

Factores de riesgo psicosociales en el trabajo

Recopilación de apunte del Seminario UNTRES del Prof. Dr. Julio César Neffa

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) preocupan a los investigadores por el impacto que tienen sobre la salud de los trabajadores, su gravedad e intensidad incrementada, mientras que los interlocutores sociales y los gobiernos, no han logrado consensos ni adoptado políticas pensando en el mediano y largo plazo, para reducir o controlar esos riesgos, su atención médica y reparación de los daños que ocasionan.

Solo analizábamos las condiciones de maquinas y medio ambiente, limitado a los riesgos del ambiente de trabajo, -los accidentes laborales y enfermedades profesionales, sin asumir que la vida y la salud de los trabajadores no obedecen a su influencia por las características personales, capacidades de adaptación y de resistencia frente a los riesgos, donde la prevención es posible.

Como nuevo paradigma productivo, las empresas adoptaron políticas más exigentes para evitar la caída de sus ganancias y apropiarse del excedente, utilizando métodos de disciplinamiento e intensificación del trabajo.

Sin alternativas los trabajadores dependen de su salario para asegurar la reproducción de su fuerza laboral, aceptan una condición de "servidumbre consentida" quedando sometidos a la lógica de producción y acumulación del capital en condiciones de mayor heteronomía, dependencia y subordinación y expuestos a nuevos riesgos psicosociales.

Las condiciones y medio ambiente de trabajo 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. 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, psíquica y/o mental. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo realizado, las características personales, de sus capacidades de adaptación y resistencia ante los factores determinados por el proceso de trabajo, el cual asume es el resultante de relaciones sociales y de inter-relación entre variables que actúan en un contexto socio-económico y de características propias de los establecimientos; siendo 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".

A medida que se intensificaron los estudios llevados a cabo desde la sociología médica, la psico-dinámica del trabajo y la ergonomía, se llegó a la conclusión que se estaba frente a un problema que no se podía comprender plenamente desde una sola y única disciplina. Puntualizados aspectos de economía, sociología y psicología del trabajo, para la investigación pluridisciplinaria, desde la OIT, la OMS y otros centros de investigación de países industrializados, el foco del análisis se desplazó, desde la higiene y la seguridad, hacia las condiciones y medio ambiente de trabajo, construyendo el concepto de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que pueden definirse como **"los riesgos para la salud física, síquica, mental y social generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo, interactuando con el funcionamiento psíquico y mental"** (Gollac, 2011).

Según el Prof. e investigador francés Michel Gollac y sus colegas del INSEE y la DARES, los factores psicosociales de riesgo en el trabajo, pueden agruparse en torno de ocho ejes centrales resumidos de la manera siguiente:

1.- La intensidad y tiempo de trabajo. Comprenden la demanda psicológica, autonomía e intensidad del esfuerzo y recompensa por lo realizado.

La intensidad y complejidad dependen de:

- organización y contenido del trabajo,
- restricciones y exigencias de trabajar a un ritmo elevado,
- existencia de objetivos poco realistas o vagos, generando ambigüedad,
- polivalencia, pluriactividad y fuertes responsabilidades,
- instrucciones contradictorias,
- interrupciones no programadas de actividades,
- obligación de adquirir competencias exigentes.

La variable "tiempo de trabajo" es determinante cuando difieren los horarios "normales" (6-8 horas diurnas) en días laborables. Los mismos son adoptados por empresas que recurren a ello para reducir costos, no invertir en maquinarias y acelerar la amortización de sus bienes de capital y equipos; lo que influye sobre salud y bienestar de los trabajadores que tienen que adaptarse a dichas exigencias:

- trabajo nocturno y/o trabajo por turnos rotativos, que modifican el ritmo circadiano,
- trabajar los fines de semana y días festivos,

- trabajo en horas anti-sociales que impiden compatibilizar horario del trabajador y los de su familia.

2.- Exigencias emocionales. Se generan en relación con la jerarquía, colegas, clientes y usuarios, cada vez más exigentes. Están vinculadas con:

- necesidad de dominar y adaptar las propias emociones, como parte constitutiva del trabajo,
- dominar y moldear las emociones sentidas por las personas con las que se interactúa en el trabajo (colegas y subordinados),
- tener que esconder las emociones para poder ejecutar el trabajo.

Provocan miedo a los accidentes, a las enfermedades, a la violencia verbal y física externa, temor al fracaso y/o ser objeto de reprimendas, castigos, pérdida de ingresos, ser estigmatizado o caer en el ridículo, frente a los demás.

3.- Autonomía en el trabajo. Significa tener márgenes de maniobra para ejecutar previsibilidad de la tarea a realizar, participar en la concepción y la evaluación de la actividad, para:

- ser actor en su trabajo,
- utilizar conocimientos y competencias adquiridas, desarrollarlas y aprender,
- participar en la vida de la empresa y en la adopción de decisiones,
- de orientar su carrera laboral/profesional y adquirir nuevas competencias,

Disponer de autonomía en el trabajo ayuda a encontrarle un sentido que es una condición para tener placer al ejecutarlo.

4.- Las relaciones sociales en el trabajo. Permiten la integración en un colectivo, y pueden ser:

- horizontales: entre trabajadores, de los cuales recibe, un “apoyo social”, con quienes puede haber conflictos y se construyen “ideologías defensivas” para superar los riesgos,
- verticales: con su jerarquía, de quien debiera recibir “apoyo técnico” para hacer bien el trabajo, según sea el estilo de gestión,
- entre el trabajador y la organización que lo emplea (posibilidades de promoción y de reconocimiento,...)
- con el exterior de la empresa, que puede dar lugar a un reconocimiento o a violencia verbal y física por parte de clientes y usuarios, (o de los alumnos y sus padres...).

Las relaciones sociales en el trabajo deben permitir un equilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa. Comprenden la remuneración y beneficios, las condiciones y medio ambiente de trabajo, su impacto sobre la salud, posibilidades de hacer carrera en la organización, sistema justo de evaluación, adecuación del trabajo a sus calificaciones y competencias, pudiendo dar lugar a patologías resultantes de la discriminación, de acoso, *moobing*, etc.

5.- Conflictos éticos y de valores

- El sufrimiento ético surge cuando se pide al trabajador que actúe en oposición a sus convicciones y valores sociales o personales. Obligarlo a no respetar reglas éticas o si como parte sustancial de su trabajo debe ocultar información o mentir a los clientes o usuarios respecto de la calidad de los productos o servicios que venden, la posibilidad de resolver los problemas planteados por aquellos, etc.

6.- La inseguridad de la situación de trabajo, comprende:

- inseguridad socioeconómica por miedo a perder el empleo, que bajen sus ingresos, sentir bloqueado su desarrollo de carrera, consecuencia de crisis o reestructuraciones,
- carácter estable o precario del empleo,
- condiciones de trabajo difíciles de soportar,
- estar expuesto a frecuentes cambios operativos sin recibir la información útil en tiempo o no comprender sus objetivos,
- saberse desprotegido socialmente por no estar registrado ante los organismos de seguridad social (trabajo “en negro”).

7.- Inexistencia dentro de la empresa de dispositivos para prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, como Médicos e Ingenieros Laborales, Comité Mixto de Seguridad, Salud y Condiciones de Trabajo que se ocupe del tema, como así también ocultamiento o falta de información a los trabajadores sobre la existencia de esos riesgos profesionales, o dificultades para que reciban asistencia por perturbaciones psiquiátricas debido al tabaquismo, alcoholismo, consumo frecuente de psicotrópicos o drogadicción.

8.- Generalización y desconocimiento de las características individuales de los trabajadores al asignar las tareas, porque la capacidad de resistencia y de adaptación de cada uno de ellos a los riesgos es diferente. La heterogeneidad debe ser considerada por quienes se ocupan de la gestión de la fuerza de trabajo.

Lo que está probado, es que estos riesgos que afectan las capacidades psíquicas (dimensiones afectivas y relacionales) y mentales (cognitivas y de la memoria), con el correr del tiempo se somatizan, generan sufrimiento y aparecen los efectos sobre el cuerpo: accidentes cardiovasculares, infartos del miocardio, hipertensión arterial, úlceras, perturbaciones del sistema digestivo, colon irritable, perturbaciones del sueño y del humor, y con mayor frecuencia las depresiones severas, los trastornos de ansiedad generalizada, ataques de pánico, etc.

Con frecuencia los diagnósticos tratan de encontrar una herencia genética que explique las dolencias, y las víctimas son derivadas al tratamiento psicológico o psiquiátrico, recetando medicamentos costosos que generan ganancias extraordinarias de los laboratorios, o se aconsejan medidas “relacionadas con la vida familiar y social “supuestamente desordenada”. (hacer una vida saludable, sin consumo de tabaco, alcohol o drogas, hacer gimnasia de manera regular, practicar yoga, no hacerse problemas,...).

Por ignorancia, pereza mental o picardía no se identificaba la principal causa: las características del proceso de trabajo, con su organización y contenido.

Las investigaciones han demostrado que síntomas se producen debido a la inadecuada o injusta organización y el contenido del trabajo: cuando está dividida social y técnicamente los trabajadores, no tienen un margen de autonomía para realizar el trabajo utilizando sus conocimientos y experiencia; no pueden ser sinceros y deben controlar sus emociones y la del personal que tienen a su cargo; no demostrar tener miedo o inquietudes ante la presencia de peligros o riesgos; cuando tienen que violar sus principios éticos o sus valores y mentir o esconder información a clientes y usuarios; cuando son víctimas de la injusticia, de alguna forma de violencia, o de hostigamiento o discriminados negativamente; no tienen la garantía de gozar de un empleo

seguro y estable, por ser pasantes, trabajadores eventuales, con contratos por tiempo determinado, asalariados ocultos como mo nocontributistas o autónomos

El trabajo humano, actividad voluntaria orientada hacia una finalidad, es una necesidad humana y un derecho, y al mismo tiempo la producción de bienes, servicios, información y conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten la satisfacción de necesidades, para hacer posible la reproducción de la especie humana. Los frutos del trabajo trascienden al trabajador, dado que el resultado de ello sobrevive a su creador y puede desplazarse lejos del lugar donde se ejecutó.

Las comunicaciones y la cooperación para hacer una tarea en común son el resultado, y al mismo tiempo, creadores de solidaridad entre los miembros del colectivo de trabajo y construyen la identidad del sujeto que, al ejecutar el trabajo, experimenta sufrimiento y/o placer según sea su capacidad para hacer frente a las deficiencias del trabajo prescripto, para trabajar de manera autónoma, con latitud de decisión y según su propio estilo, pudiendo recibir apoyo técnico y social dentro del colectivo de trabajo, obtener un reconocimiento y una recompensa de parte de la empresa u organización que compense su esfuerzo y los resultados alcanzados.

La irrupción de esta problemática dentro de la práctica profesional, porque la concepción predominante es limitada, reduciéndola a la simple fuerza de trabajo y sus consecuencias, son el incremento de los costos en materia de salud y seguridad social, conflictos laborales y deterioro, desaliento y disminución de productividad y calidad, escasa propensión para innovar, todo lo cual afecta la competitividad genuina de la economía.

Adalberto Tadeo Steinfeld

Agosto 2015.-