



# RIESGOS PSICOSOCIALES, TRABAJO DOCENTE Y SALUD

**Libro de Actas**  
II Congreso Internacional  
Salud Laboral: Aspectos  
Sociales de la Prevención

David Cobos Sanchiz  
Andrés Fiandrino  
Pedro Mariano Sanllorenti  
Mariel Cecilia Martín (Dirs.)

# La emergencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención

*Julio César Neffa*

## Introducción

En este capítulo se presentarán de manera sintética los principales conceptos sobre los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) y su articulación. Tomando en cuenta la complejidad del tema y las limitaciones que para su análisis enfrenta una sola disciplina hemos recurrido básicamente a la Economía del Trabajo, la Sociología del Trabajo, la Ergonomía y la Psicodinámica del Trabajo. El marco teórico del cual nos nutrimos para estudiar los RPST fue desarrollado de forma extensa en un libro resultado de varios años de lecturas y de discusiones en el seno de los Proyectos de Investigación desarrollados en el CEIL del CONICET y en universidades argentinas donde investigamos el tema (UNLP, UNNE, UNM, UNAJ).<sup>1</sup> En dicho libro se pueden ampliar muchos de los aspectos que aquí señalaremos de manera más sintética. Como punto de partida, cabe señalar la definición de RPST que hemos adoptado: «son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores» (Gollac, en Neffa, 2015 y 2016).

## Los trabajadores tienen derechos

La especificidad de la especie humana (su diferencia con los animales, los vegetales y los minerales) reside en sus dimensiones psíquicas y mentales. Las tres dimensiones física, psíquica y mental se movilizan en la situación de trabajo; las tres están íntimamente relacionadas y deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud. Si durante la actividad una de ellas es vulnerada por deficiencias en las CyMAT y/o por los RPST, el daño

repercute también sobre las otras, generando sufrimiento psíquico y mental, además del dolor físico que puede ser el resultado de gestos y posturas inadecuadas, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo que pueden llegar a afectar la vida humana.

Los trabajadores son seres situados en el tiempo, el espacio y en un modo de producción. Ocupan una determinada posición dentro de la estratificación social, de la división sexual del trabajo, de su carácter autónomo o heterónomo y por lo tanto portan una trayectoria histórica de la cual no se pueden desprender. Pero esto no quiere decir que soporten eso pasivamente.

Si bien el trabajo involucra al ser humano en forma integral, es preciso recordar que el impacto es percibido en primer lugar por el cuerpo, sobre todo cuando el trabajo implica realizar esfuerzos, adoptar gestos, posturas. A través del cuerpo, los trabajadores establecen una afinidad específica con las máquinas, herramientas, materias primas e insumos que utilizan, creando un vínculo con los mismos y ellos perciben con sus sentidos su funcionamiento correcto o degradado,

En las actividades de servicios, donde los trabajadores que atienden al público o a los clientes están sentados en oficinas y frente a una computadora, el cuerpo está también involucrado: hay que adoptar posturas sedentarias, usar intensamente los sentidos para captar las informaciones que están escritas o figuran en las pantallas de las PC, se deben hacer esfuerzos, gestos y adoptar posturas adecuadas cuando se trata de atender a beneficiarios o usuarios. El trabajo en está siempre sometido a conflictos y exige creatividad. Durante el proceso de trabajo tiene que hacer el esfuerzo cognitivo para adaptar el trabajo prescripto por sus superiores para poder concretar la actividad a desarrollar, así como resolver problemas imprevistos y superar incidentes, todo lo cual exige movilizar su creatividad, puede generar fatiga y sufrimientos adicionales. El trabajo también implica una movilización de los recursos psíquicos del trabajador pues para lograr el objetivo de generar el producto o el servicio se requiere su motivación o involucramiento, tanto en el nivel individual como en el colectivo.

## El trabajo humano es un valor que permanece

El trabajo humano es una actividad voluntaria orientada hacia una finalidad. Es la condición necesaria para la producción de bienes y servicios, generar información y conocimientos que tienen una utilidad social, porque permiten la

satisfacción de necesidades que hacen posible la supervivencia, reproducción y desarrollo de la especie humana. Es el factor creador del valor que tienen incorporado los productos generados.

El trabajador es creador, porque da existencia fuera de sí mismo a un bien, un servicio o informaciones que tienen una utilidad social. Los frutos del trabajo trascienden en el tiempo y el espacio al trabajador, pues el resultado del trabajo sobrevive a su creador y la obra puede desplazarse lejos del lugar donde se ejecutó. Es siempre una actividad social, pues se hace con otros y se orienta a responder a demandas o satisfacer necesidades de otros. Socializa a las personas y es fuente de inserción social, pues permite instaurar relaciones interpersonales y de ese modo construye un colectivo de trabajo, donde el trabajador está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones sociales horizontales con sus compañeros, clientes y usuarios, y por otra parte se establecen relaciones laborales verticales con el empleador o sus representantes que pueden ser cooperativas o conflictivas.

Al ejecutar el trabajo siempre se experimenta sufrimiento, pues implica aceptar hacer un esfuerzo que es necesariamente generador de fatiga, pero que si las condiciones de trabajo son adecuadas, puede ser sublimado, y genera al mismo tiempo placer.

Lograr la satisfacción en el trabajo va a depender de varios factores: capacidad para hacer frente a las demandas psicológicas y a la intensidad del trabajo; la posibilidad de trabajar de manera autónoma y de compensar las deficiencias del trabajo prescripto; tener la posibilidad de disponer de un margen de maniobra y de control sobre su proceso de trabajo para adaptar el trabajo a sus capacidades y trabajar según su propio estilo para lograr los objetivos propuestos. Para lograrlo, el trabajador necesita recibir el apoyo técnico y el juicio de la jerarquía de la organización y el apoyo social de los compañeros de trabajo, buscando en contrapartida obtener una recompensa monetaria y un reconocimiento moral de parte de la organización que retribuya los resultados alcanzados y compensen su esfuerzo e involucramiento.

Quien trabaja es un sujeto que debe movilizar no solo su cuerpo, sino también sus capacidades psíquicas y mentales. Quien trabaja necesita captar, interpretar y procesar información, comunicarse, expresar ideas por medio de la palabra y mediante silencios, gestos y signos, debe instaurar la coordinación y la cooperación dentro del colectivo de trabajo y finalmente evaluar el resultado de su esfuerzo. Es decir que la totalidad del ser humano, y no solo el cuerpo, está presente en el trabajo, aunque a veces eso esté invisibilizado.

Su fuerza de trabajo depende no solo de su capacidad física, psíquica y mental sino también de su nivel de instrucción y de formación profesional, así como de las competencias pues siempre se ha acumulado en su puesto de trabajo un conocimiento tácito a partir de la experiencia.

Para lograr el objetivo que le propone o le exige la organización, el trabajador tiene que movilizar –de manera voluntaria o impuesta– su fuerza de trabajo (capacidades físicas, mentales y psíquicas), gastar energías para transformar la materia, procesar información, procesar expedientes También tiene que hacer esfuerzos y tomar cuidado para usar eficazmente máquinas y herramientas y soportar los riesgos del medio ambiente de trabajo. Y, al mismo tiempo debe asumir una carga síquica y mental que es siempre fuente de fatiga y a veces de sufrimiento. Para no enfermar, la carga global de trabajo no debería desequilibrar las capacidades de resistencia y de adaptación del trabajador, ni impedirle trabajar con un margen de autonomía.

El trabajo contribuye a la realización personal, es decir al desarrollo de las capacidades y de la personalidad de quienes lo ejecutan. Define una identidad social cristalizada en la profesión o el oficio, dando lugar a sentimientos de pertenencia o inserción en un grupo, categoría o profesión. Cuando se cuestiona o se niega la identidad o la pertenencia de un trabajador a un colectivo se genera sufrimiento. Para sobreponerse a estas limitaciones, los trabajadores procuran encontrar un sentido a lo que hacen, tratando de lograr el reconocimiento social de su actividad.

La actividad laboral pone a prueba las personas, es un desafío, los pone frente a sí mismas, para demostrar lo que son capaces de hacer, haciéndoles descubrir sus potencialidades y límites y la utilidad de su actividad.

El trabajo contribuye a dar un sentido a la existencia, y por eso el trabajador sufre en situación de desempleo y también si el contenido y la organización del trabajo no le permiten encontrar ese sentido. Si como es frecuente el trabajo ejecutado puede hacer sufrir y, sin embargo, es aceptado, puede explicarse por varias razones: la recompensa monetaria que percibe en contrapartida del trabajo hace posible una autonomía financiera y no tener que depender de los familiares o de la ayuda social; utiliza y perfecciona los conocimientos y experiencias para seguir aprendiendo; establece relaciones con otros, forma parte de un colectivo de trabajo y construye la identidad; inserta al trabajador en un espacio social, donde está impulsado a comunicar, interactuar, compartir y mantener relaciones horizontales y verticales que pueden ser cooperativas o conflictivas.

Dada su centralidad, el contenido y la organización del trabajo 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).

## El trabajo prescripto no es lo mismo que la actividad que se desarrolla

Los ergónomos han descubierto que el trabajo, tal como es prescripto por los responsables de la producción o de la gestión de la fuerza de trabajo, es una actividad que no se puede llevar a cabo de manera automática y estricta tal como ha sido prescripto por los responsables de la organización. Por eso el trabajo es creativo e implica asumir riesgos, dado que siempre la actividad que efectivamente se puede desarrollar es diferente del trabajo tal como fue prescripto.

Para alcanzar los objetivos del trabajo prescripto el trabajador debe poner en tensión sus capacidades, usar su creatividad o astucia para hacer frente a errores, insuficiencias o fallas, para lo cual requiere el despliegue creativo de las capacidades mentales y el ejercicio de sus dimensiones afectivas y relacionales. También debe hacer frente a los incidentes o interrupciones imprevistas que ocurren durante el proceso productivo

A veces, para ejecutar el trabajo se ve en la necesidad de violar consignas, mentir o de hacer trampas. Pero esas desobediencias se vuelven visibles y son susceptibles de sanciones.

Una de las conclusiones más valiosas de los ergónomos del CNAM, (Conservatoire National d'Arts et Métiers, de París) es haber descubierto que para poder cumplir con los objetivos que les asignan, los trabajadores hacen siempre muchas más cosas que las que les prescribieron.

## El proceso de trabajo, su contenido y organización

El proceso de trabajo consiste en la articulación entre el uso de la fuerza de trabajo que se aplica sobre los objetos de trabajo (materia prima, información) con el apoyo de medios de trabajo (herramientas, maquinas, computadoras, tecnologías informatizadas) para producir bienes, servicios, dictámenes o conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer

necesidades. La organización del proceso de trabajo asalariado cambió sustancialmente a lo largo del tiempo desde el trabajo artesanal en el medioevo donde el trabajo estaba integrado, todos ejecutaban en el taller las diversas tareas según su formación y competencias y no predominaba una división dentro del colectivo de trabajo entre los que concebían y quienes lo ejecutaban. El primer cambio sustancial en este plano fue la división técnica del trabajo, es decir la división del trabajo en tareas señalado por Adam Smith a fines del siglo xviii. Desde mediados del siglo xix, para aumentar la productividad sin necesidad de hacer mayores inversiones, se fue configurando la organización científica del trabajo propuesta inicialmente por F. W. Taylor, que se basó en:

- a) la división social del trabajo entre concepción y ejecución;
- b) la aplicación sistemática de la división técnica del trabajo en tareas para simplificarlo, hacer más fácil su reemplazo y especializar a los trabajadores;
- c) el estudio de tiempos y movimientos que permite prescribir el (mínimo) tiempo estándar necesario para ejecutar cada tarea;
- d) la estandarización de los medios de trabajo, las materias primas y también las competencias de los trabajadores para permitir una «economía de tiempo», estimulando la intensificación del trabajo mediante la instauración de la remuneración según el rendimiento o el pago de primas por dicho concepto;
- e) la creación de instancias de disciplinamiento, supervisión y control para facilitar el aprendizaje, estimular a los trabajadores, controlar la ejecución de las tareas y evaluar su productividad para fijar la remuneración de una manera personalizada.

Varias décadas más tarde, a comienzos del siglo xx, la producción masiva promovida por Henry Ford utilizó al extremo la división técnica y social del trabajo e hizo posible el progreso de la mecanización y el perfeccionamiento de las máquinas que producían las piezas estandarizadas requeridas para ensamblar los productos finales. Posteriormente, el aporte de Henri Fayol consistió en diagramar sistemas complejos de supervisión gráficos, flujogramas y organigramas aplicados a las tareas administrativas y actividades de servicio (así como en las fuerzas de seguridad) que fortalecieron la división del trabajo, la unidad de mando, la centralización de las decisiones y la verticalidad de la autoridad. La así llamada organización científica del trabajo (OCT), basada en la

división social y técnica del trabajo, también se fue incorporando progresiva y masivamente a las actividades administrativas y del sector público, donde en lugar de buscar un excedente económico y una tasa de ganancias, el objetivo es la prestación de un servicio, de manera eficaz, de calidad, con bajos costos salariales y usando la menor cantidad de fuerza de trabajo para no generar un déficit del sector público. Pero también en este sector se busca hacer una «economía de tiempo», para no tener que incorporar más personal. El resultado fue entonces una intensificación del trabajo, con estabilidad en el empleo, pero con una recompensa monetaria más baja que en el sector privado y donde el reconocimiento moral y simbólico es generalmente escaso.

Hasta la Primera Guerra Mundial, en el sector privado la prolongada extensión de la jornada de trabajo ejecutada sin interrupción hebdomadaria ni licencias pagas por vacaciones, hizo que los trabajadores acumularan fatiga física sin tener muchos recursos ni tiempo para su recuperación. Las mayores exigencias e intensidad del trabajo comenzaron a impactar también sobre sus dimensiones psíquicas y mentales, sin que sus consecuencias figuraran en el listado oficial de «enfermedades profesionales» y, por lo tanto, sin dar lugar a compensación de los gastos de tratamiento ni la indemnización del daño. Esto ocasionó además la limitación o pérdida de autonomía, dificultades para que los trabajadores pudieran controlar su propio trabajo, sin que las escasas recompensas materiales, morales y simbólicas recibidas compensaran totalmente ese desgaste. En el modo de producción actual, la aplicación de manera global o parcial de estos procesos de trabajo procura que no disminuyan las tasas de ganancias de los empresarios privados que las utilizan, mientras que en el sector público su contribución para la «racionalización» y la intensificación del trabajo procuran reducir la necesidad de incrementar la mano de obra empleada para hacer frente, en el tiempo requerido y con calidad, a una creciente demanda social. La condición necesaria para que funcionaran esos procesos fue instaurar legalmente una jerarquía que disciplina, supervisa, coordina y evalúa el trabajo y a quien hay que rendir cuentas. Pero además de esta recompensa monetaria por los resultados de su trabajo, los trabajadores como sujetos necesitan un reconocimiento moral y simbólico por el esfuerzo realizado, el servicio prestado y la calidad de su producción.

**La lógica de producción y acumulación dominantes y su impacto sobre el proceso de trabajo**



El trabajo siempre se ejecuta en un marco histórico, político y económico, dentro de un determinado modo de desarrollo propio a cada país de acuerdo a su trayectoria, pero que es dinámico y evoluciona constantemente.

Desde hace aproximadamente cuatro siglos, en los inicios de la revolución industrial, se estableció el modo de producción denominado capitalista (MPC) que, desarrollándose y sufriendo grandes transformaciones, es el que predomina en nuestros días en la mayoría de los países. Las bases sobre las que se sustenta el MPC son esencialmente: la propiedad privada de los medios de producción y de cambio y la libertad del propietario para su uso; el trabajo asalariado en relación de dependencia a cambio de una remuneración; el funcionamiento del mercado como mecanismo idóneo para optimizar las decisiones empresariales para regular la oferta y la demanda; una apropiación del excedente por parte de los empresarios que se acumula y da lugar a una desigual apropiación de la riqueza producida. Por su propia dinámica, el MPC produce periódicamente crisis cuando caen las tasas de ganancia. Su posterior recomposición implica siempre una reestructuración del sistema productivo y ajustes cuyos costos lo pagan primero y desde el inicio las pequeñas empresas y los asalariados que ganan su vida trabajando.

Por su propia naturaleza y lógica dinámica de funcionamiento, en este modo de producción predomina la incertidumbre. Una primera incertidumbre a resolver es saber si va a encontrar en el mercado una demanda suficiente, si podrá vender los productos o servicios que va a producir y al precio que él propone, lo cual depende del poder de compra, de la competencia y de la configuración del mercado. La segunda incertidumbre es la de lograr una cierta coherencia entre su inversión de capital para comprar los medios de producción, establecimientos e insumos, teniendo en cuenta el cambio tecnológico que evoluciona rápidamente (es la variable determinante para incrementar la productividad) y por otra parte, la contratación de la cantidad de fuerza de trabajo necesaria con un nivel adecuado de calificaciones. La incorporación de innovaciones científicas y tecnológicas y las nuevas modalidades de organizar las empresas, la producción y el trabajo buscan reducir esa incertidumbre en momentos de crisis. Una tercera incertidumbre es la que va a surgir de la relación salarial. El empresario tomará en cuenta las estrategias de los sindicatos y sus exigencias, dada la cantidad e intensidad del trabajo que desea imponer y las recompensas con las cuales va a compensar el esfuerzo realizado. El pago del salario y la concesión de derechos al trabajador se hacen a cambio de la aceptación de una «servidumbre voluntaria».

Para producir bienes o prestar servicios, las empresas privadas necesitan contratar fuerza de trabajo pagando el costo de su reproducción (mediante el salario directo e indirecto) pero tratando de que su monto o proporción quede por debajo de la productividad y del valor generado (Coutrot, 2003). Además de la disputa por el monto del salario también se generan resistencias y conflictos debido a los problemas de salud física, psíquica y mental provocados por las condiciones y medio ambiente de trabajo y a la intensidad del trabajo. Para resolver el conflicto se necesita negociar y lograr un compromiso (un «armisticio» o una tregua en las luchas sociales) a partir de mutuas concesiones.

En el capitalismo, es muy difícil y complejo poder articular de manera coherente y sustentable esos tres procesos *de reducción de la incertidumbre* como se constató en las crisis de la economía real en los años setenta y las recientes de carácter financiero desde 2008. Como resultado, dentro del mismo surgió desde esa primera crisis un nuevo paradigma productivo, que dio lugar a los procesos de apertura del comercio exterior y mundialización (el espacio del mercado es ahora el planeta) y de financiarización porque en el sector financiero las tasas de ganancia son superiores al promedio de la economía en su conjunto y los capitales se pueden mover más rápido y libremente que los bienes de producción y los productos materiales. En coherencia con esto, se desregularon los mercados, se buscó la reducción del gasto público considerado como principal causa de la inflación y para no tener que aumentar los impuestos; se privatizaron las empresas productivas y de servicios públicos consideradas ineficientes, poco competitivas, fuentes de corrupción y demandantes de subsidios. Como resultado se llevaron a cabo profundos procesos de reestructuración productiva y deslocalización de las unidades productivas hacia otras regiones o países, buscando ventajas fiscales, mayor flexibilidad y reducidos costos laborales desde donde exportar con ventajas. De manera desigual y heterogénea este nuevo paradigma se fue difundiendo desde los países capitalistas desarrollados hacia el resto del mundo.

Si bien existían varios modelos alternativos para hacer frente a las crisis, el que finalmente se impuso recurrió a la introducción de innovaciones científicas y tecnológicas en cuanto a procesos y productos y en la modificación de la organización de las empresas y de la producción para reducir los costos (subcontratación, tercerización, deslocalización). Por otra parte, desde la crisis de los años setenta se consolidaron la extranjerización de la economía, la concentración de la producción, de los ingresos y de la riqueza y el crecimiento de la desigualdad, en detrimento de los asalariados.

Para reclutar mano de obra aumentaron las exigencias en cuanto a nivel educativo, calificaciones y competencias. Progresivamente se han instaurado sistemas sofisticados e informatizados de vigilancia y control y al mismo tiempo se requiere un mayor involucramiento y compromiso del trabajador con los objetivos fijados por la empresa u organización. En consecuencia, ahora la carga global de trabajo es cada vez más intensa, sobre todo en cuanto a sus dimensiones psíquicas y mentales, lo cual tiene a corto o mediano plazo un impacto directo sobre la salud, tanto biológica, como psíquica y mental. Las empresas adoptaron políticas más definidas y exigentes para evitar la caída de sus tasas de ganancia e incrementarlas, pero sobretodo utilizando nuevos métodos de disciplinamiento y control, buscando fundamentalmente la intensificación del trabajo asalariado para lograr reducción de costos y un incremento de la productividad. Estos cambios se dieron en paralelo con una nueva orientación: se instauran nuevos criterios de gestión para flexibilizar la producción, tratando de adecuarla rápidamente a los cambios en la demanda. Se insta una nueva orientación: dando una mayor preponderancia a los beneficiarios, clientes o usuarios que tienen relación más cercana con los trabajadores y son cada vez más exigentes. Pero a veces esas orientaciones no tienen mucho éxito dado que generan tensiones que dan lugar a conflictos, porque se fijan objetivos de producción exigentes e irreales, no se actualizan y completan previamente las calificaciones y competencias de los trabajadores que tienen que trabajar con las nuevas tecnologías y porque ellos tienen una percepción subjetiva de una «calidad impedida» porque no disponen de todos los medios, recursos y del tiempo para lograr los objetivos buscados en cuanto a la calidad, como ocurre frecuentemente en el sector público.

La dominación del sector privado sobre el sector público se hizo más marcada, buscando la subordinación. La búsqueda de la intensificación del trabajo así como los medios utilizados para lograrlo desbordó desde la actividad privada hacia el sector público y las «nuevas teorías de la administración pública» –surgidas desde la crisis de los años setenta– tratan de bajar el gasto público, reducir el nivel de empleo, disciplinar el uso de la fuerza de trabajo, aumentar la productividad recurriendo al uso de las TIC, frenar el crecimiento de los salarios reales, flexibilizar e introducir formas precarias de empleo. En síntesis la intensificación del trabajo en el sector público es exigida también desde la demanda y no solo desde el interior de la organización.

## La relación salarial

En el modo de producción capitalista, el proceso productivo de bienes y servicios requiere la articulación de capital y trabajo bajo la hegemonía del primero. La «relación salarial» es el conjunto de condiciones jurídicas y normas institucionales que rigen el uso del trabajo asalariado (empleo) y el modo de existencia de los trabajadores en base al salario y la protección social, que determinan sus normas de consumo y de vida (Boyer, 2007).

Los asalariados están condicionados para trabajar a cambio de un salario, es decir una remuneración para asegurar su reproducción social. A cambio del salario, y en contrapartida, los asalariados aceptan consciente o inconscientemente la subordinación, la heteronomía (que otro los mande) y se someten a la autoridad del empleador para hacer las tareas que este (o sus representantes) concibe y les asigna ejecutar. Surge siempre y naturalmente el conflicto laboral porque ambas partes tienen intereses objetivamente contradictorios sobre varios asuntos: respecto del tiempo de trabajo, del monto de la remuneración, del volumen del producto, de la intensidad y calidad del trabajo. Los primeros quieren preservar su salud, reducir la fatiga y minimizar su esfuerzo por un salario dado y obtener un mayor ingreso en un menor tiempo; los empresarios privados intentan maximizar el tiempo de trabajo y el esfuerzo de los asalariados –sin prestar mucha atención a su impacto sobre la salud– y lograr el mayor excedente posible entre el valor de lo producido y el costo de reproducción de la fuerza de trabajo. Para preservar la salud física de los trabajadores se han adoptado normas sobre riesgos del trabajo y creado instituciones de control, como sería en caso de la SRT en Argentina. Pero hay un evidente retraso en cuanto al reconocimiento de los problemas de salud psíquica y mental generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo.

## La relación entre trabajo y salud de los trabajadores que lo ejecutan

Nuestra hipótesis es que las repercusiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) sobre la salud del trabajador, están determinados o condicionados por la organización y el contenido del proceso de trabajo al cual está sometido durante la vida activa.

Por estas razones, la formación e información de los empleadores y trabajadores y en especial de los delegados y representantes en los Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo (CMSSyCT) en temas referidos a CyMAT y RPST es una prioridad absoluta, cuya responsabilidad incumbe a las respectivas organizaciones. Estas pueden obtener cooperación técnica y recursos por parte de universidades, centros de investigación y de la OIT. Si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo superó sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a sufrimientos, dolor físico, provocar accidentes de trabajo y predisponer para contraer enfermedades. La esperanza de vida y el estado de salud dependen de muchos factores, pero en última instancia de las condiciones e intensidad con que se use la fuerza de trabajo.

## Los riesgos del trabajo

El trabajo no es patógeno, pero las deficiencias en cuanto a las CyMAT y los RPST pueden provocar daños a la salud del trabajador. Los riesgos para la salud provenientes del medio ambiente donde se lleva a cabo la actividad pueden ser físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, o ser provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos. Las condiciones de trabajo (resultantes de factores sociotécnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos. Las mismas abarcan distintos aspectos: la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el uso de la ergonomía para adaptar el trabajo al trabajador, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías.

Por esas causas está probado estadísticamente que los trabajadores de ciertas ramas de actividad y grupos de profesiones no tienen la misma esperanza de vida que el promedio nacional y que existen grandes diferencias, que entre los extremos llega a ser de diez años.

El concepto de *salud* fue evolucionando rápidamente a partir de una primera concepción simple que la concebía como un vacío: «La salud sería la ausencia de enfermedad». La OMS definió recientemente la salud mental de una manera más amplia: «un estado de bienestar que permite a cada uno realizar su potencial, hacer frente a las dificultades normales de la vida, trabajar con éxito y de manera productiva y estar en medida de aportar una contribución a la comunidad», pero esa situación es difícil de concretarse.

Según Dejours y Gernet (2012), la salud psíquica y mental no es un estado, ni el resultado de las tensiones entre estímulos y respuestas; ella depende de un equilibrio dinámico e inestable entre, la demanda o presiones físicas, psíquicas y mentales del trabajo que le imponen restricciones a su actividad y por otra parte sus capacidades de resistencia y de adaptación para hacer frente a esas exigencias y alcanzar una cierta productividad y calidad en un tiempo dado. En otros términos:

La salud no es algo que se posee como un bien, sino una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, ocio, vida social, modos de vida en general). No solamente significa verse libre de dolores o de enfermedades, sino también tener 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.

EPELMAN, 1990 (citado en NEFFA, 2015)

La contrapartida natural de trabajar es la fatiga; pero cuando existen deficientes CyMAT, si la intensidad acumulada de la fatiga es mayor que las capacidades de resistencia y adaptación del trabajador, esta no se recupera con el descanso, el sueño, la alimentación, la vida familiar, social y recreativa. Se acumula y puede convertirse en algo crónico y patológico, que genera sufrimiento y predispone para contraer enfermedades.

Los trabajadores no quedan pasivos ante los riesgos. El sufrimiento generado por las deficientes o negativas CyMAT y los RPST puede ser soportado y sublimado para encontrar un sentido al trabajo cuando, gracias a las calificaciones, las competencias, el saber hacer acumulado y las destrezas del trabajador hay un reconocimiento por parte de otros –y en primer lugar de sus compañeros de trabajo– de la utilidad social de los servicios que prestan a la sociedad. Eso les permite construir o consolidar la identidad y tener el orgullo de un trabajo bien hecho.

Una verdadera solución para estos padecimientos en el trabajo requiere de acciones confluyentes entre empleadores y trabajadores. Esto se logra con la institución de los Comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT), pero que la legislación nacional de Argentina todavía no ha instaurado.

## Condiciones y medio ambiente de trabajo y sus riesgos para la salud

El concepto de CyMAT, introductorio al de RPST, implica la articulación y combinación entre los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo, conceptos que enunciaremos sintéticamente a continuación.

A modo de definición, podemos enunciar lo siguiente:

Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) están constituidas por los factores sociotécnicos 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 e 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 interrelación 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 (1988)

No existe una predisposición natural del trabajador al accidente o a contraer una enfermedad profesional: ellos son, por lo general, víctimas de deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo que pueden modificarse si hay prevención porque no son «ineliminables».

Pero las CyMAT no son estáticas, se modifican permanentemente como consecuencia de los procesos de restructuración económica y del cambio científico y tecnológico, pues las innovaciones de productos y procesos generan nuevos riesgos.

La sobrecarga y la subcarga de trabajo tienen efectos negativos para su salud física, psíquica y mental.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo presentes en la empresa u organización y la aplicación de la fuerza de trabajo en un puesto determinado pueden provocar riesgos para la salud por varias causas: la falta de protección y el uso inadecuado de los medios de trabajo; defectos o toxicidad de las materias primas e insumos; la insuficiente formación y competencias en su uso o manipulación; los defectos, fallas de mantenimiento o el mal funcionamiento de maquinarias y equipos u otros medios de trabajo, y las deficiencias en la organización del trabajo por insuficiente aplicación de normas ergonómicas y la

falta de prevención. Estas condiciones pueden generar una excesiva fatiga que provoque a su vez o predisponga para ser víctimas de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incluso la muerte del trabajador.

Frente a esta realidad, y rechazando todo tipo de determinismo o fatalismo, se presentan varias alternativas para enfrentar el sufrimiento provocado por los factores enunciados, si en la empresa u organización se implementan acciones de prevención tales como:

- a) tratar de eliminar el riesgo en su propia fuente; esta es la solución radical, pero no siempre se puede implementar de inmediato;
- b) tratar de aislar al trabajador respecto de los riesgos: por ejemplo, obligando al uso de los elementos de protección personal (EPP) pero sin modificar la situación que los genera;
- c) proponer como objetivo eliminar o atenuar el impacto de los riesgos (por ejemplo, reduciendo el tiempo de trabajo o el de exposición a los riesgos);
- d) adoptar medidas de prevención que cambien el contenido y la organización del trabajo para que no se generen más riesgos.

O bien que junto con esta última iniciativa, se potencie la acción de los trabajadores mediante la información y la formación y se les reconozca el derecho a retirarse de su puesto de trabajo ante un riesgo grave e inminente para su salud. También que los trabajadores puedan participar de la organización general de la producción para que afronten colectivamente la situación, intervengan en la implementación de las medidas y, dada su experiencia, identifiquen las causas de los riesgos, haciendo propuestas para controlarlos.

Debido a los cambios operados en los procesos de trabajo resultantes de las crisis, se hace evidente y con fuerza otra dimensión de los daños contra la salud. Cuando se trata de profundizar la relación trabajo-salud, y se reconoce la importancia de las CyMAT sobre las dimensiones físicas y biológicas del cuerpo humano, quedan planteados también los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) que tienen una mayor complejidad, porque implica en primer lugar los efectos sobre las dimensiones psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales.

## Los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto sobre la salud



Tomando en consideración los aportes de OIT-OMS, INSHT (1996, a y b), Cox, (1978), Cox y Griffiths (1996), Cox, Griffiths y Randall (2003), Istas 21 y Ansoleaga (2012) proponemos provisoriamente la siguiente definición de carácter descriptivo que pone el acento en su complejidad y sus repercusiones:

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante. Estos factores interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes y usuarios) todo lo cual actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos pueden afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador como al desempeño de su labor en la empresa, impactando sobre la productividad, la calidad de la misma y la competitividad. Finalmente repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social incidiendo sobre el gasto público en materia de salud. Se asume un modelo multicausal que implica que diversos factores causales existentes (los ya mencionados y otros aún desconocidos) pueden interaccionar en la realidad, de manera que una misma dolencia, daño o enfermedad tiene en la práctica diversas causas y que a su vez, una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos (enfermedades o trastornos de la salud concretos).

Neffa (2015)

Desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición sintética de RPST que se articula con la de CyMAT, se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo y se podría resumir diciendo con Michel Gollac que «son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores» (Baudelot *et al.*, 2013).

A diferencia de las CyMAT, y a través de los factores analizados en esta investigación, los riesgos psicosociales en el trabajo, pueden perturbar las dimensiones cognitivas y psíquicas del trabajador, impactando sobre los aspectos afectivos y relacionales. Si esos riesgos superan las capacidades y la resistencia del trabajador generan mayor sufrimiento. Dada la compleja unidad sustancial de los seres humanos, ese sufrimiento puede somatizarse y dar lugar a enfermedades tales como los accidentes cardiovasculares, los accidentes cerebro-vasculares, las úlceras gastrointestinales, trastornos musculoesqueléticos, problemas endocrinológicos y respiratorios, por ejemplo.

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) se relacionan directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo. La intensidad del trabajo y las demandas psicológicas que este exige, generan tensiones o estrés. Esto depende de varios factores de riesgo: el grado de autonomía y de control que tiene el trabajador sobre el trabajo que ejecuta; las exigencias de controlar sus emociones así como las de los colegas y las demás personas con las cuales entra en relación; los conflictos éticos y de valores que se le plantean cuando tiene que hacer cosas con las cuales no se está de acuerdo y cuando debe realizar una actividad que va en contra de sus propios principios; el clima laboral y la calidad de las relaciones sociales y de trabajo que se establecen en el colectivo de trabajo; las condiciones de estabilidad y de seguridad en el empleo y posibilidades de desarrollo de su carrera profesional.

El síntoma inmediato más frecuente de los RPST es el sufrimiento, porque siempre en el proceso de trabajo surgen tensiones y conflictos cuando un trabajador –que tiene un nivel educativo, calificaciones profesionales y competencias así como expectativas sobre su vida laboral y una historia particular–, se inserta en una situación de trabajo cuyas características son en gran medida fijadas por el empleador independientemente de la voluntad del sujeto y a las cuales tienen que adaptarse en virtud de la relación salarial.

Existe una fuerte contradicción entre el grado creciente de conciencia que van construyendo los trabajadores, sus representantes y mandos medios acerca de los RPST y, por otra parte, la desidia e ignorancia de una gran proporción de empleadores. También son notables las lagunas que se observan en las legislaciones vigentes, la debilidad de los organismos públicos involucrados debido a las urgencias que deben atender, y en parte a la escasa formación específica de parte de algunos funcionarios. Todo esto genera sufrimiento entre los trabajadores, los predispone a contraer enfermedades aún no reconocidas por la legislación en materia de riesgos profesionales e impacta negativamente sobre el funcionamiento de las empresas y organizaciones.

Existen *determinantes estructurales* de los RPST, que jugarían el papel de variables independientes, y que mencionamos en la definición inicial: el contexto macro y socioeconómico, las condiciones de empleo, la organización y el contenido del proceso de trabajo y las relaciones sociales en el trabajo que son susceptibles de interactuar sobre el funcionamiento psíquico y mental con impactos sobre la salud psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores.

Los factores de las CyMAT y de RPST repercuten sobre personas dotadas de un saber productivo y de capacidades cognitivas y psíquicas; por tal motivo, es posible que ellos perciban primero –y vivencien– el efecto que las condiciones y el medio ambiente de trabajo tienen sobre su vida y su salud, aunque no conozcan científicamente la naturaleza de los riesgos propios de los procesos productivos de bienes y servicios, ni sobre los mecanismos operativos. 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 tanto para su identificación, como para percibir sus consecuencias y proponer eficaces medidas de prevención según su experiencia y hacer el seguimiento. Esto explica los resultados estimulantes obtenidos cuando existen y funcionan correctamente los comités mixtos de salud, seguridad y condiciones de trabajo (CMSSyCT) para identificar los riesgos y participar en su prevención; pero lamentablemente nuestra legislación nacional vigente sobre estos riesgos del trabajo aún no los incluye de manera generalizada.

Los daños progresivos que provocan los RPST se han naturalizado pensando que forman parte de la esencia del trabajo y que esos daños son irreversibles. En consecuencia, las respuestas más frecuentes de los trabajadores consisten en:

1. construir ideologías defensivas para negar o desconocer los riesgos;
2. resistir y tratar de adaptarse a la situación;
3. en caso de sufrir molestias o daños, ir a médicos, psicólogos o psiquiatras para lograr su tratamiento.

El sufrimiento en el trabajo es una vivencia psíquica de lo que es desagradable, que nos desestabiliza, pero el sufrimiento no es necesariamente patológico aunque puede predisponer para contraer una enfermedad. No es una fatalidad, pues el sujeto puede construir sus defensas, aunque estas pueden fracasar, pero que si tienen éxito puede sublimar positivamente el sufrimiento y convertirlo en placer, como ya se mencionó.

Esto sucede cuando toma conciencia de que realiza una actividad que considera socialmente útil, que le permite aprender y crecer, le hace sentir formar parte de un colectivo de trabajo con el cual se comunica y coopera, dispone de los recursos y medios para hacer un trabajo con calidad y tiene por ello el reconocimiento de los compañeros de trabajo, de los empleadores y de quienes se ocupan de la gestión de la fuerza de trabajo así como de los consumidores de los bienes o servicios que produce.

A diferencia del dolor, resultado objetivo de lesiones corporales, el sufrimiento es una dimensión subjetiva de la vivencia psíquica ante situaciones negativas.

Tiene impactos negativos para la salud una forma de sufrimiento ético: la «calidad impedida»: cuando no se dispone de los medios de trabajo e insumos necesarios o funcionan mal, se pide o exige trabajar rápido y bien a pesar de que se necesitaría más tiempo o hacerlo a un ritmo menor para tener más cuidado y hacer un buen trabajo y de calidad (Dejours, 1998).

En la mente de los trabajadores, con frecuencia los daños progresivos que provocan los RPST y que se manifiestan luego de un cierto tiempo, se han «naturalizado» pensando que forman parte de la esencia misma del trabajo y que esos daños son ineliminables e irreversibles. En ese caso, para hacerles frente tratan de resistir y de adaptarse a la situación, cuando sufren molestias o daños, se recurre frecuentemente al tratamiento de médicos, psicólogos o psiquiatras, sin comprender que la causa principal es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

El sufrimiento deviene patógeno y el sujeto se enferma cuando no puede contener o moderar los riesgos. Pero los trabajadores no sufren pasivamente el sufrimiento generado por el contenido y la organización del trabajo; pueden construir defensas individuales o colectivas y por eso, a pesar de ese dolor o sufrimiento, las personas pueden seguir trabajando, lo que da lugar a una «normalidad sufriente» (Dejours y Molinier, 1994).

La ideología individual construida subjetivamente para hacerle frente tiene varios caminos: naturalizar esos riesgos de CyMAT y RPST como si fueran necesarios e irreversibles; pedir-aceptar primas monetarias en compensación por soportar un riesgo del medio ambiente; aceptar otra prima para no faltar al trabajo a pesar de estar enfermos y cuando deberían quedarse en el hogar para recuperarse (presentismo); tratar de alejarse de la exposición a esos puestos de trabajo peligrosos o en el caso límite simplemente dejar de concurrir al lugar de trabajo. Como la salud no es una mercancía porque de ella depende la vida, no pueden admitirse como legítimas esas compensaciones monetarias (primas por riesgo) a cambio de la aceptación pasiva del riesgo para la salud o las primas por presentismo. Pero lamentablemente esas primas –que también buscan disuadir las huelgas– figuran todavía vigentes en la mayoría de los convenios colectivos de trabajo, porque fueron instauradas para obtener recursos adicionales al salario básico.

Con frecuencia se impone a los trabajadores que deben enfrentar riesgos del medio ambiente de trabajo la obligación de usar los equipos de protección personal (EPP) que aumentan la carga de trabajo. Pero la prevención no puede ser meramente individual. Como los riesgos impactan sobre el colectivo de trabajo, para prevenirlos no es suficiente recurrir a estos elementos. En lugar de tratar de aislar a cada trabajador respecto del riesgo, se debería tratar de eliminar, reducir o al menos controlar el riesgo en su propia fuente y adoptar medidas de prevención para proteger a todo el colectivo de trabajo.

En ciertas profesiones u oficios, si no pueden sublimar o transformar el sufrimiento, los trabajadores se defienden construyendo estrategias defensivas, orientando sus maneras de pensar y de actuar para tratar de evitar la percepción de aquello que los hace sufrir, pero sin que al hacerlo transformen la realidad y eviten los riesgos. Estos riesgos se invisibilizan por la negación del problema, su ocultamiento, la ignorancia, fallas de información, falta de conciencia, o más simplemente subestimación. Muestras de esto son por una parte el alarde de la «virilidad social» en el caso de los trabajos donde son los varones que están expuestos a graves riesgos como es el caso de la construcción y de la minería y ellos manifiestan con orgullo que no tienen miedo o niegan el riesgo. Por otra parte, la «femineidad» o la imagen maternal en el caso de las mujeres que hacen tareas de cuidado a personas enfermas o en dificultad y asumen como propios sus riesgos.

Pero se corre un peligro: como con ese mecanismo no se transforma la realidad y los riesgos siguen vigentes, se pueden generar rutinas de trabajo inseguras, hacer gestos y adoptar posturas imprudentes quedando predispuestos para ser víctimas de accidentes o enfermedades.

La idea central de nuestro enfoque teórico es que el trabajo no es patógeno. Puede ser saludable. Deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo no controlados, son las principales causas que predisponen para la enfermedad.

## Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo

Existe una gran diversidad de factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) pero se pueden sistematizar a partir de la teoría (Gollac, 2011, 2013) y de la experiencia internacional de la siguiente manera, en torno a seis ejes:

a) *La demanda psicológica y el esfuerzo requerido para hacer 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 antisociales), 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.

El trabajo siempre implica esfuerzos cognitivos para concentrar la atención, captar y procesar la información por medio de los sentidos, movilizar la memoria, identificar las diversas alternativas y adoptar decisiones. Este proceso genera normalmente fatiga, que si no es excesiva puede recuperarse cotidianamente en la vida doméstica, la alimentación, el reposo, el sueño y las actividades recreativas y deportivas.

*El estrés laboral* es uno de los síntomas más directos de un trabajo en tensión provocado por la magnitud de las demandas y la intensidad del trabajo. Se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores para adaptarse y/o resistir a las tensiones, riesgos laborales y amenazas físicas, psíquicas y mentales, provenientes del proceso de trabajo. En caso de ser superado por ellos, esos desequilibrios pueden predisponerlos para contraer enfermedades o somatizarlas. Por el contrario, si logran resistir y adaptarse el efecto es positivo, porque hay un aprendizaje, se responde a un desafío y genera el orgullo de llevar a cabo la actividad.

b) *Las exigencias emocionales:* son a veces inherentes al trabajo y casi connaturales. Siempre es necesario controlar las emociones para llevar a cabo la actividad y a veces esto implica tener que soportar violencia, insultos y amenazas, tener que fingir, sonreír de manera forzada y ser gentiles para fidelizar al cliente, 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 para poder llevar a cabo eficazmente la actividad y sin demoras.

c) *La autonomía en el trabajo:* consiste en la posibilidad de controlar y conducir su propia vida profesional y tener la posibilidad de participar en la adopción de decisiones, para lo cual debe usar y desarrollar sus calificaciones y competencias profesionales para realizar 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.

Por el contrario, para que el trabajo sea generador de salud física, psíquica y mental, habría que reconocer la necesidad de que las demandas y exigencias emanadas del proceso de trabajo dispuesto por los empleadores dejen un amplio margen de autonomía a los trabajadores para ejecutarlas. Esto implica que el personal pueda seguir aprendiendo y estimular su creatividad en cuanto a la actividad a realizar, que no se lo obligue a controlar o reprimir sus emociones ni a negar sus valores y principios éticos, que se respete su ritmo de trabajo observando las reglas del oficio para que pueda hacer un trabajo de calidad, que se le brinde apoyo técnico y social para hacer más llevadera, eficaz y cooperativa la tarea; que las relaciones sociales en el trabajo promuevan la comunicación y el apoyo mutuo.

Los trabajadores pueden verse obligados a ejecutar la actividad de una manera rígida y predeterminada por la jerarquía o por el contrario tener un cierto margen de autonomía y de control en los procedimientos, para adaptar el trabajo a sus capacidades y elegir lo que creen que es la mejor manera de trabajar, según sus conocimientos y experiencia. Al ver reducida su autonomía los trabajadores sienten humillación y perciben un deterioro de su personalidad.

- d) *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 beneficiarios, clientes o usuarios. A veces la jerarquía para intensificar el trabajo y aumentar la productividad, estimula la competitividad entre los trabajadores o entre oficinas, haciéndolos jugar como si fueran niños para que compitan entre sí y premiar a quienes trabajan más rápido. El clima social en el lugar de trabajo debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador encuentre placer y se involucre y no sea objeto de injusticias, hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal. Para que 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 percibido que con frecuencia esas relaciones son a menudo conflictivas, hacen daño y provocan sufrimiento.

Las relaciones de los trabajadores con los beneficiarios se han hecho más frecuentes e intensas, pero ellas tienen un alto grado de imprevisibilidad y se genera un antagonismo pues desde el inicio se establece una relación no igualitaria generando injusticias.

Si la dirección de la empresa u organización tiene poco conocimiento del trabajo real, no comunica claramente los objetivos o las responsabilidades asignadas, ni se reúne periódicamente con los trabajadores para transmitir personalmente las consignas haciéndole conocer los problemas suscitados, o para escuchar sus demandas, y si no reconoce en su justa medida su dedicación y resultados, provocará un inadecuado clima social laboral que genera sufrimiento en los trabajadores, los desalienta y perjudica finalmente los resultados de la organización.

Las relaciones del trabajador con la jerarquía pueden ser adecuadas cuando existe buena educación en el trato, y si la jerarquía tiene la capacidad de escucha. Pero con mayor frecuencia, si se planea una situación de control frecuente y estricto, hay falta de contenidos o de calidad en la información y en las instrucciones, la jerarquía ignora en qué consiste el trabajo real, finalmente se desconoce o cuestiona la legitimidad de la jerarquía.

La justicia, en sus dimensiones organizacional y procedural, se refiere a la actividad, la cantidad y el tipo de trabajo que deben asignarse a todos de manera equitativa según su formación y experiencia profesional.

Dentro de las empresas u organizaciones puede tener lugar la violencia verbal y/o física, por parte de la jerarquía, de los compañeros de trabajo y de personal externo a la misma. Cuando la misma se concreta genera sufrimiento y puede dar lugar a daños físicos generando un trauma que a su vez provoca daños psíquicos y mentales.

La relación del trabajador con el exterior de la empresa es importante, pues puede existir una falta de reconocimiento del trabajo, debido a que el servicio está degradado y no puede dar respuesta adecuada en tiempo y forma a las demandas de usuarios o beneficiarios, por falta o



inadecuación de los medios de trabajo que da lugar a deficiencias del servicio, como sucede en el caso de los *call centers*.

Por otra parte puede generarse dentro de la organización un hostigamiento o acoso moral por envidia, celos, incompatibilidad de caracteres o desconfianza por parte de la jerarquía o de un grupo de colegas de trabajo.

El acoso sexual en sus diversas graduaciones, del que con más frecuencia son víctimas las mujeres, puede ser originado por la jerarquía, los compañeros de trabajo o provenir desde el exterior de la empresa u organización y generan un daño traumático psíquico y mental que vulnera la autoestima, perturba la carrera profesional y la vida familiar.

La falta de apoyo técnico y social puede acontecer por la existencia de conflictos interpersonales y es un signo de injusticia organizacional, porque dicho apoyo es necesario para ejecutar la tarea y que se obtenga una recompensa. La cooperación entre los trabajadores ayuda a hacer frente a la adversidad, da apoyo emocional, fortalece el colectivo de trabajo y es útil para evitar el aislamiento.

- e) Los *conflictos éticos y/o de valores*: 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, o falla la logística. El conflicto se manifiesta también cuando el trabajador sufre éticamente porque tiene la obligación de hacer cosas con las cuales no está de acuerdo o con las que claramente está en desacuerdo o cuando tiene el sentimiento de hacer un trabajo inútil o que es considerado como tal por los compañeros, siendo entonces desprestigiado por el colectivo de trabajo. El conflicto surge cuando se tiene la vivencia o el sentimiento de que no se es reconocido moralmente por la organización.

Un conflicto ético se produce por ejemplo, cuando en un comercio, para hacer ventas en una cantidad que tiene implicancias para su remuneración, forma parte del trabajo hacer ventas compulsivas y actuar contra los intereses del cliente, la obligación de no mencionar o esconderle información, ser ambiguo o mentir sobre los problemas de calidad y de funcionamiento del producto. Otro ejemplo es el de los operadores de los *call centers* que mienten o esconden información a los clientes y usuarios porque son la cara visible de la empresa y asumen que la deben proteger. También hay un conflicto ético cuando la jerarquía

esconde información o miente a los subordinados en cuanto a la seguridad en el empleo, cosa que es frecuente cuando las empresas públicas han sido o van a ser privatizadas y hay amenazas de ajustes y reducción de efectivos.

Cuando los trabajadores, por la naturaleza del trabajo, deben traicionar o dejar de lado sus principios éticos y sus valores se genera un malestar, se pierde la autoestima, se genera un sentimiento de culpa, se producen descompensaciones psíquicas.

En ciertas oportunidades los trabajadores sufren porque son víctimas o testigos mudos de actos de violencia o acoso, injusticias, corrupción, etc., sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y le da vergüenza de sí mismo.

- f) *La seguridad y estabilidad en la situación de trabajo y en el empleo:* es una situación que puede ocurrir cuando se es víctima del desempleo, este es inminente o constituye una amenaza; cuando el trabajo y el empleo se precarizan y el salario es insuficiente o se corre el riesgo de una retrogradación en las categorías del convenio o del estatuto que puede dejar personal sin tareas luego de fusiones y concentraciones provocadas por procesos de reestructuración económica o reformas administrativas. Esta situación es dramática, porque a término provoca trastornos del humor, ansiedad, sentimiento de culpa, conflictos interpersonales, predispone para las adicciones como mecanismo compensador.

Para reducir esta incertidumbre que genera temor, angustia y ansiedad, los trabajadores deben tener un empleo seguro y con garantías de estabilidad y contar con un margen de previsibilidad sobre su futuro profesional y el de la empresa u organización.

Se puede afirmar nuevamente que un asalariado que tiene asegurada la estabilidad en el empleo, cuya tarea se ejecuta con buenas condiciones y medio ambiente de trabajo y se controlan los riesgos psicosociales en el trabajo, que recibe una recompensa consistente en una remuneración justa junto con un reconocimiento moral por el valor de su trabajo y tiene perspectivas positivas de hacer carrera, ese trabajador tiene más posibilidades de encontrar placer en el trabajo, asistirá asiduamente a su lugar de trabajo, asumirá la necesidad de hacer un trabajo de calidad, y será más productivo que un asalariado en situación inestable, sin perspectivas de desarrollo profesional, que vive situaciones de injusticia en su empresa y cuyo trabajo le provoca daños, dolores y sufrimientos.

# Enfermedades y trastornos de salud provocados por CyMAT y RPST

Se han comprobado con estudios científicos epidemiológicos una serie de enfermedades y trastornos de salud provocada por las condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales en el trabajo.

Los riesgos del medio ambiente de trabajo no controlados ni eliminados y las deficientes condiciones de trabajo están en el origen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que impactan primeramente sobre el cuerpo, son las que han sido parcialmente reconocidas por la legislación del trabajo para dar lugar a la atención médica y a una indemnización. La cantidad, frecuencia y gravedad ha sido creciendo en los últimos años.

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 con frecuencia esos trabajadores están predispuestos a ser víctimas o contraer diversas enfermedades cuando (Kristensen, 1996):

- se trabaja sometido a una alta presión (estrés) provocada por exigentes demandas psicológicas, pero para ejecutar la actividad se dispone de un escaso margen de autonomía y de control sobre su proceso de trabajo;
- si el trabajo es muy intenso, supera las capacidades de resistencia y adaptación 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, compensando con su creatividad las insuficiencias de trabajo prescripto.

El listado, no exhaustivo, que se recogió en nuestro libro,<sup>2</sup> da una idea de la diversidad y magnitud de los problemas resultantes: infarto del miocardio, estimulado por la hipertensión arterial resultante del estrés, enfermedades cerebro-vasculares que pueden conducir a un ACV como resultado de un trabajo sometido a una alta presión o tensión, artritis reumatoide, trastornos respiratorios (hiperreactividad bronquial, asma), trastornos gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), problemas dermatológicas (soriasis, neurodermitis) y endocrinológicos, trastornos músculo-esqueléticos (TMS), depresiones,

perturbaciones psiquiátricas y psicóticas y otros trastornos de la salud mental, conductas sociales y relacionadas con la salud (alcoholismo, drogadicción), trastornos de ansiedad generalizada y perturbaciones del humor.

Todas ellas dañan la salud, provocan ausentismo laboral y perturban el funcionamiento de las empresas y organizaciones.

## Actitudes y comportamientos dentro del colectivo de trabajo derivados de los factores de riesgo y que tienen repercusiones sobre la salud

Debido principalmente a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, se generan diversas actitudes y comportamientos que tienen impacto sobre la salud psíquica y mental. Los más frecuentes son:

- Hostigamiento, *mobbing*, acoso moral, entre compañeros o provenientes de la jerarquía o del público, generan sufrimiento, provocan sentimiento de culpa, temor, ansiedad y pérdida de la autoestima.
- Síndrome de *burnout*, que es el agotamiento emocional que resulta cuando los trabajadores tienen dificultades o fracasan en sus tareas de cuidado o de atención a personas en dificultad que necesitan apoyo, contención, y protección social, son pobres e indigentes.
- *Violencia (física o verbal) en el trabajo*, ejercida por compañeros y por otras personas del entorno laboral, genera lesiones, dolores, sufrimiento o provoca miedo y aislamiento.
- *Acoso sexual en el trabajo*, provocado por compañeros y/o por el público o los beneficiarios, genera miedo, sufrimiento, conflictos éticos, retraimiento, obliga a esconder las emociones y genera conflictos familiares.
- *Consumo adictivo de drogas y de alcohol*, que puede ser un mecanismo de compensación por la cantidad de beneficiarios a atender, tener que soportar un trabajo intenso que supera las capacidades del trabajador, o cuando se está sometido a fuertes inclemencias climáticas, en un ambiente hostil y se está obligado a permanecer semanas lejos de la familia, o tener que ejecutar un trabajo de tipo rutinario, desprovisto de interés, sin reconocimiento social y falta de apoyo técnico y social.
- Finalmente, *adicción al trabajo (workaholism)*, que no puede explicarse recurriendo simplemente a una mayor propensión a trabajar. Es estimulado

por la intensidad de las tareas asignadas por la jerarquía de la empresa u organización, buscando el involucramiento, con la expectativa de obtener primas por rendimiento o ascensos. Es también el resultado de una estrategia de segmentación del colectivo de trabajo, para señalar al empleado ejemplar. Esta adicción genera una fatiga patológica que predispone para contraer enfermedades y descuidar la vida familiar y las relaciones sociales.

El marco teórico al cual hemos hecho referencia al inicio y los conocimientos desarrollados en los demás capítulos, nos permiten concluir que, para hacer prevención en materia de CyMAT Y RPST, se debe identificar los riesgos predominantes, dar prioridad a la introducción de cambios en la organización y el contenido del proceso de trabajo, adaptar ergonómicamente el trabajo al trabajador antes que recurrir a la simple medicalización, «psicologización» o «psiquiatrización», aunque necesariamente la intervención reparadora de los profesionales de la salud debe tener lugar cuando los RPST hayan dado lugar a daños a las víctimas.

Como hemos observado en los resultados de las encuestas realizadas en distintas investigaciones, las consecuencias sobre la salud provocadas por las CyMAT y los RPST no afectan de la misma manera a todos los trabajadores porque estos tienen diferentes capacidades de adaptación y de resistencia y diversas configuraciones antropométricas. Y por otra parte existen variables que pueden moderar o intensificar los daños.

A nivel colectivo, las principales variables que moderan o intensifican los factores de riesgo mencionados se refieren a la situación macro y socioeconómica, las políticas públicas, el funcionamiento del mercado de trabajo, el grado de adecuación de los insumos, los medios de trabajo y del software al trabajador (ergonomía), el tipo de tecnologías utilizadas y la formación ofrecida a quienes las operan, la situación de la relación salarial (empleo estable o precario) y los modos de gestión de la fuerza de trabajo en cuanto a selección, reclutamiento, inducción, formación, asignación de tareas, evaluación del desempeño, promoción, desvinculaciones y despidos, etc.). Y básicamente los resultados de la negociación colectiva sobre CyMAT y RPST.

Como reflexión final, reiteramos que el trabajo no es patógeno y que es necesario cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo así como la relación salarial, para que las deficientes CyMAT y los RPST no afecten negativamente la salud de los trabajadores. El desafío que se presenta hoy a los

trabajadores con respecto a los RPST y sus consecuencias puede resumirse así, a partir de la investigación realizada a los trabajadores de ANSES de Argentina:

- Hacer visible los RPST porque han sido ocultados, naturalizados, invisibilizados, o negado, a pesar de que impactan sobre la salud física, psíquica y mental.
- Mostrar que los RPST son problemas colectivos y no individuales, que los mismos están asociados con el contenido y la organización del proceso de trabajo y la forma adoptada por la relación salarial, y que no son una fatalidad a pesar de que se hayan naturalizado.
- No buscar una solución a dichos problemas considerándolos de naturaleza psicológica, y recurrir a psicólogos o psiquiatras para iniciar un tratamiento, considerando que se trataría de problemas relacionados con las características individuales de la personalidad personas de carácter débil y que no pudieron resistir). Obviamente que las víctimas deben ser objeto de cuidados y tratamiento pero no residen allí las causas profundas de los RPST.
- Por el contrario, las investigaciones científicas han demostrado que los RPST pueden ser controlados, reducidos o eliminados si se los identifica, se toma conciencia de sus consecuencias y se adoptan medidas de prevención individuales y colectivas. El desafío es que para ello se deben cambiar el contenido y la organización del proceso de trabajo.
- 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, para que sus representantes tengan la posibilidad de participar para adoptar identificar los riesgos y adoptar medidas de prevención por medio de Comités Mixtos de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo, a constituir en las empresas y organizaciones.
- La condición necesaria para que eso tenga éxito a nivel de las empresas y organizaciones, es el desarrollo de un sólido programa de información, concientización y de formación a todos los niveles: directivos, coordinadores y supervisores, así como de los trabajadores en general sobre estos temas, sin hacer distinción al sindicato al cual están afiliados.
- Pero para que estas acciones beneficien a todos los trabajadores, se requiere que el Estado formule y adopte una política, elaborada con participación de los actores sociales, para implementar los convenios y recomendaciones de la OIT y, en particular, el Convenio núm. 155, que el Congreso Nacional ya

ha ratificado, pero que todavía no se ha reglamentado para que pueda ser obligatoria su puesta en práctica.