

Follas de prevención

RISCOS PSICOSOCIAIS

Autoría: **Juan Manuel Rodríguez Lorenzo.**
Farmacéutico e técnico superior de prevención de
riscos laborais.
INSTITUTO GALEGO DE SEGURIDADE E SAÚDE
LABORAL.

INTRODUCCIÓN

A OIT (1986) define os **factores ou riscos psicosociais** como *“as interaccións entre as condicións de traballo e as capacidades, necesidades e expectativas dos traballadores, que están influenciadas polos costumes, pola cultura e polas condicións persoais fóra do traballo.”*

Este concepto fai referencia a todas aquelas demandas do traballo que poden afectar non só o benestar do traballador –entendido este desde o punto de vista físico, psíquico e social–, senón tamén o desenvolvemento en si do traballo e a satisfacción do propio traballador. Pola súa banda, a OMS define a saúde como o completo benestar físico, psíquico e social, e non só como a ausencia de enfermidade.

A OMS define a saúde como o completo benestar físico, psíquico e social, e non só como a ausencia de enfermidade. As condicións presentes no traballo afectan ao desenvolvemento deste e á satisfacción do propio traballador.



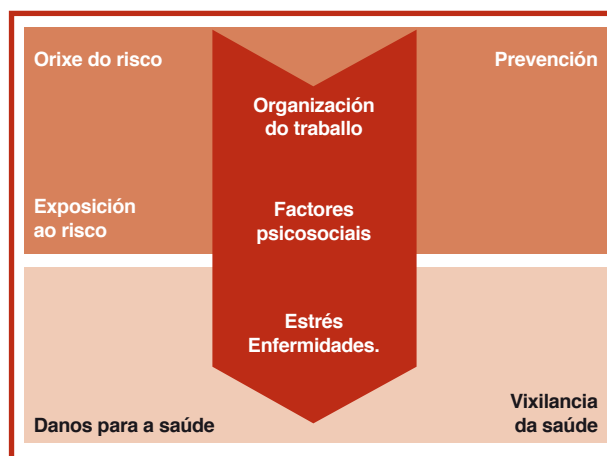
Imaxe: Ref.01

FACTORES PSICOSOCIAIS

Son todas aquelas condicións presentes no centro de traballo que derivan da organización da empresa e poden afectar dun modo negativo ao traballador.

Por tanto, a orixe do risco atópase na organización da empresa; na exposición ao risco, nos factores psicosociais; e as consecuencias, en todos os trastornos que pode sufrir o traballador.

As demandas de traballo citadas a continuación son características do medio de traballo e poden supoñer unha ameaza para o individuo.



DEMANDAS DO TRABALLO

- a. Sobrecarga de traballo
- b. Ambigüidade de rol
- c. Conflito de rol
- d. Malas relacións persoais
- e. Futuro inseguro no emprego
- f. Ritmo de traballo imposto
- g. Falta de participación
- h. Falta de formación
- i. Grandes responsabilidades
- j. Contexto físico perigoso

Que se presenten unhas condicións psicolóxicas desfavorables no medio de traballo comporta consecuencias non só na conduta, o comportamento e a pauta, senón tamén no estado físico do traballador. Consecuencias que se verán reflectidas en situacións de

estrés, insatisfacción, falta de motivación, malas relacións sociais...

Como dicíamos ao principio, por unha banda está o traballo en si, con todas as súas características e condicións, e por outro, as particularidades individuais do traballador. Estas particularidades serán as que condicionen a percepción e interpretación das condicións laborais. Por tanto, para cada traballador existe unha realidade psicosocial diferente; unha realidade subxectiva, xa que indica o xeito en que o traballador percibe e experimenta as condicións que de modo obxectivo se producen na xornada de traballo.

Na medida en que o traballador se adapte, aclimate ou acomode á realidade laboral, máis se favorecerá a diminución do impacto negativo sobre el.

DEFINICIÓN DE ESTRÉS

Cando existe un desequilibrio entre a capacidade de resposta do individuo e a demanda laboral baixo unhas condicións de temor ao fracaso aparece o estrés.

ORIXE DO ESTRÉS

- a. Cando a capacidade do individuo se ve superada polas demandas do contorno. O individuo percibe que non é quen de afrontar o que o traballo lle esixe.
- b. Cando as necesidades, as expectativas e as aspiracións do individuo son moi diferentes á realidade. Prodúcese un conflito entre o que o individuo desexaría e a propia realidade.
- c. Cando o conflito se produce como consecuencia do choque entre as expectativas e as aspiracións do individuo e a propia capacidade deste. O traballador aspira a unhas metas pero as súas propias limitacións impídenlle alcanzalas.



As situacións anteriormente descritas denotan a existencia dun conflito. Estas xerarán estrés na medida en que o traballador non sexa capaz de adaptarse á realidade que o rodea. Canto menor sexa o grao de adaptación, maior será o risco de estrés.

Son moitos os factores que poden influír en que o traballador se vexa superado polas demandas laborais; o cal xerará unha situación de estrés.

Entre as **características individuais** que poden aumentar ou diminuír a tendencia a padecer un cadro estresante podemos citar:

- A capacidade intelectual do individuo. Canto maior sexa esta, maiores serán os recursos do traballador fronte ás demandas laborais.
- As necesidades, as aspiracións e as expectativas do traballador. Canto maior sexa a capacidade do traballador de adaptarse ao medio, menor será o risco de padecer estrés.
- A personalidade do individuo. As personalidades de tipo A (persoas ansiosas) e as introvertidas. En todas elas se favorece o estrés.

Trazos de personalidade estresante

- Personalidade de tipo A
- Introversión

Reparemos en que estamos sempre considerando por unha banda o individuo, con toda a súa idiosincrasia, e por outra a demanda do traballo, é dicir, o que o traballo lle esixe ao individuo. Na medida en que o ambiente laboral supoña benestar para o individuo, o risco de estrés é mínimo. Sucede todo o contrario cando o traballador considera o seu posto ou contorno de traballo unha ameaza. Ante esta situación, a actividade fisiolóxica do individuo aumenta co fin de eliminar a ameaza. Supón un incremento da actividade motora para axilizar o procesamento de datos e mellorar a capacidade de selección de condutas; todo iso co fin último de facer fronte ás demandas que o traballo esixe.

Tocante á selección de condutas podemos atopar varias alternativas, todas elas encamiñadas a eliminar o axente estresor. Todas son válidas e o uso dunha ou doutra dependerá das características do traballador. Podemos atopar unha **resposta de adaptación**, neste caso o traballador adáptase á situación, e elimínase por tanto o risco de estrés. Tamén podemos observar **condutas de escape**, é dicir, ante a ameaza o traballador opta por ausentarse e espera que os problemas se arranxen sós. Tamén existen as actitudes substitutivas: gritar, comer, beber, fumar...

En todas estas condutas, independentemente do que conveña máis ou menos ao individuo ou á empresa, procúrase eliminar o axente estresor, mellor dito, eliminar a ameaza e, por tanto, evitar a situación de estrés. O individuo ten que responder actuando por unha banda sobre a ameaza e pola outra, sobre o seu estado emocional asociado á situación de estrés.



TRASTORNO PSICOSOMÁTICO

Son todos aqueles trastornos que teñen unha orixe psicolóxica pero que presentan síntomas fisiolóxicos.

Un dos trastornos máis frecuentes no traballador como consecuencia da falta de adaptación ou da incapacidade de afrontar as demandas laborais é a ansiedade.

A ansiedade é un temor ao descoñecido, un medo a algo non concreto, unha situación que o individuo non pode controlar e ante a que se sente indefenso. A falta de medios, de recursos e de capacidade pode provocar unha situación de temor a realizar de maneira inadecuada o traballo. Diso derivan consecuencias entre as que se está a ansiedade.

A ansiedade é o medo ao descoñecido



Imaxe: Ref.02

O apoio é fundamental para poder superar esta situación. Dar afecto, escoitar e comprender son accións necesarias que teñen que formar parte do apoio que proporcionen os compañeiros, os amigos e a familia ao traballador.

Conseguremos:

- Reducir os factores estresantes do contorno.
- Diminuír o sentimento que o traballador teña cara aos estresores (aquilo que antes si era estresante para o traballador, agora xa non o é).

- Mitigar as consecuencias fisiolóxicas que poida orixinar o estrés sobre o traballador.
- Aumentar os recursos do traballador no momento de afrontar unha situación estresante. Recordemos que en moitas ocasións o estrés aparece como consecuencia da incapacidade do traballador para facer fronte a unha situación determinada na empresa.

En definitiva, con todo iso buscamos un grao de satisfacción laboral óptimo; intentamos lograr a maior acomodación entre o traballo e o que este esixe e os desexos, as necesidades e as aspiracións do traballador. Resumindo, buscamos o maior grao de benestar do traballador na súa vida cotiá na empresa.

Para alcanzar a satisfacción laboral, o traballador requirirá cubrir unha serie de necesidades que Herzberg (quen propuxo en 1959 a Teoría de motivación e hixiene, tamén coñecida como Teoría dos dous factores) clasifica en factores que producen satisfacción e factores que xeran insatisfacción.

Satisfacción laboral Benestar no traballo

Herzberg fala de necesidades que orixinan satisfacción (motivadoras): o recoñecemento, a responsabilidade, os logros...; e de necesidades cuxa ausencia produce insatisfacción (hixiénicas): a seguridade laboral, o soldo, a política de empresa, a organización empresarial...



Imaxe: Ref.03

A escala xeral de satisfacción laboral (overall job satisfaction scale) foi desenvolta por Warr, Cook e Wall en 1979.

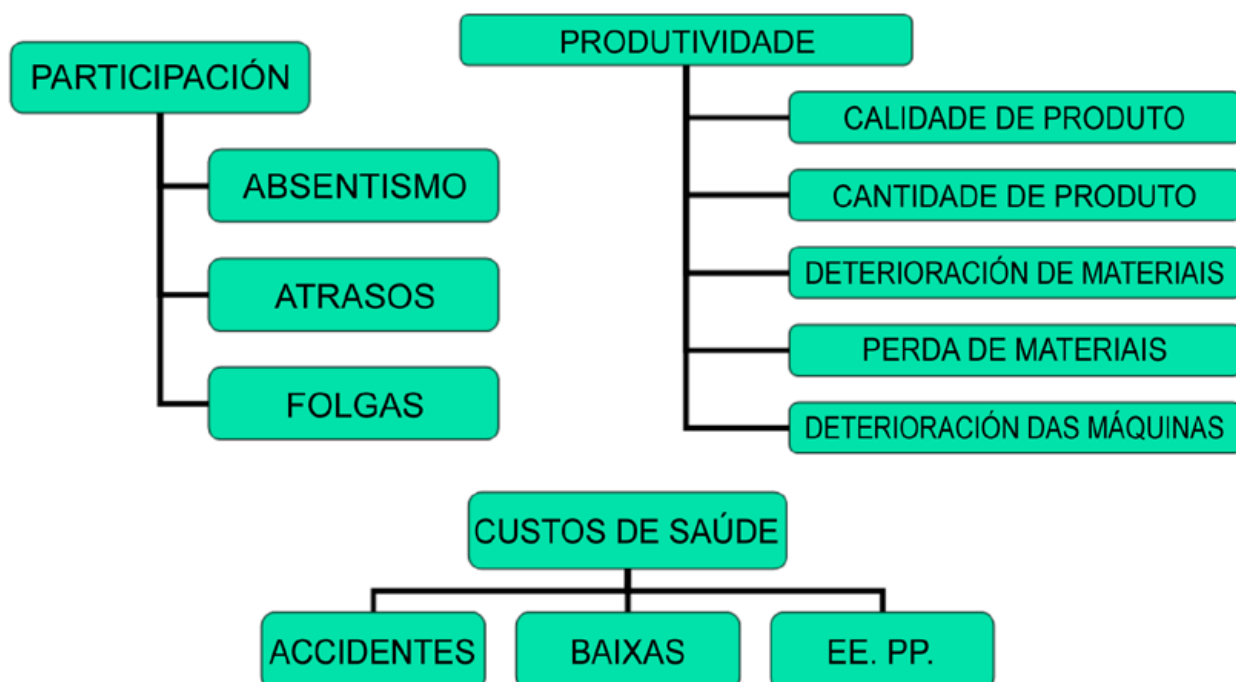
Esta escala está baseada na experiencia dos traballadores remunerados e recolle o afecto do traballador polo seu traballo.

Non debemos esquecer que os resultados obtidos da escala correspóndense con apreciacións subxectivas dos traballadores cara á súa empresa ou organización, por iso non debemos concluír de xeito obxectivo cal é a situación da empresa.



	Moi insatisfeito	Insatisfeito	Moderadamente insatisfeito	Nin satisfeito nin insatisfeito	Moderadamente satisfeito	Satisfeito	Moi satisfeito
1. Condicións físicas do traballo.							
2. Liberdade para elixir o teu propio método de traballo.							
3. Os teus compañeiros de traballo.							
4. Recoñecemento que obtés polo traballo ben feito.							
5. O teu superior inmediato.							
6. Responsabilidade que se che asignou.							
7. O teu salario.							
8. A posibilidade de usar as túas capacidades.							
9. Relacións entre dirección e traballadores na túa empresa.							
10. As túas posibilidades de ascenso.							
11. O xeito en que a túa empresa está xestionada.							
12. A atención dada ás suxestións que fas.							
13. O teu horario de traballo.							
14. A variedade das tarefas que realizas no teu traballo.							
15. A túa estabilidade no emprego.							

CONSECUENCIAS DOS FACTORES PSICOSOCIAIS. RISCO PSICOSOCIAL



As consecuencias no traballador, na produtividade empresarial e nos custos son evidentes se existe certo risco psicosocial.

Favorécese o absentismo laboral xa que as condicións laborais contribúen a que o traballador se ausente e se

inhiba da organización; os atrasos e, en último extremo, as folgas, serán frecuentes.

Todo o anterior afectará á propia produción empresarial, tanto no que se refire á calidade como á cantidade, coa deterioración económica que iso supón.



PREVENCIÓN DOS RISCOS PSICOSOCIAIS

Aínda que existen moitos modelos dirixidos a previr os riscos psicosociais, fixarémonos nos seguintes:

- Modelo demanda-control (Karasek e Johnson)
- Modelo esforzo-recompensa (Siegrist)

MODELO DEMANDA-CONTROL

O modelo de Karasek analiza aquelas situacións nas cales os riscos son permanentes.

Karasek fala por unha banda das demandas psicolóxicas do traballo: aquilo que o traballo esixe ao traballador (cantidade de traballo, atención, presión no traballo); e por outra banda, do control: adaptación do traballador a estas demandas (capacidade que ten o traballador para tomar decisións relacionadas co traballo e para desenvolver as súas habilidades).

No modelo de Karasek distínguense catro grupos de ocupacións:

- 1) Activas: o posto de traballo esixe unha gran demanda e un alto control do traballador.
- 2) Pasivas: esixe unha baixa demanda e un baixo control.
- 3) Baixa tensión: esixe unha baixa demanda e un alto control.
- 4) Alta tensión: esixe unha alta demanda e un baixo control.

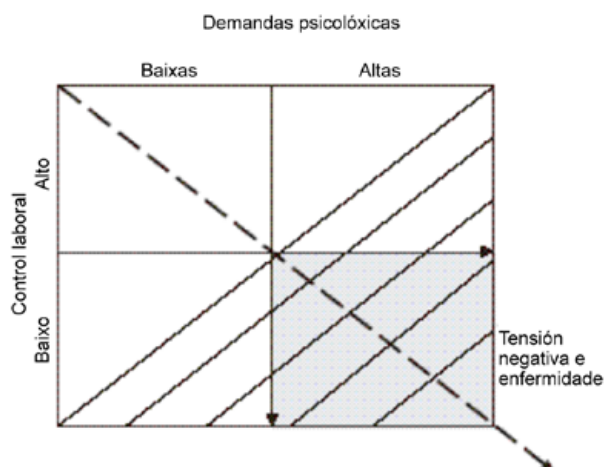


Figura 1: Tensión laboral segundo o modelo demanda/control de Karasek

Imaxe: Diagrama01

A peor situación para o traballador sería aquela na que as esixencias son altas e o control moi baixo.

Posteriormente este modelo foi revisado por Johnson, quen introduciu unha nova dimensión: o apoio social. Diferenciaremos entre o apoio social proporcionado polos compañeiros de traballo e o dado polos superiores. Un nivel alto de apoio social minimizará a tensión que produce o traballo, mentres que un nivel baixo aumentaráa.



MODELO ESFORZO-RECOMPENSA

Este modelo, formulado por Siegrist, explica as consecuencias psicolóxicas que o traballador pode padecer a raíz da súa relación contractual coa empresa (risco de despedimento, traslados, falta de expectativas, precariedade laboral...).

Segundo este, o maior risco aparece cando ao traballador se lle esixe un esforzo elevado e a recompensa a medio e longo prazo é mínima.

LEMBRE

- Un factor psicosocial desfavorable é toda característica do medio laboral que crea unha ameaza para o individuo.
- **Saúde:** completo benestar físico, psíquico e social.
- **Estrés:** desequilibrio entre a capacidade de resposta do individuo e a demanda laboral baixo unhas condicións de temor ao fracaso.
- Trazos de **personalidade estresante:** personalidade de tipo A e persoas introvertidas.
- **Satisfacción laboral:** acomodación entre o traballo e o que este esixe e os desexos, as necesidades e as aspiracións do traballador.
- **Consecuencias do risco psicosocial:** traballador, empresa e custos na saúde.
- O modelo demanda-control estuda as esixencias psicolóxicas que o traballo demanda ao individuo. Non debemos esquecer as emocións e os sentimentos do traballador.

LEXISLACIÓN APLICABLE

- Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de riscos laborais.
- Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento dos servizos de prevención.
- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.
- Lei 54/2003, do 12 de decembro de reforma do marco normativo da prevención de riscos laborais.
- Recomendación 2003/670/CE da Comisión, do 19 de setembro de 2003, relativa á listaxe europea de enfermidades profesionais

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- *Factores de riesgo psicosocial. La prevención de los riesgos psicosociales en el medio laboral.* Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente e Saúde (ISTAS)
- NTP 603: *Risco psicosocial: o modelo demanda-control-apoio social (I)*
- NTP 604: *Risco psicosocial: o modelo demanda-control-apoio social (II)*
- *Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención.* Kompier, M e Levi, L. Fundación Europea para a Mellora das Condicións de Vida e de Trabajo, 1995
- *Causas psicosociales del accidente de trabajo.* Lianza Artiñano, Francisco. 1978
- *Evaluación de riesgos psicosociales. Metodología INERMAP.* Instituto de Ergonomía de Mapfre, 2004
- *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.* Instituto Navarro de Saúde Laboral, 2002
- *Factores psicosociales. Metodología de evaluación.* INSHT, 1999
- *Psicosociología del trabajo.* INSHT, 1995
- <http://www.cdc.gov>
- <http://www.psicologia-online.com>
- <http://www.insht.com>
- Imaxe Ref.01: www.euskonews.com
- Imaxe Ref.02: www.ugt-cat.net
- Imaxe Ref.03: www.istas.net
- Imaxe Diagrama01: <http://www.insp.mx>