

Julio César Neffa

Licenciado en Economía Política | Universidad de Buenos Aires

Doctor en Ciencias Sociales del Trabajo con especialidad en Economía | Universidad de París

Investigador superior del Conicet en el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales

Los riesgos psicosociales en el trabajo: enfoques y problemáticas

Biografía abreviada

Julio César Neffa es doctor en Ciencias Sociales del Trabajo con especialidad en Economía por la Universidad de París I, y diplomado de la École Nationale d'Administration (ENA) de Francia. Ha obtenido el diploma del Tercer Ciclo del Institut d'étude du développement économique et social (IEDES) de la Universidad de París I, y es licenciado en Economía Política por la Universidad de Buenos Aires. Actualmente es investigador superior del Conicet en el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL), donde se desempeña en el programa Trabajo y Empleos Urbanos. Es profesor en las facultades de Ciencias Económicas de las universidades Nacional de La Plata y de Buenos Aires, y en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

Julio César Neffa

Los riesgos psicosociales en el trabajo: enfoques y problemáticas

“Cuando una persona trabaja, es todo el ser humano el que trabaja y no solamente el cuerpo”, afirma Julio César Neffa. Nuestro entrevistado parte del concepto de *condiciones y medioambiente de trabajo* para abarcar no solo los riesgos –físicos, químicos, biológicos, tecnológicos–, sino también la forma en que están organizadas las tareas, el uso –o no– de la ergonomía, la posibilidad de participar en la prevención de los riesgos, y las prestaciones que se le ofrecen al trabajador –el sistema de remuneraciones, los servicios sociales y de salud–. Cuando hay problemas en alguna de estas variables, agrega Neffa, se generan tensiones, malestar, y eso no solo repercute en el cuerpo, sino también en las dimensiones psíquicas y mentales.

¿Cuáles son los factores que constituyen las condiciones y el medioambiente de trabajo (CyMAT)?

3

Lo que voy a decir en esta entrevista está muy relacionado con los temas de investigación que llevo a cabo en el Conicet. El punto de partida necesario es la concepción del trabajador como ser humano. Es decir, que no es solamente un cuerpo, sino que tiene dimensiones físicas, psíquicas y también mentales. Y cuando una persona trabaja, es todo el ser humano el que trabaja y no solamente el cuerpo. Esto parece una perogrullada, pero dado que estamos acá, en la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, es importante señalarlo.

Esa sigla –CyMAT– la inventamos nosotros en el CEIL (Centro de Estudios e Investigaciones Laborales) y viene del apoyo que nos dio la OIT en los años ochenta. Yo había trabajado un tiempo en la OIT, en un programa de mejoramiento de las condiciones de trabajo. En el CEIL del Conicet (que yo fundé y dirigí muchos años) junto con la Dirección Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (todavía no existía la Superintendencia de Riesgos del Trabajo –SRT–) hicimos una serie de actividades que duraron tres o cuatro años, y de ahí surgió este concepto de condiciones y medioambiente de trabajo.

El concepto, entonces, está inspirado en la OIT, y comprende, por una parte, los riesgos del medioambiente del trabajo. Es decir, hay riesgos físicos, como el ruido, diferencias de temperatura, radiaciones, etcétera; riesgos químicos provocados por productos que son manipulados, y que muchas veces son contaminantes y perturban la salud; riesgos biológicos en los sectores agropecuarios y en el sector salud. Y hay también factores tecnológicos, todos los que tienen que ver con el funcionamiento de las máquinas, la electricidad, los riesgos de incendio y los dispositivos de seguridad. Todos ellos impactan primeramente sobre el

cuerpo y dan lugar a dolores, lesiones, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y también la muerte.

En la Argentina mueren cada día entre dos y tres trabajadores registrados y que figuran en la estadística de la Superintendencia porque así lo declaran las ART (Aseguradoras de Riesgos del Trabajo).

Entonces, están por un lado los riesgos del medioambiente y, por otro, las condiciones de trabajo. Las condiciones de trabajo tienen que ver con cómo está organizado el proceso de trabajo, cuál es la duración, si es trabajo nocturno, si es por turnos. Tienen que ver también con el sistema de remuneraciones –nos pueden pagar por día, por hora o según el rendimiento, lo cual estimula el ritmo trabajo– y con los servicios de salud y sociales, de bienestar, que ofrece la empresa o la organización. También incluyen el uso o no de la ergonomía –tratar de adaptar el trabajo al trabajador y no forzar al trabajador para que se adapte al trabajo, es decir proteger la salud y proporcionar confort en el trabajo–. Y por otra parte están las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos ocupacionales. Cuando alguna de estas variables no es tomada en cuenta, se generan tensiones, malestar, y eso ya no solo repercute en el cuerpo, como en el caso de los riesgos del medioambiente, sino también en las dimensiones psíquicas y mentales. Y con respecto al problema del riesgo, que es un tema central para la Superintendencia.

4 El trabajo es importante porque es una necesidad del ser humano. El trabajo siempre va a existir, pero no hay que pensar que siempre el trabajo va a provocar riesgos, porque esa sería una concepción primitiva, brutal, digamos, y básicamente no sería científica. De modo que cuando hablamos de CYMAT estamos hablando de riesgos del medioambiente y de condiciones de trabajo, donde lo central es el contenido y la organización del proceso de trabajo.

¿En qué consisten los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)?

Estoy trabajando hace diez años sobre este tema. Hay muchas teorías. El primero que avanzó sobre eso fue un científico que se llamaba Hans Selye, que fue el que inventó el concepto de estrés, allá a comienzos de los años treinta. Él decía que eran las tensiones, agresiones o amenazas que impactan sobre la capacidad de resistencia y de adaptación de las personas. Si la persona puede resistir esas amenazas de alguna manera puede vencer. Pero si está en inferioridad de condiciones, huye. Entonces el estrés es esta situación, que durante mucho tiempo se pensó que era la causa de varias enfermedades. Bueno, ahora, a partir de nuestra teoría, sabemos que no es la causa sino una de las consecuencias de cómo está organizado el proceso de trabajo.

Otros autores importantes, en la segunda mitad del siglo pasado, entre ellos Robert Karasek, decían que el estrés era el resultado de un desequilibrio entre lo que exige –a nivel psicológico– la empresa u organización a los trabajadores, y y el grado de autonomía y de control que el trabajador tiene para responder a esas exigencias y hacer el trabajo. Para Karasek y sus colegas Jeffrey V. Johnson y Axel H. Theorell hay dos factores que podían moderar ese desequilibrio: si el trabajador cuenta con el apoyo técnico de la jerarquía de la empresa y si cuenta con el apoyo social de los compañeros. Es decir, en un trabajo que

puede ser muy estresante, el desequilibrio no desaparece, pero puede ser compensado con el apoyo de los superiores o con el apoyo de los compañeros.

Otro de los autores importantes es Johannes Siegrist, un alemán que vive todavía. Él dice que el estrés es el resultado del desequilibrio entre la intensidad del trabajo y la recompensa que el trabajador recibe a cambio de este. Estamos hablando de la recompensa monetaria, pero posteriormente agregó que el trabajador no solamente pide una recompensa monetaria por su trabajo sino también un reconocimiento, moral y simbólico, que puede ser dado por la jerarquía, por los compañeros de trabajo y también por los clientes y usuarios que están contentos con el servicio que presta ese trabajador.

Un tercer enfoque es lo que llaman CoPsoQ-istas²¹, un desarrollo de colegas de Copenhague, que utilizando los conocimientos sobre todo de Karasek idearon un marco teórico para sistematizar, pero ahora poniendo el acento en la organización del proceso de trabajo. Este es un método muy utilizado para adoptar políticas de prevención.

A partir de los años ochenta, con los cambios que tuvo el modo de desarrollo, han aparecido nuevas e importantes teorías que son más modernas; no es que son buenas porque son más modernas, sino porque toman en cuenta un punto de partida diferente y tienen una concepción holística. La primera es la de un ergónomo francés que se llama Alain Wisner, que empezó a distinguir entre el trabajo tal como está prescrito y la actividad que realiza el trabajador, y descubrió que hay una gran diferencia entre el trabajo prescrito y la actividad. Para distinguir los dos conceptos, yo les digo siempre a los colegas y estudiantes que miren el contrato de trabajo o el convenio colectivo donde se describe el puesto. Normalmente se describe en tres, cuatro o cinco líneas cuál es la tarea prescrita, que le encomiendan ejecutar. Y al mismo tiempo, les digo, tomen una hoja y un lápiz y escriban todo lo que ustedes hicieron durante el día en ese puesto de trabajo, y se van a dar cuenta de que hacen muchas cosas más. Es decir que el trabajador debe innovar, ser creativo, adaptarse, porque a menudo el trabajo está mal diseñado, hay gente que lo interrumpe, hay un corte de luz, una caída del sistema u otros incidentes involuntarios y el trabajador se las tiene que ingeniar para lograr el objetivo que le han propuesto, y tiene una sabiduría astuta para poder hacer frente a todo eso. Pero hay un problema sobre el cual todavía no somos muy conscientes: el salario básico se fija habitualmente según el trabajo tal cual está prescrito, pero el trabajador hace siempre muchas cosas más que aquellas para las cuales lo contrataron, y eso no lo cobra. De modo que esta contradicción muestra un enigma que puede dar lugar a muchas reflexiones.

El otro autor importante se llama Christophe Dejours, es un psicoanalista. De alguna manera él puso el acento en que el trabajo no siempre llega a ser patógeno. Afirma que no siempre el trabajo enferma; puede ser al mismo tiempo fuente de placer y de sufrimiento. Todo trabajo tiene siempre placer y sufrimiento en diversas proporciones. Pero lo que él indaga es qué hacen los trabajadores para no volverse locos cuando el trabajo siempre los hace sufrir. Y ahí lo que tratan de hacer es sublimar ese sufrimiento para encontrarle un sentido al trabajo y obtener una satisfacción.

Este concepto de riesgos psicosociales en el trabajo tiene una dimensión holística, de conjunto, pues reconoce que hay riesgos para la salud física, psíquica, mental y social que están generados

por determinantes socioeconómicos, la organización del Estado, la condición del empleo, la organización y contenido del trabajo, y que hay factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores. Esta es la definición que da Michel Gollac, que es uno de los autores que más ha trabajado el tema. De modo que para hablar de los riesgos psicosociales en el trabajo el punto central es el proceso de trabajo, es decir, cómo la fuerza de trabajo, utilizando herramientas, máquinas, la computadora y la máquina para filmar, capta la realidad, la modifica y la transforma, procesa información y genera conocimiento para producir un bien o prestar un servicio que tenga una utilidad social. A partir de una serie de importantes trabajos de científicos y expertos en temas de salud en el trabajo, se logró preparar documentos sobre el "estado del arte" del tema a partir de varias disciplinas. Y en base a un trabajo colectivo de reflexión, Gollac y sus colegas del Collège d'expertise construyeron un esquema de análisis estructurado en seis dimensiones o ejes.

Los seis ejes son los siguientes:

Primero, cuáles son las demandas psicológicas, cuáles son las exigencias, cuál es la intensidad del trabajo y cuáles son los riesgos del medioambiente de trabajo ya mencionados, que están presentes en el puesto de trabajo.

Otro eje se refiere al grado de autonomía y de control del trabajador para ejecutar la tarea, dado que tiene calificaciones y competencias para hacerlo, pero a veces se encuentra limitado por la división del trabajo que se ha instaurado y tiene que hacer una tarea que otro concibió y que debe ejecutar sin poder dar lugar a su creatividad y a su estilo.

6

Un tercer eje es el que analiza el control de las emociones que tiene que desplegar el trabajador para poder alcanzar los objetivos para los cuales se lo contrata. Normalmente cuando trabajamos tenemos emociones, pero no todos las reconocemos y expresamos. Se ha constatado que nos autocensuramos, que somos reacios a manifestar nuestras propias emociones, y que también controlamos las emociones de nuestros colegas y dependientes. Se piensa que no es bueno decir que se tiene miedo cuando se va a trabajar, que se tiene vergüenza, o que para preservar el puesto de trabajo y progresar se tiene que fingir.

Otro eje importante es el relacionado con la autonomía y el margen de control. Eso tiene que ver directamente con el proceso de trabajo. Cuando hay una división social entre concepción y ejecución del trabajo –unos conciben y otros ejecutan–, o cuando hay una división técnica, es decir que se divide un trabajo en múltiples tareas, eso quita autonomía al trabajador, le quita libertad y reduce su margen de control. Y la falta de autonomía impide crecer profesionalmente, vulnera la autoestima, provoca aburrimiento, fatiga o falta de interés por el trabajo.

Otro eje muy importante, y muy vasto, tiene que ver con las relaciones sociales y de trabajo. Nunca el trabajo es individual, somos seres sociales, siempre trabajamos con otros o para otros. Y hay relaciones con la autoridad, una relación vertical, y son muchos los estilos de gestión que adopta la jerarquía en sus relaciones con los subordinados. Puede ser democrático, autoritario, despótico, participativo o simplemente de dejar hacer. Y son mucho más frecuentes las relaciones con los compañeros, que pueden ser amigables o conflictivas y competitivas.

Dentro del colectivo del trabajo es donde se experimentan algunos problemas que, según sea la organización del trabajo, pueden ser más o menos graves. Por ejemplo, si la organización del trabajo permite que haya violencia física y verbal (el maltrato y los improperios de la jerarquía respecto de los trabajadores que no prestan atención o que cometen errores, las quejas de clientes o usuarios que agreden al trabajador porque lo consideran la cara de la empresa). En otros casos hay hostigamiento hacia los más débiles, los que tienen alguna capacidad diferente. En nuestros días se denuncia más que en el pasado el acoso sexual; quienes lo sufren quedan traumatizados para el resto de su vida, y esas agresiones repercuten en la vida familiar. Si la organización del trabajo es deficiente y el trabajo es muy intenso porque se establece una remuneración según el rendimiento o porque se genera una competencia interna entre trabajadores o entre secciones de la empresa, eso predispone a que haya adictos al trabajo y finalmente provoca fracturas o rupturas en la vida familiar.

Otro eje importante es el que tiene que ver con los conflictos éticos y de valores. Cada uno de nosotros tiene una escala de valores. Pueden ser valores basados en principios trascendentes, religiosos, o pueden basarse en una ética ciudadana, laica, pero cada uno de nosotros hace un juicio de lo que es bueno y lo que es malo para cada uno. Ahora bien, hay personas que tienen que hacer cosas en su trabajo con las cuales no están de acuerdo o con las cuales están claramente en desacuerdo, y eso provoca un gran sufrimiento, porque disminuye la autoestima y genera problemas de conciencia.

El último de estos ejes es el que tiene que ver con la seguridad y la estabilidad en el empleo. Para nosotros, a partir de nuestra concepción del trabajo humano, este es una necesidad y hay gente que está desprovista de trabajo de manera involuntaria, y eso genera un sufrimiento muy grande. Así como hay trabajos que enferman, también hay trabajos que pueden dar satisfacción, y aquellos a quienes les falta el trabajo también sufren. Esto tiene mucho que ver con la relación laboral; es decir, si es un trabajo por tiempo indeterminado y está protegido por la legislación social, o si es un contrato del tipo monotributista o autónomo sin estabilidad, lo cual genera una sensación de incertidumbre. Estas variables son las que explican los riesgos psicosociales en el trabajo.

Me parece que el enfoque que nos propone el profesor Gollac es realmente muy interesante y significa un cambio muy sustancial con respecto a las tradicionales concepciones de los riesgos, que piensan en accidentes de trabajo, en enfermedades profesionales, pero sin tomar en cuenta el impacto que tienen las formas de organizar el trabajo sobre las dimensiones psíquicas y mentales. El profesor Dejours afirma que frente a estos problemas hay un chip que hay que cambiar. Por una parte, hay riesgos del medioambiente de trabajo que provocan dolores, heridas, accidentes, enfermedades y la muerte, pero los riesgos psicosociales provocan algo diferente que es el sufrimiento, y el sufrimiento es de otra naturaleza. Es decir, algo que no se toca, que no se ve, que no se puede medir pero que es real y está presente.

Y la forma en que cambió el modo de desarrollo, sobre todo a partir de la crisis, transformó el trabajo, pues desde entonces la mayor parte de las actividades tienen ahora más exigencias de tipo psíquico y mental y no tanto de tipo físico. Cuando hay algún desajuste entre estas

variables que acabo de mencionar se provoca un sufrimiento. Y ese sufrimiento puede predisponer para contraer una enfermedad que se manifiesta en el cuerpo. Es un tema interesante, pues nos permite ver esa interrelación entre las dimensiones físicas, psíquicas y mentales del ser humano y cómo si una de estas dimensiones sufre eso repercute sobre las otras dos. De modo que si se consideran todas esas dimensiones tenemos una concepción del ser humano mucho más completa e integral.

¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y los riesgos para la salud de los trabajadores?

Habría que evitar separar de una manera tajante las condiciones de trabajo de los riesgos psicosociales. Es decir, los dos se dan juntos. Es una relación sistémica. El trabajo podría dar lugar a un trabajo saludable, o por el contrario provocar mayor fatiga, dolores, accidentes de trabajo, enfermedades. Por otra parte, si la intensidad del trabajo y las demandas de la empresa y la organización superan las capacidades de resistencia y adaptación del trabajador, se genera sufrimiento, y eso va a predisponer al trabajador a contraer una enfermedad, no solamente física sino también psíquica y mental.

Yo quisiera señalar el esfuerzo importante que hace la Organización Mundial de la Salud (OMS): hace dos años predijo que en el año 2020 la mayor parte de las incapacidades laborales van a estar provocadas por la depresión, que es una enfermedad cuyas víctimas van aumentando de manera continua en todos los países del mundo.

8

¿Por qué no basta con desarrollar medidas de protección individual que aíslen a cada trabajador del riesgo?

La pregunta está muy bien planteada. Yo diría primero porque se trata de un problema colectivo, no es un problema individual. Y para hacer frente a eso hace falta una política sustentable, que dure, que se oriente a promover la salud del colectivo de trabajo y no solamente de cada trabajador, que no base su acción en medidas parciales, temporarias. Con frecuencia, entre las medidas de prevención está el uso de los equipos de protección personal, se le exige al trabajador que use un casco, protectores auditivos, lentes de seguridad, que se ponga las botas de seguridad. Pero esos equipos de protección personal son individuales y protegen a cada trabajador de los riesgos pero no los eliminan ni los reducen.

Otra cosa que predomina todavía, lamentablemente, en muchos convenios colectivos y estatutos en la función pública, son las primas por riesgo. Es decir, que si alguien está trabajando en un espacio donde está sometido a algún riesgo, la forma vigente de compensar por anticipado el deterioro de la salud es pagar un plus. Por eso quien trabaja de noche recibe más, quien trabaja por turnos recibe más, así como el trabajo en altura, el que está sometido a altas temperaturas. Se le paga al trabajador un plus, pero lo que realmente se está haciendo es comprarle la salud en cómodas cuotas mensuales.

Otra cosa importante es que en todos los convenios y estatutos aparecen los estímulos al presentismo. Muchos trabajadores van a trabajar enfermos para no perder el presentismo o también por un gesto de generosidad, para no cargar con más trabajo a los compañeros. Pero

cuando alguien va enfermo a trabajar su recuperación se demora y encima puede contagiar a los demás trabajadores.

Las primas por riesgo están en todos los convenios colectivos, los estímulos al presentismo están en la administración pública y, de nuevo, hay una concepción tan primitiva que a eso no se le da importancia. Ustedes se pueden dar cuenta del cambio mental que está pendiente.

¿Podría mencionar las principales patologías provocadas por los riesgos psicosociales en el trabajo?

El listado es extenso y se va ampliando a medida que hay más investigaciones. Según nuestra teoría, el contenido y la organización actual del trabajo están provocando nuevas enfermedades. Hay trabajadores que se sobreexigen en su actividad para lograr algo, o para pasar de la situación de precario a planta transitoria o a planta permanente. Eso provoca una saturación del aparato psíquico porque aumenta el ritmo para trabajar, y el trabajador mismo se autoexige cuando, por ejemplo, se lo remunera según el rendimiento, y eso finalmente repercute sobre el cuerpo. El trabajo, que es cada vez más sedentario, puede contribuir a incrementar la obesidad y el sobrepeso, con la consecuente repercusión negativa sobre la salud.

Hay también patologías psíquicas de origen laboral. Por ejemplo, las perturbaciones del humor, cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas. Eso da lugar a “ideas negras”; la gente pierde la autoestima, se siente mal, se siente culpable. Eso conduce hacia la depresión y a los trastornos de ansiedad generalizada. La prevalencia de la depresión y de los estados postraumáticos es realmente muy elevada en Argentina y el mundo entero.

Hay depresiones que provocan un humor depresivo, disminución de la vitalidad, la gente se siente cansada a cada rato, disminuye el interés por hacer cosas, hay una pérdida de peso o un aumento del apetito, insomnio, perturbaciones muy fuertes del sueño. Hay también una disminución de la actitud para concentrarse y eso provoca muchas veces un sentimiento de inferioridad, de culpabilidad. Hay gente que se siente inútil, que no sirve para nada, que no está a la altura de verse convocado por el trabajo. Está también el trastorno postraumático, que sería, básicamente, una respuesta tardía a un acontecimiento estresante. Está el trastorno de ansiedad generalizada, gente que está permanentemente ansiosa, con una angustia flotante. Hay trastornos de adaptación: cuando alguien perdió a un ser querido y vuelve al trabajo, se necesita un tiempo largo y tratamiento hasta que pueda adaptarse. Está lo que se llama la fatiga de compasión, es decir, personas que tienen que trabajar u ocuparse de personas que tienen problemas difíciles: los famosos trabajos de cuidado. Y eso puede llegar a desencadenar un *burnout*, es decir, un agotamiento emocional.

También está lo que se llama la muerte súbita –o *karoshi*–, muy frecuente en Japón y ahora en China: personas que como consecuencia de la acumulación y la intensidad del trabajo se mueren en el lugar de trabajo. La televisión ha hablado mucho de una periodista que había trabajado algo así como 120 horas en la última semana y murió en el lugar de trabajo. Están los suicidios y los intentos de suicidio. El profesor Dejours ha hecho investigaciones muy importantes sobre esto. Porque muchas veces los suicidios han sido provocados por problemas laborales, la mala organización del trabajo, una reestructuración de la empresa,

una fusión, un cierre o lo que fuere. Está también la psicopatología del desempleo: la persona desempleada no solamente pierde el salario y tal vez la seguridad social, sino que pierde un estatus social, deja de verse con compañeros de trabajo, siente que es un inútil, se culpabiliza pensando que si lo echaron es porque no sirve. De modo que el desempleo provoca muchos problemas.

Últimamente, la OIT ha hecho una tarea muy importante y la Superintendencia reconoce eso. En el año 2010 formula una recomendación, la N° 124. Es la primera vez que en el listado de enfermedades profesionales que proporciona la OIT aparecen dos patologías de origen psicosocial: trastornos mentales y de comportamiento, trastorno o estrés postraumático u otros problemas.

Está el tema del acoso sexual en el trabajo –no sé si es que es más frecuente que antes o es que ahora las mujeres tienen más coraje para denunciarlo–, se están comenzando a tomar medidas de prevención. Tenemos por otra parte el tema de la adicción al trabajo, que muchas veces no es mal visto que haya un trabajador que llegue antes que los otros, que se vaya después que los demás, que trabaje permanentemente, que se lleve trabajo para hacer en la casa. Eso provoca agotamiento, enfermedades y muchas veces, adicciones de otro tipo.

El listado es largo pero lo más grave de esto es que hay cosas que permanecen invisibles y que se consideran problemas individuales. Y como son invisibles e individuales se piensa que eso lo va a resolver un psicólogo. El psicólogo no puede resolver ese problema porque la causa está en el proceso de trabajo; si no cambian el contenido y la organización del proceso de trabajo, estos problemas no tienen forma de solucionarse.

10

¿Qué otros países han desarrollado políticas estatales para el diagnóstico y la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo? ¿Qué abordajes le resultan más interesantes para pensar el caso argentino?

Yo diría que la lista de países que han tomado conciencia de esto se va ampliando. Entre los más progresistas están los países nórdicos. Son en esto los más avanzados; han reconocido los riesgos psicosociales en el trabajo como un problema vinculado con la salud y, por lo tanto, la legislación los toma en cuenta. En la Unión Europea lo han hecho varios países –los que yo conozco más son Francia y Bélgica–, y en buena medida esto es porque hubo muchas investigaciones de mucha calidad, como las que hacía el profesor A. Wisner, o también Dejours, o Gollac. Por otra parte, en los sindicatos han tomado conciencia de eso y han logrado que se investigaran los problemas, se identificaran los riesgos, se tomaran medidas de prevención. Ellos participan en la aplicación de las políticas y también en el seguimiento.

En América Latina hay tres países a los que la Argentina podría mirar. Por una parte, Colombia, donde la legislación incluyó el tema del estrés vinculado con el trabajo definiéndolo de manera muy precisa. En Chile, la legislación prevé que en todas las grandes y medianas empresas se constituyan comités mixtos para la prevención de los riesgos, y donde se aplica ese método que yo llamé ISTAS-21, impulsado por las Comisiones Obreras de España. El empresario tiene que identificar los riesgos psicosociales, debe informar de eso a los trabajadores y

conjuntamente adoptar medidas de prevención. Y en México hay una legislación reciente, inspirada por la OIT, que considera sus convenios y recomendaciones al pie de la letra. Esto quiere decir que hay crecientes progresos en la materia, en cuanto a la participación de los asalariados en la prevención y también en cuanto al reconocimiento de los problemas de salud psíquica y mental que provocan las malas condiciones de trabajo.

¿Cuál debería ser el rol de las empresas y las organizaciones para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo?

La legislación argentina, sobre todo la Ley de Contrato de Trabajo, es clara en lo que hace a la relación salarial. Es decir, debe haber por parte del trabajador una "subordinación consentida" a cambio de una recompensa monetaria, pero dado su poder de dirección, el empresario es el responsable también de la seguridad del trabajador dentro de la empresa. En los países europeos el problema no es solamente legal, sino también de tipo penal. Si no se toman en cuenta medidas de prevención, y se producen accidentes graves y muertes, el problema ya no es solo laboral, es un problema penal.

Entonces, lo primero es tratar de identificar los riesgos, porque no hay dos empresas iguales y para eso hay que investigar, hay que entrevistar y consultar. Los trabajadores saben cuáles son los riesgos. Después, hay que adoptar medidas de prevención, siempre con la participación de los trabajadores, que tienen una vivencia y una percepción de los riesgos: son ellos los que están en mejores condiciones para poder hacer luego un seguimiento y una evaluación. Y, fundamentalmente, habría que fortalecer la acción de los organismos de prevención. En nuestro caso son las ART.

11

¿En qué consiste la noción de *normalidad sufriente* vinculada al contenido y organización del trabajo? ¿Cómo se relaciona esa experiencia con la percepción del riesgo laboral?

Este concepto de *normalidad sufriente* es propio de los profesores Yves Clot y Dejours, que trabajan en el Conservatorio Nacional de Artes y Oficios, en Francia. La idea es que el trabajo puede provocar satisfacción, placer, dolor o sufrimiento. El problema es que normalmente todo tipo de trabajo tiene una cuota de sufrimiento que el trabajador asume. Habíamos dicho que para soportar el sufrimiento, para no volverse loco, decía Dejours, lo que hace el trabajador es tratar de encontrarle un sentido. Es decir, piensa que el trabajo lo hace sufrir, pero que al mismo tiempo él está aprendiendo en ese lugar de trabajo, o piensa que es un trabajo de utilidad social, que sirve para algo, o que el grupo con el cual trabaja es un grupo amigable, donde hay aprendizaje y buenas relaciones de amistad y compañerismo. O quizá porque le pagan bien acepta ese sufrimiento. Ahí hay una operación de sublimación.

Y hay también estrategias; los trabajadores no quedan inactivos frente al sufrimiento, tratan de defenderse. Hay una estrategia de tipo individual y hay estrategias de tipo colectivo. De modo que los trabajadores construyen una ideología defensiva para poder soportar el sufrimiento del trabajo.

¿De qué modo se manifiestan los padecimientos psíquicos derivados de la ejecución continua de gestos repetitivos simples y del ritmo de las cadenas de montaje? ¿Qué otros procesos generadores de sufrimiento se detectan en los mercados de trabajo actuales?

Bueno, cuando usted habla de gestos repetitivos simples y del ritmo de la cadena de montaje, usted está hablando del proceso de trabajo, y de la división social y técnica del trabajo. Y para comprender eso a veces son buenas las películas. Sobre esto de la división social y técnica del trabajo hay una película de René Clair, *À nous la liberté*, y está también Carlitos Chaplin con *Tiempos modernos*, que es una personificación de lo que sería el fordismo en la cadena de montaje. También está una película italiana, *La clase obrera va al paraíso*, y ahí lo que se presenta es el taylorismo.

Bueno ¿eso qué provoca? Trastornos musculoesqueléticos, es decir, las personas que trabajan en esos lugares tienen problemas de columna, de lumbalgia. Hay frecuentes accidentes de trabajo. Y cuando se da una división del trabajo extrema, cuando se divide un trabajo en tareas y a cada uno se le da para hacer una parte, esas tareas de tipo repetitivo provocan fatiga, aburren y no despiertan mucho interés porque el trabajador no percibe el fruto de su trabajo. Por eso hay tantos errores, básicamente problemas de calidad, cuando se trabaja de esa manera.

¿En qué sentido resulta importante que los actores involucrados en la problemática -trabajadores y sindicatos- participen en la investigación y el desarrollo de estrategias de prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo?

12

Primero por lo que habíamos dicho: se trata de un problema colectivo, no es un problema individual. Los trabajadores vivencian y perciben los riesgos aunque no sepan explicarlos científicamente. Y nunca los trabajadores en una encuesta van a sobredimensionar los problemas. Siempre los subestiman porque, por la rutina, les parece que los problemas graves son fatalidades, que no puede haber prevención y que no hay otra forma de trabajar.

Entonces es importante prestar atención a que el trabajo no sea más intenso que la capacidad que tienen los trabajadores, que el trabajador tenga un margen de autonomía para poder tomar decisiones sobre el trabajo al nivel de su puesto, que pueda trabajar según su propio estilo. Que no haya una tensión muy fuerte para el trabajador, que la recompensa monetaria no sea insuficiente, que haya siempre un reconocimiento moral o simbólico, que haya sesiones de evaluación en las que se evalúe el trabajo –y si hay que criticar, que se critique–, pero si está bien hecho que haya un reconocimiento, porque eso para los trabajadores es muy importante. No obligar a hacer cosas con las cuales no se está de acuerdo. Y en esto existe lo que llamamos una “calidad impedida”. Es decir, los trabajadores quieren hacer las cosas y quieren hacerlas bien, pero si la materia prima viene mal, si hay caída del sistema, si hay cortes de luz, si lo interrumpen cuando está trabajando, si las consignas que le dieron no son claras y comete por eso errores, esa persona no puede hacer un trabajo de calidad a pesar de querer hacerlo. Y eso hace sufrir.

Y se debería tratar de encontrar una compatibilidad entre la vida del trabajo y la vida fuera del trabajo. Hay arreglos simples y funcionales que se pueden hacer en cuanto a flexibilizar

los horarios, porque si no la gente está inquieta permanentemente, llamando por teléfono a ver qué pasó con los hijos, si alguien los fue a buscar.

Todo esto es importante, pero la variable central a la que hay que poner atención, si se quieren identificar los riesgos y hacer prevención, es poner el acento en cómo está organizado el trabajo. Es decir, cuál es el contenido del trabajo y cómo está organizado, eso es lo central.

Esto es lo central porque es la variable que condiciona o determina tanto el estado de salud del trabajador como el funcionamiento eficaz de las empresas u organizaciones.

El desafío entonces, en nuestra opinión, no es tratar de cambiar el comportamiento de los trabajadores sino cambiar el trabajo para hacerlo saludable.

Está permitida la reproducción total o parcial del contenido de este texto con la correspondiente cita de la fuente. La Superintendencia de Riesgos del Trabajo no se responsabiliza por las opiniones vertidas por las personas entrevistadas.

Hoy, mañana, siempre
Prevenir es trabajo de todos los días

www.argentina.gob.ar/srt