

Riesgos psicosociales

Bloque 2

En este segundo bloque de contenidos vamos a ver cuáles son los **daños a la salud con un origen psicosocial**, relacionándolos con el ámbito laboral. Se hace especial hincapié en **el estrés** y sus tipos. Además, se incluye una **guía de buenas prácticas** con consejos para evitar los riesgos psicosociales por la empresa y por los trabajadores.

Este contenido se dirige a **empresas de menos de 50 trabajadores** sin representación sindical en el sector de la discapacidad.



Objetivos generales y específicos

El **objetivo general** a alcanzar con el contenido de este documento es la promoción de actividades destinadas a la mejora de las condiciones de **seguridad y salud en el trabajo** de este colectivo.

Los **objetivos específicos** perseguidos van orientados a la prevención de **los riesgos psicosociales**, en especial de la evitación del estrés, el burnout, la violencia en el trabajo y el acoso en el **entorno laboral**.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



ESP
Servicios
Públicos

RIESGOS PSICOSOCIALES**RIESGOS EMERGENTES**

Downsizing
El síndrome del superviviente
Presentismo laboral
Síndrome del silencio en la oficina

ESTRÉS

¿Qué es el estrés?
Tipos de estrés
Estrés laboral
Factores de riesgo laboral que favorecen la aparición de estrés laboral
Efectos del estrés en los trabajadores

SÍNDROME DEL QUEMADO (BURNOUT)

Causas del burnout
Fases del burnout
Consecuencias para la salud

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Consecuencias de la violencia

ACOSO

Acoso laboral o mobbing
Tipos del acoso psicológico en el trabajo
Acoso sexual
Consecuencias del acoso sexual

BUENAS PRÁCTICAS

¿Cómo evitar los riesgos psicosociales?
Los trabajadores
La empresa

RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales son los grandes relegados de la salud laboral en las empresas. Debemos preguntarnos ¿por qué ocurre esto?

Están generados por unos riesgos intangibles, difíciles de medir por las empresas y la toma de medidas preventivas muchas veces pasa modificar la propia estructura empresarial, lo que influye significativamente en que se obvien estos factores de riesgo y sus daños se atribuyan a situaciones personales del trabajador (como son problemas con la pareja, el cuidado de hijos de poca edad o la inestabilidad emocional del individuo).

En España son muy pocas las empresas que realizan una evaluación de riesgos psicosociales y las que reconocen que los casos de acoso, violencia o estrés están producidos por las condiciones laborales. En muchas ocasiones, son los tribunales quienes tienen que sentenciar que estos casos son derivados de factores adversos laborales para la salud mental, física y social del trabajador.

Desde la década de los años 80, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce la existencia de factores de riesgo psicosocial en las compañías, que pueden tener como consecuencia daños a la salud y repercusión en la seguridad de los trabajadores.

De hecho la Unión Europea en el año 89 promulga la Directiva 89/391/CEE, sobre seguridad y salud en el trabajo, en la que se incluye que el empresario debe velar por la eliminación de cualquier característica de trabajo, incluida su organización y ordenación, que influyan en la generación de un daño para la salud del trabajador. Esta referencia hace mención a los factores de riesgo psicosocial generados por la forma de organización y las condiciones de trabajo en la empresa.

Es importante aclarar la diferencia que existe entre los **riesgos psicosociales** y los **factores de riesgo psicosocial**; para ello, vamos a partir de ambas definiciones.

El INSST define los **Factores de riesgos psicosocial** como: *“aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar al desarrollo del trabajo y a la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como en determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.”*

Por otro lado la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo define los **Riesgos Psicosociales** como: *“Estos derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como es estrés laboral, el agotamiento o la depresión”.*

Según estas definiciones los factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales, no son sinónimos ya que los primeros son las causas y los segundos las consecuencias, o los primeros son el origen de una enfermedad y los segundos los daños o la enfermedad en sí misma.

Por ello en este segundo módulo vamos a ver principalmente cuáles son los daños a la salud con un origen psicosocial, relacionándolos con el origen en ámbito laboral.

RIESGOS EMERGENTES

Según la Agencia Europea SST:

“Son riesgos emergentes para la seguridad y salud en el trabajo, cualquier riesgo nuevo que va en aumento”.

Esta definición se puede concretar más si se explican los conceptos de:

- **Nuevo:** Se refiere a un riesgo que no existía anteriormente y que aparece por la incorporación de nuevos procesos, tecnologías, sustancias, cambios económicos o de la organización. O reciben la calificación de riesgo, situaciones precedentes que se modifican por nuevos conocimientos científicos o sociales.
- **Emergentes:** por que aumentan (respecto al daño) los factores de riesgo, la exposición, la gravedad y afecta a mayor número de trabajadores.

Actualmente están tomando mucha relevancia como riesgos emergentes aquellos que derivan de los nuevos sistemas productivos de empleos verdes, TIC y el uso de nanomateriales. Principalmente por la novedad que representa su implantación, el desconocimiento que el empleo de ellos puede producir a futuro en la seguridad y salud de los trabajadores.

Estas nuevas actividades, tendrán también repercusión sobre la salud mental y social de los trabajadores, debido principalmente a la deslocalización, el trabajo autónomo, el aislamiento y la falta de información sobre cuáles pueden ser los daños a la salud del uso de los nanoproduitos a largo plazo.

A día de hoy se está trabajando sobre hipotéticos escenarios, con el fin de adelantar camino y poder tomar medidas que minimicen los efectos tanto en seguridad como en la salud de los trabajadores afectados con la participación de todos los agentes sociales junto con grupos de expertos en estas actividades.

Riesgos emergentes surgidos durante la crisis

En este bloque vamos a detenernos en los riesgos emergentes psicosociales que los años de crisis han tejido y se han agravado con el tiempo.

Todos ellos son el resultado de la reducción de plantilla que ha tenido lugar en muchas de las empresas españolas y del mundo. Los ERES han conseguido que se desdoblén los problemas:

- Por una parte, **los trabajadores que han salido de las empresas** tienen dificultades para encontrar de nuevo ocupación; normalmente, se trata de trabajadores muy cualificados, con muchos años de experiencia en la empresa, de una edad aproximada de 50 años y con salarios altos. Aunque están fuera del ámbito de la Salud laboral, estos ex trabajadores pueden caer en depresión intensificándose según se aumente el tiempo que están en el paro.
- Por otro lado, **los trabajadores que se quedan en las compañías**, tienen reacciones que se han reconocido como Downsizing, el síndrome del superviviente, presentismo laboral o el síndrome del silencio. Estos los vamos a ver desarrollar a continuación.

DOWNSIZING

Ya se ha comentado que ésta es una de las consecuencias de los ERES, que se han producido por la crisis en las últimas décadas en España.

Este riesgo psicosocial fue nuevo a finales del siglo pasado, pero es en este siglo cuando ha aumentado y se ha extendido entre los trabajadores que han tenido la “fortuna” de continuar en la empresa.

¿Qué es el Downsizing?

Etimológicamente: Reducción de plantilla.

En la práctica, una estrategia empresarial ideada con el objetivo de mejorar los sistemas de trabajo y rediseñar la organización, mediante ajustes de plantilla, haciéndola más competitiva y productiva.

Existen dos tipos de Downsizing según el momento en que se aplica:

- El Downsizing **reactivo**: Es el que se realiza **en respuesta a la situación del mercado**, es decir cuando existen situaciones para las empresas de complicada competitividad con sus semejantes y deben entrar apostando fuerte, para lo cual reducen gastos con el despido de personal.
- **Downsizing estratégico o proactivo**: Este se da cuando **la empresa tiene visión de futuro y se anticipa a los cambios** que pueden producirse en el sector. Con ello, consigue mejores y más rápidos resultados. En este caso, la reducción de costes se establece por la reducción del número de departamentos de la empresa, logrando así una mayor flexibilidad de la misma.

Las empresas sienten que con la reducción de plantilla y de jerarquía consiguen:

- **Un aumento de productividad**- Iguales resultados - menores recursos.
- Al eliminar estructura **se mejora la comunicación**, empleados-jefes.
- Con menor estructura **más fácil la toma de decisiones**.
- **Se reduce la burocracia** y se ahorra tiempo.

Todo esto se traduce en inseguridad para el trabajador, que siente que puede perder su trabajo en cualquier momento. Esto afecta sobre todo a sectores históricamente muy seguros con grandes empresas y a trabajadores con alta cualificación y bien remunerados, personal de carrera, ejecutivos y personal de oficina.

Las Consecuencias de estos despidos son: La dificultad de volver a ocupar un puesto de trabajo similar al perdido, en caso de que accedan seguramente será con un salario más bajo. Además se debe añadir el factor edad, ya que son trabajadores que llevan mucho tiempo dedicados a esa empresa y con una formación acorde a las tareas que tenía que desarrollar en la misma. Este factor es también determinante para poder volver a conseguir empleo. No debemos olvidar que los parados mayores de 55 años son el 12,77%. (INE 4ºTrim. 2018).

Las consecuencias más graves son las que afectan a la salud de los trabajadores, siendo principalmente psicosociales. Es la depresión la más frecuente, cuyos efectos son: el insomnio, pensamientos obsesivos, pérdida de apetito, fatiga, irritabilidad, cefaleas, problemas gástricos... Éstos pueden derivar en otros problemas físicos más graves como los TME.

DOWNSIZING



EL SÍNDROME DEL SUPERVIVIENTE

La reducción de plantilla o Downsizing, es un gran impacto para los trabajadores que forman parte de la empresa, desde los primeros momentos en que la rumorología extiende el proyecto de la compañía de hacer cambios en su estructura hasta que estos se llevan a cabo.

Pasa un largo periodo de tiempo en el que se van viendo movimientos en la Dirección que presagian que algo va a ocurrir y que no va a ser precisamente bueno para los trabajadores.

Cuando se plantea por fin el despido comienza la incertidumbre en la plantilla del temido “me tocará a mí”. Este periodo provoca efectos negativos en la salud del trabajador siendo las más perjudiciales las que afectan a la salud física, mental y a la propia realización laboral del trabajador. Aunque la última fase es la más perjudicial para la plantilla, los que salen de la empresa, ya hemos visto que, salvo que sean personas muy positivas existen muchas posibilidades que terminen con depresión.

Pero y las que ¿continúan en la empresa?

Para éstos se presenta una doble sensación por una parte se sienten aliviados por continuar en la empresa y conservar el empleo y por otro se culpabilizan de la salida de los compañeros, además sienten ira, culpa y desconfianza. Además las condiciones organizativas cambian, ya que son estos trabajadores quienes deben realizar las tareas de los compañeros ausentes, lo que supone un reto importante para estos que tienen que hacer un esfuerzo por ponerse al día en trabajos que para ellos son nuevos, lo cual les supone una carga mental adicional, exigiéndoles un mayor ritmo de trabajo y responsabilidad.

Todos estos factores suponen un aumento en el estrés, el miedo a perder el empleo y la depresión del trabajador que continua. Este cuadro que hemos descrito es lo que se conoce como **síndrome del superviviente**.

Algunos autores han encontrado similitudes en las reacciones de un trabajador de estas características con el duelo al perder a una persona querida.

Se pasa por las mismas etapas:

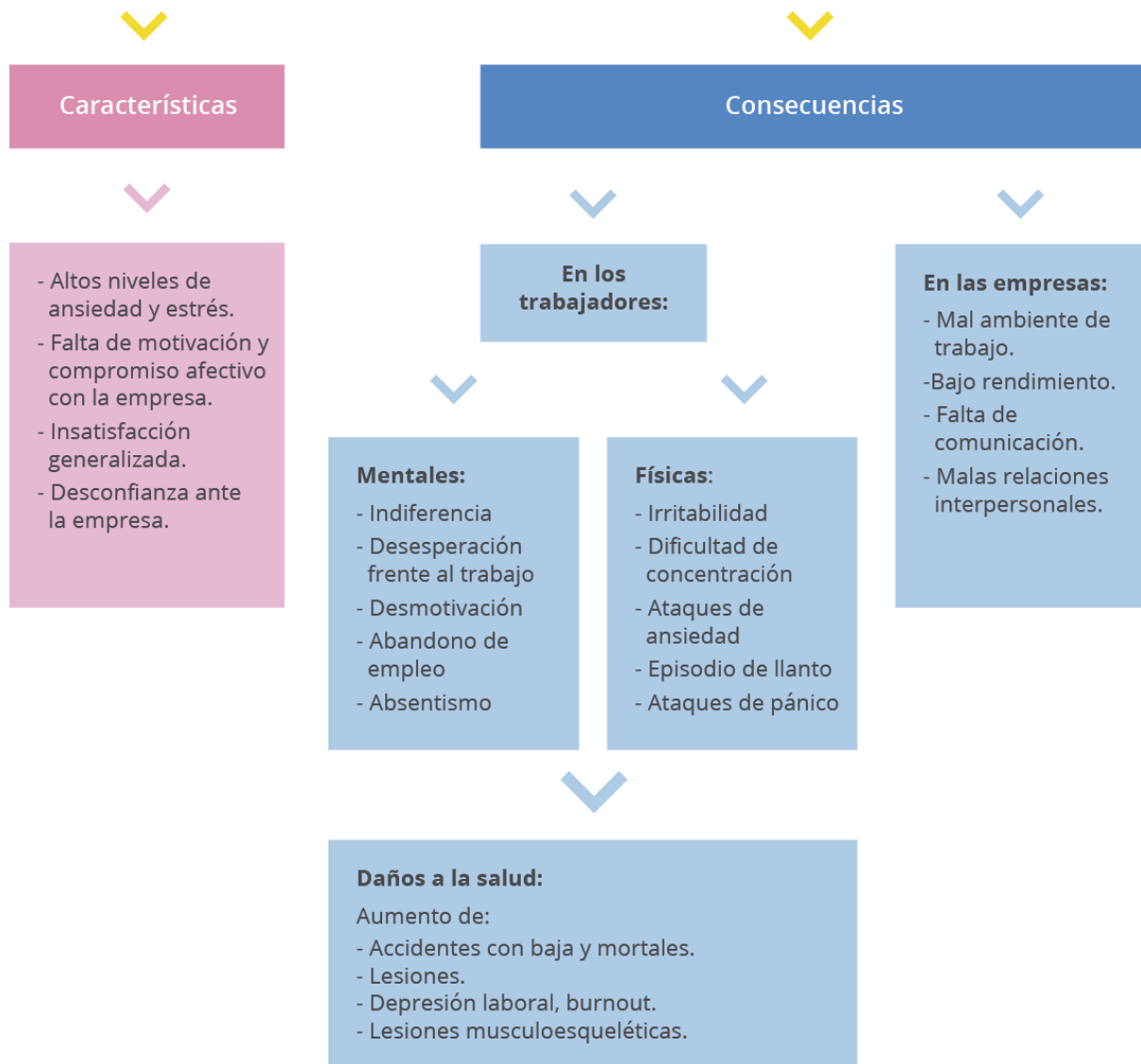
1. **Etapas de negación.** No se ha producido un ERE en la empresa y todo sigue igual.
2. **Etapas de la ira** y el resentimiento fruto de la frustración, los trabajadores no han decidido esa situación, entonces por que la están padeciendo... buscan culpables.
3. **Etapas de la negociación,** suele producirse antes de los despidos aunque con posterioridad intentan seguir negociando ante las nuevas condiciones de trabajo.
4. **Etapas de la depresión,** más como un sentimiento de vacío, ante la falta de amigos y colegas con los que compartían tiempo y oficio.
5. **Etapas de la aceptación,** por fin el tiempo y la calma llevan al convencimiento de que esto es lo que hay y que se debe asumir.

Éste es un riesgo emergente que preocupa mucho a la comunidad internacional, ya son muchas las empresas que han optado por la disminución de plantilla, por lo que consideran que se deben tomar medidas para afrontar los riesgos psicosociales que producen.

En España, el síndrome del superviviente **pasa desapercibido** para las empresas, del mismo modo que los riesgos psicosociales son los menos evaluados en las empresas.

EL SÍNDROME DEL SUPERVIVIENTE

Síndrome del superviviente: Es el conjunto de afecciones físicas y mentales del trabajador que permanece en una empresa donde se han producido reestructuraciones de personal.



PRESENTISMO LABORAL

Tal y como venimos reseñando, la crisis y los nuevos modelos productivos han modificado las relaciones en las empresas.

Esto añade para los trabajadores preocupaciones nuevas, tales como la inseguridad en la empresa y la angustia por perder el trabajo, una vez que han vivido de cerca cuales son las consecuencias de salir en este momento del mercado laboral.

Estas condiciones laborales conllevan el empeoramiento de la seguridad y la salud de los trabajadores, ya que se incrementan factores de riesgo como la desmotivación y el no trabajar a gusto. Fruto de todo ello surge el llamado **Presentismo Laboral**, se trata de una disminución del absentismo laboral. El trabajador acude a su puesto de trabajo, pero no dedica toda la jornada a sus tareas laborales reduciendo su productividad y rendimiento. Todo ello por miedo a perder el trabajo o a que su puesto sea ocupado por otra persona.

Esta actitud tiene repercusiones tanto en su salud, si no cuida la enfermedad que padece, como en su vida personal, social e incluso en el ámbito laboral.

Las características principales del Presentismo Laboral son:

- Trabajo más lento y por tanto menor productividad.
- Reducción de la calidad del trabajo.
- Aumento en el número de errores.
- Riesgo de contagio al resto de los trabajadores y/o clientes, en caso de enfermedad del trabajador.

Los principales motivos que tienen los empleados para el presentismo laboral están relacionadas con:

- **Inseguridad en el trabajo.**
- Una **carga excesiva de trabajo**, los trabajadores acuden a trabajar para evitar la acumulación de tareas.
- Sectores con una **sobrecarga emocional** son más vulnerables al presentismo laboral.
- Las **presiones por superiores** son otro de los factores.
- La **falta de motivación** y las tareas monótonas.

Cuando una empresa ha sufrido una reestructuración de personal deben tener presente que es necesario: Explicar de una forma clara y transparente a los trabajadores las causas que les han llevado a tomar esa decisión; Hacer partícipes a los trabajadores de la nueva organización de la empresa, tomando en consideración sus ideas y propuestas; Poner en marcha medidas de conciliación para mejorar el desempeño de los trabajadores; Garantizar los derechos de los trabajadores tanto en Seguridad y Salud como en materia laboral, tal y como se recoge en los convenios.

Los daños más importantes son: peor recuperación de las enfermedades, aumento de la drogodependencia laboral, migrañas, depresión, ansiedad y estrés.

PRESENTISMO LABORAL



SÍNDROME DEL SILENCIO EN LA OFICINA

Es normal que en una oficina o en un centro de trabajo existan sonidos de fondo, ya sea por la maquinaria, llamadas telefónicas o por las conversaciones entre compañeros. Pero cuando en un lugar de trabajo existe un silencio sepulcral que se interrumpe solo por algún cuchicheo fortuito es síntoma de que algo anda mal.

En la mayoría de los casos se debe a estilos de mando autoritarios, donde los jefes imponen sus directrices sin dar lugar a la participación de los empleados. Esto es un fallo organizativo importante ya que todos los integrantes de una empresa tenemos visiones, conocimientos e ideas sobre cómo realizar algún proceso o tarea, que sin duda van a enriquecer a la compañía y el trabajo en sí.

¿Qué es un síndrome?

Un síndrome es un conjunto de síntomas que pueden dañar a un organismo, un colectivo o una empresa. Los síntomas del síndrome del silencio ya los hemos citados anteriormente y pueden afectar a todos los niveles de la organización, pero cuando se da en los niveles **jerárquicos más elevados**, va a tener una mayor repercusión. Ya que afecta y se trasmite de arriba abajo a todas las áreas de la empresa.

En cualquier actividad laboral surgen dificultades, obstáculos o faltas que los trabajadores deben superar, pero no deberían resolverlo solos, sino en colaboración con los mandos directos mediante el diálogo. Al optar por el silencio frente a la autoridad el trabajador reconoce la superioridad del mando y la aceptación de sus órdenes sin mostrar discordancia o descontento.

Con el silencio se consigue que no se compartan opiniones, que no exista reconocimiento y que ideas que pueden mejorar el trabajo no se tengan en cuenta y lo más importante que si existe un problema o un riesgo no se subsane.

Es decir, el trabajador se limita a hacer su trabajo y por ello recibe un salario. Esto a la larga implica desmotivación y un peor desarrollo del trabajo. Siendo esto poco beneficioso para la empresa.

La solución pasa por mejorar el clima de trabajo, para lo que es necesaria la participación de todas las partes implicadas.

Debe ser la empresa quien cree los mecanismos apropiados para establecer un diálogo proactivo, en el que todos participen hacia el cambio y aprendan a anticiparse a futuros problemas.

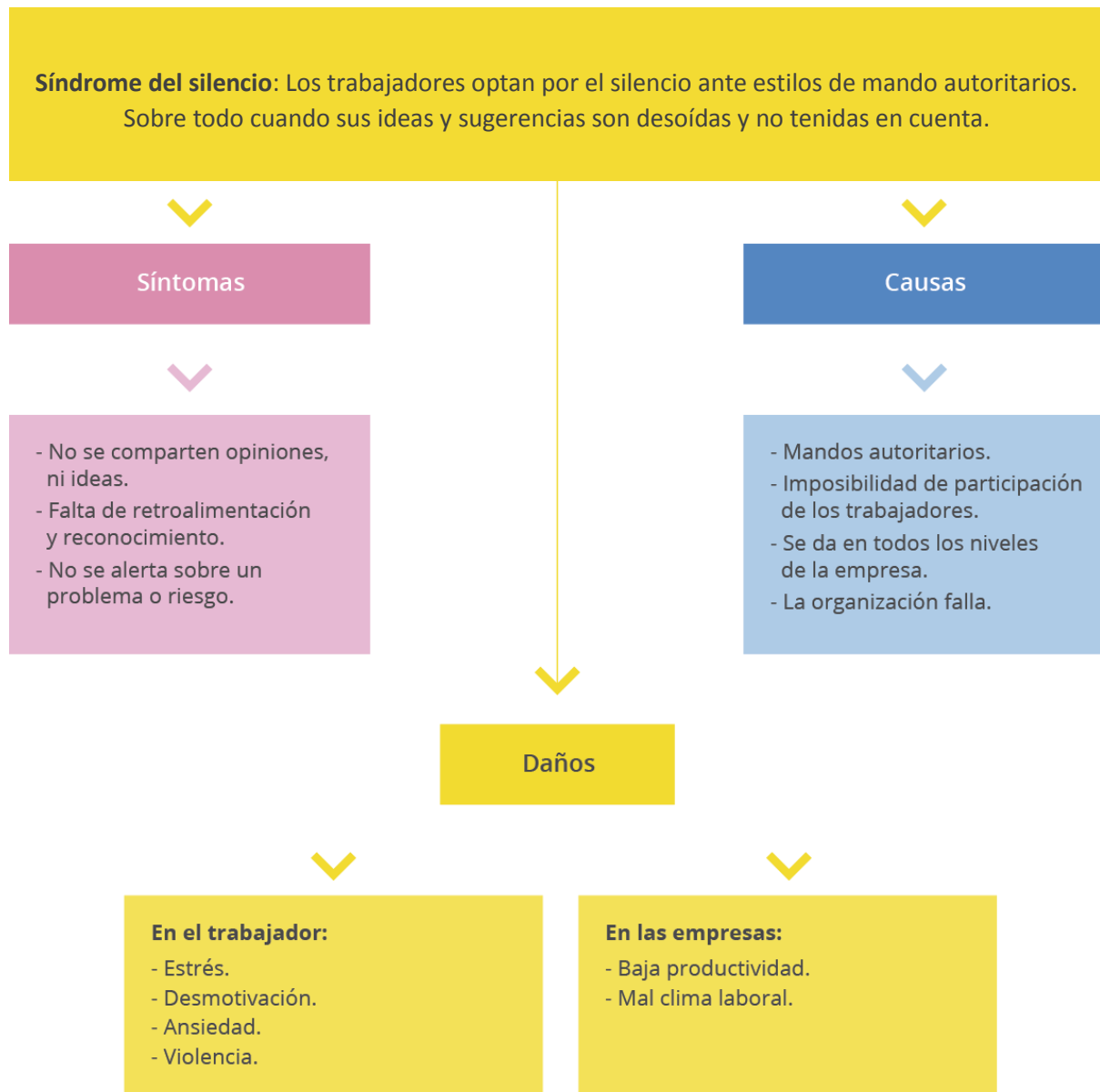
Además para eliminar este silencio, las empresas pueden realizar encuestas de clima laboral de forma periódica lo que les dará una información valiosa de cuál es el problema.

Cuando esté claro que el sistema de mando es muy autoritario, se debe dar formación a sus miembros sobre trabajo en equipo y otros modos de liderazgo, que van a mejorar las relaciones de la empresa.

Promover actividades lúdicas entre los empleados va a permitir que éstos se conozcan más y en un ambiente diferente, que facilitará la comunicación entre todos.

Es muy importante que el paso entre el síndrome del silencio en una compañía y el diálogo se realice de una forma educada y cuidando las formas, ya que es muy fácil caer en las discusiones y en la violencia, cuando la frustración está muy asentada en el individuo, por lo que quizás sea necesario un mediador que enseñe los pasos del diálogo constructivo.

SÍNDROME DEL SILENCIO EN LA OFICINA



ESTRÉS

¿QUÉ ES ESTRÉS?

Se define el estrés como el estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

Biológicamente se trata de un conjunto de alteraciones que se producen en el organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos, como por ejemplo el frío, el miedo, la alegría, etc.

Si unimos ambas definiciones, podemos decir que es el conjunto de alteraciones que sufre el organismo cuando las exigencias de rendimiento superan sus recursos. Esto tiene consecuencias físicas, mentales y sociales en el individuo que lo padece.

Cuando es necesario adaptarse a nuevas exigencias o necesidades se activa el proceso de estrés, el cual permite adaptarse y se manifiesta con reacciones como agilizar el pensamiento, emplear una conducta más enérgica, aumentar la eficacia para superar determinadas situaciones con éxito.

Para ello nuestro cuerpo libera cortisol y adrenalina, esta última, eleva los niveles de glucosa en sangre para proveer de energía extra al organismo ante una situación de peligro; eleva el ritmo cardíaco, la respiración y la tensión y dilata los bronquios para que entre más oxígeno. Además reduce la circulación de sangre en zonas como la piel para aumentarla hacia los músculos.

El estrés **puede ser positivo** cuando se produce en momentos puntuales, ya que conseguir enfrentarse a una situación nueva y salir airoso de ella, produce el aumento de la autoestima y satisfacción personal.

Pero cuando se mantiene en el tiempo y el organismo no se recupera, el estrés es perjudicial. Ya que las células se desgastan rápidamente y algunas funciones se ralentizan.

Según la Sociedad Española para el Estudio del Estrés y la Ansiedad, el estrés puede servir como **estímulo** en caso de situaciones importantes para la persona afectada (muerte de un familiar, una boda o una mudanza) o como **mecanismo de respuesta** ante dicho estímulo.

Se manifiesta en:

1. Una **primera fase** de activación o preparación de la persona frente a este estímulo.
2. Después hay un **periodo de mantenimiento** del estado de alta actividad.
3. Cuando se ha superado la situación, se pasa a una **fase de agotamiento** en la que la alta actividad cae bruscamente.

Los **principales síntomas** del estrés, físicos y mentales son: Dolor de cabeza, rigidez de cuello, problemas de piel, digestivos y cardiovasculares, falta de concentración, cambios de conducta y de peso, irritabilidad, caída del pelo, cansancio, alteraciones del sueño, envejecimiento.

El estrés tiene **consecuencias en la salud** física y mental del sujeto como pueden ser: Infartos, úlceras de estómago, trastornos musculoesqueléticos, depresión, ansiedad

¿QUÉ ES ESTRÉS?

Estrés es el conjunto de alteraciones que sufre el organismo cuando las exigencias de rendimiento superan sus recursos. Esto tiene consecuencias físicas, mentales y sociales en el individuo que lo padece.

Estímulo: Exigencias o Actividades nuevas (muerte de un familiar, incorporación a un nuevo trabajo, exámenes).



Síntomas:

Dolor de cabeza, rigidez de cuello, Problemas de piel, digestivo y cardiovascular, falta de concentración, cambios de conducta y de peso, irritabilidad, caída del pelo, cansancio, alteraciones del sueño, envejecimiento.

Daños a la salud:

- Infartos
- Úlceras de estómago
- Trastornos musculoesqueléticos
- Depresión
- Ansiedad

TIPOS DE ESTRÉS

El estrés se puede clasificar según diferentes criterios:

Según su signo

- **Estrés positivo:** Se denomina así al estrés que se produce cuando la persona está bajo presión, pero inconscientemente interpreta que los efectos de la situación le pueden otorgar algún beneficio. Este estrés hace que la persona afectada esté motivada y con mucha más energía.
- **Distrés o estrés negativo:** Se padece cuando suponemos que una situación negativa significa que algo nos va a salir mal, lo cual genera una ansiedad que nos paraliza por completo. El estrés negativo nos desequilibra y neutraliza los recursos que en situaciones normales tendríamos a nuestra disposición, lo cual acaba por generar tristeza e ira.

Según su duración

- **Estrés Agudo:** Se trata del estrés con mayor presencia en la sociedad. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo en pequeñas dosis, se percibe como algo positivo, pero cuando en un periodo corto de tiempo debemos afrontar este estrés muchas veces produce agotamiento en el sujeto. Sus efectos son dolores de cabeza tensionales, malestar digestivo o angustia emocional.
- **Estrés Agudo Episódico:** Este se da en personas que se autoimponen exigencias y responsabilidades inalcanzables, sufren de angustia permanentemente sobre todo por lo que el futuro les puede traer.

Son personas que se dedican a muchas cosas al mismo tiempo, por lo que se les hace imposible atender a todas. Es sintomático en ellas la irritabilidad, tienen mal carácter, con mucha ansiedad, tensión y muy nerviosas. En ellas es muy difícil establecer relaciones interpersonales ya que en su modo de actuar está presente la hostilidad y la inseguridad. Son personas que no ven nada malo en su forma de actuar y son el resto del mundo quienes están equivocados. Por todo ello el trabajo es un lugar estresante. El estrés agudo episódico produce migrañas, hipertensión y problemas cardíacos. Es necesaria la intervención profesional para su curación.

- **Estrés Crónico:** Se trata del estrés agotador, que acaba con la persona, con sus creencias, su escala de valores; causando una gran desesperanza. Es el estrés de las guerras, de la pobreza, del maltrato. Es el tipo de estrés más grave, que produce por que la persona no ve salida a la situación que le ha tocado vivir, por lo que se acomoda a vivir en ella y no busca salida. Afecta gravemente a la salud física y mental de quien lo padece, dejando secuelas de por vida a la persona.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés.

ESTRÉS LABORAL

Factores de riesgo laboral que favorecen la aparición de estrés laboral

El estrés laboral se produce ante unas exigencias que son excesivas y resulta difícil o imposible hacerles frente. Los efectos del estrés afectan al modo en que sentimos, pensamos o nos comportamos.

Cada individuo tiene una reacción frente a estos efectos:

Unos nos sentimos deprimidos o ansiosos, otros no piensan con claridad o les cuesta concentrarse, hay quienes se sienten cansados, no se relajan o les cuesta dormir y algunas personas se vuelven más retraídas y silenciosas.

El estrés no es en sí una enfermedad, aunque provoca cambios en el organismo que nos hacen enfermar, ya que debilita las defensas del cuerpo. Esto conlleva que la recuperación de las enfermedades sea más difícil, las heridas curen peor, o una gripe o constipado duren más tiempo. Depende también en gran medida de la capacidad de cada individuo a enfrentarse a los efectos del estrés.

Son factores de riesgo laboral que favorecen la aparición de estrés laboral:

- **Exigencias excesivas:** Son aquellas que superan las capacidades, habilidades y conocimientos del trabajador, quien siente que no puede hacerles frente y pierde el control. Se debe a los plazos ajustados, una mala planificación y una insuficiente participación del trabajador, así como la ausencia de un entorno laboral sano, que dificultan el hacer frente a estas exigencias.
- **Falta de control y autonomía:** Cuando un trabajador no tiene control sobre la tarea y otros le imponen los ritmos y modos de trabajo; la falta de seguridad en el trabajo pueden producir estrés.
- **Apoyo inadecuado:** La falta de información o de recursos por la organización, a la hora de realizar la tarea y la falta de reconocimiento por parte de la organización o de los compañeros por la realización de la tarea o las exigencias de la misma.
- **Mal clima laboral:** Cuando las relaciones entre los trabajadores, o entre trabajador y superior son difíciles o no existen, producen roces, son discriminatorias o comportamientos inaceptables, puede producir estrés.
- **El conflicto de rol:** Se puede producir estrés Cuando las relaciones entre los trabajadores, o entre trabajador y superior son difíciles o no existen, producen roces, son discriminatorias o comportamientos inaceptables, puede producir estrés.
- **La falta de información y participación:** la información y la participación de los trabajadores en la gestión de la empresa son dos pilares básicos para la confianza y la implicación de aquellos en el trabajo.

Factores de riesgo laboral que favorecen la aparición de estrés laboral

En la empresa:



Factores de riesgo laboral que favorecen la aparición de estrés laboral

En las personas:

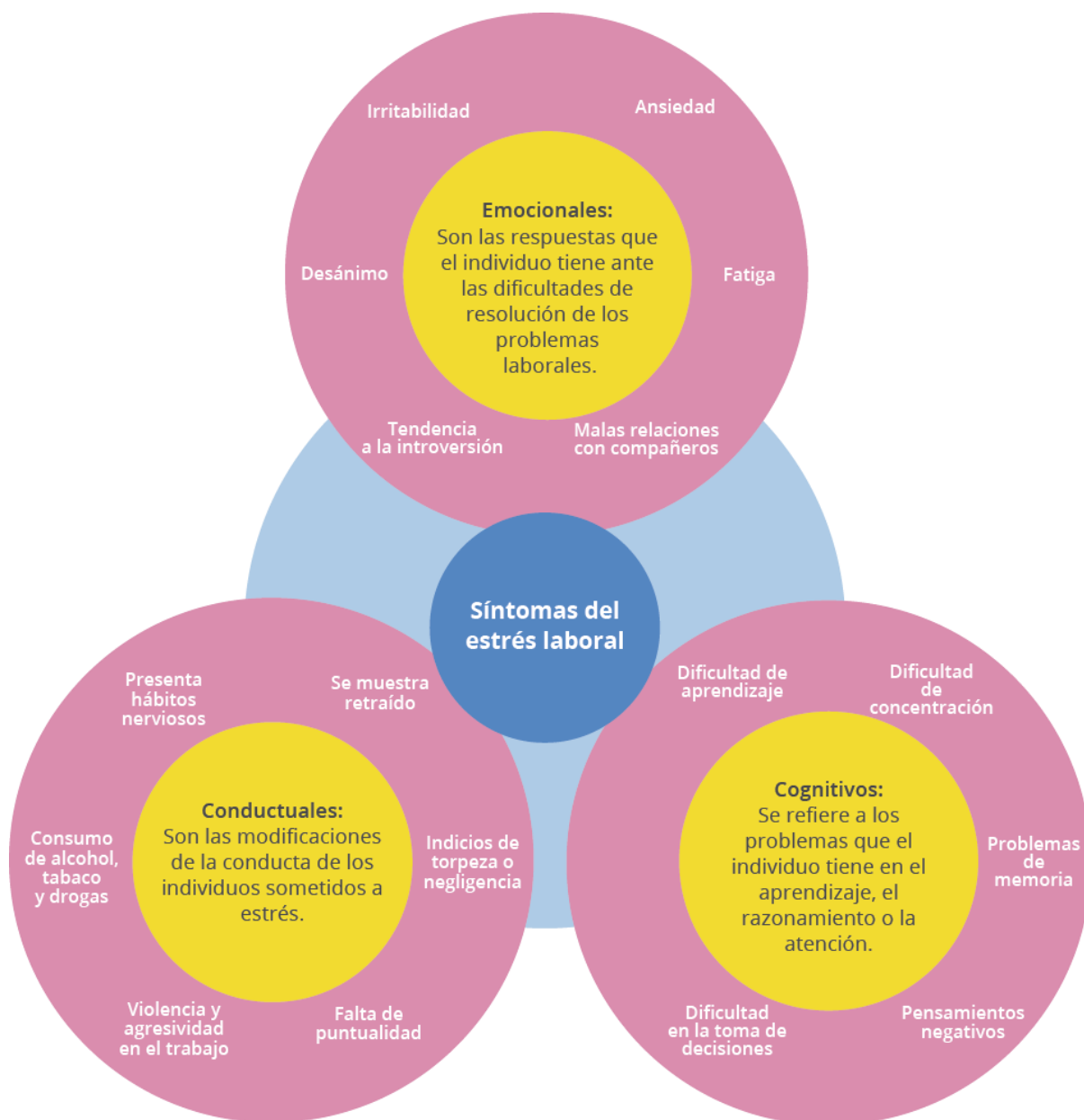


ESTRÉS LABORAL

Efectos del estrés en los trabajadores

Pese a no ser una enfermedad, el estrés tiene consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores, como dificultades para pensar y sentir o en su comportamiento en el trabajo. Por ello, la empresa debe descubrir lo antes posible qué trabajadores padecen estos efectos e intentar poner soluciones.

Los principales síntomas son:



Efectos del estrés en los trabajadores

Además, se producen otros comportamientos como es el presentismo laboral cuando el trabajador acude a trabajar a pesar de estar enfermo, este suele ser el resultado de la inseguridad laboral, la responsabilidad por acumulación de tareas o por que no recaiga sus obligaciones en los demás compañeros.

Cuando en una empresa, hay trabajadores que presentan estos síntomas es muy probable que exista un problema de estrés en el centro de trabajo, por lo que es necesario que la dirección y los profesionales de prevención de la empresa, se mantengan atentos a esta situación y se tomen medidas lo antes posible.

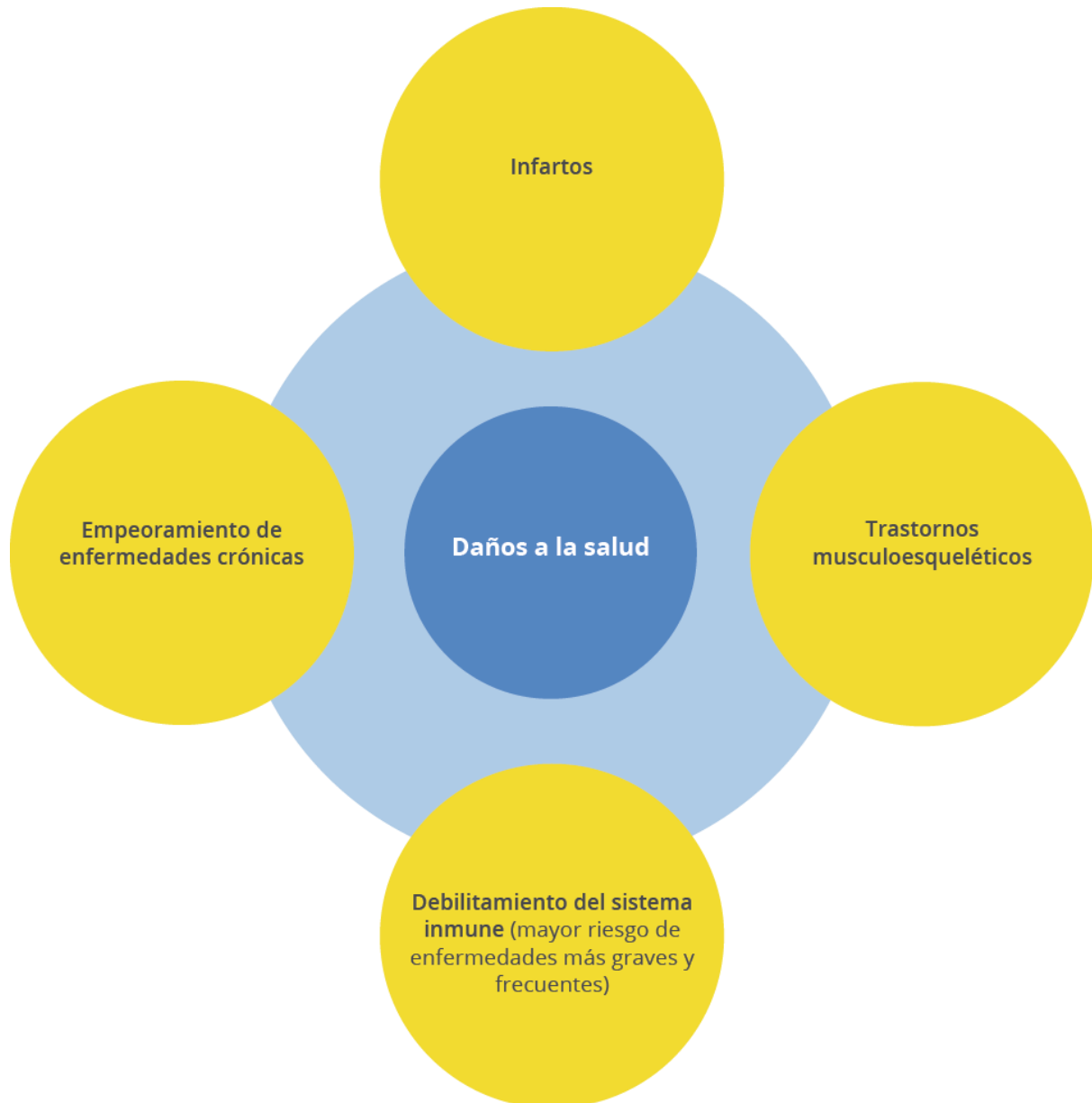
Por otro lado deben estar atentos a las bajas laborales que se producen una vez que se tiene conocimiento de la situación, ya que puede ser un indicador que confirme la presencia de estrés en el trabajo.

Como se ha dicho reiteradamente, el estrés no es causa de enfermedad pero puede agravar enfermedades crónicas y empeorar la salud del trabajador, por lo que un seguimiento de las bajas laborales puede ser un buen sistema de alerta para la gestión idónea del estrés laboral.

Los daños a la salud más importantes derivados del estrés laboral son Infartos, trastornos musculoesqueléticos, debilitamiento del sistema inmune, lo que conlleva que las enfermedades afecten al individuo con mayor intensidad y frecuencia y el agravamiento de las enfermedades crónicas.

Efectos del estrés en los trabajadores

Daños a la salud del estrés laboral:



SÍNDROME DEL QUEMADO (BURNOUT)

Los riesgos psicosociales, tal y como venimos comentando, son los grandes ignorados en la prevención de riesgos laborales.

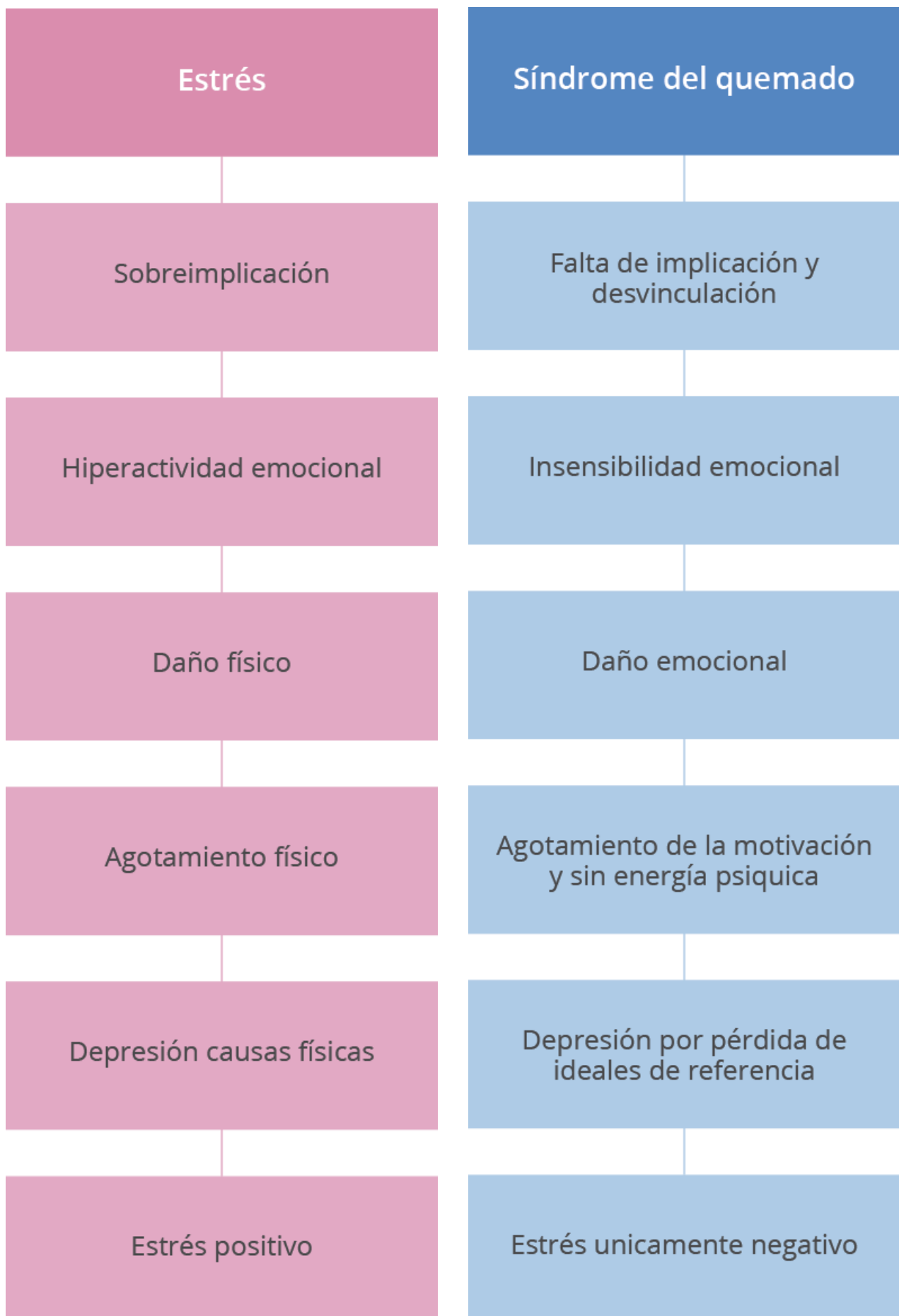
Origen de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales siempre tienen su origen (para los empresarios, los servicios de prevención o los técnicos de la empresa) en las **condiciones que el sujeto vive fuera del trabajo** y en la poca capacidad que este tiene para aceptar la carga psíquica de las tareas.

Nada más lejos de la realidad, ya que **son las condiciones de trabajo y la organización del mismo** quien causa en muchas ocasiones daños importantes en la salud del trabajador tanto física como mental.

El síndrome del quemado o Burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo se define como *“una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”* (NTP 704 INSST).

El burnout es un tipo de estrés crónico; se diferencia del estrés en:



¿Cómo se manifiesta el síndrome del quemado por el trabajo?



CAUSAS DEL BURNOUT

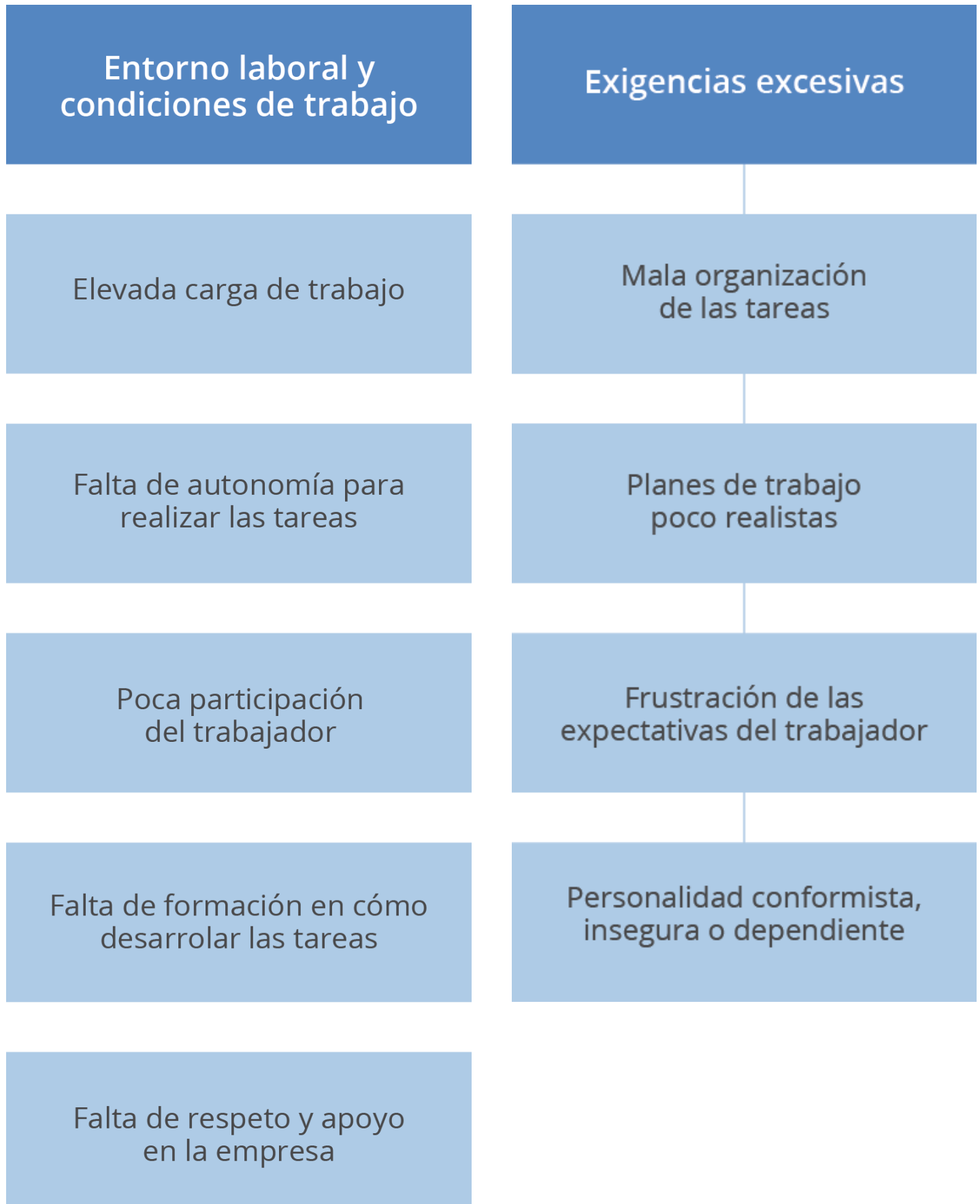
La aparición de síndrome del quemado, (como todos los riesgos psicosociales) tiene su origen en el entorno laboral y las condiciones de trabajo.

Se entienden las condiciones del trabajo como causas del burnout cuando se da una elevada carga de trabajo, falta de autonomía para realizarlas, poca participación del trabajador, falta de formación en cómo desarrollar las tareas o falta de respeto y apoyo en la empresa. Pero básicamente son las exigencias excesivas la principal causa. Éstas dependen de la empresa, quien no presta la atención suficiente para la **organización de las tareas y los planes de trabajo** no se ajustan a la realidad ya que no tienen en cuenta ni las características del trabajador ni los tiempos para realizarlos.

Cuando nos incorporamos a un puesto de trabajo, sobre todo cuando es vocacional, nuestras expectativas son muy altas en cuanto a lo que vamos a conseguir con el desarrollo de éste y la satisfacción que nos va a producir.

Pero la realidad se impone y muchas veces frustra estas expectativas, lo que despierta sentimientos de ansiedad, apatía y tristeza. Si añadimos que cada persona tiene unos rasgos propios, como ser conformista, insegura o dependiente, es más factible que padezca el síndrome del quemado.

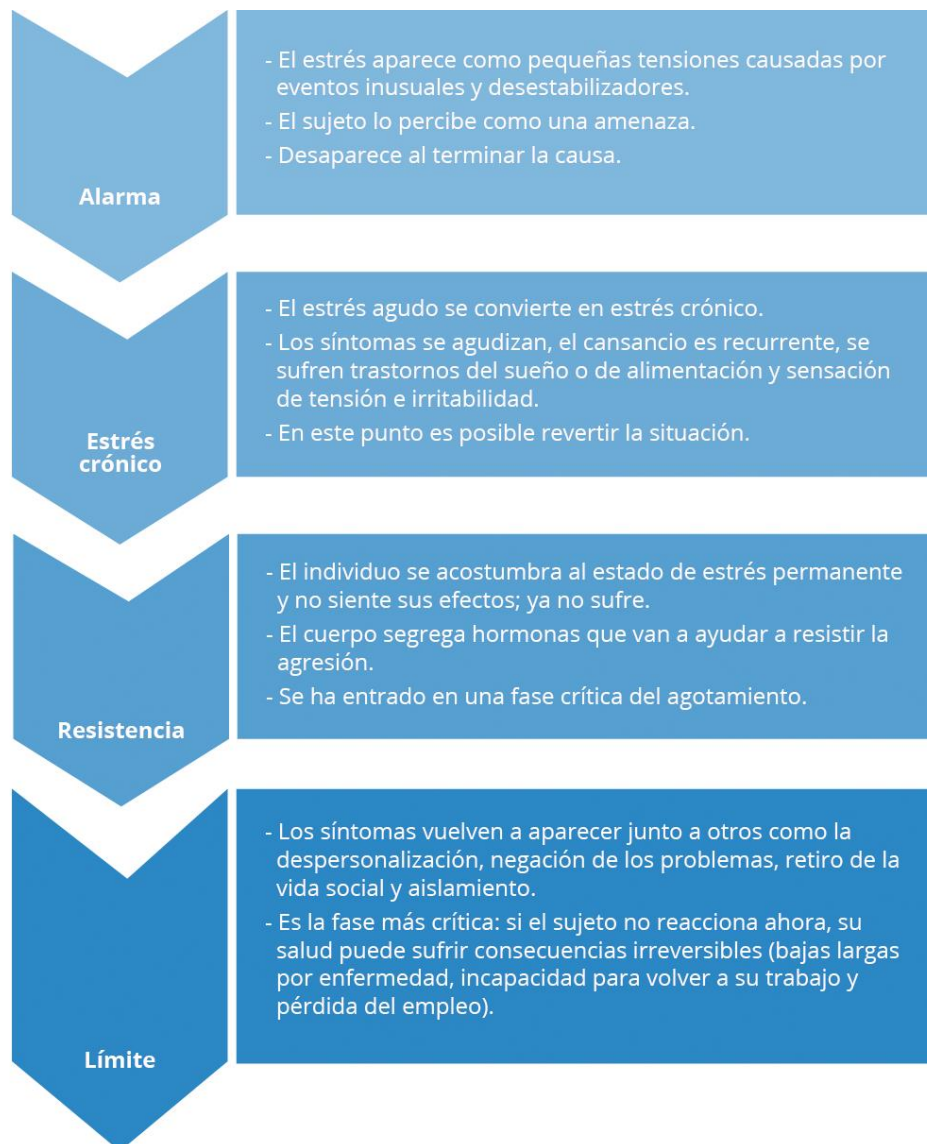
Principales causas del burnout:



Principales síntomas del burnout:



FASES DEL BURNOUT

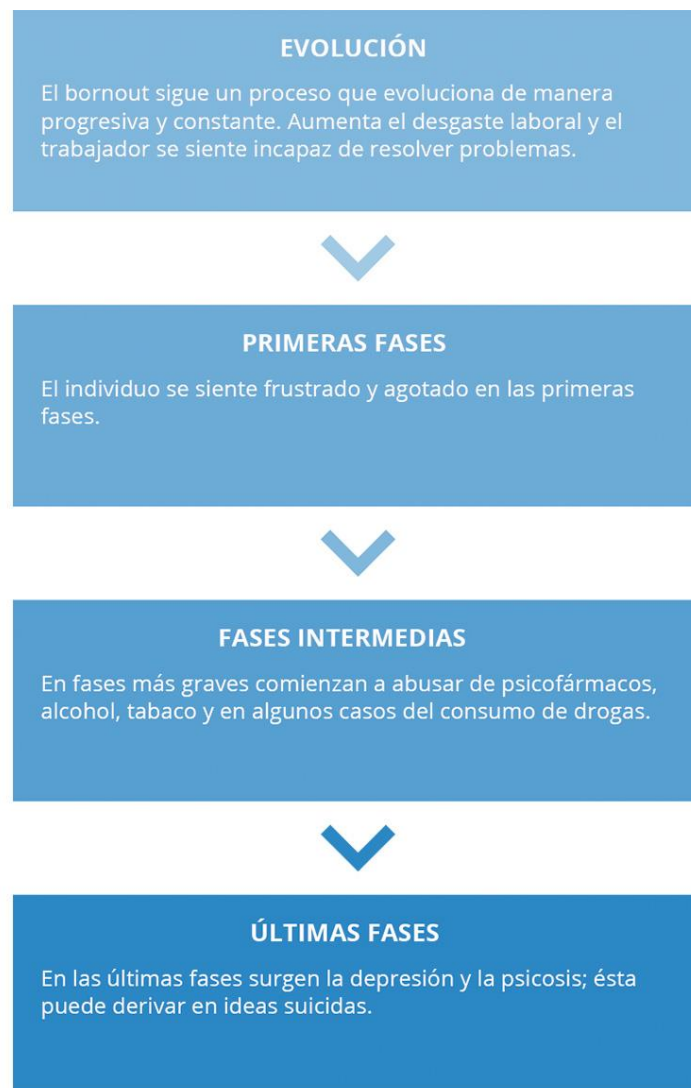


CONSECUENCIAS PARA LA SALUD

Este síndrome se caracteriza por seguir un proceso que evoluciona de manera progresiva y constante. **Aumenta el desgaste laboral** e implica a los ideales y a los logros obtenidos, lo cual conlleva que trabajador no sea capaz de resolver los problemas cotidianos y ejecutar las tareas más simples y comunes.

Estas circunstancias hacen que **el individuo se sienta frustrado** y agotado en las primeras fases. Si persisten los factores de riesgo, se evoluciona a estados más graves, en los que las personas comienzan a abusar de psicofármacos, alcohol, tabaco y en algunos casos del consumo de drogas.

En las **últimas fases** surgen la depresión y la psicosis, esta puede derivar en ideas suicidas.



VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Violencia es, según la OMS, como el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte.

Esta definición pone de manifiesto situaciones muy comunes en la sociedad y en el trabajo en este momento de gran crispación, por la situación económica que estamos pasando. A muchas familias la crisis les ha llevado a vivir una situación de próxima a la pobreza, trastornando su mundo y produciendo en ellos una sensación de angustia, enfado y hostilidad.

Estas circunstancias cuando se viven durante mucho tiempo hacen que los individuos sientan la necesidad de exteriorizarlo, y cuando lo hacen generalmente es con alguien que no ha producido esta situación y casi siempre se manifiesta con insultos, amenazas, agresiones físicas y que cuando se les van de las manos puede causar la muerte del agredido.

Causas



Factores biológicos: El genoma y los neurotransmisores tienen una gran influencia en el tipo de conducta del individuo, lo que le hace estar predispuesto a sentir agresividad, ser inestable y explosivo.



El aprendizaje: Toda nuestra vida estamos aprendiendo de forma consciente o inconsciente. Si nos ha tocado vivir, sobre todo en la infancia, en un contexto hostil, donde el medio natural para obtener algo era la agresividad y la violencia, ése va a ser nuestro modelo de conducta en todos los ámbitos de nuestra vida.

Formas



Física: Es el empleo de la fuerza física sobre el trabajador o trabajadores, causando daños personales y a la propiedad de la organización. (Bofetadas, patadas, violaciones....)



Psicológica: los trabajadores reciben intimidaciones, amenazas de violencia física, ataques a la víctima con medidas organizativas o a sus relaciones sociales, a la vida privada o a sus actitudes y rumorología. Lo que puede producir daños psicológicos y morales al trabajador.

Violencia laboral

Según la OMS, es aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Causas



El entorno: la empresa está situada en zonas deprimidas económicamente, delictivas e inseguras. Esto facilita la violencia externa, tanto dentro como fuera de la empresa.



El medio laboral: una mala gestión empresarial y el padecer tensiones continuas (mandos agresivos, plantillas insuficientes, despidos masivos...) en el trabajo producen conductas agresivas en el individuo.



El individuo: frustraciones, fracasos, personalidades irritables, nerviosas o inestables dan lugar a la agresividad.

Formas



Violencia externa: Cuando el instigador no tiene ninguna relación ni con el trabajador ni con la empresa; se da principalmente en casos de robo.



Violencia de servicio: Se da principalmente cuando los clientes y usuarios no están satisfechos con los servicios prestados y se sienten frustrados, engañados y resentidos.



Violencia relacional: Surge entre compañeros, o entre jefe y subordinado o a la inversa; principalmente se da por conflictos de intereses, envidias por la promoción laboral del compañero o en jefes permiten y alientan problemas en la organización del trabajo.

CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA

La violencia tiene unas consecuencias en el individuo físicas y psicológicas, con mayor o menor importancia dependiendo de la gravedad de las lesiones que le hayan producido, de las circunstancias como se produjeron el hecho traumático y de la tolerancia del individuo.

En mayor o menor medida siempre se producen efectos al ataque a su dignidad personal y profesional, ante el cual hay una reacción de defensa natural del organismo y que activa los estados de alerta y estrés para eliminar el daño. La reacción más habitual es el llamado **Síndrome de estrés postraumático**: Se trata de un trastorno psiquiátrico que se da en personas que han vivido un trauma.

Causas que la desencadenan

Un robo, violación o ser víctima de la violencia de género. Un ataque terrorista, un accidente laboral o de tráfico, una inundación. Ante las cuales el organismo pone en marcha sus mecanismos de defensa.

Síntomas más característicos

Revivir el trauma, pesadillas o recuerdos de momentos puntuales e involuntarios. Alucinaciones de que se repite el suceso. Ansiedad ante personas, objetos o lugares que recuerden el acontecimiento. Palpitaciones, dificultad para respirar, sudor excesivos al recordar el hecho causante. Incapacidad para recordar detalles del hecho traumático. Sentirse psíquicamente distante, entumecido y paralizado ante cualquier experiencia emocional. Perder interés por las aficiones y diversiones. Mostrar signos de hiperactividad. Dificultad para alcanzar el sueño, alta irritabilidad, incapacidad para concentrarse o facilidad para alarmarse.

Estos síntomas duran un mes y afectan tanto a su vida personal, como laboral y social. La mejor forma de no padecer este síndrome es la ayuda profesional inmediatamente después de sucedido el trauma.

El diagnóstico se basa en la duración de los síntomas: Se habla de **síndrome postraumático agudo** cuando dura hasta tres meses y **crónico** si dura más de seis. Es **latente** cuando aparece al menos seis meses después del suceso.

Otros daños a la salud

Aunque este síndrome es la respuesta más importante ante un suceso traumático, hay otras respuestas psicológicas y físicas en las víctimas, que influyen en su rendimiento y su integridad social: Son ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión, dificultades de atención, concentración y memoria y síntomas psicósomáticos diversos, como trastornos gastrointestinales, dolor de cabeza, reacciones alérgicas, trastornos musculoesqueléticos, etc.

Daños laborales

La violencia afecta al desarrollo de las tareas y a la seguridad de los trabajadores. Normalmente, se aumentan las medidas de seguridad. Cuando éstas son exageradas (situar al trabajador entre cristales blindados en taxis, despachos de lotería, bancos y autobuses) se aumenta la seguridad del trabajador, pero también se induce al aislamiento, menor relación con los compañeros y unos servicios prestados más fríos e ineficaces. Por ello, estas medidas deben proteger a los trabajadores sin crear nuevos daños.

Daños sociales

Las consecuencias de asaltos y agresiones laborales afectan a toda la sociedad y no sólo a quienes la reciben directamente. Así, puestos de trabajo y de servicios conflictivos hacen que los trabajadores no quieran incorporarse a ellos, preservando de este modo su salud y su vida.

ACOSO

El acoso puede darse en distintos ámbitos y de las maneras más diversas. Si lo lleva a cabo un individuo que pretende abusar de su poder o de su puesto jerárquico para intimar sexualmente con otra persona, se habla de acoso sexual.

La RAE define el acoso como *“cuando una persona hostiga, persigue o molesta a otra, está incurriendo en algún tipo de acoso. El verbo acosar refiere a una acción o una conducta que implica generar una incomodidad o disconformidad en el otro. Por ejemplo: “No voy a tolerar el acoso: mañana mismo presentaré mi renuncia”, “El cantante salió por la puerta trasera para evitar el acoso de los periodistas”, “El acoso de los vecinos me resulta muy molesto”.*

El acoso puede darse en distintos ámbitos y de las maneras más diversas. Si lo lleva a cabo un individuo que pretende abusar de su **poder** o de su puesto jerárquico para **intimar sexualmente** con otra persona, se habla de **acoso sexual**.

En este caso, el acosador busca intimidar o presionar al acosado para que éste acceda a mantener algún tipo de **relación íntima**. El acoso se puede llevar a cabo a través de comentarios obscenos, insinuaciones o contacto físico.

El **acoso escolar**, por su parte, tiene lugar en una institución educativa y contempla un maltrato hacia un estudiante. Este hostigamiento, que también se conoce por el concepto inglés de **bullying**, puede incluir violencia física, burlas, humillaciones y cualquier otro componente que afecte el estado emocional y la integridad del alumno.

Si el acoso se desarrolla a distancia, a través de **Internet** o del teléfono móvil, se lo denomina como **ciberacoso**.

En general, el ciberacoso se produce junto a otras formas de acoso con contacto directo. Un niño, por ejemplo, puede ser molestado en el patio de recreo y, al llegar a casa, recibir un correo electrónico amenazante. Algo similar ocurre con la secretaria que soporta las bromas sexuales de su jefe en la oficina y por teléfono.

Por **acoso discriminatorio** se entiende toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo define el acoso moral en el lugar de trabajo como *“un comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que crea un riesgo para la salud y la seguridad”*. Dentro de esta definición, por “comportamiento irracional” se entiende el comportamiento que una persona razonable, teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza; “comportamiento” incluye las acciones de un individuo o un grupo. Un sistema de trabajo puede ser usado como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar.

En la sentencia del Juzgado de lo Social N° 2 de Girona 374/2002, ratificada por El Tribunal Supremo, se establece una aproximación a la definición jurídica de mobbing: *“El mobbing debe ser traducido jurídicamente como ‘presión laboral tendenciosa’, al definirse como aquella presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral”*.

ACOSO LABORAL O MOBBING

Toda organización está formada por personas que interactúan entre ellas para desarrollar una serie de tareas y conseguir un objetivo final, este es el producto final de la empresa.

Toda organización está formada por personas que interactúan entre ellas para desarrollar una serie de tareas y conseguir un objetivo final, este es el producto final de la empresa. Cuando las relaciones entre dichas personas se deterioran surgen conflictos que tienen como consecuencia primera un mal clima laboral, a partir de este punto pueden darse otros conflictos que dañan a la seguridad y la salud de los trabajadores.

Cuando comienzan a producirse situaciones de hostigamiento, amenazas e incluso violencia entre compañeros, de superiores a inferiores o a la inversa. Se produce el llamado Acoso Psicológico en el trabajo, o acoso laboral o mobbing. Que de no ser identificadas y solucionadas al comienzo pueden tener importantes consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa.

Las organizaciones internacionales, conscientes de estos problemas aunaron esfuerzos reuniendo a todos los agentes sociales para proponer soluciones al acoso. En primer lugar se preocuparon por definir el acoso psicosocial en el trabajo, para que todos tuvieran la misma base sobre la que trabajar y poner las soluciones a este grave problema presente en muchas organizaciones. La definición adoptada por el grupo de trabajo fue *“Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”*.

Analizando esta definición se entienden por **conductas de violencia psicológica** aquellas dirigidas contra la vida privada o laboral del trabajador y que atentan contra su dignidad e integridad tanto física como psíquica.

Entre ellas están ataques a la víctima con medidas organizativas, a las relaciones sociales y la vida privada o a sus actitudes, amenazas de violencia física rumores sobre la víctima.

Las partes implicadas son dos:

- **El acosador/es** (persona o grupo de personas que realizan las conductas hostigadoras) y
- **el acosado/s** (trabajador/a o grupo de trabajadores que sufren las conductas abusivas).

Los componentes más importantes de esta definición es la incorporación del factor de **tiempo y la reiteración**. Es decir las conductas violentas se deben dar al menos una vez a la semana y durante un periodo no inferior a los seis meses.

El tipo de relación entre acosador y acosado es generalmente por una **situación de poder** (por jerarquía o por liderazgo) del acosador sobre el acosado, quien ante situaciones hostiles, no es capaz de emitir respuestas adecuadas al acosador en dichas situaciones.

Siempre se deben dar en el **centro de trabajo** aunque estas estén originadas por conflictos extra laborales, pero deben tener su manifestación en el marco laboral, ya que es donde el empresario debe aplicar el principio de protección de los trabajadores en cuanto a su seguridad y salud.

Estas situaciones suponen un **riesgo** para la víctima ya que son generadoras de daños a la salud tanto física, como mental o social del trabajador. Si bien es cierto que las propias habilidades de afrontamiento y apoyo del acosado puede que no se produzcan daños importantes en su salud. Si se dan las circunstancias incluidas en la definición se debe realizar las intervenciones necesarias para la eliminación de este riesgo.

Existen otros elementos que pueden favorecer el acoso psicológico en el trabajo, como son las condiciones de trabajo (conflicto o ambigüedad de rol, falta de autonomía, malas relaciones entre compañeros o canales de comunicación y participación inexistentes o poco eficaces).

En general los acosadores realizan sus acciones con el fin de que el acosado abandone su puesto de trabajo o solicite el cambio de centro para evitar esta situación.

La personalidad del acosador o la percepción del acosado sobre esta situación no deben constituir excusa para que los técnicos solucionen estas situaciones en el momento que se tiene conocimiento de las mismas.

Deben tratarse como riesgos potenciales de generar daños en la salud de las víctimas y que generalmente van a desarrollar ansiedad, depresión, estrés postraumático, problemas digestivos, cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos o problemas sociales y familiares.

Tipos del acoso psicológico en el trabajo

Este tipo de acoso es objeto de estudio desde hace mucho tiempo, ya que muchas veces es difícil de identificar allí donde se da. Principalmente por la diversidad de características que tiene. Esto mismo hace que se camufle en la organización o que se interprete como algo normal.

No debemos olvidar que algunos tipos de acoso se hacen con el objetivo de que un trabajador abandone la empresa de una u otra forma.

Por ello, necesitan enmascarar las conductas desarrolladas de forma sutil, de manera que se adaptan a las condiciones del trabajo de tal modo que no puedan ser denunciadas o llevadas ante los tribunales.

Pero en la actualidad y por profesionales bien entrenados y expertos en acoso los distintos tipos de mobbing son fácilmente identificables.

Sobre todo cuando se tiene acceso a los resultados de la vigilancia de la salud y a los historiales médicos de las víctimas, no es difícil atar cabos y tirar de la hebra.

Pese a las malas artes de los acosadores, quienes intentan hacer ver a la víctima que ella es la culpable de todo y cuestionar el sano juicio de ésta (gaslighting). El efecto inmediato es que el acosado quede paralizado y anclado en las dudas, mientras los acosadores siguen con sus crueles conductas sin ningún miramiento.

Es importante la intervención de los técnicos de prevención en cuanto se tenga conocimiento de conflictos en el centro de trabajo para poder implementar medidas que minimicen estos riesgos, así como el tratamiento precoz de los daños a la salud que hayan podido producirse a los trabajadores. Aunque si es la propia organización quien provoca el acoso laboral, difícil es que se muestre proactiva a la eliminación del acoso.

Los tipos de acoso se van a clasificar según la posición jerárquica y según el objetivo:

Según la posición jerárquica

Mobbing horizontal: Se caracteriza porque acosador y víctima son compañeros de trabajo, es decir pertenecen al mismo rango jerárquico. Las principales causas son forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad, para atacar al más débil, por las diferencias con la víctima, o por falta de trabajo y el aburrimiento. Y tienen consecuencias para la víctima devastadoras.

Mobbing vertical: Acosador y víctima están en distintos niveles jerárquicos, por lo que se subdividen en:

- **Ascendente:** cuando el acosado es el superior y el acosador un subordinado.
- **Descendente:** cuando el acosador es el superior /es y el acosado el trabajador; este tipo es muy utilizado para que el trabajador abandone la empresa.

Según el objetivo que el acosador desea conseguir con el mobbing

Mobbing estratégico: Tipo de acoso descendente o "institucional"; se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es que el acosado se vaya de la empresa y no perciba ningún tipo de indemnización.

Mobbing de dirección o gestión: es llevado a cabo por la dirección de la organización con el fin de prescindir de un trabajador poco sumiso, llevar a la empresa a una situación de esclavitud laboral, o para acabar con un trabajador con mayor formación que el jefe que le puede dejar en ridículo. Con este acoso además la empresa consigue sembrar el miedo y aumenta la productividad a través de amenazas de despido.

Mobbing perverso: Éste no tiene ningún motivo laboral; las causas están en la personalidad manipuladora y hostigadora del acosador. Es muy perjudicial, ya que no es posible solucionarlo más que con la salida de la empresa del acosador, quien es una persona seductora y en quien los demás confían. Su acoso es siempre sin testigos.

Mobbing disciplinario: Se emplea para que el acosado entre por el aro, ya que si no lo hace, será castigado. Es el acoso del miedo. En este caso, las víctimas se lo comunican a sus compañeros, con lo que se consigue un clima laboral de sumisión total de los trabajadores. Se emplea en trabajadores con muchas bajas, embarazadas o personas conocedoras de acciones delictivas en la empresa.

ACOSO SEXUAL

El acoso sexual es un problema que nace con la incorporación de las mujeres al trabajo y que continúa hasta hoy. Aunque es cierto que los hombres pueden sufrir estas conductas abusivas y degradantes, es en un número mucho menor.

Fomenta la práctica de acoso cuando la víctima se encuentra en situaciones más vulnerables como puede ser contratos precarios, si el trabajo se realiza en ambientes principalmente masculinos o femeninos, situaciones personales vulnerables como divorcios, viudedad o enfermedad. Pero por ser antiguo no debemos asumirlo y aceptarlo. En este caso, todos los actores sociales deben combatir este tipo de conductas, ya que son nocivas para la víctima, la empresa y la sociedad en general, no solo por los gastos médicos y de pérdida de jornadas de trabajo, sino, y más importante, por el desgaste de la víctima y los daños a su salud e integridad.

Acoso significa cualquier conducta relacionada con el sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Por **acoso sexual** se entiende cualquier forma de conducta verbal o física de naturaleza sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Los derechos básicos de los/as trabajadores/as incluyen el respeto de su intimidad y a la debida consideración de su dignidad, incluida la protección contra el acoso en cualquiera de los motivos discriminatorios. Acoso / intimidación y el acoso sexual se consideran discriminación por motivos de género.

La definición de la Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131 de 27 Noviembre 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo aborda el acoso sexual. Deja más claro cuáles son las características del acoso sexual y las consecuencias que tienen sobre las personas.

“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable sí; dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo y/o dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato”.

En ella se puede destacar:

- Son **conductas de contenido sexual**. En éstas se incluyen las verbales y no verbales y las físicas molestas y no deseadas. Estas últimas son tocamientos innecesarios, pellizcos, roces, coacción sexual e intento de violación. Las verbales son insinuaciones, presiones o proposiciones para mantener relaciones.

Por último las no verbales son del tipo de exhibición de fotos o videos con contenido pornográfico, los silbidos o gestos y comentarios obscenos.

- **No deseadas por la víctima**, por no ser consentidas, ni recíprocas, molestas y desagradables.
- Además son **impuestas por el acosador** con amenazas de que si no son aceptadas por la víctima no accederá al empleo o no obtendrá el ascenso o el aumento de salario.

En el centro de trabajo el acoso sexual laboral se relaciona directamente con la vida personal del acosado y de sus necesidades. Se trata de situaciones con abusos de poder del superior para la promoción o conseguir el trabajo de la víctima. En general se crea un clima de trabajo hostil, vejatorio e intimidatorio.

Las conductas de acoso sexual pueden llevarse a cabo de una forma abierta (los matones), es decir actúan en el lugar de trabajo utilizando todos los medios a su alcance para conseguir su objetivo, los favores sexuales.

También están los de puerta cerrada, aquéllos que realizan el acoso de forma privada, lo que dificulta que la víctima pueda defenderse.

El acoso sexual ha sido y es utilizado como una herramienta para perpetuar la subordinación de las mujeres.

Aunque los hombres también pueden ser acosados, la mayoría de las víctimas son mujeres.

Se trata, en la mayoría de los casos, de un medio por el cual los hombres afirman su poder sobre las mujeres a través de amenazas o actos de violencia, perpetuación de los estereotipos de género, y control económico.

Consecuencias del acoso sexual

Existen diferentes formas de padecer el acoso sexual y los daños que produce en la víctima son también diferentes. Aunque existe una realidad que siempre van acompañados por unas consecuencias negativas.

Por su gravedad

Leve: Expresiones verbales vejatorias o de índole sexual que pueden ir desde chistes o mofas hasta piropos, peticiones repetidas de citas que siempre son denegadas, o acercamientos no adecuados ni consentidos.

Grave: Presiones verbales directas y de alto contenido sexual con contactos físicos no permitidos.

Muy grave: Los contactos directos se intensifican (besos y abrazos, tocamientos...) con intimidación de la víctima y agresiones sexuales.

Por los daños

Físicos:

- Dolores de cabeza.
- Trastornos digestivos, musculo esqueléticos y del sueño.
- Deficiencias del sistema inmune.
- Enfermedad física.
- Problemas cardiovasculares.

Psicológicos:

- Sensación de intimidación y de estar siendo presionadas.
- Inseguridad, inquietud, desgana para ir al trabajo.
- Justificaciones y minimizaciones de lo que ocurre.
- Aceptación del acoso e incluso realización de actos sexuales por miedo a las consecuencias.
- Sentimiento de impotencia, indefensión aprendida, puesto que creen que no pueden hacer nada ante la situación.
- Sentimientos de humillación.
- Culpa y vergüenza.
- Miedo, irritabilidad, estrés, malestar, tristeza.
- Incapacidad para contar lo que está ocurriendo.
- Sensación de estar loco, de abandono y soledad.
- Desánimo y confusión
- Depresión
- Rabia intensa
- Ansiedad

Laborales:

- Baja autoestima
- Insatisfacción laboral
- Menor productividad
- Baja motivación
- Aumento de los descansos
- Abandono del puesto de trabajo

BUENAS PRÁCTICAS

¿CÓMO EVITAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

La empresa

A lo largo de este bloque hemos visto como los factores de riesgo psicosocial afectan a la salud y a la seguridad de los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial no solo producen daños en la mente del individuo sino que se somatizan y dan lugar a daños físicos, como los trastornos musculo esqueléticos, problemas cardiovasculares y digestivos, de insomnio etc. Siendo estos problemas la mayor causa de bajas en España.

También se ha puesto de manifiesto que pocas son las organizaciones que incluyen en la gestión de la empresa los factores de riesgo psicosocial. Esto es así a pesar de que tanto la Constitución, como el Estatuto de los Trabajadores, la Normativa en Prevención de Riesgos Laborales e incluso el Código Penal, hacen mención a la obligación de proteger a los trabajadores de estos riesgos.

Por otro lado la no prevención de estos riesgos, repercute significativamente en la empresa quien debe asumir los gastos derivados de las contrataciones para suplir las bajas de los trabajadores, o sustituir equipos y otros bienes que se hayan dañado en los accidentes de trabajo. O de las sanciones que puedan tener por la Inspección de Trabajo al no realizar una correcta gestión de todos los riesgos presentes en la empresa.

Para evitar estos daños las empresas deben:

- Incluir en la gestión preventiva de la empresa los riesgos psicosociales, como el resto de factores que pueden producir daños a la salud de los trabajadores.
- Realizar evaluación inicial de riesgos psicosociales de todos los puestos de trabajo.
- Tomar las medidas preventivas necesarias para eliminarlos o minimizarlos.
- Reevaluar de forma periódica aquellos puestos de trabajo con mayor exposición a riesgos psicosociales.
- Impartir formación e información a todos los niveles jerárquicos de la empresa sobre riesgos psicosociales en general y en particular sobre Estrés, Acoso discriminatorio, laboral y Sexual y Violencia en el trabajo.
- Solicitar la Participación de los trabajadores y sus representantes en la elaboración de los planes de trabajo y en la organización del mismo.
- Elaborar y poner en marcha Protocolos de Actuación frente a situaciones de Estrés, Violencia y Acoso en la empresa.
- Adoptar políticas de no aceptación de cualquier manifestación de estas situaciones.
- Eliminar estilos de mando autoritarios en la empresa.
- Promocionar en la empresa unos hábitos de comida saludables, incluyendo en las máquinas expendedoras productos de dieta mediterránea.
- Facilitar a los trabajadores lugares donde practicar algún deporte.
- Ofrecer ayuda psicológica a los trabajadores, así como formación en técnicas de relajación y afrontamiento del estrés.
- Promover las relaciones entre compañeros a través de actividades lúdicas.

Los trabajadores

Los factores de riesgo psicosocial son difíciles de detectar para los trabajadores, ya que muchas veces la propia tarea los lleva implícitos y no sabemos que pueden perjudicarnos.

Pero es importante que cuando se produzcan situaciones de presión en el trabajo que conlleva la sensación de no poder acabarlo, falta de concentración o pérdidas de memoria, desánimo, desmotivación, fatiga, insomnio, o sufres mayor cantidad de enfermedades; al menos nos preguntemos si tiene algo que ver con los aspectos relacionados con el trabajo.

Cuando suframos estos síntomas o veamos que otros compañeros los padecen, debemos comunicárselos a nuestros representantes y si no los hay, directamente al empresario. Para entre todos poder buscar una solución y que no se hagan crónicos.

¿Qué podemos hacer los trabajadores para evitar los riesgos psicosociales?

- Informar a la dirección de las situaciones que pueden contener factores de riesgo psicosocial.
- Participar en las diferentes fases del proceso preventivo (evaluación de riesgos psicosociales, planificación e implantación de medidas preventivas).
- Realizar los cursos de formación sobre riesgos psicosociales propuestos por la empresa.
- Participar en las actividades que la empresa establezca para mejorar las relaciones entre compañeros y con los superiores.
- Ante una situación de estrés, acoso o violencia, solicita la ayuda de los psicólogos del servicio de prevención.
- Sigue una dieta saludable.
- Realiza ejercicio físico para liberar tensiones.
- Procura relajarte realizando ejercicios que fomenten el descanso y alivien tensiones.
 - La respiración profunda diafragmática.
 - Relajación muscular progresiva.
 - Practica yoga.
- Evita el consumo de café y otras bebidas excitantes y de tabaco.
- Recurre a la toma de ansiolíticos y otros fármacos, solo por prescripción médica y con la duración que ellos indiquen.
- Realiza pausas cortas y frecuentes durante la jornada laboral.

Riesgos psicosociales



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



ESP
Servicios
Públicos