, o acerca de la posibilidad de resolver los problemas planteados por aquellos, y experimentan un malestar que se pone de manifiesto cuando tiene lugar una toma de conciencia o cuando se procura cambiar de trabajo.

**6. La inseguridad en la situación laboral**, cuando se trabaja en condiciones de precariedad porque no se tiene la estabilidad ni la seguridad en el empleo, cuando el trabajo no está registrado ante los organismos de seguridad social dejándolo desprotegido, cuando no está claro cuál es el monto del salario a cobrar si es según el rendimiento, o cuando son escasas o nulas las posibilidades de tener un ascenso en la carrera profesional. A esto se agregan los problemas generados por las crisis (cierres, fusiones, concentraciones), sin que pueda conocer de manera fehaciente si su puesto se va a conservar, se transformará o será eliminado, y en el caso de continuar en la organización, como le va a afectar el proceso de reestructuración.

**7. La inexistencia dentro de la empresa u organización de especialistas y dispositivos para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo**, como por ejemplo un Médico del trabajo, un Ingeniero Laboral, el funcionamiento de un Comité Mixto de Seguridad, Salud y Condiciones de Trabajo que se ocupe del tema, la falta de información dada a los trabajadores sobre la existencia de esos riesgos, y la posibilidad de que ellos reciban una asistencia de manera confidencial, cuando sufren perturbaciones psiquiátricas (alcoholismo, consumo frecuente de psicotrópicos o drogadicción).

**8. El desconocimiento de las características individuales de los trabajadores al asignar las tareas**, para evitar generalizaciones abusivas, porque la capacidad de resistencia y de adaptación de cada uno de ellos a los riesgos es diferente. Considerarlas implicará para la instancia que se ocupa de la gestión de la fuerza de trabajo el esfuerzo por conocer cuál es su trayectoria en términos de riesgos psicosociales, cuáles son sus recursos para resistir y adaptarse y cuáles son sus restricciones extra-profesionales, su trayectoria social y sus rasgos de personalidad.

**9. El desconocimiento de las actitudes y comportamientos de los trabajadores individualmente y de sus organizaciones** para adaptarse y resistir a dichos riesgos, en detrimento de su salud, y sus reivindicaciones impide atacar las causas vinculadas centralmente con las formas del proceso de trabajo, la organización de las empresas, la producción y de las relaciones de trabajo.

## **Reflexiones y perspectivas**

Los trabajos de investigación ahora se llevan a cabo también en varios países latinoamericanos, por ejemplo México, Brasil, Colombia Chile y Argentina utilizando uno o varios de los enfoques teóricos acá señalados. Recientemente se ha difundido el ISTAS 21, elaborado en la Universidad de

Barcelona y promovido por las CC.OO (Comisiones Obreras) con fines de prevención. El mismo es una adaptación del CopSoq (Istas, 2004).

En algunos casos se trata de trabajos académicos inspirados en trabajos realizados en los países anglosajones que han contribuido al desarrollo de los conceptos e inspirado trabajos empíricos. En otros casos, como Argentina y Brasil los modelos teóricos tienen un origen europeo, y su desarrollo está impulsado por las demandas de dirigentes de organizaciones sindicales que han tomado conciencia del impacto que las malas condiciones de trabajo tienen sobre la salud, no solo física, sino también síquica y mental. Pero existe aún un escaso grado de conciencia entre los empleadores y los trabajadores, porque estos últimos, lo que más experimentan de manera directa son el desempleo o sus amenazas y los bajos salarios reales de lo cual depende la preservación de su fuerza de trabajo y la sobrevivencia de sus familias. De acá la importancia de las políticas públicas para adoptar una legislación protectora, formar a los Inspectores del Trabajo así como la información y formación de los actores sociales. Los Convenios y Recomendaciones de la OIT (2002,1894) constituyen un aporte muy valioso.

## Referencias

- CLOT Y., 2004, « Travail et sens du travail », in Pierre Falzon, Ergonomie, Paris, PUF, p. 317-331.
- DEJOURS, CRISTOPHE (1992): Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Traducción: Ed. PRONATTE-SECYT, PIETTE-CONICET,
- ISTAS 2004. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (COPSOQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España.
- KARASEK R, 1979, « Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign », Administrative Science Quarterly, n° 24, p. 285-308.
- NEFFA Julio César: El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece. Buenos Aires, Asociación Trabajo y Sociedad, CEIL-PIETTE-CONICET, Lumen, 2003, 280 páginas.
- NEFFA, Julio César (2015) Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CEIL-CONICET; UNNE, UNLP, UNMoreno.
- OIT, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2002, 2010): Recomendación Internacional del Trabajo No 194 “Recomendación inicial sobre la lista de enfermedades profesionales”, (revisada por última vez en 2010), Ginebra.
- OIT, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (1984). Mental Health in the Workplace:
- SIEGRIST J (1996). Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. Journal of Occupational Health Psychology 1: 27-41.