**ASPECTOS GENERALES DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.**

Neffa, Julio C.1; Báez, Lilia M.2 y Naggi, Silvia3

1 y 3 Facultad de Ciencias Económicas – Universidad Nacional del Nordeste

Av. Las Heras 727 Resistencia Chaco Argentina

jneffa@ceil-conicet.gov.ar; s.naggi@hotmail.com

2 Facultad de Ingeniería, – Universidad Nacional del Nordeste

correo-e: lilibaez@arnet.com.ar

**RESUMEN**

El presente trabajo se enmarca en el eje 1 – La prevención de riesgos universitaria, 1.2 Las respuestas universitarias (académica, investigación y extensión) a la prevención de riesgos.

Nuestro objeto de estudio es la posible exposición de los trabajadores de la Universidad Nacional del Nordeste a los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (RPST), en torno a su realidad laboral y con el objetivo de conceptualizar y analizar las posibles relaciones existentes entre las variables de riesgo y la actividad laboral, en el marco de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), analizando los procesos de trabajo inherentes a su tarea, en cuanto a la organización y al contenido del trabajo.

Una definición preliminar de los RPST, como señala Coutrot sería: “Los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan”. (Coutrot, T; 2013)

Este trabajo es el resultado del proyecto de investigación acreditado por la Universidad Nacional del Nordeste, cuyo propósito es hacer un estado del arte sobre el concepto de RPST, bajo la hipótesis de que sus causas determinantes no son solo de tipo psicológico, sino del contenido y la organización del proceso de trabajo. El estudio empírico consistirá en la administración de una encuesta a trabajadores en relación de dependencia en empresas y organizaciones del Chaco y de Corrientes incluyendo a la Universidad Nacional del Nordeste. Dicha encuesta está inspirada en el modelo francés para los mismos estudios.

Los riesgos psicosociales existen, se pueden estudiar y están presentes en cada tipo de labor, asociados al proceso y a la forma en que se organiza el trabajo, la que se transformó profundamente en las últimas décadas para lograr la mayor productividad y competitividad de las organizaciones, incrementando la carga física, psíquica y mental de sus trabajadores.

Es importante el desarrollo de programas de formación en materia de prevención junto a otro tipo de acciones dirigidas a eliminar las fuentes de riesgo para generar condiciones de trabajo adecuadas para la salud y el bienestar del trabajador.

**1.- Introducción**

El objetivo de nuestra ponencia es analizar la posible exposición de los trabajadores de las universidades a los factores de riesgos psicosociales. Para ello, definimos a los riesgos psicosociales como: “Los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan” (Coutrot, T; 2013).

Vamos a discutir el análisis de los riesgos psicosociales como otro factor dentro de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) que afecta la salud de los trabajadores, especialmente, como consecuencia de la forma mediante la cual se organiza ese proceso de trabajo en las empresas u otras organizaciones.

Advertimos una elevada elevada resistencia hacia el reconocimiento de este tipo de riesgos, aunque están cada vez más presentes en organizaciones con altas exigencias en los niveles de productividad de sus trabajadores, indistintamente de las jerarquías.

Los cambios en los modelos productivos y su relación con la salud de los trabajadores, primero formaron parte de estudios epidemiológicos pero en su evolución tuvieron tratamientos más complejos y multidisciplinares. Ponemos en debate la Declaración de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud que declara: “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1985), por cuanto entendemos sostiene una concepción utópica y más bien se trata de la capacidad del sujeto por mantenerse en un difícil estado de equilibrio para resistir y adaptarse a los riesgos o amenazas contra la salud.

Las decisiones que se toman respecto de la organización de la producción desde lo más tangible a lo más intangible o el modelo de maquinaria que se adopta, impacta en el ser humano en su condición de Trabajador, que también será afectado por sus tareas dentro de ese proceso al punto de ver comprometida su salud psicosocial, sumado a otros riesgos más conocidos y estudiados en el marco de las CyMAT, como los físicos, biológicos, químicos o ergonómicos.

En este sentido nuestro objetivo es desarrollar conceptualmente –y en forma interdisciplinaria- los factores de riesgos psicosociales como parte de las CyMAT y demostrar su existencia en la universidad, a través de la aplicación de un instrumento de encuesta que recoge las experiencias de investigaciones hechas en Francia, adecuado a las particulares características del contexto laboral de nuestra región.

**2.- PROCESO DE TRABAJO. CONTENIDO Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

**2.1.- Trabajo Humano y Proceso de Trabajo**

El trabajo es una actividad humana voluntaria y coordinada, que transforma a la persona que lo ejecuta, realizada en un tiempo dado y orientada hacia una finalidad específica, (la producción de bienes y servicios exteriores al sujeto, transformándolos para que proporcionen una utilidad social, es decir para satisfacer necesidades humanas, individuales o colectivas), que no se puede llevar a cabo de manera automática a través de la estricta ejecución del trabajo tal y como éste ha sido prescripto. (Neffa, JC; 2003)

Es decir que, el proceso de trabajo, es el determinante fundamental de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) y de los Riesgos Psicosociales que éstas contienen. (Neffa, JC; 1988)

Para analizar el origen de los riesgos psicosociales, consideramos el proceso de trabajo y, dentro de éste, la organización y el contenido del trabajo. Tomamos en cuenta la organización de la producción y su relación con las nuevas tecnologías y el control; así como el contenido del trabajo, en cuanto a calificaciones y competencias requeridas.

Durante el proceso de trabajo, se hacen presentes las diferencias entre lo que aparece como trabajo prescripto o normado y lo que realmente realiza el trabajador, quien además de hacerse cargo de resolver los riesgos propios de su actividad, debe saber utilizar las máquinas y herramientas implicadas en las tareas de forma eficiente, superando cada uno de los obstáculos que se le presentan a fin de lograr el objetivo (Neffa, JC; 2003). Ante cada desafío que plantea la organización del trabajo, las personas resuelven las insuficiencias del diseño de sus tareas muchas veces a costa de su salud.

**2.2.- La organización del Trabajo**

El modo de producción capitalista instauró, en primer lugar, la división técnica del trabajo en función de una economía de tiempo, parcializando las tareas al punto de requerir competencias mínimas de los trabajadores y la menor autonomía posible facilitando, al mismo tiempo, las instancias de supervisión y control.

En ese contexto, se impuso la división social del trabajo a partir de los métodos diseñados por F.W. Taylor, produciendo una fuerte segmentación en el colectivo de trabajo y despojando al trabajador del control sobre su propio proceso de trabajo al separar las tareas de concepción y ejecución. Así, aparecen las nociones de trabajadores de ejecución: obreros y empleados, situados en una estructura estrictamente piramidal conformada por distintas jerarquías.

La así llamada Organización Científica del Trabajo (OCT), implicó la selección de materia prima, medios de trabajo y sujetos trabajadores que garantizaban el menor insumo de tiempo y la creación de estímulos monetarios por rendimiento o primas, promoviendo la intensificación del trabajo y la aparición de trastornos físicos, psíquicos y mentales.

Desde la segunda postguerra, los procesos de trabajo se transformaron por la introducción de automatismos y de las nuevas tecnologías de la información (TIC´s) y de las comunicaciones que se difundieron velozmente en todos los sectores y ramas de actividad, prosigiendo la búsqueda de economía de tiempo.

Todos estos cambios del proceso de trabajo son contradictorios, porque por una parte buscan aumentar la productividad, intensificar el trabajo, mejorar los estándares de calidad a la vez que se precariza el empleo y aumenta la carga psíquica y mental de los trabajadores.

Tanto es así, que en ocasiones, el trabajador debe controlar sus emociones y crear mecanismos de defensa para seguir adelante, violentando su personalidad o su forma de pensar para poder trabajar, poniendo a prueba sus competencias, sus potencialidades y sus límites físicos y emocionales, asumiendo el riesgo de fracasar si no se alcanzan los resultados.

Para Dejours (1992), las exigencias y las restricciones generadas por el proceso y la organización del trabajo requieren que el trabajador sepa defenderse, adaptarse y resistir para permanecer en los límites de la normalidad, por lo que el trabajo es concebido como el resultado de un gran esfuerzo, que al mismo tiempo provoca placer, sufrimiento o ambas cosas a la vez. Así, el trabajo puede ser un constructor de salud y de equilibrio, o, por el contrario, constituirse en un factor restrictivo para el desarrollo de las personas que trabajan, con efectos patológicos y desestabilizadores para la salud.

**3.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO – CYMAT: LA HIGIENE Y LA SEGURIDAD VINCULADA A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.**

Las instituciones de educación superior, están vinculadas a la producción de bienes intangibles. Las mismas -en busca de una mayor productividad, mejor calidad de servicio y un aumento en la sensibilización de las necesidades del cliente-, contratan trabajadores, capacitados e instruidos, capaces de trabajar en equipo para resolver los problemas de la actividad y estar listos para modificar cosas a fin de responder a aquellas necesidades.

Los factores de riesgos psicosociales presentes en los procesos y la organización del trabajo, se visibilizan al momento de suscitarse un conflicto como producto del desajuste entre lo prescripto y lo real. Lo prescripto son las reglas, normas y procedimientos que la institución determina y que asigna para la ejecución de las tareas y las condiciones que debe cumplir el trabajador para realizarlas. Lo real, está dado por el trabajador que, en su labor diaria, conoce y sabe que dichas condiciones no se pueden cumplir o que si las realiza de otra forma, puede cumplir mejor con los objetivos planteados.

Actualmente aún no se han adoptado políticas para mejorar las CyMAT amenazadas por los RPST, debido a posibles causas que a continuación se mencionan:

-La falta de información o desconocimiento a todos los niveles de las organizaciones públicas y privadas, respecto a la nocividad de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores y los costos para el sistema de seguridad social.

-Predomina la concepción de que los problemas generados por los factores de RPST y el estrés son de carácter individual, sólo afectan a personas "predispuestas" y deben ser tratados por psicólogos o psiquiatras.

-Las comunicaciones sociales predominantes en la cultura mediática según la cual el estrés es visto como un problema personal de ejecutivos, que está más relacionado con el trabajo intelectual que con el manual, lo que lleva a considerarlo como algo inherente a ese tipo de trabajos, susceptible de ser tratados por psicólogos o psiquiatras y enseñar las técnicas individuales de autocontrol del estrés (yoga, relajamiento muscular, gimnasia, etc.)

-Las dificultades para evaluar los costos y estimarlos científicamente por la falta de instrumentos objetivos dado su carácter subjetivo.

-Una actitud fatalista, que naturaliza el problema, le asigna un carácter ineliminable, que predispone a soportar pasivamente los RPST, renunciando a la posibilidad de controlar, reducir o eliminarlos.

El origen de la exposición a los factores psicosociales se encuentra entre los contenidos y la organización del trabajo. Por lo tanto, algunos de los pasos a tener presente a la hora de prevenir los riesgos psicosociales son: a) La exposición (localizar, identificar y mensurar el riesgo); b) La organización del trabajo (sobre lo que se debe actuar para eliminar, reducir o controlar la exposición); c) El estrés (como precursor manifiesto del daño sobre la salud).

**4.- Cuestiones metodológicas para el estudio de los riesgos psicosociales**

**4.1.- Cuestiones generales y estrategias de abordaje**

La relación entre la organización del trabajo, los factores de riesgo psicosociales y los daños a la salud puede no ser tan evidente como la de otros riesgos -físicos, químicos y biológicos-, y hoy tenemos suficientes evidencias para reconocer su existencia y plantear su relación con los procesos de trabajo en distintas ramas de actividad.

Cabe mencionar que el equipo de investigación de la Universidad Nacional del Nordeste va a implementar una encuesta voluntaria para el reconocimiento de estos riesgos psicosociales, la que permitirá determinar y calificar su existencia en distintas ramas de actividad y dentro de la población económicamente activa de la Región NEA. Desde este punto de vista, es que consideramos oportuno y relevante dar a conocer en este apartado las variables que vienen siendo analizadas como factores desencadenantes de los RPST, y que componen nuestra encuesta, de modo que los podamos reconocer, discutir e introducir oportunamente en los análisis de diseños e implementación de los procesos de trabajo ya que podríamos morigerar o prevenirlos en relación al trabajo profesional.

Nuestra estrategia de abordaje consiste en distinguir y analizar 6 variables, a saber: 1. Exigencias del trabajo; 2. Exigencias emocionales; 3. Autonomía; 4. Relaciones sociales en el trabajo; 5. Conflicto de valores; 6. Inseguridad en la situación laboral. Y proponemos conceptualizarlas para luego discutir su vinculación con los riesgos psicosociales .

**5.- Hacia una conceptualización de los riesgos psicosociales en el trabajo: concepto polisÉmico.**

“Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social,

ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.” (Gollac, 2012, p7)

Identificamos en cada caso los siguientes conceptos:

1.- Las exigencias en el trabajo: se traducen dentro de las organizaciones como la imposición de objetivos imposibles de alcanzar, el cumplimiento de los plazos, la disminución del personal efectivo y la aceleración de los ritmos de trabajo. Estas presiones las tienen todos los trabajadores aunque, en algunas actividades, es más evidente porque no solamente genera una mayor carga física sino también una carga mental. Estas exigencias hacen que la intensidad del trabajo aumente y, como consecuencia, esto pone tenso al trabajador, porque no solo genera una mayor carga física por la tarea sino también una carga mental por el miedo a no cumplir los objetivos. Las exigencias pueden ser hacia arriba (sobre carga) o hacia abajo (sub carga). Por otra parte, esta variable se relaciona con la duración real de la jornada de trabajo, ya que existen actividades en las que la intensidad el trabajo es mayor fuera de las horas regulares de trabajo (llevar trabajo a la casa, terminar o completar el mismo para llegar a cubrir las exigencias).

2.-Exigencias emocionales: se refieren a la necesidad de controlar y de modelar las emociones, las propias y/o las de otras personas con las cuales se interactúa (clientes y usuarios), especialmente en profesiones y oficios que implican contacto con el sufrimiento, miedo a los accidentes de trabajo, a las enfermedades profesionales, a la violencia externa o al fracaso.

3.- Autonomía: se refiere al grado de libertad para la ejecución y la planificación de las tareas; la previsibilidad y estandarización del proceso de trabajo y a la posibilidad de participar en la concepción y en la evaluación de la actividad que se realiza, tanto en los trabajos de baja como en los de alta calificación. Es una herramienta del trabajador para compensar fallas de la concepción y del trabajo prescripto por otros.

4.- Relaciones sociales en el trabajo: crean las condiciones para que los trabajadores se integren a un grupo, sean tratados de manera justa y exista un reconocimiento por su tarea, asignándoles un margen de autonomía en función de sus competencias. Se pueden distinguir distintos tipos de relaciones: con los colegas, con la jerarquía, con la institución en su conjunto y con su entorno.

5.- Conflicto de valores: son provocados por problemas éticos cuando un trabajador se ve obligado a adoptar actitudes o comportamientos contrarios a sus propias convicciones o concepciones.

6.- La inseguridad en la situación laboral: Aparece cuando las condiciones de trabajo son precarias, el trabajador no tiene estabilidad o no está registrado ante los organismos de seguridad social.

Finalmente, si bien siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo, lo que en la actualidad ha cambiado es la percepción social que existe sobre ellos y ya no pueden considerarse como elementos secundarios o complementarios para la seguridad y la salud laboral.

Los cambios sociales ocurridos, la nueva organización del trabajo, los cambios en los sectores ocupacionales, el cambio de la relación profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios, han contribuido al incremento de este tipo de riesgos que, por las consecuencias que tienen sobre el éxito de una organización, merecen ser considerados y tratados por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud.

Los riesgos no provienen solamente de factores físicos y ambientales sino que con frecuencia los factores organizacionales y psicosociales son más relevantes. Ello supone asumir que los factores psicosociales no pueden considerarse como elementos secundarios o complementarios para la seguridad y salud laboral.

**6.- CONCLUSIONES**

En primer término, vamos a sostener el carácter polisémico de los riesgos psicosociales. Por un lado, puede referirse a los factores de riesgo y, por el otro, a los daños que éstos provocan sobre la salud y que pueden ser físicos, psíquicos (afectivos y relacionales) y mentales (cognitivos). Las dos dimensiones, riesgo y daño, están fuertemente ligadas y por ello se debe tener cuidado para no confundirlas.

El objeto de nuestro trabajo fue analizar la posible exposición de los trabajadores de la universidad a estos factores de riesgos psicosociales que estamos estudiando y entendemos que su vinculación puede estar representada en el análisis que anteriormente expusimos.

Asimismo, que su mayor o menor exposición también dependerá de cómo el sujeto utilice sus estrategias de afrontamiento, su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella o, en su defecto, enfermar.

No obstante, y debido a que se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el trabajo suelen tener carácter crónico, la exposición a situaciones de riesgo psicosocial supone una tensión psicológica continua para todos los individuos, con el consecuente aumento de probabilidades de aparición de enfermedades vinculadas a las variables intermedias, tales como el stress laboral y el síndrome de bournout que, de presentarse, pueden estar ocultando la presencia de estos riesgos.

Por esto, es importante desarrollar programas de formación en materia de prevención junto a otro tipo de acciones dirigidas a eliminar las fuentes de riesgo. De aquí que se torna necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar condiciones de trabajo adecuadas para la salud y el bienestar del trabajador que debe desempeñar el puesto. Las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales, van más allá de ser un problema individual y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta elevada.

Entonces lo importante es adoptar medidas de prevención, que tradicionalmente se clasifican en primaria, secundaria y terciaria

Los principales aspectos de la prevención primaria son: la implicación de la dirección y de los responsables operacionales en la prevención de los riesgos psicosociales; la formación de los gerentes y directivos en esta prevención; el papel del comité de higiene, seguridad y condiciones de trabajo; la existencia de un plan de prevención; los dispositivos de evaluación de los riesgos; los procedimientos específicos de tratamiento de éstos; responder a la consulta de los asalariados sobre el tratamiento de los riesgos; instaurar la negociación colectiva sobre las condiciones de trabajo; brindar apoyo para proceder a la evaluación y el tratamiento de los riesgos.

Los aspectos de la prevención secundaria son los procedimientos que permitan tratar el estrés, la violencia en el trabajo, el acoso, y la discriminación en el trabajo; la formación e información de los asalariados sobre las personas a consultar en caso de problemas de origen psicosocial vinculados con el trabajo; proveer la asistencia confidencial a asalariados enfrentados con problemas de origen psicosocial vinculados con el trabajo.

La prevención terciaria –una vez que los RPST han dañado la salud física, psíquica o mental de los trabajadores-, serían la detección y el señalamiento de quienes son víctimas o están en situación de riesgo psicológico o con comportamientos adictivos y proveerles asistencia médica y psicológica para que recuperen su salud y vuelvan a integrarse a sus puestos de trabajo.

A partir de lo expresado se torna necesario que la universidad realice un diagnóstico de la posible existencia de los riesgos psicosociales para poder crear herramientas de abordaje específicas que contribuyan a fortalecer la salud de los trabajadores.

Finalmente, conforme a Dejours (1992), los trabajadores construyen colectivamente sus "ideologías defensivas", y agregamos que muchas veces, esto consiste en la negación de la existencia de los RPST. En ello radica la importancia de trabajos científicos que expongan la prevalencia de estos factores con relación a otros factores estudiados más integralmente y como parte de las CyMAT.

**7.- BIBLIOGRAFÍA**

* Coutrot, Thomas, *Seminario Internacional Riesgos Psicosociales y Precariedad Laboral: el caso francés,* Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Buenos Aires, Argentina. (16, 17 y 18 de octubre de 2013)
* Dejours, Christophe, *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*,Traducción: Ed. Pronatte-Secyt, Piette-Conicet, 2da. Edición,1992.
* Neffa, Julio César, *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva.* Ed. Ceil-Conicet, Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo de la SECYT, CREDAL-URA N° 111 au CNRS, Ed. Hvmanitas, Buenos Aires, 1989.
* Neffa, Julio César, *El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece*, Asociación Trabajo y Sociedad, Ceil- Piette- Conicet, Blumen, Buenos Aires, 2003.
* Neffa, Julio César, *Procesos de Trabajo, nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*, Ceil, Ed. Hvmanitas, Buenos Aires, 1988.
* Neffa, Julio César, *Las CyMAT: presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa,* Serie CyMAT, Piette-Conicet, Buenos Aires, 1995.
* Organización Mundial de la Salud Constitución. OMS: Ginebra. Disponible en: <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/36853/1/9243602519.pdf> , 1985.
* Material de apoyo pedagógico del Seminario Internacional *“El desafío de los riesgos psico-sociales en el trabajo (RPST)”*, llevado a cabo los días 25, 26, 27 y 28 de septiembre de 2012 en la ciudad de La Plata, organizado conjuntamente por el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales del CONICET. Material en forma de presentación en power point elaboradas por el Prof. Michel Gollac y traducidas por la Mg. Gabriela Neffa. Disponible en:

<http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20P%C3%A1gina/Golliac-RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20DEL%20TRABAJO.pdf>