

Riesgos psicosociales



LOS TRASTORNOS musculoesqueléticos y otras enfermedades laborales pueden tener su origen en situaciones de estrés vividas por el trabajador. Los problemas en la organización del trabajo son la causa más frecuente de accidentes laborales, y muchos de ellos son debidos en última instancia a situaciones de estrés o fatiga, comunicaciones inadecuadas, objetivos difícilmente alcanzables, reparto de tareas a personas no cualificadas o falta de control y supervisión del trabajo. De hecho, las interacciones entre los riesgos psicosociales y los riesgos de seguridad se manifiestan especialmente en conductas o actos inseguros, que son el preludio de daños a la salud.

La exposición continuada a los factores de riesgo tiene consecuencias sobre la empresa (absentismo, bajas voluntarias, baja productividad...) y sobre el trabajador (trastornos físicos: cardiovascular, digestivo; psíquicos: depresión, trastornos adaptativos; y sociales: adicciones, toxicomanías). La interpretación de estos daños como accidente de trabajo dependerá de la interpretación y alcance que se otorgue al art 115.1.g de la LGSS.

Desde el punto de vista de PRL necesitamos que los patrones de comportamiento de la persona encajen con los que se necesitan en el puesto para minimizar los errores e imprudencias (para una misma persona, la probabilidad de error es distinta si trabaja en urgencias (cuajada de imprevistos a solución sobre la marcha) o en farmacia (donde todo está pautado), luego valorar cómo mejorar la competencia del trabajador para seguir mejorando. Como ves, se hace el

mismo proceso que en gestión de RRHH: selección a las personas más apropiadas y después de que hagan su trabajo valoro los resultados para luego planificar la formación que necesitan para mejorar; y en contrapartida de su esfuerzo le recompenso de una forma gratificante por los resultados.

A este respecto, es llamativa la deficiente formación en gestión de personas que tienen aquellos que son responsables de otras personas.

• Considerando el comportamiento, los supervisores, coordinadores y jefes, ¿qué entrenamiento en habilidades necesitan mejorar (gestión de personas, comunicación, gestión de conflictos...)?

Otras preguntas que deberías hacerte son:

• ¿Se dispone de una descripción rigurosa de competencias profesionales / requisitos del puesto?

• ¿La descripción de competencias requeridas en el puesto está completa, incluyendo los requisitos psicosociales (por ejemplo, orientación al detalle, proactividad, orientación al logro...)?

• ¿Se realiza una selección profesional de candidatos en la que se evalúa objetivamente su idoneidad, incluyendo aspectos psicosociales relacionados con el tipo de comportamiento menos proclive a errores humanos en el puesto de trabajo?

• ¿Están claros los roles (funciones, responsabilidades, autoridad) de los distintos puestos de trabajo sin que haya solapes ni vacíos?

• ¿Se utilizan criterios objetivos para valorar el desempeño en el puesto?

• ¿Se proporciona feedback de calidad, tanto en el día a día como en las reuniones de revisión del desempeño?

• ¿El clima y la cultura de la empresa permiten que el trabajador se sienta seguro cuando saca a la luz deficiencias?

• ¿Las personas con responsabilidad sobre otras personas demuestran habilidades de comunicación, gestión de conflictos, organización del trabajo...?

• ¿Se promueve la mejora continua mediante la formación y el adiestramiento planificados?

• ¿Cómo se comprueba la eficacia (transferencia al puesto) de las formaciones?

• ¿El trabajador se siente gratificado y compensado por su trabajo?

No obstante, aunque el diagnóstico sea sencillo respondiendo a preguntas como estas, hay varias causas que hacen difícil poner en práctica las medidas preventivas:

1. A nivel de la Unión Europea carecemos de legislación o convenios que regulen los riesgos psicosociales. No hay normativa que obligue directamente a nada específico.

2. Los factores de riesgo son casi siempre intangibles y por lo tanto difíciles de identificar y valorar

3. La relación entre los factores de riesgo y el daño que producen suele ser distante, indirecta o difusa, lo que hace difícil identificarlo.

4. Los factores de riesgo psicosocial afectan directamente a varias áreas de la organización, como son la gestión de RRHH y la gestión de producción. Por eso suele ser difícil lograr una integración real de la prevención, pues se producen fricciones entre estas áreas debido a deficiencias en el liderazgo, en la política, cultura y praxis preventivas, que a su vez están causadas por deficiencias en el proceso de formación de trabajadores

(los jefes también lo son). Y así se trabaja en un círculo vicioso donde las deficiencias de liderazgo producidas por una deficiente formación generan una pobre puesta en práctica de la prevención; este nivel bajo de exigencia contribuye a que no se detecte este factor de riesgo y, por tanto, es el propio sistema de PRL el que permite y potencia los riesgos psicosociales.

En síntesis, la percepción del riesgo es deficiente. Podemos lograr avances, pero difícilmente podremos mejorar la prevención de estos riesgos mientras que no sepamos reconocer los factores que los causan. Por lo tanto, la identificación precoz de los factores psicosociales debería tener todo nuestro interés.

En realidad, es importante conocer cuáles son los riesgos y factores de riesgo psicosocial no sólo por el daño directo que pueden producir, sino también porque contribuyen a la producción de accidentes y enfermedades. Una persona estresada puede sufrir directamente dolencias en la piel (psoriasis, alopecia...) y al mismo tiempo ser más proclive a tener un accidente porque su foco de atención sea inapropiado. Y, además, el estrés laboral repercute en nuestra vida personal y viceversa por lo tanto debemos considerar cómo los riesgos psicosociales nos afectan en su conjunto. No obstante, los factores de riesgo psicosocial externos al trabajo sólo podemos abordarlos a través de la vigilancia de la salud, pues pertenecen al ámbito de lo privado.

Los **riesgos psicosociales** son, básicamente, tres:

1. El **estrés laboral**. Se produce cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador o cuando éste no recibe una compensación adecuada. El estrés es una dolencia compleja de la que se derivan enfermedades y trastornos físicos, psíquicos y conductuales, cuyo origen puede incluir la organización y el entorno social de la empresa así como la presencia de otros agentes como el ruido, las vibraciones o las elevadas temperaturas.

2. La **violencia en el trabajo**. La violencia física y psicológica son factores potenciales de estrés.

3. La **fatiga** (física y mental) derivada de la ordenación del trabajo se produce por exceso de

tiempo de trabajo o defecto de descansos, y se manifiesta más comúnmente en trabajos nocturnos, trabajo a turnos, prolongaciones de jornada y falta de descanso entre jornadas.

Lo importante es que los tres riesgos estén recogidos en la evaluación de riesgos de la empresa, puesto que los tres se interrelacionan: el estrés causa violencia y viceversa; la fatiga suele acompañarse de estrés, sobre todo cuando deriva de trabajo excesivo, monótono, repetitivo o falta de descanso.

Los factores psicosociales actúan sinérgicamente unos con otros. Por ejemplo, una sobrecarga de trabajo puede estar causada por un estilo de dirección autoritario, que a su vez desanima la participación de los trabajadores y les presta poco apoyo, lo que desemboca en situaciones conflictivas e incluso violentas (insultos, amenazas...).

Son fácilmente reconocibles, aunque cada método de evaluación tiene su propia clasificación. Por ejemplo, esta es la del Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA):

• Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables.

• Carga y ritmo de trabajo: carga excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.

• Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.

• Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (sobre el método o ritmo de trabajo, los horarios, el entorno...).

• Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.

• Relaciones interpersonales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.

• Rol: ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.

• Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.

• Interacción casa-trabajo: conflicto de exigencias, problemas de doble presencia.

¿Vas a repasar ahora qué tal están tus factores psicosociales?