

## Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST)

Dr. Julio César Neffa

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) son objeto de un interés creciente por parte de los investigadores preocupados por el impacto que ellos tienen sobre la salud de los trabajadores, porque su gravedad e intensidad se han incrementado como resultado de las crisis económicas mientras que los interlocutores sociales y los gobiernos no han logrado consensos ni adoptado políticas de Estado pensando en el mediano y largo plazo para reducir o controlar esos riesgos y para que la atención médica y la reparación de los daños no incrementen los presupuestos de los ministerios de Salud, Trabajo y Desarrollo Social.

A causa de las crisis y de los procesos de reestructuración y ajuste para hacerles frente, se ha observado una evolución desde los enfoques más tradicionales, donde solo analizábamos las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) habiendo superado la concepción más habitual que se limitaba a los riesgos del medio ambiente de trabajo, -los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales-; afirmamos que sus efectos sobre la vida y la salud de los trabajadores no obedecen a una suerte de fatalismo en cuanto a los daños que afectarían a todos por igual, puesto que por una parte ello dependerá de las características personales, de las capacidades de adaptación y de resistencia de cada trabajador frente a los riesgos y que, por otra parte, la prevención es posible. Por impulso del nuevo paradigma productivo las empresas adoptaron políticas más definidas y exigentes para evitar la caída de sus tasas de ganancia y apropiarse de más excedente, pero utilizando nuevos métodos de disciplinamiento y control para lograr la intensificación del trabajo asalariado. Sin tener mayores alternativas porque los asalariados dependen de su salario para asegurar la reproducción de su fuerza de trabajo, los asalariados aceptan involuntariamente una condición de "servidumbre consentida" y han quedado sometidos a la lógica de producción y acumulación del capital en condiciones de mayor heteronomía, dependencia y subordinación que en el pasado y expuestos no solo a los riesgos del medio ambiente de trabajo sino también a los nuevos riesgos psicosociales en el trabajo.

En efecto, es posible reducir o incluso eliminar los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, se puede utilizar la ergonomía de concepción o de reparación, se puede obligar en última instancia el uso de los equipos de protección individual y también se puede actuar sobre la tecnología y la organización de la producción para modificar las condiciones de trabajo prevalecientes. Pero por impulso de la OIT la concepción se hace más amplia y habíamos propuesto la siguiente definición: "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 prescrito, 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. Dichos 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 socio-económico 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".

Pero a medida que se intensificaron los estudios epidemiológicos llevados a cabo desde la sociología médica, la psicodinámica del trabajo y la ergonomía, se llegó a la conclusión de que se estaba frente a un problema que no se podía comprender plenamente desde una sola y única disciplina, y se movilizaron la economía del trabajo, la sociología y la psicología del trabajo, para efectuar investigaciones pluri o multi disciplinarias. Es por estas vías que desde la OIT, la OMS y varios centros de investigación de los países industrializados el foco del análisis se desplaza, no solo desde la higiene y la seguridad hacia las condiciones y medio ambiente de trabajo, sino que se construye el concepto de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que pueden definirse como "los riesgos para la salud física, síquica, mental y social que son generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo susceptibles de interactuar con el funcionamiento síquico y mental" (Gollac, 2011).

Sobre este tema, la U.N. de Moreno ha tomado en cuenta una propuesta de investigación que se desarrollaría desde mediados de 2015.

Cuales son los principales factores psicosociales de riesgo en el trabajo puestos en evidencia por la literatura científica? Según Michel Gollac y sus colegas del INSEE y la DARES, pueden agruparse en torno de ocho ejes cen

trales y varios complementarios, que pueden ser resumidos de la manera siguiente, sin agotar todas las posibilidades.

1.- La intensidad del trabajo y del tiempo de trabajo comprenden las nociones de “demanda psicológica, y autonomía” (operacionalizada por el cuestionario de Karasek) y de “intensidad del esfuerzo y recompensa por el esfuerzo realizado” (operacionalizada por el cuestionario de Siegrist).

La intensidad y la complejidad del trabajo dependen de:

- la organización y el contenido del trabajo,
- restricciones y exigencias de trabajar a un ritmo elevado,

- existencia de objetivos poco realistas o vagos, que generan ambigüedad,
- exigencias de polivalencia, de pluriactividad y de fuertes responsabilidades,
- recibir eventuales instrucciones contradictorias,
- sufrir interrupciones no programadas de las actividades,
- exigencia de adquirir y movilizar competencias exigentes.

La otra variable que es determinante es el tiempo de trabajo cuando difiere de los horarios “normales” (6-8 horas diurnas) en días laborables. Los mismos son adoptados porque las empresas recurren a ello para reducir costos, no hacer inversiones para comprar nuevas maquinas destinadas a personal adicional y acelerar la amortización de sus bienes de capital y equipos; pero eso influye sobre la salud y el bienestar de los trabajadores por su duración y su organización dado que tienen que adaptarse a dichas exigencias:

- trabajo nocturno y trabajo por turnos rotativos, que modifican el ritmo circadiano,
- trabajos los fines de semana y días festivos,
- trabajo en horas anti-sociales que impiden compatibilizar los horarios del trabajador y los de la familia.

2.- Las exigencias emocionales, se generan en las relaciones con la jerarquía, colegas de trabajo, los clientes y usuarios que son cada vez más exigentes. Están vinculadas con:

- necesidad de dominar y moldear 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.

Estas exigencias provocan miedo a los accidentes de trabajo, a las enfermedades profesionales, a la violencia verbal y física externa y el temor al fracaso debido cuando no se pudo hacer bien el trabajo, o a ser objeto de reprimendas, de castigos, de pérdida de ingresos, o de ser estigmatizado y caer en el ridículo frente a los demás.

3.- La autonomía en el trabajo, significa tener márgenes de maniobra para ejecutar la tarea, previsibilidad del trabajo a realizar, posibilidades de participar en cuanto a la concepción y la evaluación de la actividad, es decir posibilidades para:

- que el trabajador sea actor en su trabajo,
- utilizar los conocimientos y las competencias adquiridas y desarrollarlas y aprender,
- participación en la vida de la empresa y en la adopción de decisiones,
- de orientar su vida profesional y adquirir nuevas competencias,

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

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

- horizontales, entre colegas trabajadores, de los cuales recibe, o no, un “apoyo social” o con quienes puede haber conflictos, y con quienes construye su “ideología defensiva” para negar u ocultar los riesgos,
- verticales, del trabajador con su jerarquía, de quien recibe, o no, un “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 por parte de los clientes o a la 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, -don contra don, según Mauss- y comprenden la remuneración y beneficios, las condiciones y medio ambiente de trabajo con su impacto sobre la salud, las posibilidades de hacer carrera en la organización, el sistema justo de evaluación, la adecuación del trabajo a sus calificaciones y competencias, y pueden dar lugar a patologías resultantes de la discriminación, de diversas formas de acoso, del *moobing*, etc.

5.- Conflictos éticos y de valores

- El sufrimiento ético surge si se pide a un trabajador actuar en oposición a sus propias convicciones y valores (sociales o personales), por ejemplo si está obligado a trabajar sin respetar las reglas éticas de la profesión, o si como parte sustancial de su trabajo deben ocultar información o mentir a los clientes o usuarios respecto de la baja

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:

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

7.- La inexistencia dentro de la empresa u organización de profesionales y dispositivos para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, como por ejemplo Médicos del trabajo, Ingenieros Laborales, un Comité Mixto de Seguridad, Salud y Condiciones de Trabajo que se ocupe del tema y el ocultamiento o la falta de información a los trabajadores sobre la existencia de esos riesgos profesionales, o dificultades para que reciban una asistencia cuando sufren perturbaciones psiquiátricas (debido al tabaquismo, alcoholismo, consumo frecuente de psicotrópicos o drogadicción).

8.- La generalización y el 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, y la heterogeneidad debe ser considerada por quienes se ocupan de la gestión de la fuerza de trabajo.

Lo que está probado por las investigaciones epidemiológicas realizando encuestas a los trabajadores, construyendo paneles y haciendo un seguimiento durante un periodo de tiempo considerable, es que estos riesgos que afectan las capacidades psíquicas (dimensiones afectivas y relacionales) y mentales (cognitivas y de la memoria) de los trabajadores, 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.

Por falta de conocimientos, con frecuencia los diagnósticos tratan de encontrar una herencia genética que explique las dolencias, y las víctimas de estos riesgos son derivadas al tratamiento psicológico o psiquiátrico, recetando medicamentos costosos que dejan secuelas (y generan ganancias extraordinarias de los laboratorios), o se aconsejan medidas "higienistas" propias del siglo pasado, cuando se pensaba que estos problemas se debían a una vida familiar y social "desordenada". Los consejos más frecuentes para curarse eran (o son todavía) "hacer una vida saludable, sin consumo de tabaco, alcohol o drogas, hacer gimnasia de manera regular, practicar yoga, no hacerse problemas,...). Pero por ignorancia, pereza mental o picardía no se identificaba la principal causa: las características del proceso de trabajo, con su organización y contenido.

Afortunadamente las investigaciones han demostrado que aquellos síntomas se producen debido a la inadecuada o injusta organización y el contenido del trabajo: cuando la actividad laboral está dividida social y técnicamente, los trabajadores no tienen un margen de autonomía para realizar el trabajo según su propio estilo utilizando sus conocimientos y experiencia, cuando no pueden ser sinceros y deben controlar sus emociones y la del personal que tienen a su cargo para no demostrar tener miedo o inquietudes ante la presencia de peligros o riesgos, cuando para trabajar tienen que violar sus principios éticos o sus valores y mentir o esconder información a clientes y usuarios, cuando dentro de la unidad de producción son víctimas de la injusticia, de algunas formas de violencia, o del hostigamiento y son discriminados negativamente, cuando no tienen la garantía de gozar de un empleo seguro y estable (son pasantes, trabajadores eventuales, tienen contratos por tiempo determinado, son asalariados ocultos en las figuras de monotributistas o autónomos o trabajan sin estar registrados ante el sistema de seguridad social).

El trabajo humano, actividad voluntaria orientada hacia una finalidad, es una necesidad humana y un derecho, y al mismo tiempo la condición necesaria para 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. Es el factor creador del valor que tienen incorporado los productos generados. Los frutos del trabajo trascienden al trabajador, pues levantan las restricciones propias del cuerpo humano en cuanto al tiempo (el resultado del trabajo sobrevive a su creador) y al espacio (la obra 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 los planes de estudio y de la práctica profesional de los economistas sólo ha comenzado, porque la concepción predominante sobre los seres humanos y en especial sobre los trabajadores es limitada, los reduce a la simple fuerza de trabajo. A nivel societal, las consecuencias son el incremento de los costos en materia de salud y seguridad social, conflictos laborales y sabotaje, desaliento y disminución de la productividad y de la calidad, escasa propensión para innovar, todo lo cual afecta la competitividad genuina de la economía. Cuando se mide la competitividad de las naciones, siempre están en los primeros puestos los países que ya desde hace un tiempo han adoptado políticas de Estado para reducir, controlar o eliminar estos riesgos.