

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

Los **riesgos psicosociales** son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.



La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 7.d considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y la seguridad de los trabajadores, razón por la cual, las características de la organización del trabajo deben ser **convenientemente evaluadas, controladas y modificadas**.

Se entenderá como "condición de trabajo" cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

(...) d. Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a la organización y ordenación, que influye en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador."

Por tanto,

cuando las condiciones psicosociales son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional.

Así, las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral –condiciones psicosociales generales- afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

Sin embargo, cuando las condiciones psicosociales no son tratadas adecuadamente en la empresa, y existe probabilidad de poder afectar negativamente en la salud y el bienestar del trabajador aparecen los **factores de riesgo** que son aquellas características nocivas de la organización del trabajo que pueden incidir en la salud y el bienestar del trabajador.



Los Principales factores de riesgo psicosocial son:

- **Exceso de exigencias psicológicas:** Cuando hay que trabajar rápido de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.



Fuente: (INSHT)

- **Falta de influencia y de desarrollo:** Cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

- **Falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** Cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.
- **Escasas compensaciones:** Cuando se falta al respeto, se provoca inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, entre otras cosas.
- **Doble presencia:** La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización con el trabajo doméstico y familiar, a pesar de contar con herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar.

Estos factores de riesgo psicosocial tienen una serie de características propias, tales como:

- ☑ **Se extienden en el espacio y el tiempo:** Los factores psicosociales se caracterizan por la no localización, dado que no se circunscriben a un espacio y a un tiempo determinado. La cultura organizacional, el estilo de liderazgo o el clima psicosocial forman parte de las características globales de una empresa, y por supuesto, no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento determinado.
- ☑ **Son difíciles de objetivar,** dado que cuestiones como el rol, la cohesión grupal, la comunicación o la supervisión no tienen unidades propias de medida.
- ☑ **Afectan a los otros riesgos** puesto que el organismo humano es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban influyendo a la totalidad de la persona. De hecho, el aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas suelen propiciar errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.
- ☑ **Se encuentran moderados por otros factores:** la incidencia de los factores de riesgo psicosocial es diferente en cada persona dado que depende de variables individuales de cada persona como el nivel de implicación, la confianza en uno mismo, el optimismo o la motivación de logro.



LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

A diferencia de los factores de riesgo psicosocial, que son ocasionados por condiciones organizacionales, los riesgos psicosociales están constituidos por hechos, situaciones o estados del organismo que presentan una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de manera importante.

Estos riesgos psicosociales se caracterizan por:

- **Afectar a los derechos fundamentales del trabajador.** Los riesgos psicosociales en el contexto laboral se refieren a elementos básicos, que atentan a la dignidad como persona, al derecho a la integridad física y moral o su derecho a la libertad e intimidad. Los riesgos psicosociales más citados, en este sentido son la violencia y el acoso.
- **Afectar de forma global sobre la salud del trabajador.** Los efectos de los riesgos psicosociales actúan sobre la salud del trabajador activando los mecanismos fisiológicos de respuesta al estrés, por lo que hacen que los efectos principales sean mayores. Tanto la violencia y el acoso laboral como la inseguridad laboral o el burnout son formas de estrés que por su globalidad afectan a la organización del propio estilo de vida tanto personal como profesional. Es decir, afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos.
- **Afectar a la salud mental del trabajador.** Los riesgos psicosociales tienen notables e importantes repercusiones en la salud mental de los trabajadores. Numerosos estudios indican que la ansiedad y la depresión, entre otros indicadores de mala salud mental, están asociados a la exposición de los riesgos psicosociales.
- **Tener forma de cobertura legal.** La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores, por un lado, ha obligado a tenerse más en cuenta y valorarse en el entorno laboral además de crear jurisprudencia legalmente (en base a las diversas sentencias sobre tales temas que se han ido produciendo).



LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA


TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

EL ESTRÉS

- Es probablemente el riesgo psicosocial de mayor incidencia y el que está más extendido ya que actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.
- Podemos definirlo como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (Comisión Europea, 2002).
- Podemos considerar la existencia de dos tipos de estrés laboral:
 - 1) Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador
 - 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.



LA VIOLENCIA LABORAL

- 
- En sus diferentes manifestaciones (verbal, física y psicológica), es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia.
 - Podemos definirla como “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (OIT, 2003).
 - En cuanto a los tipos de violencia, podemos hablar de tres tipos distintos:
 - o *Violencia de tipo 1): Actos violentos* procedentes de personas que están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. Su objetivo fundamental es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

- o *Violencia de tipo II) Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Su objetivo es conseguir un servicio que no se estaba recibiendo.*
- o *Violencia de tipo III) Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. El objetivo de este tipo de violencia es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.*

ACOSO LABORAL O MOBBING

- Es una forma de violencia en el trabajo, pero por sus características, consecuencias e incidencia, conviene estudiarse por separado. El mobbing es en la actualidad, considerado uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral.
- Podemos definir Acoso Laboral como “Una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alinearla” (Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo, 2001).



ACOSO SEXUAL



- Es planteado también como una de las formas de violencia laboral, y de forma frecuente, como una modalidad del acoso laboral, pero conviene tratarlo por separado ya que el acoso sexual tiene un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que lo hacen distinto de la violencia laboral y del acoso en el trabajo.
- Podemos definirlo como “Toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado a sabiendas que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil”.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

- Podemos considerar dos tipos de acoso sexual, en función de si existe o no, chantaje:
 - o El acoso sexual en el que existe chantaje sexual es el conocido como “quid pro quo” (una cosa por otra) y consiste en solicitar los favores sexuales a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio, de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como un despido o un cambio de puesto de trabajo.
 - o Acoso sexual producido por un ambiente hostil. Consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está realizando.

INSEGURIDAD CONTRACTUAL

- Ha existido siempre, pero en los últimos años se ha acrecentado a consecuencia de la crisis económica que atravesamos. Los procesos empresariales de fusión, absorción y las disminuciones de plantillas, entre otros, han generado que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con entidad propia, tanto por su extensión como por sus efectos.
- Podemos definir inseguridad laboral como “Una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera”.
- Podemos diferenciar cuatro aspectos en relación a la seguridad contractual:
 - 1) el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato,
 - 2) el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo,
 - 3) el bajo nivel de protección social /desempleo o discriminación),
 - 4) el bajo nivel de control sobre la paga o el salario.



LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

EL BOURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL

- Es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.
- En el síndrome de Bournout destacan tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización (en el tratamiento hacia las personas que se tiene que atender) y baja realización personal.



CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO

- Conviene incluirlo como riesgo psicosocial laboral dado que ambas entidades (familia y trabajo) conforman los dos ámbitos principales de la identidad de una persona y ocupan de forma mayoritaria el uso del tiempo disponible.
- El conflicto familia-trabajo surge cuando las presiones de la familia y el trabajo se tornan incompatibles.
- En función de la dirección del conflicto, distinguimos entre conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia.

TRABAJO EMOCIONAL

- Por trabajo emocional nos referimos a aquel tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante de los mismos (por ejemplo: el sector servicios).
- El trabajo emocional puede definirse como “El autocontrol de las emociones positivas y negativas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales”.
- Para expresar emociones organizacionales deseables (para los clientes), el trabajador debe ejercer un completo control sobre ellas, pudiendo llevar a cabo:
 - o Una actuación superficial: el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.
 - o Una actuación profunda: el trabajo modifica la emoción que siente y por tanto que expresa.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

CÓMO EVALUAR ESTOS RIESGOS

En 2012 arrancó la Campaña Europea de Inspección para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo cuyo objetivo fundamental es llamar la atención a través de la acción inspectora sobre los riesgos psicosociales en el trabajo con el objeto de verificar – y sancionar en los casos que proceda- la no inclusión de los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgo de las empresas.

Puede resultar más complicado en los casos de las pequeñas empresas y sobre todo aquellas donde la gestión de la prevención es asumida por el empresario o por un trabajador designado (personas no expertas en ergonomía y psicología).

Para facilitar el entendimiento y detección básica en estos casos, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) ha elaborado una guía denominada **Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME**, para utilizarse en las pequeñas empresas, donde suele ser inadecuada la aplicación de cuestionarios o escales existentes para evaluar estos riesgos.

Esta guía consta de varias partes, siendo la primera una Lista de Identificación Inicial de Riesgos ergonómicos o psicosociales y la segunda parte del manual es una recopilación de instrumentos o Métodos para la **evaluación básica** de estos riesgos.

Este manual lo puedes consultar en la página web de la asociación www.cenormadrid.org/prl/prl.asp, dentro del apartado de Recursos en la sección de Guías y Manuales.

Esta guía se ha diseñado más como una herramienta de detección inicial de posibles riesgos o problemas que como una herramienta de evaluación. Por tanto, es posible que de su aplicación se obtengan unos resultados menos precisos que si se emplearan métodos ergonómicos más específicos o se realizaran mediciones de los parámetros ambientales. Por esta razón, si tras aplicar la Lista de Identificación Inicial resultara señalado algún ítem en dichos factores, se aconseja **consultar a un técnico especialista** en ergonomía y psicología aplicada (de un servicio de prevención) para una evaluación más exacta: estos técnicos emplearán un método de evaluación específico como el método FPSICO 3 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), método que, por su complejidad y especificidad, solo puede ser aplicado por un técnico superior de Prevención de Riesgos Laborales.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

No obstante, sea como sea el método utilizado para tratar los riesgos psicosociales, habrá que tener en cuenta que:

- una evaluación de riesgos de tipo psicosociales deberá ser multifactorial, es decir, deberá tener en cuenta distintos aspectos como por ejemplo, la organización del trabajo, el desempeño, el clima laboral...etc.
- uno de los ejes principales de dicha evaluación será la participación de los trabajadores ya que nadie mejor que éstos conocen los pormenores del trabajo a realizar.
- Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgo que se origina en las condiciones organizacionales y dado que éstas, son dinámicas y cambiantes, deberemos estar alerta en todo momento y realizar evaluaciones periódicas de los mismos.



BUENAS PRÁCTICAS

Presentamos a continuación algunas medidas que nos ayudarán, sin duda, a prevenir los riesgos psicosociales en nuestra empresa y nos ayudarán a mantener la salud de nuestra organización:

- Fomentar el apoyo y la comunicación efectiva entre los trabajadores y los superiores en la realización de las tareas con objeto de eliminar el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros.
- Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas, fomentando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, la asignación de tareas, turnos a desarrollar...etc.
- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, garantizando la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, ofertando salarios justos...etc.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

- Formación del personal, tanto de trabajadores como superiores para detectar el aumento de la tensión.
- Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada y diseñar los puestos de trabajo de acuerdo a las capacidades individuales del trabajador, con objeto de disminuir la sobrecarga mental de los trabajadores.
- Proporcionar toda la información necesaria, adecuada, y a tiempo, para facilitar la realización de las tareas.
- Proporcionar las ayudas pertinentes para que la carga o esfuerzo de atención y de memoria llegue hasta niveles que sean manejables.
- Reducir o aumentar la carga informativa para ajustarla a las capacidades de la persona así como facilitar la adquisición de la información necesaria y relevante para realizar la tarea.
- Fomentar la resolución de problemas y conflictos.
- Incluir la prevención de acoso moral y sexual en el trabajo como política de empresa. Establecimiento de protocolos de detección dentro de la empresa y mecanismos de solución y apoyo a la víctima.
- Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, introduciendo medidas de flexibilidad.

