

LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: UN ÁMBITO DECISIVO EN LA LUCHA CONTRA LOS SUFRIMIENTOS PSICOLÓGICOS

LAURENT VOGEL
.....

BTS

Traducido del francés por RUBÉN BELANDIA

ABSTRACT

■ *El incremento del sufrimiento psicológico en el mundo laboral actual es un fenómeno preocupante, muy ligado a las dificultades de dar una respuesta colectiva a estos riesgos que no presentan la homogeneidad de síntomas y causas de otros riesgos más conocidos hasta ahora. Para comprender las formas tan diversas que pueden tomar las violencias y las presiones psicológicas en las relaciones laborales es útil analizar algunos determinantes colectivos. En este artículo se abordan tres de ellos: la precarización, los cambios en la organización del trabajo y la intensificación del mismo.*

■ *Lan munduko pairamen psikologikoa kezkatzeko modukoa da, eta oso lotura handia du sintoma eta zioen aldetik homogeneitatea ez duten arriskuei talde gisa erantzuna emateko dauden zailtasunekin, orain arte ezagutzen ez diren horiena hain zuzen. Lan harremanetako indarkeriak eta presio psikologikoez izan ditzaketen forma desberdinak ulertzeko, baliagarria da talde garrantzitsu batzuk aztertzea. Artikulu honetan horietako hiru aztertu dira: behin-behinekotasuna, lan antolaketaren aldaketak eta lana biziagoa egitea.*

■ *The increase in psychological suffering in today's work situation is a worrying phenomena and closely linked to the difficulties to find a collective answer to those risks that do not have such standard symptoms and causes as the more common ones up to now. In order to understand the very different forms in which the psychological pressures and violence can appear in the work place, it is useful to analyse some specific groups. This article deals with three of them: job insecurity, changes in the job organisation and intensifying the work.*

Introducción

Acoso moral y estrés son términos cada vez más frecuentes en la descripción del mundo laboral. Los puristas pueden objetar su imprecisión pues son, efectivamente, susceptibles de numerosas acepciones. Pero su uso sistemático refleja una realidad profunda: el sentimiento de una deshumanización acelerada de numerosos ambientes de trabajo, la percepción de graves atentados contra la dignidad de las personas (acoso) o de un sufrimiento difuso ligado a los sentimientos, atrapado entre exigencias difícilmente conciliables sin disponer de los márgenes necesarios (de tiempo, de control, de negociación colectiva, etc.) para proceder a los ajustes indispensables.

Son sufrimientos provocados por el trabajo que ya se conocían, pero el hecho de que ahora se manifiesten de forma masiva es profundamente significativo. Ello nos presenta un doble fenómeno: el de la degradación de las condiciones de trabajo y el de la dificultad creciente a la hora de elaborar estrategias colectivas de resistencia. En cierto modo, el sufrimiento provocado por el trabajo se ve incrementado por la sensación de que, al contrario de lo que ocurría en el pasado, hoy ya no es posible encontrar en la colectividad laboral el apoyo necesario para reconocerlo y combatirlo.

Para comprender las formas tan diversas que pueden tomar las violencias y las presiones psicológicas en las relaciones laborales es útil analizar algunos determinantes colectivos. En este artículo me detendré en tres de ellos: la precarización, los cambios en la organización del trabajo y la intensificación del mismo.

Precarización: un cambio de tendencia casi silencioso

En los períodos históricos precedentes había sido posible relacionar sin gran dificultad la vida laboral cotidiana con los acontecimientos políticos significativos que constituyeron victorias o derrotas del movimiento obrero. Hubo un antes y un después de la Comuna de París, un antes y un después de junio de 1936 en Francia y un antes y un después de Franco o Hitler. La memoria obrera había transmitido una historia global íntimamente ligada a la experiencia directa

de la colectividad laboral. La relación entre ambas podía ser simplificada, mitificada, e incluso manipulada, pero el nexos racional tampoco era menos persistente: las diferentes fases de la historia del capitalismo eran inseparables de los avances y retrocesos del movimiento obrero. Había una compleja correspondencia entre la historia política y social de Europa Occidental y la historia del trabajo. Los grandes conflictos sociales se enmarcaban generalmente en la articulación entre condiciones de trabajo e historia política. Sin embargo, en el último cuarto del siglo xx es más difícil establecer dicha relación. Tanto en Estados Unidos como en Japón no se registra ningún cambio decisivo, ninguna derrota histórica¹. Sí que hay una Thatcher, un Reagan o un Berlusconi, pero más allá de la retórica agresiva, sus gobiernos no difirieron en exceso con respecto a los que les han sucedido.

Por el contrario, en el mismo cuarto de siglo se produce una profunda inversión de tendencia en la evolución de la condición obrera. En nombre de la lucha contra la rigidez, asistimos a una ofensiva sistemática contra todo aquello que limita la precariedad intrínseca de los contratos de trabajo. Las manifestaciones y la intensidad de este fenómeno varían de un país a otro, pero hay algunas tendencias comunes: El crecimiento del trabajo precario, el recurso sistemático a la subcontratación que genera una descentralización de los lugares de producción, la privatización de numerosas empresas públicas combinada con la adopción de formas de gestión inspiradas en el sector privado allá donde no se ha producido la privatización, el desarrollo del trabajo a tiempo parcial como una importante modalidad de segregación sexual del trabajo, etc.

La precarización ha estado facilitada por dos factores: Por un lado, la reaparición del paro como fenómeno masivo permitía oponer a los excluidos frente a los trabajadores con empleo, a quienes se acusa de defender «intereses corporativos» egoístas. Por otro lado, las transformaciones tecnológicas se introdujeron en unas condiciones que convertían el trabajo en algo más difícil de percibir y analizar, haciendo que las estrategias de lucha del período anterior quedaran rápidamente obsoletas.

Un hecho que me parece importante es que la precarización va más allá de las situaciones de precariedad. Implica la puesta en cuestión de las condiciones de trabajo de aquellos y aquellas que conservan un empleo estable. Por una parte, porque a menudo modifica la propia esencia de su trabajo: un trabajador de una central nuclear que dedica una parte importante de su tiempo a controlar la actividad de trabajadores externos y que ha perdido la cualificación de una in-

¹ Ciertamente, en algunos países hay hechos significativos que pueden ser considerados como cambios decisivos. En Italia, la derrota de los trabajadores de FIAT en 1980 puede ser considerada como el punto de partida de una profunda inversión de tendencia.

tervención global, desempeña un trabajo diferente al que realizaban sus antecesores. Por otra parte, mina profundamente la cohesión de los colectivos laborales. Recuerdo el relato de un delegado sindical de los astilleros de Brest, que contaba cómo había muerto ahogado un trabajador eventual y nadie se dio cuenta hasta el día siguiente, porque ni los otros eventuales ni los trabajadores estables del taller tenían la menor idea de lo que le podía haber pasado a un perfecto desconocido. Tal vez había decidido ausentarse del taller sin avisar a nadie o se había ido a comer el bocadillo. Tras esta historia se muestra una tendencia que aparece en casi todos los sitios. En las centrales nucleares, a los trabajadores de contratas que realizan trabajos durante las situaciones de parada se les denomina «hombres-kleenex».

Los cambios en la organización del trabajo

Una descripción de las distintas modalidades mediante las cuales se ha transformado la organización del trabajo durante estos últimos veinticinco años rebasa los límites de este artículo. Recomiendo la lectura de dos libros de Thomas Coutrot dedicados a este tema.

Me limitaré a señalar la relación entre los cambios de la organización del trabajo y el incremento de la violencia y las presiones psicológicas.

La combinación de una autonomía limitada con la intensificación del trabajo juega en mi opinión un papel fundamental. Dicha combinación aparece de forma muy clara en las encuestas llevadas a cabo en Francia por el Ministerio de Trabajo (encuestas de la DARES)². Para el conjunto de los parámetros analizados, se constata un aumento del número de trabajadores (tanto obreros como empleados) que disponen de un cierto margen de autonomía (resolver las incidencias personalmente la mayor parte del tiempo, poder en algunos casos no aplicar de forma estricta las instrucciones, poder modificar las pausas, etc.) Pero se descubre que el número de trabajadores que declaran estar sometidos a una vigilancia constante por parte de sus superiores también se incrementa, e incluye también a quienes disfrutaban de un cierto margen de autonomía. Una situación semejante provoca un crecimiento considerable de los factores de sufrimiento mental. Sobre los 16 factores comunes a las encuestas de 1991 y 1998, quince aumentan y sólo uno se mantiene al mismo nivel.

La autonomía limitada tiene el efecto de transferir un parte de las exigencias de las instancias jerárquicas hacia los colectivos laborales. Este proceso destruye las solidaridades colectivas y pone en cuestión las propias condiciones en las

² Para un análisis detallado ver DRT, 2000.

cuales el trabajo puede contribuir al equilibrio psicológico y a la salud mental. El reconocimiento por parte del colectivo se vuelve más frágil pues se basa únicamente en la realización de objetivos productivos. Paralelamente, la intensificación del trabajo pasa por la eliminación de los «tiempos muertos» (desde el punto de vista de la rentabilidad inmediata del capital), que son también tiempos sociales indispensables para el correcto desempeño de la actividad por parte de los colectivos laborales. La «caza del tiempo muerto» genera un incremento de las exigencias en el trabajo (resolver imprevistos es cada vez más difícil pues los márgenes de tiempo son cada vez más estrechos) y a la vez destruye la socialización que podría combatirla.

Esta intensificación aparece reflejada de forma muy clara en las encuestas llevadas a cabo por la Fundación Europea de Dublín. Entre 1990 y 2000 el número de trabajadores que declaran tener ritmos de trabajo elevados pasa del 47 al 56%. Los que dicen tener unas pausas muy estrictas y cortas que no pueden modificar pasan del 49 al 60%. Esta identificación del trabajo se acompaña de una deshomogeneización de los tiempos de trabajo con una gran variedad de horarios: se incrementa el trabajo en sábado o domingo, el trabajo nocturno, etc. El 20% de los trabajadores consideran que sus horarios como poco conciliables con su vida extra-laboral.

Este sometimiento constante a presión tiene también unos efectos devastadores desde el punto de vista de la igualdad, pues refuerza considerablemente la carga de trabajo de las mujeres, sobre las cuales continua recayendo la mayor parte del trabajo no remunerado. Se puede formular la hipótesis de que la imposibilidad de conciliar el trabajo asalariado y la vida extra-laboral se ha convertido, con la difusión del trabajo a tiempo parcial, en uno de los principales mecanismos de segregación sexual en el mercado de trabajo. Es significativo que en las empresas más flexibles del sector de la informática las mujeres sean relativamente poco numerosas y con una importante tendencia a la baja.

Sería útil profundizar la relación entre la división sexual del trabajo y el acoso moral. Este último es a menudo sexista incluso cuando su finalidad no es necesariamente sexual. En cierto sentido, puede funcionar como un instrumento de presión contra las estrategias de conciliación que la empresa rechaza. Para M. Grenier-Peze se inscribe en el marco de la construcción social del poder masculino en los lugares de trabajo (Droit Ouvrier, 2000).

Otros factores de discriminación intervienen en la deshumanización de las relaciones laborales. En Francia cerca de la mitad de los casos de racismo puestos en conocimiento del servicio nacional de ayuda (número 114) tiene que ver con el trabajo, frente a un 10% que tienen que ver con la policía y el ámbito escolar. Ciertamente, el racismo no es un fenómeno nuevo en las relaciones laborales, pero Beaud y Pialoux (1999) muestran claramente cómo en el ambiente obrero

la destrucción del colectivo exagera la tensión y cómo las bromas de mal gusto se convierten con mayor frecuencia en expresiones de odio y desprecio. Es igualmente revelador que los servicios de ayuda contra los actos de homofobia consideren al trabajo como el principal lugar de discriminación contra los y las homosexuales³.

Las dificultades para una estrategia de defensa

Dos factores contribuyen a hacer difícil la elaboración de una estrategia de defensa. Por un parte, la intensificación del trabajo genera una situación paradójica. En algunos sectores se asiste al mismo tiempo al incremento de las quejas relacionadas con la salud y a la constatación de una cierta satisfacción en el trabajo. En una reciente conferencia del BTS, la exposición de un militante de IG-Metal (el sindicato alemán del sector del metal) planteó la aparición de formas de «servidumbre voluntaria».

En los centros alemanes de IBM (investigación y servicios comerciales) el tiempo de trabajo de los asalariados no está establecido. Es objeto de un «contrato de confianza». La autonomía conseguida está estrechamente controlada por la necesidad de producir cada vez más y de mostrar la mayor flexibilidad posible. Según explican los trabajadores, es frecuente convocar reuniones el domingo por la tarde, a veces tras un pequeño partido de fútbol.

En este contexto, la solidaridad tiende a desaparecer. Los trabajadores que no aguantan ese ritmo son rechazados por el grupo y terminan abandonando la empresa. Este rechazo se explica porque el simple hecho de expresar un sufrimiento aparece como una amenaza que desestabiliza la construcción de un grupo en el que se evita la puesta en cuestión de su propia continuidad.

Cada sufrimiento es por tanto extremadamente individualizado, porque aparece en momentos diferentes y, sobre todo, porque sigue modalidades muy diversificadas. Los agentes materiales contra los que fueron construidas estrategias colectivas provocaban unos daños específicos y claramente identificables (la silicosis del minero, los accidentes por caídas en la construcción, el saturnismo para los trabajadores expuestos al plomo, etc.). Por el contrario, las violencias y presiones psicológicas pueden provocar unos daños cuya infinita variedad dificulta la percepción colectiva. Pueden ir del simple mal humor crónico al suicidio, de los problemas de sueño a una reducción general de las defensas inmunitarias, etc.

³ Para Francia, ver C. Daumas, *Au bureau pour vivre gay, vivons cachés*, *Libération*, 22 noviembre 1999. Para Italia, ver los documentos de la oficina «Nuovi Diritti» de la CGIL que se pueden consultar en la web <http://www.cgil.it/org.diritti/homepage/index.htm>.

Por otro lado, existe un cierto reconocimiento latente del carácter funcional de estos daños. Tradicionalmente, en salud laboral, los diferentes riesgos se han presentado de otra forma. O se les consideraba como disfuncionales (pensemos en los numerosos discursos que relacionaban el incremento de la productividad con la mejora de las condiciones de seguridad), o eran consideradas como características accidentales puesto que pueden ser eliminadas: puede trabajarse sin amianto en la construcción, puede colocarse un dispositivo de protección eficaz en una prensa. Cualquier ciclo de producción puede ser reorganizado con el fin de eliminar tal o cual sustancia peligrosa (aunque cabría preguntarse sobre las razones de la enorme lentitud con la que se adoptan estas medidas). Sin embargo, parece difícil considerar las violencias y presiones psicológicas como disfuncionales o accidentales. Por el contrario, la experiencia cotidiana nos muestra en qué medida contribuyen a la intensificación del trabajo y a su reorganización desde el punto de vista del capital. Afrontarlos implica una radicalidad y una fuerza colectiva mucho más grandes que para hacer frente a otros problemas de salud laboral. Y aquí aparece un mecanismo muy común de defensa: si no se puede afrontar el peligro se niega su existencia hasta que aparecen situaciones insoportables que no pueden ser negadas.

Y por lo tanto... prácticas de resistencia

En algunos casos, esas situaciones insoportables aparecen de forma colectiva. En octubre de 2000, el personal de un MacDonald's de Florence se puso en huelga. Lo llamativo fue la rapidez con la cual trabajadores sin ninguna experiencia de organización ni de lucha y que formaban un colectivo muy fragmentado, pasaron a la acción y recibieron la solidaridad efectiva de la población de su ciudad. Unos días más tarde, el personal de un restaurante de la cadena Buffalo Grill en la Loire Atlantique organizó en su localidad (Trignac) una denuncia masiva por acoso moral y logró que fueran cesados los responsables del establecimiento. Los hechos denunciados: *«cepillar el entelado de la pared con un cepillo de uñas, acuchillar el parquet con un cuchillo, fregar las baldosas en una postura humillante mientras se les llama por todo tipo de motes...»*⁴ El movimiento de lucha había sido precedido de numerosos abandonos individuales (de un total de 25 personas, 15 habían dejado el trabajo en el último año). Una de las reivindicaciones establecía un vínculo entre los sufrimientos individuales y la acción colectiva: se exigía que las dimisiones fueran consideradas despidos injustificados llevados a cabo por el empresario (que ha tenido que pagar importantes indem-

⁴ *Syndicalisme Hebdo*, 16 noviembre 2000, p. 8.

nizaciones). De igual modo, la huelga de las obreras de la fábrica de confección Maryflo en Bretagne en 1996-97 ha señalado el camino desde el aislamiento y la desesperanza hasta una acción colectiva en torno a una exigencia radical: el cese del director.

Lo que estas experiencias tienen en común es su radicalidad defensiva: para sobrevivir había que romper con la normalidad de la empresa. ¿Se mantendrá esta radicalidad a lo largo del tiempo? ¿Será capaz de poner en cuestión la organización del trabajo tras el cese de los «malos gestores»? Nada lo garantiza, pero la dignidad recuperada es seguramente la condición indispensable para una conciencia colectiva.

Bibliografía

He limitado esta bibliografía a las lecturas más útiles para profundizar en los temas tratados en este artículo.

- D. BEAUD, M. PIALOUX (1999), *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris: Fayard.
- Y. CLOT (1999), *La fonction psychologique du travail*, Paris: PUF.
- T. COUTROT (1998), *L'entreprise néo-libérale, nouvelle utopie capitaliste ?*, Paris: La Découverte.
- T. COUTROT (1999), *Critique de l'organisation du travail*, Paris: La Découverte.
- C. DEJOURS (1998), *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Paris: Seuil.
- Droit Ouvrier (mayo 2000), n.º temático: Le harcèlement moral dans les relations professionnelles, n.º 621.
- DRT (Direction des Relations du Travail) (2000), *Conditions de travail. Bilan 1999*, Paris: La Documentation Française.
- FGTB (2000), Dossier «Le Harcèlement moral au travail», (peut être consulté sur le site <http://www.fgtb.be>)
- G. FILOCHE (1999), *Le travail jetable: non. Les 35 heures: oui*, Paris: Ramsay.
- SANTÉ ET TRAVAIL (abril 2000), dossier «Souffrances des femmes au travail», n.º 31.
- D. PAJOT (julio 1997), Grève des ouvrières de Maryflo; combat pour la dignité, *Santé et Travail*, n.º 20, pp. 10-12.
- P. PAOLI (octubre 2000), Enquête européenne sur les conditions de travail. Pas d'amélioration en vue, *Santé et Travail*, n.º 33, pp. 16-18.
- SYNDICALISME ET SOCIÉTÉ (2000), dossier: «L'intensité du travail aujourd'hui», vol. 2, n.º 2-1999 y vol. 3, n.º 1.
- LA VIE OUVRIÈRE (2000), Dossier: «harcèlement moral, sortir de l'impasse», n.º 2.902.