



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIO PÚBLICA
B I IGUALTAT
/ ESCOLA BALEAR
ADMINISTRACIÓ
PÚBLICA

UNITAT 4

CURS BÀSIC DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

CONTINGUTS

1. Introducció a la psicociologia
2. Factors de risc psicociocial
3. Conseqüències perjudicials sobre la salut
4. Avaluació i accions correctores

OBJECTIUS



Autoria: Servei de Prevenió

Data d'elaboració: març de 2017

Aquesta obra es difon mitjançant la llicència [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

1. INTRODUCCIÓ A LA PSICOSOCIOLOGIA.....	3
2. FACTORS DE RISC PSICOSOCIAL.....	4
2.1. CARACTERÍSTIQUES DEL LLOC DE TREBALL.....	5
2.2. FACTORS CAUSATS PER L'ORGANITZACIÓ DEL TREBALL.....	6
2.3 CARACTERÍSTIQUES PERSONALS.....	8
3. CONSEQÜÈNCIES PERJUDICIALS SOBRE LA SALUT.....	9
3.1. INSATISFACCIÓ LABORAL.....	9
3.2. ESTRÈS LABORAL.....	9
3.3. <i>BURNOUT</i>	10
3.4. ASSETJAMENT PSICOLÒGIC.....	12
4. AVALUACIÓ I MESURES CORRECTORES I/O PREVENTIVES.....	15
4.1. MÈTODE D'AVALUACIÓ DE FACTORS PSICOSOCIALS.....	15
4.2. MÈTODE D'AVALUACIÓ DEL TEST DE SALUT TOTAL.....	18
4.3. MESURES PREVENTIVES I/O CORRECTORES.....	19



1. INTRODUCCIÓ A LA PSICOSOCIOLOGIA

La psicociologia aplicada podem definir-la com «la ciència que s'ocupa de l'estudi de la conducta interpersonal o interacció humana». Entenent per interacció la influència recíproca entre individus o entre grups.

Així doncs, l'objectiu de la psicociologia aplicada al camp de la prevenció se centra en l'estudi de les organitzacions íntegrament, tenint en compte que és allà on tenen lloc els riscos contra la salut i les condicions de treball i la consegüent incidència d'aquestes sobre les persones que formen part d'aquesta organització, amb la finalitat d'intervenir sobre els diferents factors psicociocals del treball que poden danyar la salut del treballador per modificar-los, humanitzar el treball i augmentar el grau de satisfacció laboral dels treballadors.

L'aparició de la psicociologia en el camp de la prevenció de riscos laborals no és nova a Espanya, ja que, en la dècada dels setanta, l'INSST, igual que va introduir la concepció actual de la Higiene Industrial a través de la introducció dels seus tècnics en múltiples activitats formatives, publicacions, etc., va començar, encara que tímidament, a introduir igualment el concepte de psicociologia de la prevenció a través de les seves activitats formatives.

No obstant això, la moderna concepció de la prevenció de riscos laborals, emanada de la Directiva marc i la Llei de Prevenció de Riscos Laborals i que abasta la totalitat dels riscos laborals susceptibles de causar un dany en les persones, ha suposat un nou i definitiu impuls per a aquesta disciplina. Es va reconèixer, al costat de l'Ergonomia, com una de les especialitats preventives, a més d'incloure els seus continguts en matèria comuna en la formació de Nivell Superior de les restants especialitats de Seguretat en el Treball i d'Higiene Industrial.

L'especialització en Ergonomia i Psicociologia aplicada podem definir-la com el conjunt de tècniques de caràcter multidisciplinari que té per objecte, d'una banda, l'adaptació de les condicions de treball a la persona mitjançant el disseny i concepció dels llocs de treball i ,per una altra, l'adequació i ajust entre les pressions internes i externes originades pels denominats factors psicociocals amb la finalitat de millorar les condicions de treball i la salut física, psíquica i social del treballador.

2. Concepte Factors Psicociocals

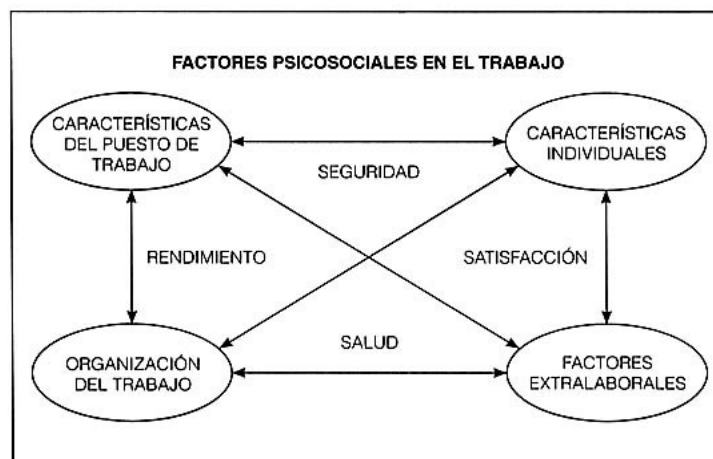
El concepte teòric de factors psicociocals va ser definit pel comitè mixt OIT/OMS el 1984 com «aquelles condicions presents en una situació de treball, relacionades amb l'organització, contingut i la realització del treball susceptibles d'afectar tant

al benestar i la salut (física, psíquica i social) dels treballadors com el desenvolupament del treball».

Aquesta definició ha sofert diverses revisions, mantenint-se el concepte d'interacció entre treball i persona.

L'impacte sobre la salut a causa d'una situació psicosocial inadequada pot afectar els diversos nivells de salut:

- Alteracions fisiològiques: malalties cardiovasculars, alteracions gastrointestinals, afeccions cutànies...
- Alteracions psicològiques: alteracions de la conducta, de les capacitats cognitives...
- Alteracions emocionals :poden donar-se directament o estar mediatitzades per una situació d'estrès o per la interacció amb altres factors (per exemple, l'entorn físic).



D'acord amb la definició anteriorment exposada, els factors psicosocials poden ser motivats per:

- Les característiques del lloc de treball.
- L'organització del treball.
- Les característiques personals.

En el següent quadre s'inclouen els principals factors psicosocials laborals integrats en els grups que els originen.

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES		
Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa/autonomía - Ritmos de trabajo - Monotonía/repetitividad - Nivel de cualificación exigido - Nivel de responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la organización <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación en el trabajo - Estilos de mando - Participación en la toma de decisiones - Asignación de tareas • Organización del tiempo de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de trabajo y descansos - Horarios de trabajo • Características de la empresa <ul style="list-style-type: none"> - Actividad - Localización - Morfología - Dimensión - Imagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Características individuales <ul style="list-style-type: none"> - Personalidad - Edad - Motivación - Formación - Actitudes - Aptitudes • Factores extralaborales <ul style="list-style-type: none"> - Factores socioeconómicos - Vida familiar - Entorno social - Ocio y tiempo libre

2.1. Característiques del lloc de treball

L'evolució del treball a través del temps ha permès el pas d'un tipus de treball unitari i artesanal, on és el propi treballador el que planifica, dissenya i executa amb plena autonomia la seva tasca d'acord amb les seves capacitats i habilitats, a un tipus de treball en sèrie, conseqüència del desenvolupament industrial, caracteritzat per la realització de tasques curtes i repetitives, on el treballador perd la perspectiva del producte final.

Per l'exposat es poden deduir una sèrie de factors que poden tenir una potencialitat motivadora, que tenen a veure amb el treball en si mateix i les possibilitats de desenvolupament que aquest ofereix a la persona, però són més els factors psicosocials que concorren en el lloc de treball i que poden causar danys en la salut del treballador, com l'estrès o la insatisfacció.

A continuació analitzarem breument els tipus de factors psicosocials més rellevants relatius al lloc de treball:

- **Iniciativa/autonomia:** consisteix en la possibilitat que té el treballador per a organitzar el seu treball, la qual cosa constitueix un important factor de satisfacció. Per contra, la falta d'autonomia, que pot anul·lar qualsevol tipus d'iniciativa, pot tenir repercussions negatives en el treballador i ser causa d'insatisfacció, pèrdua de motivació, etc.



- Ritmes de treball: són característics dels treballs en cadena, repetitius o no, motiven que el treballador es trobi sotmès al ritme que la pròpia cadena li imposa, coartant les seves llibertats per a realitzar qualsevol acció i impedit la possibilitat d'autoregulació.
- Monotonia/repetició: com a conseqüència del desenvolupament industrial, els llocs de treball es caracteritzen per la seva monotonia i repetició, on els treballadors manquen d'iniciativa i els seus moviments es converteixen en mers reflexos, disminuint la seva llibertat i limitant-se la seva intervenció quan adverteix alguna anomalia o desajustament.
- Nivell de qualificació exigida: com més gran sigui el nivell de qualificació exigida per a una determinada tasca, majors seran les possibilitats de satisfacció en el treballador i de desenvolupament de la seva personalitat.
- Nivell de responsabilitat: lligada a la qualificació i retribució dels llocs de treball, la responsabilitat constitueix un important element de satisfacció. No obstant això, quan la responsabilitat no es correspon amb el nivell de formació i qualificació del treballador, la possibilitat que es produeixin errors pot ser causa de l'aparició d'alteracions diverses.

2. 2. Factors causats per l'organització del treball

Dins aquest grup podem considerar inclosos els factors psicosocials a causa de:

- L'estructura de l'organització
- L'organització del temps de treball
- Les característiques de l'empresa

- Estructura de l'organització: el comportament de la persona es troba condicionat per les seves pròpies característiques i la situació en què es troba. Per això, l'organització ha d'adequar la seva estructura per a aconseguir el màxim assoliment de satisfacció laboral, centrant les seves actuacions en els següents factors psicosocials: comunicació en el treball, estils de comandament i participació en la presa de decisions.

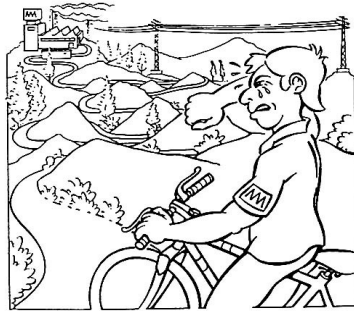
- Comunicació en el treball: la comunicació en l'empresa contribueix en gran manera a l'assoliment d'un adequat clima de treball, ja que l'ésser humà és per essència un ésser social i consegüentment té necessitat de comunicar-se amb els altres.
- Estils de comandament: el comandament en l'empresa és l'encarregat de facilitar la informació, donar les ordres i instruccions, assignar tasques o funcions, etc., i consegüentment pot adoptar diferents estils: autocràtic,

paternalista, *laissez faire*, democràtic, etc., essent l'estil democràtic o participatiu el que més beneficis aporta en trobar-se els treballadors més satisfets (augment del seu benestar i enriquiment de la seva personalitat i augment de la productivitat de l'empresa).



- Participació en la presa de decisions: si la participació del personal de l'empresa es considera necessària en la presa de qualsevol decisió, en el cas de la seguretat i salut adquireix un paper preponderant, ja que només comptant amb la participació de tots i cadascun dels treballadors es poden arribar a aconseguir compromisos en aquest tema.
 - Assignació de tasques: la falta d'assignació de tasques amb claredat quant al seu contingut, les decisions precises a adoptar i el fet de les persones que correspon prendre-les, poden ser causa de conflictes de competències que, a més d'incidir sobre la productivitat, poden ser causa d'estrès.
- Organització del temps de treball: constitueix un factor fonamental de l'organització de la pròpia empresa, ja que ve condicionada pels objectius que l'empresa ha de cobrir.
- Jornada de treball i descans: a l'hora d'establir les jornades de treball (la seva durada i distribució „ha de tendir a la consecució del necessari equilibri físic, mental i social del treballador. Una jornada de treball excessiva pot ser causa de fatiga en el treballador, podent a més, si el temps de descans és insuficient, ser causa d'una disminució del seu rendiment i un augment del risc d'accidents o malalties.
 - Horaris de treball: podem distingir tres tipus de torns: flexible, a torns i nocturn. El torn que més beneficis aporta és el flexible, ja que el treballador organitza el seu temps de treball i l'adapta a les seves necessitats personals, familiars o socials. L'horari a torns o nocturn pot donar lloc a problemes fisiològics, psicològics i socials si no s'aplica correctament.
- Característiques de l'empresa: poden redundar en la qualitat de vida del treballador, per la qual cosa sempre que sigui possible s'han de tenir en compte des de la fase de projecte o disseny.

- **Activitat:** l'activitat de l'empresa, el producte que fabrica o el tipus de servei que presta constitueixen factors psicosocials que afecten el benestar del treballador, tant en el seu àmbit laboral com social, essent positiu quan el producte que fabrica o els serveis que presta són valorats positivament per la societat.
- **Localització:** l'emplaçament de l'empresa constitueix un important factor de benestar i satisfacció, però també pot donar lloc a problemes de naturalesa psíquica i social.



- **Morfologia:** el disseny del lloc de treball, comprnent els aspectes relatius a espai disponible pel treballador, distribució i condicionament de l'espai, llocs per a descansos, possibilitat de treball en equip, etc., poden contribuir a crear situacions de confort, satisfacció i benestar.
- **Dimensió:** la grandària de l'empresa pot originar riscos d'origen psicosocial, ja que la seva dimensió marcarà unes característiques que poden donar lloc a l'aparició de situacions d'estrès o insatisfacció. En la gran empresa és més probable que existeixi major preocupació pels temes de prevenció i formació, l'estabilitat en l'ocupació és major, existeixen més probabilitat de promoció, etc., mentre que una empresa petita presenta altres característiques com a major autonomia i iniciativa, tasques més variades, etc.
- **Imatge:** la imatge que la societat té d'una determinada empresa en virtut de la informació que aquesta té d'ella (producte o servei que realitza, la seva manera de funcionar, solidesa econòmica, modernització, etc.) repercuteix en la que es té dels treballadors.

2.3. Característiques personals

Cada treballador presenta unes característiques individuals que fa que els factors psicosocials incideixin de diferents maneres en cada persona, depenent de la seva capacitat de tolerància i de la seva capacitat d'adaptació a les diferents situacions.

L'èxit de l'adaptació dependrà dels factors personals, els quals es poden classificar en:

- **Factors endògens:** són els determinants de les característiques de la pròpia persona i la seva forma de ser i reaccionar (personalitat, edat, sexe, formació, motivació, etc.).



- Factors exògens: són aquells factors extralaborals (factors socioeconòmics, vida familiar, entorn social, oci i temps lliure, etc.) que poden tenir una marcada influència sobre la satisfacció o insatisfacció laboral en incidir sobre altres factors psicosocials en el treball.

3. Conseqüències perjudicials sobre la salut

Els factors psicosocials estudiats provoquen l'aparició de determinats efectes que poden originar múltiples i variades conseqüències sobre el treballador, motivades pel medi ambient laboral (característiques del lloc de treball i organització del treball) que incideix sobre el treballador i per les pròpies característiques personals (individuals i extralaborals) que, en interaccionar entre sí, provoquen comportaments diversos. La mesura de la satisfacció laboral s'expressa quan les característiques del treball s'acomoden als desitjos, aspiracions, necessitats o expectatives del treballador.

Per contra, quan les necessitats no estan satisfetes, es produeix una situació de baix grau de benestar que denominem insatisfacció, enfront de la qual reacciona el treballador amb respostes de caràcter psicològic, fisiològic o psicosocial, podent ser causa a més d'accidents i incidents.

3.1. Insatisfacció laboral

Podem definir la satisfacció laboral com «el grau de benestar que experimenta el treballador amb motiu del seu treball». Per contra, quan la situació és de malestar o tenim un baix grau de benestar, rep el nom d'insatisfacció laboral, la qual a vegades s'utilitza com a sinònim d'estrès, però que podem diferenciar a partir de les seves manifestacions.

Mentre l'estrès presenta manifestacions de caràcter psicosomàtic, que origina simptomatologia característica de tipus físic, psíquic o social, la insatisfacció no té caràcter psicosomàtic ni presenta símptomes físics, i els psíquics que presenta, si bé són similars als de l'estrès, solen presentar menor gravetat.

3.2. Estrès laboral

Encara que existeixen múltiples definicions per a definir l'estrès, la majoria dels autors opten per definir-lo com «el resultat d'un desequilibri substancial entre les demandes de l'entorn i la capacitat de resposta de l'individu per a afrontar-les, sota condicions en les quals la fallada d'aquestes respostes pot tenir importants conseqüències».

Perquè es produeixi estrès en l'individu es requereix que aquest percebi que les demandes de l'entorn (estressors) superen les seves capacitats per a afrontar-les i, a més, que la situació sigui percebuda com a amenaçadora per a la seva estabilitat.

Entre els agents estressors podem incloure els relatius a l'ambient de treball (so-
roll, temperatura, il·luminació, etc.), els relatius a les característiques del lloc de
treball (autonomia, ritmes de treball, monotonia, nivell de qualificació, càrrega
mental, etc.), els relatius a l'organització del treball (jornada de treball a torns i
nocturn, comunicació, característiques de l'empresa, tipus de tasca o funció, etc.)
o les relatives a les característiques personals del treballador (personalitat, forma-
ció, motivació, factors extralaborals, etc.).

Enfront d'aquestes pressions que afecten l'individu alterant la seva estabilitat, es
desencadena una reacció orgànica, d'alerta o de preparació, per a fer front a la si-
tuació que denomina resposta d'estrès, que pot ser fisiològica, psicològica o con-
ductual, la qual no ha de ser necessàriament negativa, ja que suposa una forma
d'adaptació de l'individu a la realitat i només si aquesta activació supera certs lí-
mits pot tenir efectes nocius de tipus fisiològic (trastorns cardiovasculars, respira-
toris, dermatològics, musculars, gastrointestinals, cefalees, etc.), psicològics (ansi-
etat, depressió, trastorns de la personalitat, addicció a les drogues o a l'alcohol,
etc.) o conductuals (tremolors, menjar excessivament, etc.).

L'origen històric del concepte d'estrès parteix precisament de les recerques
d'Hans Selye, que va denominar aquest procés d'adaptació Síndrome General
d'Adaptació, definit com «la resposta física i específica de l'organisme davant
qualsevol demanda o agressió, produïda per agressors físics o psicològics».

Com a tipus característics d'estrès podem citar el denominat *burnout* (esgotament
psíquic), característic dels treballadors que fan el seu treball en contacte amb al-
tres persones i el denominat «assetjament psicològic», originat com a conseqüèn-
cia d'actuacions hostils de forma continuada cap a una persona.

3.3. *Burnout* o esgotament professional

La síndrome de *burnout* o «síndrome d'estar cremat pel treball» és una resposta a
l'estrès laboral crònic, integrada per actituds i sentiments negatius cap a les per-
sones amb les quals es treballa i cap al propi rol professional, així com per la vi-
vència de trobar-se emocionalment esgotat. Aquesta resposta succeeix amb fre-
qüència en els professionals de la salut i, en general, en professionals d'organitza-
cions de serveis que treballen en contacte directe amb els usuaris de l'organitzaci-
ó.



La síndrome de *burnout* és una patologia derivada de la interacció de l'individu amb unes determinades condicions psicosocials nocives de treball. El producte d'aquesta interacció, que es descriu a continuació, és el que denominarem «síndrome d'estar cremat pel treball» (SQT), habitualment conegut com a síndrome de *burnout*. Quan no es realitza l'avaluació i la prevenció de riscos psicosocials, especialment en entorns de serveis humans, o no es protegeix adequadament al treballador enfront d'aquesta conseqüència o, en tot cas, no s'adapta el treball a la persona, la SQT pot aparèixer.

La necessitat d'estudiar la síndrome de cremar-se pel treball està associada al dret a la protecció de la salut que tot treballador té quan està inserit en una organització.

El cas del *burnout* es produeix per causes d'exposició a riscos psicosocials, organitzatius o d'ordenació del treball en els entorns de demandes de servei humà. Exigències que, en l'actual entorn socioeconòmic, cada vegada són majors, específicament pel que fa als elements de caràcter emocional. El treball emocional, definit com l'exigència d'expressar emocions socialment desitjables durant la transacció en els serveis és un element clau en la SQT.

Així mateix, l'interès per l'estudi dels processos d'estrès laboral i certa preocupació de les organitzacions sobre la qualitat de vida laboral que ofereixen als seus empleats requereixen la necessitat d'un major coneixement del fenomen del *burnout*. Una empresa és més competitiva i eficaç si els seus components tenen millor salut i qualitat de vida en el treball, ja que, de no ser així, repercuteix negativament sobre l'organització (més incidents i accidents, absentisme, rotació, disminució de la productivitat, disminució de la qualitat, etc.).

Tampoc cal menysprear les conseqüències que per a la societat es deriven que els professionals es vegin afectats per aquesta síndrome, tant en costos de servei com econòmics.

Encara que, en general, per als professionals de la salut és important poder identificar i diagnosticar aquesta patologia, per als professionals que s'ocupen específicament de la prevenció de riscos laborals és més important identificar els factors d'exposició que poden donar lloc a l'aparició d'aquest quadre, sigui més o menys greu o tingui més o menys conseqüències per al de l'individu.

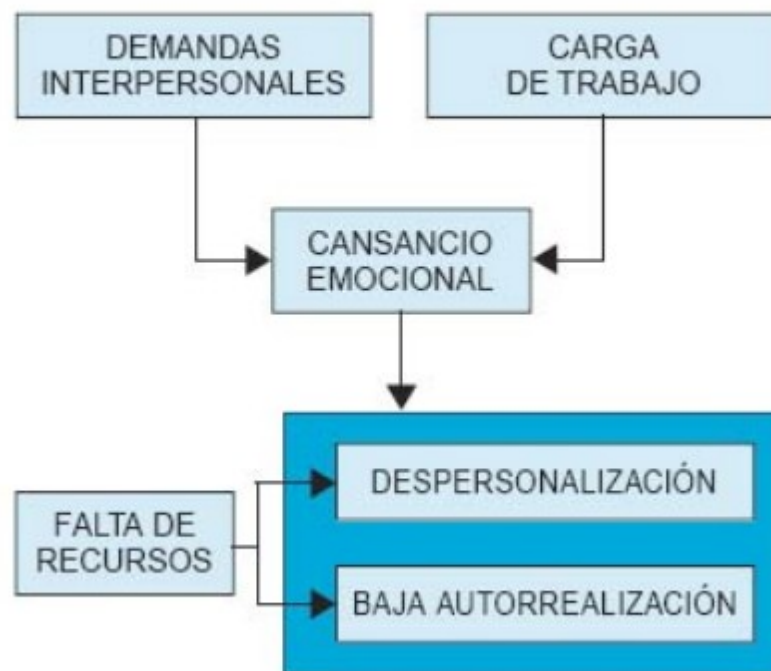
Des de les conseqüències individuals o símptomes que caracteritzen la síndrome i partint d'un enfocament psicosocial, el *burnout* s'ha conceptualitzat com una síndrome amb simptomatologia d'esgotament emocional, despersonalització i baixa realització personal en el treball. L'esgotament emocional és una resposta dels treballadors en sentir que ja no poden donar més de si mateixos a nivell afectiu.

Es tracta d'una resposta a l'estrès quan fallen les estratègies funcionals d'afrontament (aquells esforços cognitius i conductuals constantment canviant que es

desenvolupen per a manejar les demandes específiques externes i/o internes que són avaluades com a excedents o desbordants dels recursos individuals).

Això no implica situar l'origen o la causa en una fallada en l'estructura o en la funcionalitat psíquica del treballador, sinó que són aquestes demandes, emocionals fonamentalment, les que sobrepassen la capacitat i tolerància del treballador a aquestes. Així, la SQT es comporta com una variable medidora entre l'estrès percebut i les seves conseqüències. En la figura 1 es descriu un model que il·lustra el procés de generació de la SQT.

Figura 1
"Modelo de proceso de SQT". Leiter, 1993



3.4. Assetjament psicològic

L'assetjament psicològic es defineix com a «exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i prolongada en el temps cap a una o més persones per part d'una altra/s que actua/n front aquella/s des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut».

S'ha constatat l'existència en les empreses de treballadors sotmesos a una fustigació psicològica tal que presenten símptomes psicossomàtics i reaccions anormals cap al treball i l'ambient laboral. Moltes d'aquestes manifestacions s'ajusten a la definició d'assetjament psicològic, terme emprat en la literatura psicològica internacional per a descriure una situació en la qual una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica extrema (en una o més de les 45



formes o comportaments descrits pel Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemàtica (almenys, una vegada per setmana), durant un temps prolongat (més de 6 mesos), sobre una altra persona en el lloc de treball, segons definició d'H. Leymann. En castellà, es podria traduir aquest terme com «psicoterror laboral» o «fustigación psicològica».

De la definició anterior es dedueix l'existència de dues parts enfrontades entre les quals es pot diferenciar, d'una banda, els agressors, amb comportaments i actituds hostils, actives, dominadores i, per una altra, l'agredit, amb actituds i comportaments de tipus reactiu o inhibitori. L'expressió de les situacions de fustigació psicològica cap a un individu es manifesta de molt diverses maneres, a través de diferents actituds i comportaments. Leyman distingeix 45 comportaments hostils que poden ser de diferent naturalesa:

- Accions contra la reputació o la dignitat personal de l'afectat: per mitjà de la realització de comentaris injuriosos contra la seva persona, ridiculitzant-lo o rient-se públicament d'ell, del seu aspecte físic, dels seus gestos, de la seva veu, de les seves conviccions personals o religioses, del seu estil de vida, etc. Un d'aquests comportaments, de gran incidència i objecte de diversos estudis, sentències judicials, etc. és l'assetjament sexual. Es poden donar també diverses accions contra la reputació de l'afectat com a treballador.
- Accions contra l'exercici del seu treball: encomanant-li treball en excés o difícil de realitzar, quan no innecessari, monòton o repetitiu, o fins i tot treballs per als quals l'individu no està qualificat, o que requereixen una qualificació menor que la posseïda per la víctima (*shunting*); o, d'altra banda, privant-li de la realització de qualsevol tipus de treball; enfrontant-lo a situacions de conflicte de rol (negant-li o ocultant-li els mitjans per fer el seu treball, sol·licitant-li demandes contradictòries o excloents, obligant-lo a fer tasques en contra de les seves conviccions morals, etc.).
- Moltes de les accions comprenen una manipulació de la comunicació o de la informació amb la persona afectada que inclouen una àmplia varietat de situacions; mantenint a l'afectat en una situació d'ambigüitat de rol (no informant-lo sobre diferents aspectes del seu treball, com les seves funcions i responsabilitats, els mètodes de treball a realitzar, la quantitat i la qualitat del treball a realitzar, etc., mantenint-lo en una situació d'incertesa); fent un ús hostil de la comunicació tant explícitament (amençant-lo, criticant-lo o reprenent-lo sobre temes tant laborals com referents a la seva vida privada com implícitament (no dirigint-li la paraula, no fent cas a les seves opinions, ignorant la seva presència...), utilitzant selectivament la comunicació (per a reprendre o amonestar i mai per a felicitar, accentuant la importància dels seus errors, minimitzant la importància dels seus assoliments...).
- Altres accions mostren característiques de situacions de desigualtat mitjançant l'establiment de diferències de tracte, o mitjançant la distribució no equitativa del treball, o desigualtats remuneratives, etc.



Sembla que és habitual que un individu que pateix aquesta situació d'assetjament psicològic sigui objecte, al mateix temps, de diversos tipus de fustigació descrits per part del seu/s agressor/s. El quadre 1 presenta una relació de conductes de fustigació.

Cuadro 1. Algunas conductas concretas de mobbing clasificadas por factores (Zapf, Knorz y Kulla, 1996)

<p>ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES</p> <ul style="list-style-type: none">◆ El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar◆ Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros◆ Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada◆ Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia◆ Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva◆ Cuestionar las decisiones de una persona◆ No asignar tareas a una persona◆ Asignar tareas sin sentido◆ Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades◆ Asignar tareas degradantes <p>ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona◆ Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos◆ Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella◆ No dirigir la palabra a una persona◆ Tratar a una persona como si no existiera <p>ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Críticas permanentes a la vida privada de una persona◆ Terror telefónico◆ Hacer parecer estúpida a una persona◆ Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos◆ Mofarse de las discapacidades de una persona◆ Imitar los gestos, voces... de una persona◆ Mofarse de la vida privada de una persona
<p>VIOLENCIA FÍSICA</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Ofertas sexuales, violencia sexual◆ Amenazas de violencia física◆ Uso de violencia menor◆ Maltrato físico <p>ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Ataques a las actitudes y creencias políticas◆ Ataques a las actitudes y creencias religiosas◆ Mofarse de la nacionalidad de la víctima <p>AGRESIONES VERBALES</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Gritar o insultar◆ Críticas permanentes del trabajo de la persona◆ Amenazas verbales <p>RUMORES</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Hablar mal de la persona a su espalda◆ Difusión de rumores

4. Avaluació i mesures correctores o preventives

A continuació es presenten dos mètodes d'avaluació de factors psicosocials: el mètode de l'INSST i el mètode d'avaluació del Test de Salut Total (TST).

4.1. Mètode d'avaluació de factors psicosocials

S'utilitza el Mètode de l'INSST (NTP926 Factores psicosocials: metodologia d'avaluació, F-Psico).

Aquest mètode permet conèixer els factors crítics potencials de produir anomalies en el funcionament de l'organització i dona informació sobre els aspectes relacionats amb la realització del treball, les condicions en les quals es realitza i les relacions socials.

El mètode F-Psico consta de 44 preguntes, algunes d'elles múltiples, de manera que el nombre d'ítems ascendeix a 89.

ELS FACTOS QUE S'AVALUEN SÓN 9:

- Temps de treball (TT)
- Autonomia (AU)
- Càrrega de treball (CT)
- Demandes psicològiques (DP)
- Varietat / Contingut (VC)
- Participació / Supervisió (PS)
- Interès pel treballador / Compensació (ITC)
- Acompliment del rol (DR)
- Relacions i suport social (RAS)

TEMPS DE TREBALL (TT)

Aquest factor fa referència a diferents aspectes que tenen a veure amb l'ordenació i estructuració temporal de l'activitat laboral al llarg de la setmana i de cada dia de la setmana. Avalua l'impacte del temps de treball des de la consideració dels períodes de descans que permet l'activitat, de la seva quantitat i qualitat i de l'efecte del temps de treball en la vida social.

AUTONOMIA (AU)

Sota aquest factor es troben aspectes de les condicions de treball referents a la capacitat i possibilitat individual del treballador per a gestionar i prendre decisions tant sobre aspectes de l'estructuració temporal de l'activitat laboral, com sobre qüestions de procediment i organització del treball. El mètode recull aquests



aspectes sobre els quals es projecta l'autonomia en dos grans blocs:

- Autonomia temporal
- Autonomia de decisió

CÀRREGA DE TREBALL (CT)

Per càrrega de treball s'entén el nivell de demanda de treball a la qual el treballador ha de fer front, és a dir, el grau de mobilització requerit per resoldre el que exigeix l'activitat laboral, amb independència de la naturalesa de la càrrega de treball (cognitiva o emocional). S'entén que la càrrega de treball és elevada quan hi ha molta càrrega (component quantitatiu) i és difícil (component qualitatiu).

Aquest factor valora la càrrega de treball a partir de les següents qüestions:

- Pressions de temps
- Esforç d'atenció
- Quantitat i dificultat de la tasca

DEMANDES PSICOLÒGIQUES (DP)

Les demandes psicològiques es refereixen a la naturalesa de les diferents exigències a les que s'ha de fer front en el treball. Aquestes demandes solen ser de naturalesa cognitiva i de naturalesa emocional.

VARIETAT / CONTINGUT (VC)

Aquest factor comprèn la sensació que el treball té un significat i utilitat en sí mateix, per al treballador, en el conjunt de l'empresa i per a la societat en general, essent, a més, reconegut i benvolgut, i oferint al treballador un sentit més enllà de les contraprestacions econòmiques.

Aquest factor s'avalua mitjançant una sèrie d'ítems que estudien en quina mesura el treball està dissenyat amb tasques variades i amb sentit, es tracta d'un treball important i gaudeix del reconeixement de l'entorn del treballador.

PARTICIPACIÓ / SUPERVISIÓ (PS)

Aquest factor recull dues formes de les possibles dimensions del control sobre el treball: el que exerceix el treballador a través de la seva participació en diferents aspectes del treball, i el que exerceix l'organització sobre el treballador a través de la supervisió dels seus tasques.

Així, la participació explora els diferents nivells d'implicació, intervenció i col·laboració que el treballador manté amb diferents aspectes del seu treball i de l'organització.



La supervisió es refereix a la valoració que el treballador fa del nivell de control que els seus superiors immediats exerceixen sobre aspectes diversos de l'execució del treball.

INTERÈS PEL TREBALLADOR / COMPENSACIÓ (ITC)

L'interès pel treballador fa referència al grau en que l'empresa mostra una preocupació de caràcter personal i a llarg termini pel treballador. Aquestes qüestions es manifesten en la preocupació de l'organització per la promoció, formació, desenvolupament de carrera dels seus treballadors, per mantenir informats als treballadors sobre aquestes qüestions, així com per la percepció tant de seguretat en l'ocupació com de l'existència d'un equilibri entre el que el treballador aporta i la compensació que obté.

ACOMPLIMENT DEL ROL (DR)

Aquest factor considera els problemes que poden derivar-se de la definició de les comeses de cada lloc de treball. Comprèn tres aspectes fonamentals:

- La claredat de rol: aquesta té a veure amb la definició de funcions i responsabilitats (què ha de fer-se, com, quantitat de treball esperada, qualitat del treball, temps assignat i responsabilitat del lloc).
- El conflicte de rol: fa referència a les demandes incongruents, incompatibles o contradictòries entre si o que poguessin suposar un conflicte de caràcter ètic per al treballador.
- La sobrecàrrega de rol: es refereix a l'assignació de tasques i responsabilitats que no formen part de les funcions del lloc de treball però que s'afegeixen.

RELACIONS I SUPORT SOCIAL (RAS)

El factor relacions i suport social es refereix a aquells aspectes de les condicions de treball que es deriven de les relacions que s'estableixen entre les persones i l'entorn de treball. Recull aquest factor el concepte de «suport social», entès com a factor moderador de l'estrès, i que el mètode concreta estudiant la possibilitat de comptar amb suport instrumental o ajuda provinent d'altres persones de l'entorn de treball (caps, companys...) per a poder realitzar adequadament el treball, i la qualitat de tals relacions.

Igualment, les relacions entre persones poden ser origen, amb diferent freqüència i intensitat, de situacions conflictives de diferent naturalesa (diferents formes de violència, conflictes personals...), davant les quals, les organitzacions poden o no haver adoptat protocols d'actuació.



4.2. Mètode d'avaluació del Test de Salut Total (TST)

El Test de Salut Total (TST) de Langner-Amiel, presentat en la NTP 421 del INSST, és un indicador de l'estat de salut (específicament, a través de la simptomatologia psicossomàtica i depressiva-neuròtica) que pot estar associat a les condicions de treball.

El TST té el seu origen als EUA. D'un conjunt de 120 preguntes plantejades a malalts mentals i a persones, lliures de problemes psíquics, el psicòleg americà Langner va triar només 22 ítems que li permetien diferenciar nítidament tots dos grups. Aquests ítems els torna a prendre Amiel (França), tenint en compte les significacions culturals de certes expressions. En aquesta adaptació francesa l'ordre dels ítems i algunes de les seves frases es troben modificats.

En aquest qüestionari els aspectes que es manifesten més són psicossomàtics i relacionats amb l'estrès. Així, encara que té correlació amb altres disfuncions (per exemple, de l'aparell digestiu, reumatismes, aparell respiratori...), la major correlació es produeix amb disfuncions del sistema nerviós central i perifèric.

El TST és, segons Amiel, un indicador de salut mental. Té a veure amb ella, però no és un test que avalua la salut mental d'un/s subjectes. Això és un termòmetre que serveix per a posar en evidència l'existència probable, però no certa, de desordres psíquics no directament revelats pels subjectes.

L'anàlisi es realitza través d'escales de símptomes, que estan associades a la concepció positiva del nivell de salut mental de la població. Així, la presència de símptomes serà indicador d'un nivell deficitari de salut. Detectada una estimació, si es requereix aprofundir més, es realitzaran entrevistes categoritzades per experts. Ells sí que podrien determinar síndromes amb símptomes prou significatius i invalidants, si n'hi hagués.

Amb aquest qüestionari (curt i de ràpida aplicació) format per la llista de símptomes obtenim informació sobre l'autopercepció de pensaments, sentiments i comportaments que podrien definir un problema de salut mental. Les puntuacions amb llistes de símptomes proporcionen més una informació sobre el nivell d'estrès percebut pels subjectes i el nivell de desmoralització que sofreix que sobre l'existència de malalties psiquiàtriques classificables.

La importància d'aquesta escala suposa avaluar l'autopercepció de l'estat de benestar dels subjectes.

	SÍ	DES DE SEMPRE	NO
1. Heu notat canvis de gana?			
2. Teniu mal d'estómac diverses vegades per setmana?			
3. Teniu més mals de cap del que és habitual?			
4. Us costa dormir o dormiu pitjor del que solíeu fer-ho?			
5. Perdeu la memòria?			
6. En general, estau de més mal humor?			
7. Estau més nerviós/osa, irritable o en tensió?			
8. Us preocupau innecessàriament més del que és normal?			
9. Heu tingut sensació de sufocació o ofegament, sense haver fet esforç físic?			
10. Notau pesadesa de cap o taponament de nas, que abans no teníeu?			
11. Heu tingut darrerament moments d'inquietud que us han impedit estar quiet/a?			
12. Heu passat dies, setmanes o fins i tot mesos retardant obligacions perquè no us sentíeu amb ganes de començar?			
13. Teniu sensació de fatiga?			
14. Teniu palpitations que abans no teníeu?			
15. Heu sofert algun acubament darrerament?			
16. Heu tingut sensacions de suor freda?			
17. Us tremolen les mans?			
18. Teniu preocupacions que arriben a fer-vos sentir físicament malalt/a?			
19. Us sentiu aïllat/ada o tot/a sol/a, encara que estigüeu entre amics?			
20. Teniu la impressió que darrerament tot us surt malament?			
21. Teniu la sensació que res no val realment la pena?			
22. Considerau que l'aparició d'aquests símptomes són conseqüència de la vostra activitat laboral?			

VALORACIÓ

Els criteris de valoració són:

RANG	VALORACIÓ
De 0 a 4.- Puntuació baixa	T ≤ 4.- Sense indicis d'alteracions psicossomàtiques
De 5 a 7.- Puntuació intermèdia	T entre 5 i 7.- Índex d'alteracions psicossomàtiques associades a l'estrès.
De 8 a 21.- Puntuació elevada	T ≥ 8.- Disfunció psicossomàtica associada a l'estrès.

4.3. Mesures preventives i/o correctores

S'entén per Intervenció Psicosocial el conjunt d'activitats dissenyades i implementades amb l'objectiu de DISMINUIR O ELIMINAR l'exposició al risc psicosocial, actuant tant sobre les condicions de treball com sobre l'individu o la interacció entre ambdós.

En aquest sentit, activitats com la identificació i l'avaluació de riscos formen part del procés que condueix a l'aplicació de MESURES PREVENTIVES I/O CORRECTORES, però no constitueixen per sí mateixes una intervenció psicosocial si no van acompanyades de la DEFINICIÓ, PLANIFICACIÓ, APLICACIÓ I SEGUIMENT d'accions correctores.

Mesures preventives a desenvolupar:

RESPECTE A L'AUTONOMIA, EL TEMPS I LA CÀRREGA DE TREBALL

- ✓ Programar el treball



- ✓ Treballar per projectes, objectius i en equip
- ✓ Assignació equitativa de tasques
- ✓ Temporalització i suport dels nous empleats
- ✓ Control del volum de treball
- ✓ Optimitzar resultats
- ✓ Millorar l'eficiència
- ✓ Aprendre de l'experiència

RESPECTE A LA SUPERVISIÓ I PARTICIPACIÓ

- ✓ Potenciar la comunicació
- ✓ Bústia de suggeriments
- ✓ Reunions eficients
- ✓ Cercles de qualitat
- ✓ Fomentar espais de supervisió i participació
- ✓ Comunicació individual i col·lectiva
- ✓ Identificar els errors més freqüents

RESPECTE ELS REQUERIMENTS PSICOLÒGICS, VARIETAT/ CONTINGUT DEL TREBALL

- ✓ Programar les tasques pensant en les persones
- ✓ Avaluar el grau de dificultat
- ✓ Cronograma
- ✓ Gestió eficient de les situacions adverses (plans de convivència, resolució de conflictes, establiment de protocols d'actuació)

RESPECTE L'INTERÈS PEL TREBALLADOR / COMPENSACIÓ, DESENVOLUPAMENT DE ROL I RELACIONS

- ✓ Compartir una informació clara i precisa
- ✓ Tenir un organigrama ben definit
- ✓ Les tasques i les funcions ben clares
- ✓ Fer feina per objectius
- ✓ Donar accés a la formació i informació
- ✓ Potenciar la feina en equip
- ✓ Disminuir la sensació d'inseguretat, l'alta atenció i la sensació de dificultat per assolir objectiu
- ✓ Fomentar la convivència i les bones pràctiques dins i fora de la feina