

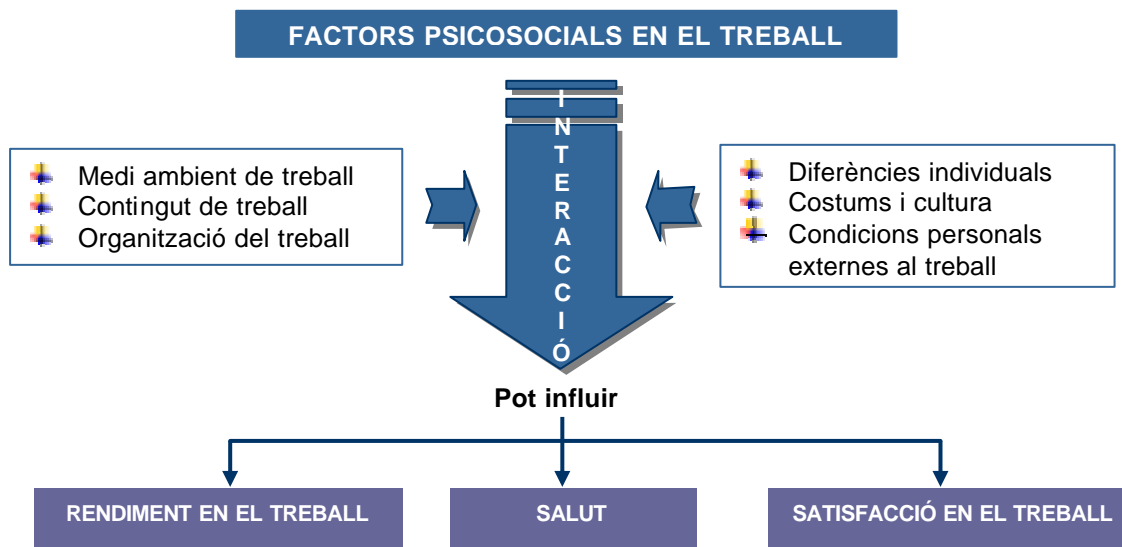
FACTORS PSICOSOCIALS

La situació actual de les empreses, en evolució constant per la necessitat d'adaptació als nous canvis, a les noves tecnologies, als mercats cada cop més competitius i globalitzats, etc., provoca una necessitat d'adequació i de desenvolupament de noves estratègies orientades al canvi, que poden portar l'aparició de riscos de caire més organitzatiu en lloc dels riscos tradicionals de seguretat i higiene.

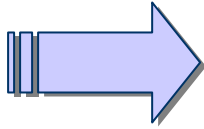
Encara que tradicionalment els riscos psicosocials han estat els grans "oblidats" de la prevenció per la dificultat de mesura, d'establir relació causa-efecte sobre la salut, de tenir efectes intangibles i inespecífics sobre l'organisme i l'organització, etc., és important, en el context de la universitat (pel tipus de tasca i activitat que es desenvolupa), plantejar què són els riscos psicosocials, quins són els principals factors que poden incidir-hi i les principals conseqüències que es poden derivar de la seva exposició.

Què són els riscos psicosocials?

Quan parlem d'aquest tipus de risc ens referim a les condicions de treball que provenen de l'organització i que afecten la salut de les persones a través de mecanismes psicològics i fisiològics. Tal com els defineix l'OIT-OMS **"els factors psicosocials a la feina consisteixen en les interaccions entre el treball, el medi ambient, la satisfacció a la feina i les condicions de la seva organització, per una banda, i per l'altra, les capacitats dels treballadors, les seves necessitats, la seva cultura i la seva situació personal fora del treball; tot això, a través de les percepcions i experiències, pot influir en la salut i en el rendiment i la satisfacció en el treball"**:

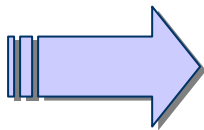


Per tant, per abordar el risc psicosocial s'han de tractar conjuntament dues vessants diferenciades:



ORGANITZACIÓ DEL TREBALL:

- **L'estructura de l'organització:** mecanismes de comunicació i de participació, delimitació de funcions, etc.
- **Factors propis de la tasca:** ritmes de treball, repetició, contingut del treball, etc.



EL TREBALLADOR: equilibri entre les demandes i exigències del lloc del treball amb les pròpies capacitats i habilitats per dur-les a terme.

Quins són els principals factors de risc psicosocial a les organitzacions?

Existeixen evidències científiques suficients (Karasek R. 1976, 1979; Johnson J.V. 1988; Karasek i Theorell 1990; Siegrist J. 1990, 1996) que identifiquen quatre grans grups de **riscos psicosocials o factors** que poden influir en la salut i en el comportament dels treballadors:

- **Demandes de treball:**

Fan referència a les exigències o requeriments del lloc de treball. Aquestes demandes poden ser les següents:

- Quantitatives: quantitat o volum de feina en relació amb el temps disponible.
- Qualitatives: exigències derivades del tipus de treball. Poden ser les següents: exigències cognitives, sensorials i/o emocionals.

- **Control sobre el contingut del treball:**

Aquest factor es refereix a la capacitat, les oportunitats o els recursos que l'organització proporciona al treballador per moderar o prendre decisions sobre les demandes en la planificació i l'execució del seu treball. Implica tres dimensions diferents:

- Autonomia i capacitat de decisió del treballador sobre les seves pròpies tasques, que també implica també el control sobre el ritme de treball i les pauses.
- Control de la unitat de treball: nivell de participació i influència en les decisions de la unitat de treball (control vertical).

- Oportunitats per desenvolupar les pròpies habilitats en el treball, tant allò que es refereix a les habilitats de què disposa el treballador per desenvolupar el seu treball, com a l'oportunitat que té per realitzar allò que millor sap fer.

- **Suport social:**

El suport social fa referència al clima social en el lloc de treball tant en relació amb els companys com amb els caps. Té dos components diferenciats:

- Relació emocional que comporta.
- Suport instrumental: suport a la gestió del treball.

- **Compensacions o recompenses:**

Aquest factor fa referència a dos aspectes diferenciats:

- Inseguretat de les recompenses a llarg termini o del futur: inestabilitat laboral, poques perspectives de promoció, canvis no desitjats, etc.
- Estima: respecte, tracte just i igualitari i reconeixement del treball.

Efectes per l'exposició al risc psicosocial

Tots aquests factors poden tenir **conseqüències (efectes)** importants en la salut i el benestar dels treballadors. Aquests efectes que poden ser extensibles a qualsevol treballador de l'organització, independentment de les responsabilitats tècniques o administratives que desenvolupi i del lloc de treball concret de què s'ocupi.

En aquest sentit, l'exposició a aquests factors de risc poden produir una sèrie de conseqüències sobre els aspectes següents:

- **L'organització:**

- Reducció del rendiment laboral, menys eficiència i productivitat.
- Reducció de la qualitat/quantitat del producte o servei de l'organització.
- Augment dels errors.
- Augment de l'absentisme.
- Augment de l'accidentalitat.
- Conflictes amb les relacions interpersonals.

- **El treballador:**

- **Estrès.** L'estrès relacionat amb la feina s'experimenta quan les demandes del lloc de treball excedeixen la capacitat del treballador per fer-los front o per controlar-les. Així, tal com remarca l'Agència Europea per a la Seguretat i Salut en el Treball, l'estrès no és una malaltia



però si és intens i continua durant un temps, pot conduir a una salut física i mental dolenta. Quan s'està sota *pressió*, el rendiment pot millorar i oferir satisfacció quan s'assoleixen objectius que suposen un repte individual. Però, quan aquesta demanda i les pressions es tornen excessives porten a l'*estrès*.

- **La síndrome de l'esgotament professional o síndrome del cremat (*burnout*).** La síndrome del cremat és una síndrome d'esgotament emocional, despersonalització i manca de realització personal a la feina que pot desenvolupar-se en els treballadors amb una relació constant i directa amb altres persones. És un conjunt de símptomes que porten el treballador a tenir una sensació que fracassa en la pròpia feina i que no pot fer res, ja que no depèn exclusivament d'ell. Això porta a un grau de despersonalització que suposa un canvi en les actituds i respostes cap als altres, en especial cap als beneficiaris del propi treball amb, distanciament emocional, irritabilitat i rebuig d'aquests. El grau de desgast vocacional és creixent, progressiu i acumulatiu, amb una tendència invalidant física i mental, tant professionalment com personalment.
- **Assetjament moral o *mobbing*.** L'assetjament moral és la conducta abusiva que atempta, per la seva repetició o sistematització, contra la dignitat o integritat psíquica o física d'una persona en el seu lloc de treball. Aquestes conductes d'assetjament poden ser molt variades, des d'atacs verbals o físics, accions més subtils com la denigració de la feina d'un company o l'aïllament social, fins a la destrucció psíquica i moral de la víctima. Per tant, les conseqüències poden ser devastadores, ja que les persones assetjades poden patir estrès, depressions, ansietat, manca d'autoestima, sentiments de culpabilitat, malalties psicosomàtiques, etc.
- **Fatiga mental.** És l'estat fisiològic del treballador caracteritzat per un esforç cognitiu elevat i provocat per l'excessiva quantitat d'informació que rep, el poc temps de què disposa per donar una resposta efectiva i la importància de les decisions. Per tant, és la conseqüència principal d'un alt nivell de càrrega mental que apareix quan és necessari mantenir, durant llargs períodes de temps, un grau elevat d'atenció per rebre la informació, processar-la i donar respostes adequades a les exigències cognitives del lloc. La fatiga mental es tradueix en una dificultat en l'atenció, una disminució de la capacitat d'observació, lentitud en el procés de pensament, una disminució del rendiment en el treball intel·lectual i, en general, una disminució de la capacitat de resposta enfront de demandes cognitives del treball.



En els factors psicosocials, la relació causa-efecte no és tan directa i clara com en el cas d'un altre tipus de risc. Habitualment, és la conjunció de **diferents factors** de risc psicosocial el que **pot portar** a l'aparició dels efectes assenyalats.

Hem de tenir present que tots els treballadors desenvolupen les seves tasques sota uns factors psicosocials determinats i això no vol dir que siguin un risc. És la conjunció de diferents factors el que pot provocar una sèrie d'efectes, però cal tenir en compte el següent:

- No sempre l'exposició a determinats factors psicosocials tindrà conseqüències negatives sobre l'organització i els treballadors.
- No tots els treballadors exposats a les mateixes condicions psicosocials tindran els mateixos efectes.
- Els efectes de l'exposició al risc no es manifesten sempre de la mateixa forma i amb la mateixa intensitat en tots els llocs de treball.
- No existeixen efectes provocats directament per un sol factor de risc psicosocial.

Per tant, quan parlem de factors de risc psicosocial ens referim a factors que **tenen la potencialitat** de causar danys sobre la salut física, psíquica o psicològica dels treballadors, però no necessàriament.

Bibliografia

- ✚ Arquer L, Oncins M. *Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas*. NTP 444. INSHT, 1997.
- ✚ Calero C, Navarro R. *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: el estrés ocupacional*. UGT.
- ✚ CGT. *Trabajo bajo presión y consecuencias para la salud. Actuaciones preventivas*. Guía de salud laboral, 20.
- ✚ Cuenca Álvarez R. *Concepto de riesgos psicosociales*. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de "Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas". Madrid, 10 de diciembre de 2002. INSHT.
- ✚ De la Roca Y, Menchón E. 2000. *El riesgo psicosocial. Qué es y cómo se previene*. En: Prevención, 151. Enero-Marzo 00. Pág. 7-16.
- ✚ Gómez Etxebarria G et. al. *Manual para la prevención de riesgos laborales. Riesgos ergonómicos y de origen psicosocial. Cap.XXV*. Cisspraxis.
- ✚ Gutierrez Garcia JM. *Ergonomía y psicología de la empresa*. Cisspraxis, 2001.
- ✚ INSHT. *Factores psicosociales. Método de evaluación*. AIP nº 20. 1998.
- ✚ Lahera M, Góngora JJ. *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002.
- ✚ Llanea J. *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. 2002. Ed. Lex Nova.



- ✚ Martín F. *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. NTP 443. INSHT, 1997.
- ✚ Moncada S, Artazcoz L. *Factores psicosociales*. En: Benavides FG, Ruiz Frutos C, Garcia AM. *Salud laboral*, 2ª edición. Barcelona, Masson, 2000.
- ✚ Nogareda C et. Al. *Psicosociología del trabajo*. Barcelona, INSHT, 1995
- ✚ Nogareda C. *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. NTP- 179. INSHT, 1986.
- ✚ OIT-OMS. Informe sobre *Los factores psicosociales del trabajo. Reconocimiento y control*. 1984.
- ✚ Oncins M, Almodovar A. *Factores psicosociales: fases para su evaluación*. NTP 450. INSHT, 1997.
- ✚ Peiró JM, Prieto F (Dir). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid. Síntesis.
- ✚ Vega S. *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. NTP-603. Barcelona, INSHT, 2003.
- ✚ Vega S. *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. NTP 604. Barcelona, INSHT, 2003.
- ✚
- ✚ Schaufeli WB, Salanova ML. *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?*. En: *Prevención, trabajo y salud*. Nº 20-2002. Pág. 4-9. INSHT.