

## Algunas reflexiones sobre teletrabajo y factores psicosociales

Autor: Lic. Marina Lanfranqui

Consultor: Dr. Julio Cesar Neffa

El año 2019 se despidió, para dar paso a un 2020 que quedara marcado como el que dio inicio a la primera pandemia de la era digital y nos llevó a pensar en los nuevos procesos de trabajo, las innovaciones y analizar los factores psicosociales frente a este nuevo panorama.

El confinamiento en el cual nos ha puesto la pandemia por COVID -19, nos lleva a indagar sobre nuevas formas de trabajar, de vincularnos, de capacitarnos, en definitiva, una nueva forma de hacer, de vivir.

Entonces, es aquí cuando nos preguntamos, ¿qué pasará después? tendrá esta situación de confinamiento posibles repercusiones en los procesos de trabajo? Para intentar una respuesta a esto, no podemos dejar de lado las tres crisis que atravesamos de manera simultánea: la crisis económica, la ecológica y la de pandemia en sí misma, cuya relación combinada profundiza y multiplica los efectos negativos en todos los aspectos de la vida. Asimismo, buscamos opciones optimistas de manera colectiva y pluralista para contribuir a resolver esta situación.

El clima creado por la pandemia ha generado angustia, incertidumbre, ansiedad, temor a contagiarse, a perder la vida, pero al mismo tiempo ha traído consigo que se aplique o intensifique el uso de nuevas tecnologías, las cuales permiten realizar de manera virtual tramites, actividades bancarias y comerciales, de capacitación, entre otras, lo que pone de manifiesto que existen alternativas a la presencialidad, y con esto se modifica el uso del transporte, la manera de concretar una reunión, de hacer actividades recreativas, y vemos cómo algunas de ellas podrían realizarse de esta manera más allá de la pandemia. No obstante, hay otras en las cuales la interacción presencial se puede reemplazar por la tecnología solo de manera circunstancial, parcial o insuficiente. ¿Será porque el hombre es un ser social? Hay un punto en el cual nada reemplaza la interacción humana, hay ámbitos donde dicha interacción es siempre necesaria, es parte de la existencia.

*“Si nos vamos al plano laboral, comprenderemos que el trabajador tiene múltiples dimensiones, objetivas y subjetivas, según se refiera al resultado objetivo externo, es decir a la obra o al servicio, o al sujeto que la realiza, pues este también transforma al trabajador”* (Julio C. Neffa, 2003).

El trabajo es una actividad social, realizada con otros, para otros, en función de otros. Siempre que se trabaja, se realiza una contribución personal al colectivo de trabajo, que podemos comprender como un nuevo aporte en términos de desarrollo o transformación.

El trabajo es siempre la actividad de un ser humano. Durante la actividad laboral y de acuerdo a las CyMAT (condiciones y medio ambiente de trabajo) la causa principal (aunque no la única) que las determina, es el proceso de trabajo por medio de la organización y el contenido del mismo. El proceso de trabajo genera determinantes del medio ambiente físico, emocionales y cognitivos, que constituyen demandas para ejecutar el trabajo prescrito. Los riesgos para la

salud provenientes del medio ambiente pueden ser físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, o provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos. Las condiciones de trabajo pueden intensificar o compensar dichos riesgos, e impactan en la duración y la configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido, el sistema de remuneración, el efecto del cambio científico y tecnológico, y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías, también en la existencia o no de dispositivos de prevención de riesgos ocupacionales.

Solemos escuchar hablar de factores de riesgos psicosociales en el trabajo. Me gustaría hacer un breve repaso del significado de este término. Los conceptos con los cuales se han analizado los que actualmente se denominan “Riesgos psicosociales en el trabajo” (RPST) han ido evolucionando desde la crisis de los años 1970.

Es durante la década de los ochenta que se difunde el concepto de estrés y luego el de coping, inspirado en el modelo transaccional de R. Lazarus y S. Folkman (1986) que lo definen como “el conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales destinados a controlar, reducir o tolerar las exigencias internas o externas que amenazan o superan los recursos de un individuo”.

Ya en los años noventa se verificaron y validaron empíricamente nuevos modelos: por ejemplo, el de Dejours de la psicopatología del trabajo y luego el de la psicodinámica del trabajo, que pone la mirada en las estrategias defensivas, el sufrimiento y el placer en el trabajo, llegando así a los modelos ya actualmente clásicos, como el de Siegrist, que se basa en el desequilibrio entre la intensidad del esfuerzo laboral y la recompensa recibida a cambio.

Los investigadores del ISTA (Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud de España), denominan factores psicosociales, a “aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, entre otros), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad, la toma de decisiones, entre otros), y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, entre otros) que se conocen popularmente como “estrés” y que pueden ser precursores de enfermedad en circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

El trabajo es un enigma, debido a que es un fenómeno complejo y resulta dificultoso realizar un cálculo estadístico sobre las percepciones de los trabajadores para captar sus dimensiones absolutas y relativas en la región de estudio. Es debido a esto que los estudios sobre los RPST nunca pueden ser exhaustivos y tienen sus límites, ya sea porque aparecen variables que no han sido contempladas, también porque se presentan cambios en los procesos productivos lo que ocasiona que desaparezcan, se modifiquen o fortalezcan algunos de los factores observados.

En el ejercicio concreto de la actividad durante el trabajo prescripto, los trabajadores deben hacer un esfuerzo para compensar los errores y deficiencias tal como fue prescripto y deben hacer frente a los riesgos y amenazas en función de sus capacidades de adaptación y resistencia, pero si no están a la altura de los riesgos o si tienen un temor que los incitaría a no ejecutar la actividad a la cual están obligados y de la cual depende su remuneración, ellos mismos construyen estrategias individuales o colectivas propias de cada oficio, para no considerar u olvidar, incluso negar la existencia de dichos riesgos.

Los investigadores de los RPST tratan de comprender y medir los riesgos de perturbaciones psíquicas, mentales, físicas y sociales que sobre la salud del trabajador provocan los determinantes socioeconómicos, las condiciones de empleo y las relaciones sociales en el trabajo, y en especial el contenido y la organización del trabajo propios de cada proceso de trabajo. El concepto de RPST se ha ido construyendo debido a la frecuencia y gravedad que han ido adquiriendo sus manifestaciones, y es por esto que los expertos han constatado la necesidad de contar con mayor información cuantitativa. Si bien aun no hay consenso total sobre los RPST ni como medirlos, es pertinente hacer un seguimiento estadístico de los mismos para tener una visión aproximada del conjunto, sin dejar de lado la necesidad de realizar estudios cualitativos para luego poder interpretar sus resultados.

Sobre la base del presente texto, podemos decir que en la actualidad podemos tomar clases, o dictar clases, y en esas aulas virtuales muchos de los alumnos han regresado a sus ciudades o países de origen, participando en algunos casos, de esos espacios, en horarios a veces no habituales

Es en este punto en donde me pregunto: ¿Cómo quedará guardada en nuestra memoria esta época que acelero tanto el pasaje al formato digital? Donde quedan los lugares, los olores, los objetos físicos que llevan en sí el rastro de un momento y lo registran. Si los recuerdos aparecen luego de una experiencia física, que transcurre en un lugar y momento determinado. ¿cómo vamos a recordar cuando no queda rastro físico?

Cuando no hubo un saludo o no se estrechó la mano después de las palabras. ¿Cómo imprime nuestra memoria aquello que no paso por el cuerpo?

El pasaje masivo a lo digital ha dejado otras cosas de lado, como por ejemplo el uso de cuadernos. Ya no se escribe en ellos, en poco tiempo han quedado obsoletos.

Hoy ya no necesitamos trasladarnos físicamente para estar en varios lugares a la vez y vivir en realidades paralelas y simultaneas. El pasaje al mundo virtual nos permite romper con el tiempo cronológico y las distancias. De igual manera, así como podemos afirmar que el movimiento genera nuevas ideas, ¿qué pasa con el pensamiento de alguien que ya no se desplaza? ¿De alguien que pasa de una reunión a otra con un click o pasa del trabajo a la vida social sin moverse de su lugar? Hay mucho del pensamiento que se genera en los tránsitos, los recorridos y las esperas. Entonces, ¿Qué perdemos cuando ya no nos acercamos a otros? Cuando no podemos ver el mundo desde perspectivas móviles o múltiples. Cuando no podemos ponernos físicamente en el lugar de otros o sencillamente ponernos físicamente en otro lugar. Cuando nuestras vidas dejan de cruzarse.

Finalizando este artículo, concluimos que los interrogantes planteados nos podrían servir como disparadores hacia algunas reflexiones. El trabajo y las demás áreas que componen la ocupación humana, atraviesan un momento de cambios profundos a un ritmo acelerado que nos obliga a adaptarnos. En este escenario vemos casos donde se logra una adecuada adaptación, otros que se resisten a aceptar estos cambios, y también en otros donde se manifiesta una poco beneficiosa sobreadaptación. Pero es innegable que estamos de cara a una nueva etapa y todos

somos atravesados por ella de manera dinámica y rumbo hacia las nuevas formas de hacer y de interactuar. Un recorrido que ha comenzado y avanza sin pausa.

Bibliografía: Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio / Julio C. Neffa – 1ª ed. 2015  
Aportes para pensar la postpandemia Covid19 – Innovaciones y nuevos procesos de trabajo. Julio C. Neffa  
2020.

<http://www.ceil-conicet.gov.ar/publicaciones/biblioteca-red-latinoamericana-de-estudios-e-investigaciones-sobre-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-rpst-la/>