

Martes 27 de octubre de 2009

El caso France Telecom

Hace tan sólo unas semanas **El País** publicó este reportaje sobre los asombrosos acontecimientos en France Telecom en Francia. Fijaros que somos una fuente del mismo, gracias a los estudios que lanzamos periódicamente con el **Observatorio efr**.

¿Mata el trabajo o la mente?

Es la respuesta extrema a la presión laboral - El entorno influye, pero siempre hay una base de trastorno psíquico

Abochornado por la ola de suicidios en France Télécom, empresa que cuenta con una participación estatal del 26,5% en el capital, el Gobierno de Nicolas Sarkozy acaba de dar un paso al frente para visualizar que se ha tomado en serio el nivel de estrés que reina en las empresas. Ayer mismo, el ministro francés de Trabajo, Xavier Darcos, reclamó a las compañías de más de mil empleados que negocien con los sindicatos medidas de prevención del estrés. Deberán tener un plan listo antes del 1 de febrero. No habrá sanciones económicas para las que no cumplan, pero sí serán denunciadas en una lista de buenos y malos. Darcos admitió haber "subestimado" el alcance del malestar social en las empresas.

El caso del gigante de las telecomunicaciones francés está conmocionando al país vecino. ¿Hasta qué punto las disfunciones y el ambiente de presión en una empresa pueden llevar a 24 personas de una misma firma a quitarse la vida en un mismo país en el plazo de año y medio? A la espera de la auditoría sobre la inquietante ola de suicidios en France Télécom (FT), en manos de la firma Tecnología, que estará lista a mediados del próximo noviembre, las historias de trabajadores que se han arrojado al vacío o que se han acuchillado el vientre en plena reunión -algunos tras denunciar "la gestión por el terror" de su empresa o tras confesar su incapacidad para "enfrentar otra reorganización"- han destapado la existencia de un clima social pésimo, de un malestar mareante y de una gestión organizativa dudosa en el gigante de las telecos.

¿Acaso es France Télécom una empresa letal? "No existen, para entendernos, empresas suicidógenas", subraya el psiquiatra experto en suicidiología Julio Bobes. "Pero sí existen entornos que favorecen el estrés y la conflictividad psicosocial. Y las personas con una vulnerabilidad previa los sufren más que el resto, y algunas hasta intentan resolverlas por una vía torpe, por una vía patológica", añade.

Este profesor de la Universidad de Oviedo hace hincapié, más que en las 24 muertes, en los intentos fallidos. Ha habido, que se sepa, 14. "Es llamativo el comportamiento parasuicida. France Télécom puede no ser responsable de las muertes, sobre todo cuando había psicopatologías previas, pero sí tiene una responsabilidad parcial. Es responsable de la salud laboral de sus empleados. No sabemos qué hizo para prevenirlas". La empresa dueña de la marca Orange ha declinado hablar para el reportaje sobre un "tema delicado". Tan delicado que se ha cobrado la cabeza de su número dos, Louis-Pierre Wenès, cuestionado por sus métodos para modernizar el ex monopolio.

Es ese perfil de ex monopolio convertido en transatlántico de la tecnología y las comunicaciones, que navega en un mar de competencia feroz y de innovaciones tecnológicas a velocidad de vértigo, lo que de algún modo convierte a FT en paradigma de los males de la empresa global del siglo XXI.

"Este episodio es una metáfora exagerada: nunca tanto como ahora las empresas han necesitado el compromiso de los trabajadores y nunca como ahora han dado tan poco a cambio, especialmente porque el tiempo, que antes jugaba a favor del empleado, con más cualificación y experiencia y mayor demostración de lealtad, ahora parece jugarle en contra: le hace más prescindible y menos empleable si pierde el trabajo", opina Francisco Longo, profesor de Recursos Humanos y director del Instituto de Gestión Pública de ESADE.

No se trata de acoso, ni de algún jefecillo incapaz de liderar. Se trata del engranaje de la propia organización. El gigante de las telecomunicaciones, que sólo en Francia tiene 102.000 empleados, vive en estado de transformación permanente desde su privatización, que arrancó en 1996.

Ivan du Roy, autor del libro *Orange stressé*, explica en él que la raíz del mal reside en la privatización y salida a bolsa de la empresa, que conllevó dejar de lado cierta cultura de servicio público hacia una carrera feroz hacia la rentabilidad (aunque el Estado mantiene un 26,65% del capital y un 65% del personal son funcionarios), con la idea de adaptarse o adiós. Más de 13.000 personas han pasado en los últimos dos años a las áreas comerciales e informática, lo que habría sufrido en particular el colectivo de técnicos. Y, hasta 2003, "más de la mitad cambiaron radicalmente de función", según la confesión del ex directivo del grupo Michel Bon. La empresa ha prescindido de 22.000 trabajadores y el nivel de dimisiones ha ido subiendo (un 15,3% en 2008). ¿Este entorno puede influir en que haya suicidios? "El entorno influye, un entorno de cambio influye, pero en un suicidio el desorden mental está en la base", puntualiza Carmen Tejedor, psiquiatra del Hospital de Sant Pau experta en suicidiología, que describe el acto de quitarse la vida como resultado de factores tales como la existencia de enfermedad mental, el hecho de pensar en el suicidio, padecer alguna enfermedad médica, lidiar con acontecimientos vitales que pueden descompensar a personas más vulnerables o el aislamiento.

"Algunos empleados se mataron tras culpar a su trabajo del estrés. No implica necesariamente que la culpa sea de la empresa, pero en la mente del suicida la empresa jugaba, sin duda, un papel", reflexiona por su parte el psiquiatra Luis Rojas Marcos. "El ambiente en la empresa puede ser un factor, sin duda", añade.

Con la crisis aumenta la cantidad de personas que sienten ansiedad y estrés, es un hecho. Pero, puntualiza Rojas Marcos, "no van a la consulta a lamentarse porque están sin trabajo, sino por problemas relacionales, por no encontrarle sentido a la vida o por incapacidad de controlarla". La desconexión del entorno, de nuevo.

La cúpula de France Télécom ha tardado en encajar en serio lo que se ha convertido, más allá del prioritario drama humano, en un grave problema de reputación. El presidente de France Télécom, Didier Lombard, que aún aguanta en el puesto, habló al principio de "moda de los suicidios". Recursos Humanos dejó la cosa en "algunas personas débiles" que no se adaptaron al cambio.

Hasta que el Gobierno Sarkozy metió baza. Ahora, Lombard propugna "un nuevo convenio social". Los programas de movilidad geográfica y de funciones siguen por ahora suspendidos. Un teléfono gratuito permite desahogarse a los empleados agobiados. Se ha designado a un "mediador" para la movilidad.

"Nada justifica que un hombre o una mujer ponga fin a sus días. No lo puedo aceptar. Ni ahora ni nunca", se acaba de despedir Wenès, cuestionado por los sindicatos. Y por el Gobierno francés. France Télécom sugiere que el problema no es nuevo. En 2000 hubo 28 casos. En 2002, 29.

Francia es el país de la Vieja Europa con mayor tasa de suicidios por cada cien mil habitantes: según la Organización Mundial de la Salud (OMS): 26,2 en los hombres y 9,2 en las mujeres; lo que da un 17,7 de media. Los 24 suicidios de France Télécom han ocurrido en año y medio, sobre poco más de 100.000 empleados en Francia. No hay tanta desproporción sobre su media nacional, muy superior a la de Grecia, España o Reino Unido, pero eclipsada por los datos de Finlandia (31, en el caso de los hombres) o, sobre todo, los países del Este y las repúblicas bálticas, con cifras muy elevadas en el caso de los hombres en Hungría (42) y Lituania (68).

Eso no significa que France Télécom no tenga un problema. Aunque cueste demostrarlo. "La depresión no suele dar lugar a enfermedad profesional ni a accidente laboral. Es casi imposible atribuirla sólo al trabajo", apunta Adrián González, subdirector de Prevención de Riesgos Laborales de la Inspección de Trabajo, para quien "seguro que en España hay casos de suicidios por el trabajo, pero ni se conocen".

Algunas consultoras han teorizado que las empresas pueden, de hecho, enfermar. Como las personas. "La empresa española está estresada", concluye, por ejemplo, la firma Tatum en el Estado de salud de la empresa en España, estudio realizado sobre la base de encuestas, con una muestra de 2.475 profesionales. El estrés

(ritmos asfixiantes, empleados en tensión por sobrevaloración de capacidades, escasez de personal cualificado, falta de información, pérdidas de tiempo, elevadas bajas por estrés...), la osteoporosis (estructura de la empresa debilitada por falta de recursos financieros y humanos, endeudamiento excesivo, plantilla sobredimensionada, escaso liderazgo, concentración excesiva de ingresos...) y la miopía (incapacidad para reconocer cambios en el mercado con antelación) serían, según Tatum, las tres enfermedades más extendidas. "El cortoplacismo tiene mucho que ver con todo eso. Es difícil hablar de dirigir a personas, o de conciliar vida personal y laboral, cuando azota la crisis, vale. Pero no creo que la crisis nos esté llevando a un propósito de enmienda. La empresa vive a golpe de resultado trimestral, de lo que haga la acción en Bolsa, de qué dirán los analistas, del recorte de gastos", comenta Eugenio de Andrés, socio director de Tatum. Recientemente, el **Observatorio de la Empresa Familiarmente Responsable (EFR)** alertaba no sólo sobre el absentismo laboral, sino sobre el emocional. Se da si el trabajador está en su puesto pero no rinde, sea por agotamiento, decepción o angustia. Suele haber un desajuste entre la persona, su puesto y la organización.

Concha Pascual, directora del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, admite que los problemas organizativos y psicosociales no se toman en serio "de forma generalizada", salvo en algunas grandes empresas. "En las pymes es más difícil aún. Pero vamos avanzando. Hace 10 años, ni se hablaba de esto", señala.

Quienes hablan más de ello son los sindicatos. "El cambiante mundo laboral obliga a que las organizaciones tengan que adaptarse a nuevos mercados, imposiciones y cambios tecnológicos que les permitan mantener su competitividad, lo que ha hecho que los trabajadores deban enfrentarse a nuevas demandas como la adaptación a sistemas complejos y tecnificados, presión temporal, incertidumbre e inseguridad sobre su futuro profesional por la utilización de nuevas tecnologías", concluye un informe que UGT acaba de difundir, del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. Atribuye en él que la empresa no alcanza el rendimiento esperado porque cuando diseña un puesto de trabajo "no considera los aspectos psicológicos, las capacidades, las expectativas y limitaciones de las personas". El objetivo sigue siendo cubrir las necesidades económicas. La traducción del problema no está clara. Las bajas por estrés o depresión se mezclan entre las de bajas por enfermedad común. Pero el informe de UGT recuerda que, hoy, "los problemas relacionados con una mala salud mental son la cuarta causa más frecuente de incapacidad laboral".

"Cuando existe un equilibrio entre lo que requiere el trabajo o carga mental, la autonomía del trabajador sobre su tarea, las dinámicas del puesto y las habilidades del empleado, todo va. Cuando se desajusta algo, puede darse una enfermedad, y, bajo una exposición aguda y prolongada, incluso derivar en cuadro pseudodemencial", enfatiza Manel Fernández, presidente de la asociación de profesionales de seguridad y salud en el trabajo AEPSAL.

La última Encuesta Nacional sobre las Condiciones del Trabajo data de 2007, aún sin crisis, y desvela que un 22,5% de trabajadores españoles cree que el trabajo está afectando a su salud; un 30% en el caso del sector de transporte y comunicaciones, el más alto junto a la Administración. Lo aseguran, sobre todo, los que tienen entre 24 y 34 años. Aunque los de la década siguiente no se quedan cortos. Cuando se les pregunta por los síntomas psicosomáticos más frecuentes, responden: el sueño se altera, siempre estoy cansado, me duele la cabeza o estoy irritable. ¿Le suena?

Solución propuesta Sistema de Diagnostico del estrés laboral (Identifique los requisitos funcionales que podría tener el sistema).

1. El sistema deberá
- 2.