

El nuevo paradigma económico-productivo y las condiciones de trabajo

SILVIA KORINFELD, MARÍA FERNANDA MARCOS, SILVINA ALIMENA

La mundialización de la economía consolidada desde la década de los ochenta, junto con la desregulación económica, la regionalización y la difusión de las nuevas tecnologías informatizadas tuvieron como consecuencia el agotamiento del fordismo como paradigma tecnológico productivo, el fin de la sociedad de pleno empleo y la crisis del Estado Benefactor. El conjunto de estas transformaciones generó modificaciones sobre el trabajo, el mercado de trabajo y sobre la forma de su organización en el nuevo escenario capitalista. A diferencia de la sociedad fordista, en la actualidad no existe un paradigma tecnológico hegemónico sino que coexisten en diferentes naciones, diferentes formas de organización del trabajo.

Por otro lado, la desgigantización de las firmas, la subcontratación, la externalización de segmentos productivos, la producción flexible para responder a una demanda variable, la importancia del sector servicios, el incremento de la inserción laboral de la mujer, el trabajo a domicilio, entre otros, son factores que nos permiten demostrar que nos enfrentamos a transformaciones cualitativas que repercuten sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Una de las consecuencias primordiales ha sido la crisis del modelo asalariado industrial típico de la organización de trabajo taylorista /fordista y el auge de formas "atípicas" de trabajo en un contexto signado por el desempleo estructural y la economía informal. Es por ello que consideramos estar enfrentados a nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, además de los que normalmente se observan en las organizaciones industriales tradicionales, en función de los cambios sobre el proceso y el contenido del trabajo al que asistimos en el presente.

En las organizaciones industriales, las nuevas tecnologías informatizadas agregan a los factores tradicionales de carga psíquica, mental y física; desgaste mental, fatiga patológica, estrés y enfermedades psicosomáticas. Pero ante un contexto

de vulnerabilidad laboral los riesgos sobre la salud se asocian a la incertidumbre por la ausencia de futuro, el desgano, el nerviosismo, la falta de confianza, el desarrollo de sentimientos de incapacidad, desprotección jurídico-legal, que en definitiva dificultan la planificación y aplicación de normas de seguridad ante las diversas formas y lugares de trabajo donde éste se desarrolla.

Nuevos aportes teóricos al análisis de las condiciones de trabajo y sus consecuencias sobre la salud

Condiciones de trabajo y salud

En el marco del conjunto de transformaciones macroeconómicas mencionadas se plantean nuevas condiciones de trabajo y nuevos riesgos para la salud de los trabajadores. La naturaleza y el alcance de estos cambios hace necesaria una revisión de los conceptos de trabajo y salud, haciendo hincapié en aquello que los trabajadores tienen que decir sobre su situación de trabajo y su salud, y considerando que ellos son los principales actores afectados por estas transformaciones.

Una primera observación nos obliga a reconocer que ambos términos de esta relación no tienen significado por sí solos; sino que emergen de la realidad histórica social concretas la cual está en constante cambio.

En el caso de la noción de salud, para entender la problemática a nivel colectivo, o de una sociedad, debemos analizar los términos como "proceso de salud-enfermedad" que tiene ciertas características, y que expresa más ampliamente la forma en que viven, trabajan y consumen quienes la conforman.

Por otra parte, el concepto de trabajo en su noción más reduccionista, es visto como una fuerza manual directa que actúa para transformar los objetos. En su enfoque tradicional se concebía al trabajador como simple factor de producción. Tan pronto como las formas de organización tayloristas fordistas entraron en crisis este concepto es cuestionado.

Desde la nueva óptica de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) se arroja por la borda el mito del trabajador promedio, reafirmando la heterogeneidad, las diferentes capacidades y la resistencia a los factores de riesgo según el puesto de trabajo. Por otra parte el trabajo comienza a tomar importancia ya no como un simple medio de producción, si no considerando su potencialidad en la constitución del sujeto trabajador.

Más específicamente, las características de la organización del trabajo determinan el contenido del mismo, la forma de inserción del trabajador en el proceso productivo, la duración de la jornada, el ritmo al que se produce, las modalidades de control y de supervisión hacia el trabajador y el trabajo, así también como las formas de control del propio trabajador, la complejidad de las tareas, etc. Es por todo esto que el tipo de organización del trabajo posee efectos directos sobre la salud de los trabajadores, sobre su salud mental, física y psíquica.

La perspectiva del "factor humano"

Tradicionalmente se entiende por esta noción a la "falla", error o falta humana que se encuentra en el origen de las grandes catástrofes industriales humanas como Chernobyl, los accidentes de trenes, el hundimiento de buques petroleros o la caída de aviones, entre otros. Según Dejours, esta modalidad de análisis acerca del factor humano se enraiza por un lado, en una confianza desmedida en la ciencia y la técnica y por otro, en un cierto desconocimiento de las ciencias humanas y del trabajo. Pero además el punto de partida epistemológico utilizado por Dejours se inscribe en el paradigma de las ciencias aplicadas, que se orientan al estudio de situaciones de trabajo concretas para el análisis, descripción y la comprensión de las conductas reales adoptadas por los hombres y mujeres en el proceso de trabajo y no a la producción de conocimientos.

La perspectiva del stress

El punto de partida de la problemática es la dificultad de precisar la noción de stress y los factores concretos que provocan "reacciones de stress" (Bagnara y Visciola, 1988). Se admite la existencia de factores múltiples, que genera una diversidad de interpretaciones e intervenciones complementa-

rias. Es evidente que como en otros fenómenos complejos, es necesario un análisis interdisciplinario. Un aspecto fundamental es la constatación de matices individuales, debidos a las distintas percepciones de una condición de trabajo stressante por parte de los trabajadores.

Estas diversas formas de stress se dan en función: 1. del tipo de trabajo (productivo o administrativo), 2. del contexto organizacional y 3. de la calidad y el tipo de tareas. Estos grupos de variables son tratados desde la perspectiva de la psicología y de la ergonomía cognitiva.

La perspectiva de la ergonomía cognitiva

Desde la ergonomía cognitiva, el centro de interés en la situación de trabajo es el tratamiento y la transmisión de información. En esta concepción el hombre procesa la información procedente del medio y les atribuye significados. Su capacidad de tratamiento de la información es limitada, y debe compatibilizar sus recursos disponibles como "humano", y las exigencias de compromiso "mental". Evidentemente la introducción de la informatización incrementa el peso del componente mental aún en los trabajos que requieren habilidad motriz. No solamente se transforma el trabajo en sí, sino también en la "carga mental organizativa"

Para analizar los elementos generadores de stress en un medio de trabajo automatizado, se enfrentan dos dificultades fundamentales: en primer lugar, hay un desconocimiento de los límites cognoscitivos humanos en el tratamiento de la información simbólica y abstracta, y por el momento no hay instrumentos fiables para medir el compromiso mental empleado en la interacción con la máquina. Por otra parte, es difícil tener en cuenta la carga de trabajo organizativa cuando se diseña la organización del trabajo.

En el trabajo productivo, la automatización de la actividad puede suponer la reducción del control del trabajador sobre su propio trabajo, debido que el control de su propia actividad mental corresponde a la máquina. Estos aspectos son claramente generadores de stress, insatisfacción, y pesimismo frente a la automatización. Otro aspecto esencial es la ruptura de las redes informales de comunicación entre los trabajadores, debido a la necesidad de concentración y entrega mental a las tareas. En el trabajo administrativo se producen otros fenómenos: se desarrolla una cultura impersonal impuesta por la máquina. Se ha denominado "tecnostrés" a la situación en la que el operador acepta pasivamente la dependencia absoluta de la máquina, y asimila formas de comunicación estereotipadas y no naturales, que los trabajadores hacen extensivas a situaciones extralaborales.

La organización del trabajo. El aporte de la psicodinámica del trabajo.

En la evolución teórica de la psicopatología a la psicodinámica del trabajo encontramos una de las vertientes más ricas del replanteo del concepto de organización del trabajo. Esta nueva perspectiva disciplinaria es el resultado del gran desarrollo ocurrido en el campo de la investigación sobre la situación del hombre en el trabajo. En sus orígenes, en las décadas del 50 y 60 en enfoque se centraba en el trabajo como causante de sufrimiento físico y problemas mentales, dando lugar a la búsqueda de una relación bastante mecánica entre trabajo y descompensación psíquica. Desde los primeros diálogos de la psicopatología del trabajo en la década del '70, con las ciencias de la salud a través del psicoanálisis, y con las ciencias del trabajo a través de la ergonomía, se generaron investigaciones en el CNAM, bajo la dirección de Alain Wisner, que llevarían al famoso ensayo de Dejours: "Trabajo: desgaste mental" en el año 1980. A partir de ese punto nodal, en un debate incesante y el aporte de numerosas investigaciones se inicia el replanteo de la noción de organización del trabajo, que aparece como un producto del juego de las relaciones sociales y del conflicto de interpretaciones de los agentes. En este enfoque modificado, el mismo trabajo se redefina como: "la actividad desplegada por los hombres y las mujeres para enfrentar lo que no está dado por la organización prescrita del trabajo" (P. Davezies, 1991).

Otro cambio teórico, que conduce a la nueva denominación de la disciplina, lo constituye el desplazamiento hacia una perspectiva de la "normalidad" en el eje de reflexión. Desde este enfoque, es la normalidad lo que constituye un enigma, y ya no la locura. Esta normalidad no excluye la elaboración de estrategias defensivas, e incluso ofensivas, contra el sufrimiento. La normalidad pasa a ser el resultado de una lucha. Así, la psicodinámica del trabajo se define como: "el análisis dinámico de los procesos psíquicos movilizados por la confrontación del sujeto con la realidad del trabajo". (Dejours, 1993)

El campo de investigación se amplía, además del sufrimiento y el placer, la alienación y la normalidad, se incluyen "las huellas del trabajo", es decir, toda la relación subjetiva con el trabajo que va más allá de la situación de trabajo y de la jornada laboral. Las consecuencias observadas fuera del trabajo se generan cuando la naturaleza y consignas de la tarea realizada afectan a los trabajadores, ya sea porque: hay una utilización intensiva que ocasiona problemas que perturban la vida cotidiana, o hay un modo de utilización no habitual que origina "conductas adquiridas" persistentes que son inadecuadas en la vida corriente.

Ejemplos: Las operadoras telefónicas: las situaciones de pregunta-respuesta desencadenan las frases convencionales o estereotipadas que utilizan en el trabajo; los operadores que

hacen captación-codificación de los datos censales, en su vida cotidiana se sorprenden escribiendo en forma codificada, etc. Lo más importante de este fenómeno no es lo inadecuado del comportamiento, sino el sentimiento de confusión y despersonalización que implica.

Estos fenómenos se manifiestan no sólo en las conductas temporales a corto plazo: horarios, reacción ante lo imprevisto, etc. sino también en las conductas temporales a largo plazo: organización de vacaciones, planificación del retiro, etc.

En esta perspectiva de la Psicodinámica del trabajo, se da un replanteo de las nociones de trabajo y de organización del trabajo.

El trabajo, en la definición de Davezies (1991) "es la actividad coordinada de hombres y mujeres para enfrentar lo que, en la producción, no puede obtenerse por simple ejecución de la organización prescrita de trabajo". Por lo tanto, en esta definición el trabajo es siempre "humano", y los autómatas no lo pueden hacer.

El individuo se ve enfrentado en el ámbito laboral, a satisfacer tres racionalidades distintas: 1. la racionalidad de los objetivos de la producción; 2. la racionalidad en relación con la salud (normalidad), o la realización de los objetivos "subjetivos" -estas dos racionalidades son contradictorias, y el individuo debe encontrar el menos malo de los "compromisos" entre ambas y la calidad de este compromiso pasa por el "colectivo de trabajo"-; 3. la tercera racionalidad es social, y se refiere a la racionalidad de las acciones en relación con normas y valores colectivos.

La organización del trabajo real es un producto de las relaciones sociales, es un compromiso y ese compromiso se construye. Se lleva a cabo un ajuste entre la organización del trabajo prescrita y la organización real. Se impone un trabajo de interpretación de los problemas y de las dificultades derivadas de las imperfecciones y contradicciones de la organización del trabajo prescrita. La multiplicidad de interpretaciones y el conflicto entre ellas, conduce a la construcción de un compromiso.

Si comparamos los niveles de análisis de la ergonomía y de la psicodinámica del trabajo, se observa que tanto la ergonomía de los "human factors" como la ergonomía cognitiva, analizan la "actividad" como la forma de llegar a la real ejecución de la "tarea", y toman en cuenta una sola racionalidad, la de los fines (teleológica)

Por el contrario, la psicodinámica del trabajo analiza "los procesos intersubjetivos que hacen posible la gestión social de las interpretaciones del trabajo", teniendo en cuenta la tensión existente entre las distintas racionalidades y la necesidad de arribar a un "compromiso".

Reflexiones finales

La realización de diagnósticos, prescripción de soluciones y planificación de las tareas para evitar y /o disminuir los riesgos sobre la salud o los accidentes de trabajo se encuentra de esta manera estrechamente vinculada a la concepción del trabajador y la teoría desde la cual nos acerquemos a esta problemática.

Es en este marco en que nos parece imprescindible encontrar nuevas categorías a la hora de entender las CyMAT. Sobre todo si se tienen en cuenta las importantes transformaciones en las condiciones de trabajo, como consecuencia de la emergencia de nuevas formas de organización que aparecieron a partir de la tercera revolución industrial.

Aparecen así nuevas patologías tales como stress y fatiga crónica, mayor carga mental y mayor peso de los factores psicosociales, resultado de la situación de incertidumbre y precariedad laboral, y las nuevas exigencias de la organización del trabajo, que buscan intensificar tanto la duración como el ritmo de trabajo para adaptarlo al automatismo impuesto en el procesamiento de la información.

El primer gran desafío consiste en "reinstalar" la necesidad de abordar esta problemática, tanto en el ámbito académico como en el ámbito de los trabajadores, que ha pasado a un segundo plano frente a la gravedad de la situación de precariedad e inestabilidad laboral y la urgencia de la preservación del empleo por sobre otra consideración.

El avance en la definición teórica de los conceptos y en la revisión de los distintos enfoques sobre salud y trabajo permitiría incluir la problemática del "no trabajo" y la salud, es decir, de las situaciones de desempleo, precariedad, y retiro de la actividad laboral.

Los aportes de la ergonomía cognitiva y la psicodinámica del trabajo abren nuevas perspectivas en el tratamiento de estos temas, particularmente en el de salud mental, así como las experiencias del trabajo interdisciplinario, que muestran la mayor riqueza de un tratamiento de este tipo para una problemática de una complejidad creciente.

Bibliografía

- Armstrong, Pat (1998): "Transformación del mercado y del trabajo", en: I.L.O.: *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. Fourth edition. International Labour Office. Geneva.
- Bialakowsky Alberto (1991): "El significado del trabajo", en: *Cuadernos de UTPBA* N°1 Buenos Aires
- Dejours, Christophe (2000): "Psicodinámica del trabajo y vínculo social" en: *Revista Actualidad Psicológica*, marzo 2000.
- Dejours, Cristophe (1998): *El factor humano*. Lumen. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE-CONICET. Prefacio, Introducción.
- Dessors, Dominique y Guiho-Bailly, Marie-Pierre (1998): *Organización del trabajo y salud. De la Psicopatología a la Psicodinámica del trabajo*. Lumen. Asociación Trabajo y Sociedad. PIETTE-CONICET.
- Matrajt, Miguel (1996): "Paradigmas en salud mental y trabajo", en: Panaia, Marta (comp.): *Trabajo y Empleo. Un abordaje interdisciplinario*. EUDEBA-PAITE.
- Neffa, Julio César (1988): *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Area de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL-CONICET, CREDAL-CNRS, Humanitas, Buenos Aires.
- Noriega, Mariano (1993): "Organización laboral, exigencias y enfermedad", en: Laurell, Asa Cristina (Coord.): *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Serie Paltext, Salud y Sociedad 2000, N° 3. Organización Panamericana de la Salud.
- Rodríguez, Carlos (1993): *Acerca de la salud de los trabajadores*. Confederación Sindical de Comisiones Obreras. Departamento de Salud Laboral, Madrid.
- Teiger, Catherine (1998): "El trabajo, ese oscuro objeto de la Ergonomía", en: Castillo, J.J, y Villena J.: *Ergonomía: conceptos y métodos*. Editorial Complutense.
- Teiger, Catherine (1998): "Las huellas del trabajo", en: Castillo, J.J., y Villena, J. (editores): *Ergonomía: Conceptos y Métodos*.

Ceil  Piette

CENTRO DE ESTUDIOS E
INVESTIGACIONES LABORALES

PROGRAMA DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
SOBRE TECNOLOGÍA, TRABAJO Y EMPLEO

Saavedra 15 P.B. C1083ACA
Buenos Aires, Argentina
tel/fax 4952 7440/4952 5370.
tel. 4953 7651 - fax 4953 9853
E-mail: postmast@piette.edu.ar,
postmast@ceil.edu.ar
<http://www.ceil-piette.setcip.gov.ar>

Publicaciones

NICOLE MANDON, OLIVIER LIAROUTZOS

Análisis del empleo y las competencias: el método ETED

Traducción de Irene Brousse

Trabajo y Sociedad/PIETTE (CONICET)/Lumen-Humanitas/ Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Buenos Aires, 1998, 111 págs.

Esta publicación presenta dos textos referidos al análisis del empleo, de las competencias, y la formación: en el primero redactado por Nicole Mandon, se exponen, en forma minuciosa los principios generales del método ETED, sus dimensiones de análisis, las etapas del procedimiento, y ejemplos ilustrativos; y el segundo, a cargo de Olivier Liaroutzos, se refiere al análisis del trabajo y la oferta de formación.

El método ETED¹, elaborado y experimentado por la autora, que pertenece al Centre d'Etudes et Recherches sur les Qualifications -CEREQ- es una herramienta que permite el análisis del empleo², a través de un conjunto de dimensiones, y la especificación de sus competencias, -saberes en acción-.

Cada empleo tipo estudiado en su dinámica -ETED-, implica considerar un espacio, una unidad de referencia, ya que agrupa situaciones de trabajo diversas, pero que presentan una especificidad, por coincidir en sus grandes atribuciones de base y su finalidad, los procedimientos específicos implementados y los saberes movilizados.

Por lo tanto, la originalidad consiste en traducir la variabilidad del trabajo, -debida a la organización del trabajo, y el ambiente laboral-, y la elasticidad, -debida a las características personales-, en un esquema tipo.

La utilidad de esta metodología es que permite, -luego de diseñar el espacio, o franja de cada ocupación-, gestionar en forma anticipada, individual o colectivamente, los requerimientos de formación, de recluta-

miento, e identificación de itinerarios profesionales, principalmente.

Este método es la prolongación del Repertorio Francés de Empleo (RFE), diseñado a principio de la década de los años setenta, y que aún está vigente. A la misma base se le incorporaron dimensiones de análisis para dar respuesta a las demandas provenientes de los responsables encargados de recursos humanos, y de formadores.

Para aprehender las competencias del empleo tipo analizado, se estudian diferentes dimensiones, en determinadas instancias, mediante fichas:

o Ficha de identificación

o Ficha demográfica

o Ficha de competencias:

1. Atribuciones
2. Procedimientos
3. Extensión del campo: carga y autonomía
4. Condiciones de trabajo, aspectos particulares
5. Saberes movilizados

Ficha dinámica

1. Variabilidad y elasticidad
2. Filiación de competencias
3. Tendencias de evolución

¹ Corresponde a la traducción de un conjunto de textos correspondientes a La gestion prévisionnelle des emplois: la méthode ETED, Collection de Etudes N° 57 CEREQ, diciembre 1990; MandonN. y Liaroutzos, O., La gestion des compétences: la méthode ETED en application, Documents Séminaires N° 97 CEREQ, agosto 1994.

² En realidad la denominación apropiada sería, puesto ocupado, o actividad.

Para lograr la comunicación del análisis, se exponen en forma visual los resultados por medio de la: franja de atribuciones, la red de relaciones y el diagrama de filiación de competencias.

Se consideran competencias: al saber movilizar los conocimientos, capacidades, cualidades para enfrentar un problema dado, o los conocimientos y cualidades en acción. Es "ese no se que" por el cual la calificación se vuelve eficiente y se actualiza en el puesto de trabajo (Demaffly, 1987).

El método se desarrolla a lo largo de siete etapas, que van desde el análisis de la demanda, las técnicas de recolectar la información, el análisis, procesamiento, validación y formalización de los resultados. La técnica fundamental para recabar la información es la entrevista, ya sea a los titulares del empleo, como a la jerarquía.

A los titulares se les solicita que "digan" su trabajo, ya que el "análisis" requiere un saber especial, que correspondería al analista. La observación de la actividad ayuda a la comprensión, pero no tiene el estatus que le confiere la ergonomía.

En suma, esta selección de textos descriptivos constituye un modo adecuado para una aproximación a esta metodología del CEREQ.

La publicación realizada por Olivier Liaroutzos surge a partir de un seminario dictado por el autor, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en septiembre de 1997, en Buenos Aires. La exposición Análisis del trabajo y construcción de la oferta de formación se desarrolla a lo largo de cuatro capítulos:

1. introducción a un debate sobre la naturaleza del trabajo;
2. el análisis del trabajo y del empleo: reconocimiento y prospectiva;
3. el análisis del trabajo, la identificación de los niveles de formación y la elaboración de contenidos de formación;
4. problemática del trabajo de los expertos.

En la primera parte, dado que el objetivo es evocar el trabajo en una perspectiva de formación, las preguntas son: ¿qué análisis del trabajo necesitamos hacer para construir una oferta de formación? ¿Considera apropiado definir el trabajo como "lo que no es dado por la ciencia, la técnica, las consignas y la organización prescripta", es la "movilización de la inteligencia creadora?" (Dejours, y Molinier). Se analiza así la iniciativa e inventiva de los individuos que enfrentan el acontecimiento, lo imprevisto o la rutina; la intelligen-

cia de las situaciones que permiten deshacernos de las representaciones reductoras que pesan sobre muchos oficios. Se analizan los saberes que entran en acción o que se trasladan -movilizan, transmiten-, y estar en comunicación con especialistas de la formación.

Finalmente, al analizar el trabajo, hay que considerar el principio de variabilidad -diversidad de las características del entorno profesional-, tal como lo aconseja el CEREQ, y la tecnicidad, -intervención sobre las máquinas, la materia prima, la aplicación de reglamentos-

El segundo capítulo, se refiere al interés de "reconocer el trabajo", de restituir al trabajo su complejidad y mostrar sus partes ocultas; de reapropiarse del trabajo para quienes lo ejercen, ya que, ausente ese reconocimiento, no es posible la construcción de la formación.

Develar la naturaleza del trabajo requiere un abordaje focalizado en torno de la idea "mostrar la riqueza y utilidad del trabajo". La noción de rol profesional resume bien la idea de utilidad social y económica de la intervención. El análisis del trabajo desde esta perspectiva permitiría una gestión anticipada del empleo, que evitaría las reducciones de personal ocupado como consecuencia de cambios organizacionales y técnicos.

El tercer capítulo presenta al método ETED, empleo tipo estudiado en su dinámica, del CEREQ, que brinda una forma de estudiar empleos-oficios tipo. Cada uno es una acumulación de situaciones individuales similares, que permiten construir un núcleo duro de competencias. Un empleo-oficio tipo se determina cuando coinciden tres criterios: la finalidad o rol profesional; la posición en el proceso de producción; y el rol de interfase.

Los empleos-oficios tipo, dado que no tienen existencia real y surgen por una convención metodológica, son posteriormente interpretados por los profesionales de la formación -diseñadores de programas, expertos pedagógicos y formadores-, para elaborar o reelaborar los contenidos de formación si fuera necesario.

Finalmente, considera el análisis del trabajo como una especialidad que implica el análisis de una situación problemática, y requiere el saber de un experto, quien da una opinión al demandante del estudio.

Resumiendo, este libro redactado por dos integrantes del CEREQ, constituye una buena introducción a los temas empleo, competencias y formación.

Lic. Nora Mendizábal