

## Lo que las encuestas sobre el sufrimiento en el trabajo no dicen

Revista: [Pasos a la izquierda N°10 \(Noviembre 2017\)](#)

Por SANDRINE HOLLET-HAUDEBERT y FLORENCE ALLARD-POESI

**Considerado como plaga del siglo, problema pasajero o enfermedad que incapacita, el sufrimiento en el trabajo es un fenómeno cuyo conocimiento no cesa de evolucionar. El asunto del sufrimiento en el trabajo pasó a primer plano con la cobertura mediática que tuvo la ola de suicidios en France Télécom durante la [primavera de 2009](#).**

Desde octubre de 2009, en el marco de un [plan de prevención del estrés y de los riesgos psicosociales](#), las empresas de más de 1.000 asalariados están obligadas a poner en marcha instrumentos de medida del estrés y de riesgos psicosociales entre sus empleados. Para desarrollar estas encuestas, las empresas acuden por lo general a consultoras que tienen los recursos y prácticas para llevar a cabo estas investigaciones.

### Interrogarse sobre la capacidad performativa de los instrumentos de medida

Fue a partir de la ola de suicidios en France Télécom cuando los representantes sindicales pidieron que fuera el gabinete Technologia quien hiciese la auditoría.

A mitad de diciembre de 2009 salió a la luz un informe preliminar redactado por la consultora donde se ofrecían los resultados de esta gran encuesta: de aquí partimos para nuestra [investigación](#), objeto de publicación en la revista *Human Relations*. Analizamos el informe en cuestión así como el [cuestionario](#) enviado a los 80.080 empleados de France Télécom entre los meses de octubre y noviembre de 2009.

El objetivo de nuestro trabajo es estudiar las visibilidades e invisibilidades producidas por los cuestionarios destinados a medir el sufrimiento en el trabajo. En segundo plano, queremos analizar la capacidad performativa de los instrumentos de medida, dicho de otra manera, ¿qué realidad y qué concepción del sufrimiento son transmitidas por estas encuestas?

### Lo que la encuesta deja ver y comprender

La encuesta de Technologia para France Télécom abarca 172 preguntas sobre el propio individuo. Para responder, el asalariado debe realizar una especie de contabilidad de acontecimientos de su vida a fin de detectar la duración, la frecuencia, el ritmo y la actividad reciente. Debe ser a la vez capaz de identificar varias emociones como el miedo, la desesperación o la tristeza, y evaluar el

impacto del sufrimiento sobre su cuerpo, su salud mental y sus comportamientos.

El cuestionario propone igualmente al asalariado evaluar su entorno inmediato, las exigencias de su trabajo, la autonomía y la influencia que por una parte este puede tener sobre ese trabajo (ítem 15: «*En mi tarea, yo tengo poca libertad para decidir cómo hago mi trabajo*»), y por otra las recompensas simbólicas y materiales que puede sacar del mismo. A través de estas preguntas, la relación de trabajo aparece así como una transacción -qué es lo que se «recibe» como contrapartida de lo que se «da»-; el entorno es un obstáculo ante el cual el asalariado se somete sin poder intervenir realmente sobre el mismo.

El informe, muy difundido a través de diferentes medios, pone en evidencia un descenso del sentimiento de orgullo de pertenecer a France Télécom y una degradación de las condiciones de trabajo. Con ayuda del modelo de [Karasek](#) (modelo muy popular no solamente en las encuestas sobre el estrés en el trabajo sino también en medios académicos), el informe destaca igualmente sobre todo a las personas que «más» sufren: los funcionarios, los empleados no ejecutivos, los menos cualificados y las personas encargadas de atención al cliente.

Los gráficos oponen a ciertas categorías de trabajadores, como los directivos en «situación de trabajo relajado» y los funcionarios en «situación de trabajo en tensión», sufriendo estos últimos, según el informe, una falta de adaptabilidad y adecuación de su perfil al empleo. En ese informe, el sufrimiento parece descansar exclusivamente sobre la posición del individuo en el seno de la empresa. Los aspectos psicológicos, morales, de salud y los relativos a la tarea se ocultan en beneficio de las clasificaciones administrativas.

### **Lo que la encuesta oculta y calla**

Si la encuesta tiene la capacidad de identificar y definir planes de acción precisos hacia ciertas categorías de trabajadores, el estudio crea a su vez zonas de invisibilidad, dicho de otro modo, de dimensiones que, al no ser ni observadas ni medidas, no son discutidas y permanecen silenciadas.

En primer lugar, no se tiene en cuenta el entorno económico, estratégico e ideológico del asalariado. Aquel se reduce al entorno de personas que interactúan cotidianamente con el asalariado (el director, el cliente, los colegas) y/o ocasionalmente los servicios de recursos humanos). Si parece ilusorio tomar en consideración el conjunto de factores del sufrimiento (principalmente por razones estadísticas), la encuesta se fija en el más pequeño denominador común de los estudios, a saber la calidad de la relación con el jefe. Por ejemplo, se podría esperar que el cuestionario interrogase a los asalariados acerca de los diferentes cambios estratégicos adoptados por France Télécom, como la opinión de esos asalariados sobre el plan [NeXT](#), proyecto dirigido a transformar el grupo de telecomunicaciones. Se sabe, sin embargo, que los cambios en las situaciones de trabajo son factores que incrementan la incertidumbre y en consecuencia el nivel de estrés.

---

**Desde esa perspectiva, el individuo no tiene que pensar, apreciar y/o participar de manera activa en las orientaciones estratégicas de la empresa. De esa forma, los aspectos culturales, políticos y estratégicos del individuo son silenciados**

---

En segundo lugar, mientras que el cuestionario reconoce al individuo como dotado de emociones y valores, el informe sugiere que los individuos sufren porque no tienen los recursos suficientes para desempeñar su trabajo o no son suficientemente recompensados. Desde esa perspectiva, el individuo no tiene que pensar, apreciar y/o participar de manera activa en las orientaciones estratégicas de la empresa. De esa forma, los aspectos culturales, políticos y estratégicos del individuo son silenciados.

Sin duda, tanto el cuestionario como el informe son objeto de compromiso entre exigencias científicas y expectativas de las partes interesadas en el comité de control (sindicatos, dirección, consultores); permite igualmente poner el sufrimiento en el trabajo en el centro de la actualidad. Nuestro análisis pone de relieve sin embargo un desfase importante entre la concepción que tiene la dirección acerca del trabajo de los asalariados (un asalariado racional, autónomo, capaz de correr riesgos y de controlarlos) y los instrumentos de medida del sufrimiento en el trabajo que lo consideran como un individuo más bien pasivo, que calcula sus esfuerzos y recompensas en el mejor de los casos, y replegándolo a su posición dentro de la organización en el peor.

La aparente neutralidad del cuestionario y su carácter científico (legitimidad por el uso -completo o parcial- de escalas de medida) tienden sin embargo a limitar, si no a silenciar, todo cuestionamiento y debate sobre esas herramientas. Corresponde por tanto a los investigadores, pero también a los diseñadores y lectores de estos cuestionarios y encuestas, revisar estas herramientas y preguntarse lo que, por definición, dicen y callan.

[Artículo original en la revista [The Conversation](#). La traducción es de Javier Aristu]

---

**Florence Allard-Poesi.** Investigadora del Institut de Recherche en Gestion, Université Paris XII Val-de-Marne.

**Sandrine Hollet-Haudebert.** Investigadora de la Université de Toulon.

