



Los Jueves Prevención



**Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales**

**RIESGOS PSICOSOCIALES.
INFLUENCIA EN EL TÉCNICO EN PREVENCIÓN
JUEVES 3 DE DICIEMBRE DE 2015**



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Introducción

Factores Psicosociales

Evaluación de Factores Psicosociales



Estrés

Síndrome del quemado

Mobbing





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Psicosociología

“ Se entiende como la influencia recíproca (interrelación) entre individuos o entre grupos sociales que posibilitan cambios en la conducta y en las actitudes”

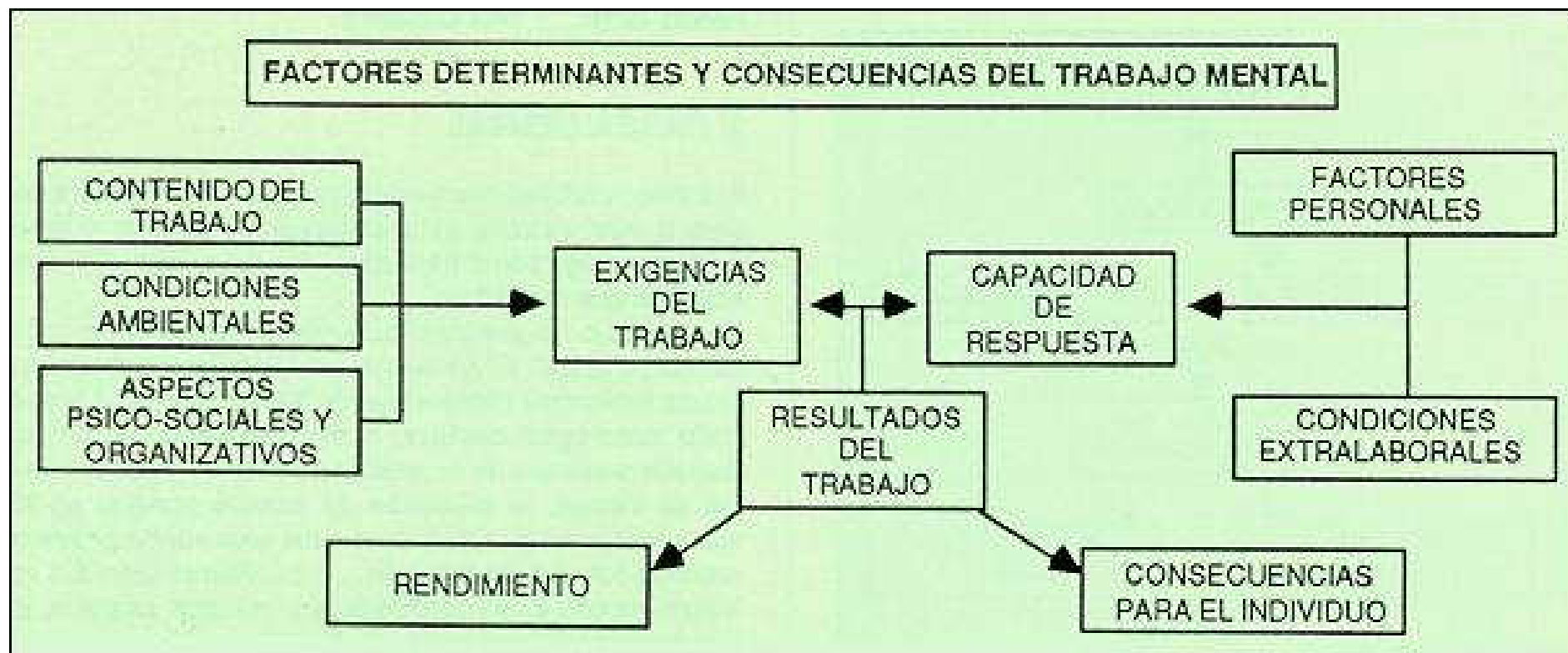
Tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el **contenido** y la **organización** del trabajo capaces de originar la **pérdida de salud** de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social.

Estudia las **interacciones entre el contenido del trabajo**, el medio ambiente en el que se desarrolla y las condiciones de organización por una parte y **las capacidades** del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo por otra, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales





PSICOSOCIOLOGÍA

- a. Enfoque acuerdo a metodología preventiva
- b. Relacionar factores de riesgo presentes en ámbito laboral con consecuencias para el trabajador
- c. Realidad a analizar mucho más compleja que en otras áreas:
 - Tamaño
 - Complejidad
- d. Dificultad para diferenciar causas y consecuencias
- e. Frecuente dificultad para precisar medidas preventivas



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Factores psicosociales

Organización del Trabajo

Estructura
Tiempo de trabajo
Jerarquía
Funciones
Comunicación
...



Factores Psicosociales

Formación profesional
Turnicidad
Pausas y descansos
Estilo de Mando
Rol
Procesos de Comunicación
Nivel de Información
...

Otras variables

Consecuencias

Estrés, Insatisfacción

Salud
Bienestar
Desarrollo del trabajo

Personalidad
Caract. Individuales
Efectos diferidos tiempo
Necesidades
Expectativas
Capacidad adaptación
...



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Factores psicosociales de naturaleza individual

Factores derivados de las diferencias individuales
y son:

- Factores exógenos
- Factores endógenos
 - Personalidad
 - Motivación
 - Formación
 - Actitudes y aptitudes





Factores psicosociales de naturaleza individual

Personalidad

Estilo de comportamiento con el que las personas reaccionan y se adaptan habitualmente ante las circunstancias que les rodean. Tipos:

- **Personalidad tipo A:** se caracteriza por impaciencia o sentimiento de emergencia, interés en el trabajo y competitividad o ambición personal. Es sensible al estrés.
- **Personalidad tipo B:** correspondiente a personas adaptables a otras opiniones, introvertidas y preocupadas por la salud.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Factores psicosociales de naturaleza individual

Motivación

Tipo de conducta humana dirigida a conseguir satisfacer las necesidades personales.

Clasificación según Maslow:

- Fisiológicas o de supervivencia
- Seguridad en distintos planos
- Sociales y afectivas
- Estima en relación con uno mismo y a los demás
- Autorrealización



Factores psicosociales de naturaleza individual

Actitudes y aptitudes

- **Actitudes:** esquema o conjunto de valores derivados de las experiencias y vivencias sociales, que condicionan la manera de reaccionar de las personas ante un hecho o ante otras personas.
- **Aptitudes:** conjunto de cualidades innatas que se han ido desarrollando y potenciando con el aprendizaje y la experiencia y permite a la persona llevar a cabo actividades.



Factores psicosociales en el trabajo

Factores de la estructura de la organización

- Designación de competencias o asignación de tareas
- Estructura jerárquica o reparto de autoridad
- Estilo de mando imperante
- Canales de comunicación e información
- Desarrollo profesional
- Organización del tiempo de trabajo



- Factores Psicosociales
 - Sobrecarga (o subcarga) de trabajo
 - Contenido de la tarea
 - Ritmo de trabajo (impuesto)
 - Ambigüedad de rol (inadecuada información sobre el papel ocupado en la empresa)
 - Malas relaciones personales
 - Futuro inseguro en el empleo
 - Falta de participación
 - Carencias de formación
 - Grandes responsabilidades
 - Trabajos en lugares peligrosos



Factores psicosociales en el trabajo

Autonomía

Grado en que el trabajo da libertad e independencia al individuo para organizarse sus actividades y para determinar los métodos que deben utilizarse.

Si se reduce la autonomía del trabajador, las consecuencias son el empobrecimiento de las capacidades del trabajador, la falta de motivación, la pasividad y la baja autoestima.

Automatización

Introducción de procesos automatizados puede aumentar el bienestar de los trabajadores, ya que se reducen los movimientos repetitivos y los esfuerzos, pero por otro lado, también se puede producir un empobrecimiento del trabajo y una aparición de monotonía y aislamiento. También se produce el empobrecimiento de las relaciones personales.



Objetivos de la evaluación:

- Constatar anomalías o disfunciones que puedan implicar problemas de tipo psicosocial.
- Detectar posibles riesgos psicosociales existentes.
- Asociar efectos con daños para la salud.





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Métodos de Evaluación

- ◆ **Métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo** que incluyen los riesgos de carácter psicosocial. (LEST, Perfil de los Puestos, ANACT...)
- ◆ **Métodos globales de evaluación de los factores psicosociales.** (INSL, INSHT, ISTAS...)
- ◆ **Métodos que analizan, de manera específica, un factor o área relacionada con el ámbito psicosocial.** (MBI, LIPT-60, EAE...)



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- **Metodologías de análisis global del puesto de trabajo: evalúan factores ergonómicos y factores psicosociales.**
 - **El método LEST.**
 - **El método de evaluación de los perfiles opuestos (R.N.U.R.).**
 - **El método de evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME.**



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método LEST.

FACTORES PSICOSOCIALES

- ✦ INICIATIVA
- ✦ POSICIÓN SOCIAL
- ✦ POSIBILIDADES DE COMUNICACIÓN
- ✦ COOPERACIÓN
- ✦ IDENTIFICACIÓN CON EL PRODUCTO



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los perfiles opuestos (R.N.U.R.).

FACTORES PSICOSOCIALES

➡ AUTONOMÍA

➡ RELACIONES

➡ REPETITIVIDAD

➡ CONTENIDO DEL TRABAJO



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

➤ **Metodologías de trabajo de factores psicosociales:** evalúan sólo los factores psicosociales.

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).
- El método COPSQQ (ISTAS 21): apoyo que le brinda el INSHT.
- ~~• El método de evaluación de los factores psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral.~~



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

En la publicación del **MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES**, “Guía de la Actuación Inspectora en Factores Psicosociales” SE INDICA

“Entre los métodos cuantitativos destacan, por ser los de mayor fiabilidad y validez probada, y estar elaborados por entidades de acreditado y reconocido prestigio, los siguientes:

- Método AIP Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona-INSHT).**
- Método ISTAS 21, elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de CC.OO., cofinanciado por el Gobierno de Navarra.
- Manual para evaluación de riesgos psicosociales en PYMES (INSHT e Instituto de Biomecánica de Valencia, con subvención de la Agencia Europea).
- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral.”

Con independencia del valor que tiene cualquiera de los cuatro métodos analizados, en caso de solicitarse el asesoramiento y la asistencia técnica de la Inspección de Trabajo **debería darse prioridad al Método AIP** o al Método para PYMES, elaborados ambos por el I.N.S.H.T. (según se trate de grandes, o medianas y pequeñas empresas), por tratarse dicho Organismo del **Centro de referencia nacional a efectos de la Unión Europea** establecido por el artículo 8º de la L.P.R.L.”



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO

♦ FINALIDAD:

Obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar los factores psicosociales en la empresa

♦ ALCANCE:

Obtención de evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones homogéneas. No es aplicable a grupos reducidos (1 ó 2) ya que se basa en muestreos significativos de la población. Se basa en la respuesta global de un grupo que ocupa el mismo puesto de trabajo



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

CUESTIONARIO
44 PREGUNTAS



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

TIEMPO DE TRABAJO

- Trabajo en sábados (Ítem 1)
- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

AUTONOMIA

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
- Determinación del ritmo (Ítem 9)

- Temporal

- Decisional

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)
- Distribución de tareas (Ítem 10 b)
- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
- Distribución turnos (Ítem 10h)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

CARGA DE TRABAJO

- Presiones de tiempos
- Esfuerzo de atención
- Cantidad y dificultad de la tarea

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)
- Dificultad del trabajo (Ítem 28)
- Necesidad de ayuda (Ítem 29)
- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

DEMANDAS PSICOLÓGICAS

DEMANDAS EMOCIONALES

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)
- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

INTERES POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

DESEMPEÑO DE ROL

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

RELACIONES / APOYO SOCIAL

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- Calidad de las relaciones (Ítem 17)
- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
- Exposición a discriminación (Ítem 20)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

OBTENCIÓN DE PERFILES

- ◆ PERFIL VALORATIVO
- ◆ PERFIL DESCRIPTIVO

◆ De 0 a 4 puntos. SITUACIÓN SATISFACTORIA

◆ Desde 4 a 7 puntos. SITUACIÓN INTERMEDIA

◆ Desde 7 a 10 puntos. SITUACIÓN DESFAVORABLE



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

Perfil
Valorativo
(Versión 2.0.)

Perfil <P000001>

Grupos disponibles: CURSO

Grupos asociados:

Valorativo | Descriptivo | Observaciones

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
CM					15,79 %					42,11 %		42,11 %	6,20
AT					39,47 %					10,53 %		0,00 %	0,79
CT					57,89 %					42,11 %		0,00 %	3,76
SP					38,42 %					26,32 %		5,26 %	3,70
DR					78,95 %					21,05 %		0,00 %	2,69
IT					47,37 %					31,58 %		21,05 %	4,25
RP					34,71 %					5,26 %		0,00 %	1,03

Nº Sujetos: 19

Nombre: P000001

Imprimir

Calcular Aceptar Cancelar



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método de evaluación de los factores psicosociales (FPSICO).

Perfil Descriptivo

- | | |
|---|--|
| <p>1. TIEMPO DE ATENCIÓN</p> <p>53% 1 casi todo el tiempo</p> <p>42% 2 sobre 3/4 partes del tiempo</p> <p>0% 3 sobre la mitad del tiempo</p> <p>3% 4 sobre 1/4 del tiempo</p> <p>0% 5 casi nunca</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>2. INTENSIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>61% 1 muy alta</p> <p>30% 2 alta</p> <p>7% 3 media</p> <p>0% 4 baja</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>3. TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA</p> <p>57% 1 normalmente demasiado poco</p> <p>30% 2 en algunas ocasiones demasiado poco</p> <p>11% 3 es suficiente, adecuado</p> <p>0% 4 no tengo un tiempo determinado, me lo tijo yo</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>4. RECUPERACIÓN DE RETRASOS</p> <p>3% 1 no</p> <p>0% 2 sí, con horas extras</p> <p>11% 3 sí, durante las pausas</p> <p>84% 4 sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>5. TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ</p> <p>50% 1 casi todo el tiempo</p> <p>30% 2 sobre 3/4 del tiempo</p> <p>11% 3 sobre la mitad del tiempo</p> <p>3% 4 sobre 1/4 del tiempo</p> <p>3% 5 casi nunca</p> <p>0% sin respuesta</p> | <p>6. FRECUENCIA DE ERRORES</p> <p>30% 1 frecuentemente</p> <p>60% 2 en algunas ocasiones</p> <p>10% 3 casi nunca</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>7. CONSECUENCIAS DE LOS ERRORES</p> <p>50% 1 generalmente pasa desapercibido</p> <p>40% 2 puede provocar algún problema menor</p> <p>10% 3 puede provocar consecuencias graves</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>8. FATIGA</p> <p>0% 1 no, nunca</p> <p>50% 2 sí, a veces</p> <p>20% 3 sí, frecuentemente</p> <p>30% 4 sí, siempre</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>9. CANTIDAD DE INFORMACIÓN</p> <p>40% 1 muy elevada</p> <p>50% 2 elevada</p> <p>10% 3 poca</p> <p>0% 4 muy poco</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>10. COMPLEJIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>90% 1 muy complicada</p> <p>10% 2 complicada</p> <p>0% 3 sencilla</p> <p>0% 4 muy sencilla</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>11. DIFICULTAD DEL TRABAJO</p> <p>10% 1 no</p> <p>20% 2 sí, a veces</p> <p>70% 3 sí, frecuentemente</p> <p>0% sin respuesta</p> <p>12. ABANDONAR MOMENTÁNEAMENTE EL TRABAJO</p> <p>80% 1 puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido</p> <p>20% 2 puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero</p> <p>0% 3 es difícil abandonar el puesto</p> <p>0% sin respuesta</p> |
|---|--|



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método COPSOQ (ISTAS 21)

- ★ Basado en Método Danés CoPsoQ (INSLD)
- ★ TRES VERSIONES: Corta, Media, Larga
- ★ 4 Secciones



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método COPSOQ (ISTAS 21)

- ◆ FACTORES MÉTODO ISTAS-21:

- ★4 Secciones:

- ➔ Contexto Social (Dimensión: Doble presencia)
- ➔ Condiciones de empleo y trabajo
- ➔ Salud, Estrés y Satisfacción (7 dimensiones)
- ➔ Dimensiones Psicosociales: (20 dimensiones)
 - ➔ Exigencias psicológicas del Trabajo
 - ➔ Trabajo activo y desarrollo de habilidades
 - ➔ Apoyo Social y Calidad de liderazgo
 - ➔ Compensaciones



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método COPSOQ (ISTAS 21)

★ Sección. Salud, Estrés y Satisfacción

- Salud General
- Salud Mental
- Vitalidad
- Síntomas estrés
(conductuales, somáticos, cognitivos)
- Satisfacción en el trabajo



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método COPSOQ (ISTAS 21)

★ Sección. Dimensiones Psicosociales (20)

- Exigencias psicológicas del Trabajo
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades
- Apoyo Social y Calidad de liderazgo
- Compensaciones



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método COPSOQ (ISTAS 21)

- ✦ EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS DEL TRABAJO

- Exigencias P. Cuantitativas
- Exigencias P. Cualitativas
- Exigencias P. Emocionales
- Exigencias Esconder emociones
- Exigencias P. Sensoriales



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método COPSOQ (ISTAS 21)

- ✦ APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

- Previsibilidad
- Claridad de rol
- Conflicto de rol
- Calidad de liderazgo
- Apoyo Social
- Refuerzo
- Relación Social
- Sentimiento de grupo



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método COPSOQ (ISTAS 21)

+ COMPENSACIONES

⇒ Estima

⇒ Inseguridad



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



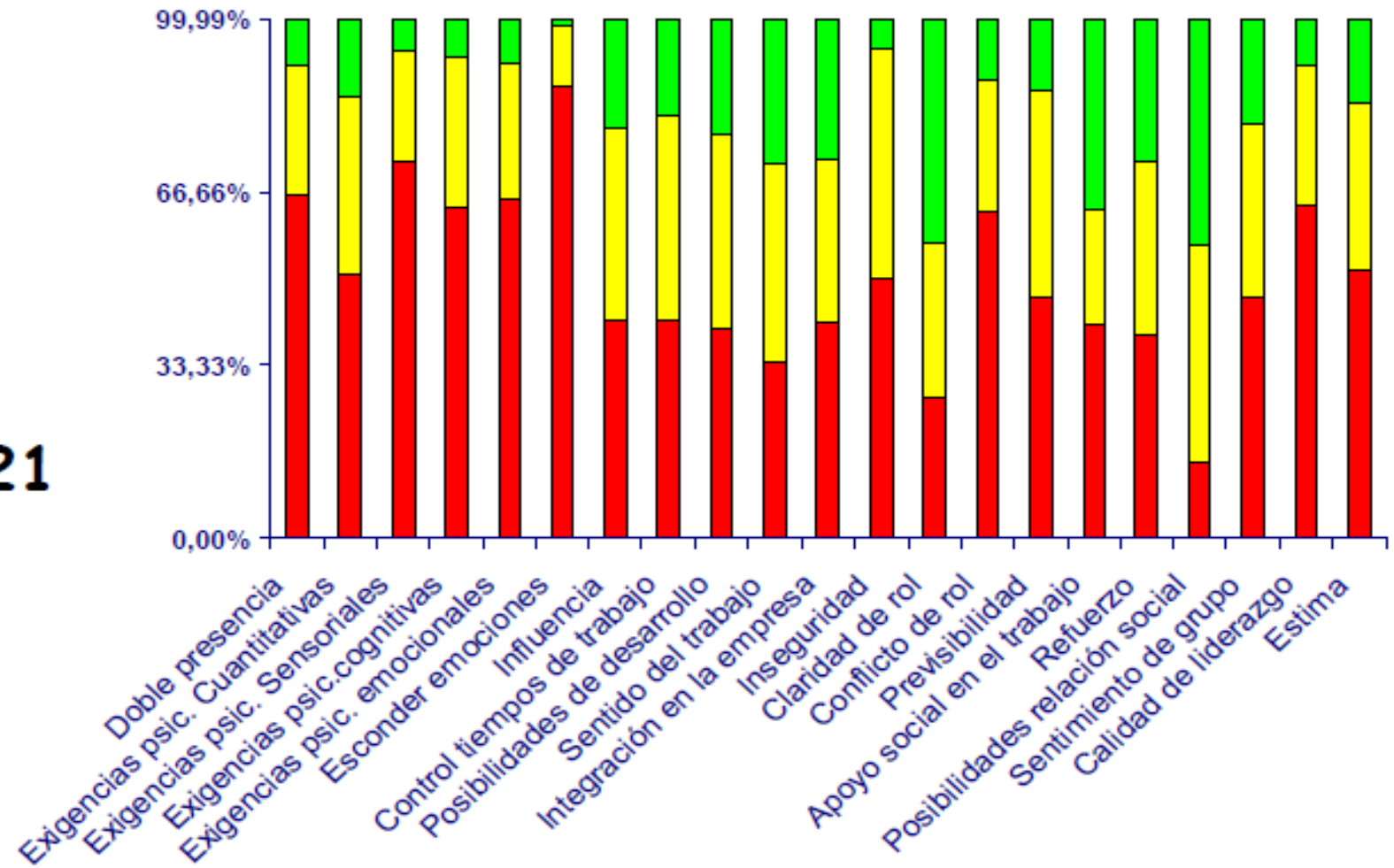
MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- El método COPSOQ (ISTAS 21)

Perfil

Método

ISTAS-21





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

◆ Procedimiento de Medición

METODO INSHT	METODO ISTAS-21
◆ Características Generales - Aplicabilidad universal - Unidad de análisis: Departamento, sector, categoría profesional - Justificación estadística: Válido y fiable - Aplicación informática ◆ Procedimiento de medición - Cuestionario 75 preguntas - No hay preguntas suprimibles - Muestra adecuada: no menos de 10 - Valora 7 factores con 27 subfactores psicosociales - No valora componente emocional ◆ Análisis de datos - Obtiene 2 perfiles: Valorativo, descriptivo - Analiza el porcentaje de respuesta individual por pregunta - Analiza porcentaje de trabajadores situados en cada tramo del criterio de valoración - Analiza la media para cada factor - Analiza distribución de frecuencias	◆ Características Generales - Aplicabilidad universal - Unidad de análisis: Puesto, departamento - Justificación estadística: Válido y fiable - Aplicación informática ◆ Procedimiento de medición - Cuestionario 124 preguntas - 6 preguntas suprimibles - Muestra necesaria: no menos de 25 sujetos - Valora 21 dimensiones psicosociales - Valora 7 dimensiones de salud subjetiva - Valora componente emocional ◆ Análisis de datos - Utiliza referente poblacional - Analiza puntuaciones medianas - Compara puntuaciones medianas con puntuaciones medianas del referente poblacional - Analiza porcentaje de trabajadores según nivel de exposición - Analiza distribución de frecuencias



Los Jueves Prevención

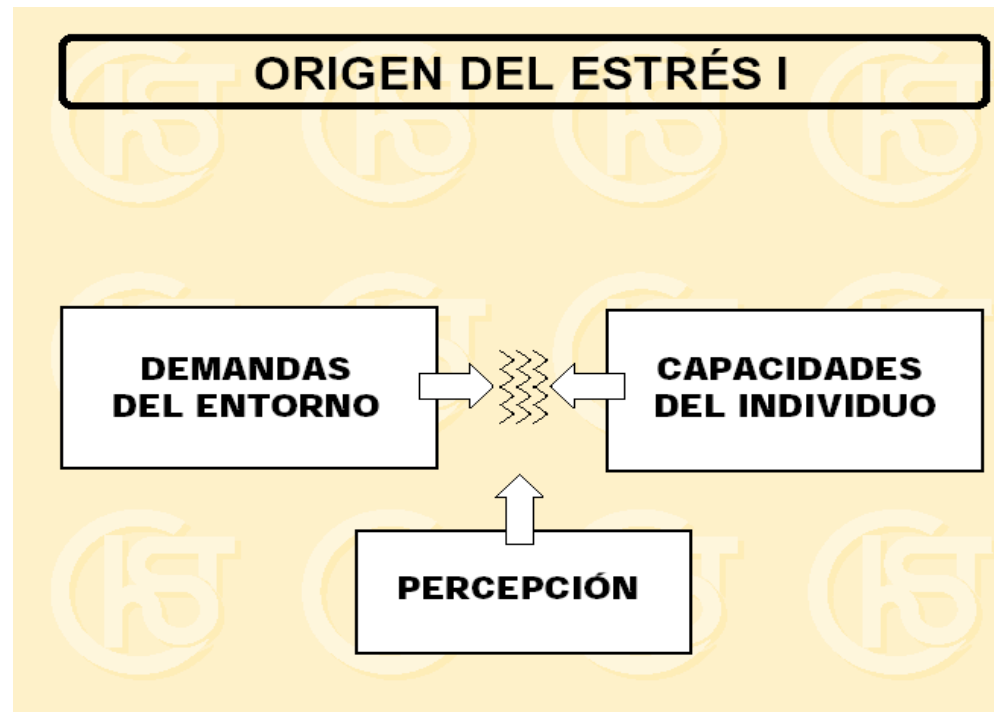
Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



DEFINICIÓN Y ENFOQUES DEL ESTRÉS

Estado psicológico, que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda.

- Percepción de desajuste → subjetividad.
- El estudio de la vulnerabilidad personal, útil para el estudio del problema del estrés.





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



DEFINICIÓN Y ENFOQUES DEL ESTRÉS

- Modelo de control de Karasek.: Lo importante es la variable control sobre la propia tarea. Ante un factor estresante de igual potencia, la persona con más autonomía, más poder de decisión sobre su tarea, percibirán menos amenaza.
- Modelo de Eustrés y Distrés (Gutierrez, 1998).: Tras la percepción de la situación, nos sentimos con fuerzas y recursos para afrontarla con éxito → Eustrés (estrés positivo)
- Si no es así, se dará por vencido de antemano → Distrés (estrés negativo)





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



DEFINICIÓN Y ENFOQUES DEL ESTRÉS

Desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas. Tipos:

- **Eustrés o estrés “bueno”**, necesario para la vida cotidiana y que ejerce una función de protección del organismo.
- **Distrés o estrés “malo”**, producido por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta ante una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectar física y psicológicamente.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



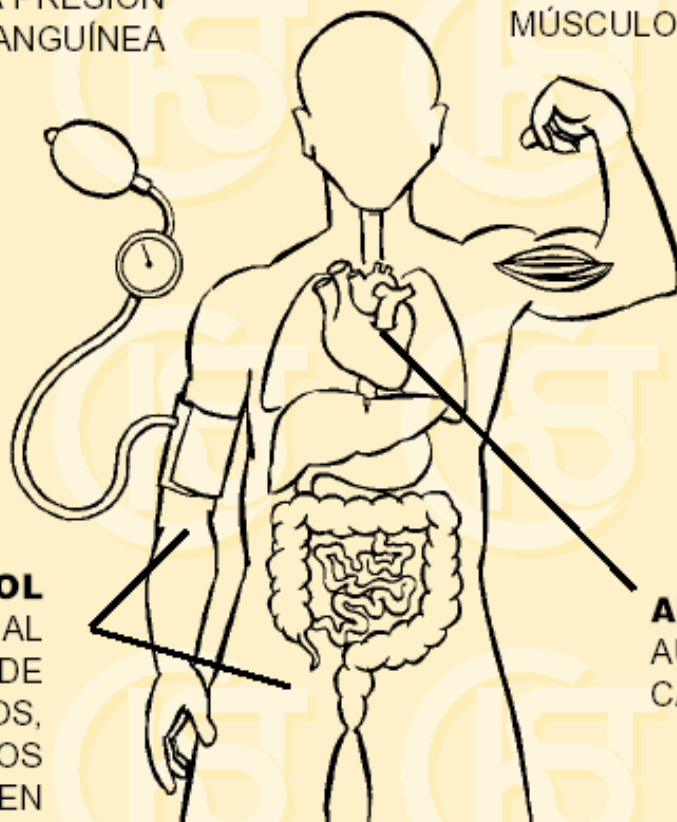
HORMONAS DEL ESTRÉS

NORADRENALINA

CAUSA CONTRACCIÓN
MUSCULAR Y, POR LO
TANTO, SUBE LA PRESIÓN
SANGUÍNEA

ADRENALINA

DISMINUYE EL APOORTE DE
SANGRE A LOS ÓRGANOS
INTERNOS COMO AL
SISTEMA DIGESTIVO
DIRIGIÉNDOLA A LOS
MÚSCULOS



CORTISOL

AFECTA AL
METABOLISMO DE
CARBOHIDRATOS,
LÍPIDOS
Y PROTEÍNAS EN
LOS TEJIDOS
CORPORALES

ADRENALINA

AUMENTA LA TASA
CARDIACA



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



RESPUESTAS DEL ORGANISMO

ALTERACIÓN DE:	TENSIÓN	ESTRÉS
CEREBRO	IDEACIÓN CLARA Y RÁPIDA	DOLOR DE CABEZA, TEMBLORES, TICS NERVIOSOS
HUMOR	CONCENTRACIÓN MENTAL	ANSIEDAD, PÉRDIDA DEL SENTIDO DEL HUMOR
SALIVA	MUY REDUCIDA	BOCA SECA, NUDO EN LA GARGANTA
MÚSCULOS	MAYOR CAPACIDAD	TENSIÓN Y DOLOR MUSCULAR, TICS
PULMONES	MAYOR CAPACIDAD	HIPERVENTILACIÓN, TOS, ASMA, TAQUIPNEA
ESTÓMAGO	SECRECIÓN ÁCIDA AUMENTADA	ARDORES, INDIGESTIÓN, DISPEPSIA
INTESTINO	FLUJO DISMINUIDO	DIARREA, CÓLICO, DOLOR, COLITIS ULCEROSA
VEJIGA	DISMINUCIÓN DE LA MICCIÓN	POLIURIA
SEXUALIDAD	IRREGULARIDADES MENSTRUALES	IMPOTENCIA, AMENORREA, FRIGIDEZ
PIEL	MENOR HUMEDAD	SEQUEDAD, DERMATITIS, ERUPCIONES, PICOR
ENERGÍA	AUMENTO DEL GASTO ENERGÉTICO	FATIGA FÁCIL



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Estrés laboral

♦ EMOCIONALES:

- ✓ Mal Humor
- ✓ Susceptibilidad
- ✓ Preocupación excesiva

♦ COGNITIVAS:

- ✓ Confusión
- ✓ Olvidos
- ✓ Falta atención

♦ CONDUCTUALES:

- ✓ Falta de control
- ✓ Consumo de fármacos, tabaco, alcohol...
- ✓ Agresividad



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



AGENTES ESTRESORES

Factores que pueden constituir un desequilibrio para el individuo. Los principales que provienen de las demandas del trabajo son:

- Sobrecarga de trabajo
- Ritmo de trabajo impuesto
- Ambigüedad de rol
- Conflicto de rol
- Malas relaciones personales
- Futuro inseguro en el empleo
- Falta de participación





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



ENTORNO FISICO DE TRABAJO	FUNCIONES DEL PUESTO	ROL Y RELACIONES SOCIALES	TRAYECTORIA PROFESIONAL	NUEVAS TECNOLOGÍAS	OTROS
•Iluminación •Ruido •Temperatura •Contamianntes •Vibraciones •Humedad •Hacinamiento •Diseño del puesto •Falta de orden y limpieza.	•Ritmo trabajo •Carga mental •Trabajo a turnos •Trabajo nocturno •Cambio horario •Monotonía •Falta de control •Falta autonomía. •Conocimiento del puesto	•Aislamiento •Ambigüedad •Doble dependencia •Roles conflictivos •Falta confianza •Rivalidad •Competitividad •Compañerismo •Apoyo social	•Falta promoción •Mucha promoción •Falta formación •Falta futuro •Agravios comparativos •Provisionalidad Trabajo •Reestructuraciones •Movimiento laboral •Acercameitn o jubilación	•Ordenadores •No formación •Mas requerimientos •Más ritmo •Reducción plantillas	•Problemas familiares •Problemas económicos •Problemas sociales.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales

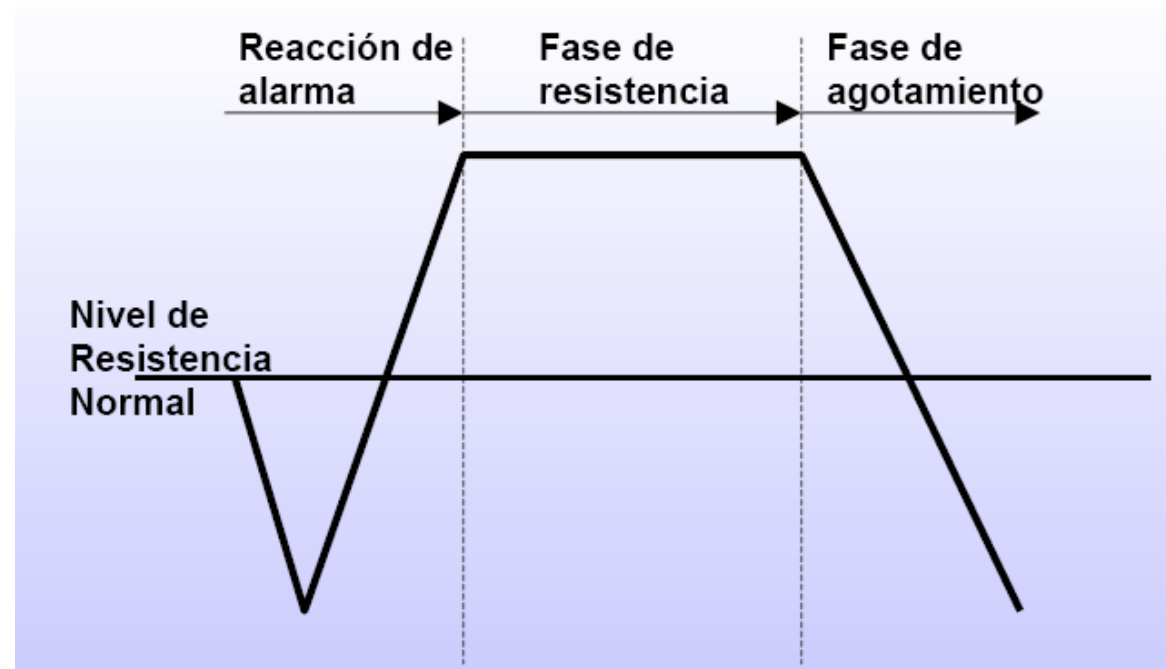


➤ FASE DE REACCIÓN DE ALARMA

➤ FASE DE RESISTENCIA

➤ FASE DE AGOTAMIENTO

- Conductas adaptativas (sufren)
- Conductas de lucha y huida (encaran y huyen)
- Conductas sustitutivas (evita situaciones)





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



CONFRONTACIÓN	ACCIONES DIRECTAS Y AGRESIVAS PARA ALTERAR LA SITUACIÓN
DISTANCIAMIENTO	ESFUERZOS DIRIGIDOS A SEPARARSE DE LA SITUACIÓN
AUTOCONTROL	ESFUERZOS PARA REGULAR LOS PROPIOS SENTIMIENTOS Y ACCIONES
BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL	LAS ACCIONES VAN DIRIGIDAS A BUSCAR CONSEJO, INFORMACIÓN, SIMPATÍA, COMPRENSIÓN
ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	RECONOCER LA PROPIA RESPONSABILIDAD EN EL PROBLEMA
HUIDA – EVITACIÓN	ALEJARSE DE LA SITUACIÓN O DEL PROBLEMA SIN TRATAR DE AFRONTARLO
PLANIFICACIÓN	APROXIMACIÓN ANALÍTICA A LA SITUACIÓN O PROBLEMA PARA ALTERARLA
REEVALUACIÓN POSITIVA	ESFUERZOS PARA DARLE UN SIGNIFICADO POSITIVO A LA SITUACIÓN, CENTRÁNDOSE EN EL DESARROLLO PERSONAL



Medidas para afrontar el estrés individual

Generales. Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.

Cognitivas. Su finalidad sería cambiarla forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios).

Fisiológicas. Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.

Conductuales. Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.



Estrés laboral

Técnicas generales

- Desarrollo de un buen estado físico
el ejercicio aumenta la resistencia física y psicológica: Dieta adecuada
- Apoyo social, Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo.
- La distracción y el buen humor
Relativizar la importancia de esos problemas.



Estrés laboral

Técnicas cognitivas

Modificar evaluaciones erróneas/Negativas respecto de las demandas o de los recursos para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

+Reorganización cognitiva

Ofrecer vías y procedimientos para que se pueda reorganizar la forma en que percibe una situación.

+Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados

Intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales.



Estrés laboral

Técnicas cognitivas

+Desensibilización sistemática (entrenamiento)

-Controlar las reacciones de ansiedad ante situaciones que resultan amenazadoras. El individuo se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginadas) dispuestas en orden creciente de dificultad ante las que desarrolla ansiedad.

+Inoculación de estrés

-Se crea por el sujeto una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose.



Estrés laboral

Técnicas cognitivas

+Detención del pensamiento

- Modificación de pensamientos negativos reiterativos que conducen a sufrir ansiedad, que no contribuyen a buscar soluciones sino a dificultarlo.
- Consiste en lo siguiente: cuando aparece una cadena de pensamientos negativos intentar interrumpirlos (golpeando la mesa o vocalizando la expresión "basta", por ejemplo) y sustituir esos pensamientos por otros más positivos y dirigidos al control de la situación.



Estrés laboral

Técnicas fisiológicas

- +Técnicas de relajación física
- +Técnicas de control de respiración
- +Técnicas de relajación mental (meditación)
- +Biofeedback

Dotar al individuo de capacidad de control voluntario sobre ciertas actividades y procesos de tipo biológico.



Estrés laboral

Técnicas conductuales

+Entrenamiento asertivo

-Adiestrar para que consiga conducirse de una forma asertiva, consiga una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, dirigida al logro de objetivos

+Entrenamiento en habilidades sociales

-Observación de las conductas, escenificación y dramatización de situaciones reales, y por último, su ejecución habitual en la realidad.



Estrés laboral

Técnicas conductuales

Técnica de solución de problemas

Ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema.

- a. Identificación y descripción del problema
- b. Buscar varias posibles soluciones desde distintos puntos de vista;
- c. Análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta
- d. Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.
- e. Evaluar los resultados obtenidos



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Medidas para afrontar la peritación del estrés en la organización

● ORGANIZACIONALES:

- Selección
- Establecimiento objetivos
- Rediseño del puesto
- Toma participativa de decisiones
- Comunicación
- Programas de bienestar
- Condiciones de Seguridad e Higiene
- Horarios de trabajo
- Estilos de liderazgo
- Planes de carrera
- Clima
- Apoyo Social



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Medidas para afrontar la peritación del estrés en la organización. Escala de apreciación del estrés

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro
4. Etapa de preparación profesional
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u posiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del costo de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es)
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización en el trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

- +Consecuencia de la exposición a estresores laborales.
- +Intercambio relacional intenso y duradero de trabajador - cliente, trabajador-paciente o trabajador-usuario.
- +Se caracteriza más en trabajos de "servicios humanos" de ayuda. No obstante, se ha identificado en otros profesionales como directivos, mandos intermedios, deportistas,
 - +La comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento empírico de la tridimensionalidad del síndrome (Maslach y Jackson, 1981), que se sintomatiza en **cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal.**
- +Los conceptos de estrés y *burnout* son constructos diferentes



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

-El agotamiento emocional es una respuesta al sentir que ya **no pueden dar más de sí mismos** a nivel afectivo. Debida al contacto continuo con personas que hay que atender en unas condiciones no ajustadas al trabajador.

-La despersonalización se explica por el desarrollo de **sentimientos negativos**, de actitudes y conductas de cinismo, endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas de manera deshumanizada.

-Baja realización personal en el trabajo se entiende una tendencia de los profesionales expuestos a unas condiciones de riesgo a **evaluarse negativamente**. Descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales. Se plantea posibilidad de "Contagio"

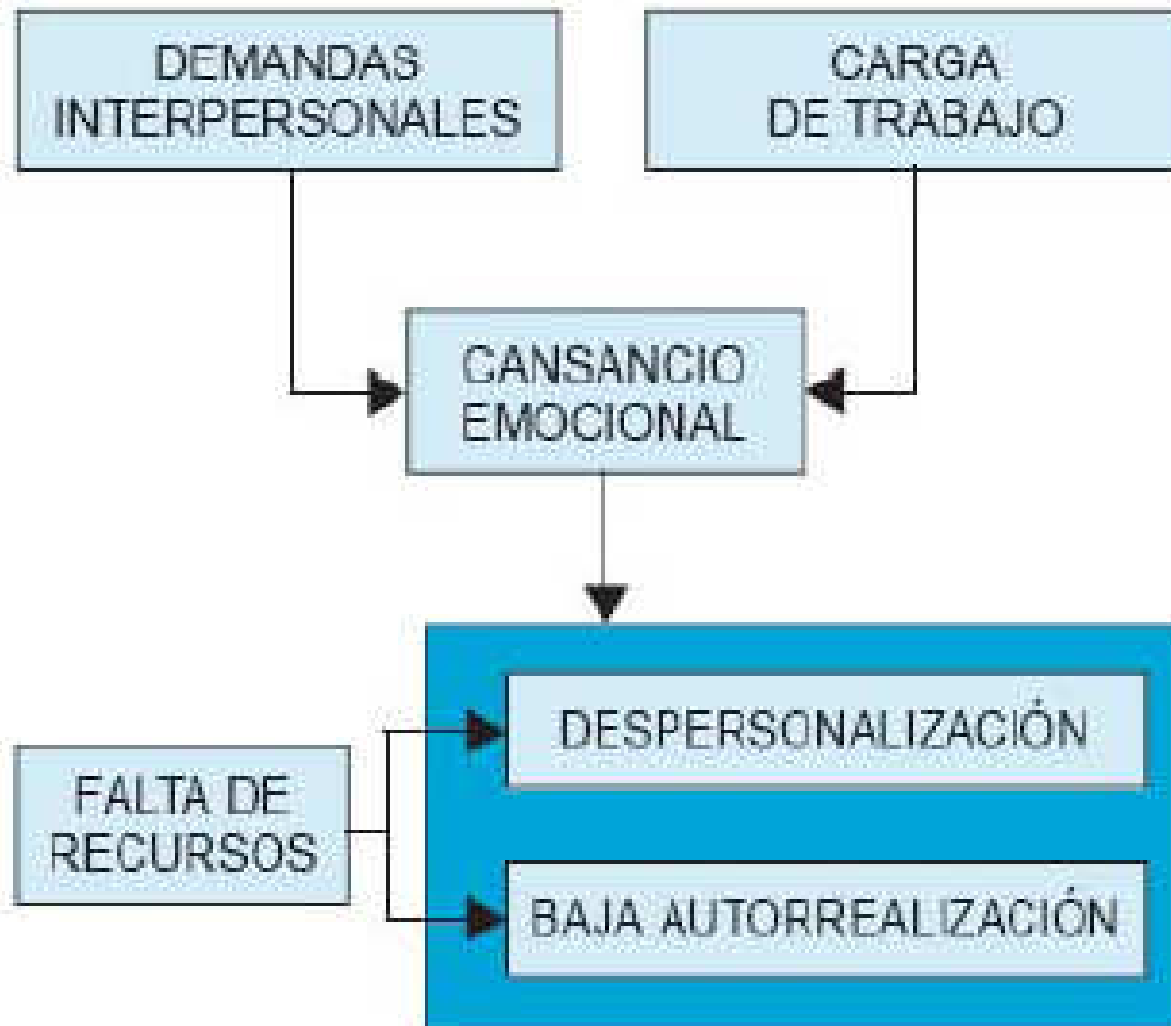


Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

Origen del SQT, estresores:

- +Escasez de personal, - que supone sobrecarga laboral-
- +Trabajo en turnos
- +Trato con usuarios problemáticos
- +Contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte
- +Falta de especificidad de funciones y tareas -lo que supone conflicto y ambigüedad de rol-
- +Falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

FACTORES RELACIONES INTERPERSONA

- Trato con usuarios difíciles o problemát
- Relaciones conflictivas con clientes
 - Negativa dinámica de trabajo
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios
 - Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
 - Proceso de contagio social del SQT
- Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

CARACTERISTICAS PERSONALES

- Alta motivación para la ayuda: grado de altruismo
 - Alto grado de idealismo
 - Alto grado de empatía
- Elevado grado de perfeccionismo
 - Constancia en la acción
 - Baja autoestima
- Reducidas habilidades sociales
- Tendencia a la sobre implicación emocional
 - Baja autoeficacia





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

CAMBIOS SUPRAORGANIZATIVOS

- Cambios tecnológicos implican aumento de demandas cuantitativas y cualitativas en el servicio a personas
 - Cambios en la concepción del trabajo: el trabajo emocional
- Aparición de situaciones que impliquen pérdida de estatus o prestigio
- Aparición de nuevas leyes que impliquen cambios estatutarios y de ejercicio de la profesión
- Cambios en la cultura de la población usuaria, "*la sociedad de la queja*"
 - Cambios en los programas de servicio
- Cambios en los procedimientos, tareas o funciones del trabajo



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

PROCESO BURNOUT

Fase inicial, de entusiasmo



Fase de estancamiento



Fase de frustración



Fase de apatía



Fase de quemado



- Psicosomáticos
- Conductuales
- Emocionales
- Actitudinales
- Sociales y de relaciones
interpersonales



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

Medidas para afrontar la evaluación del estrés en la organización. Cuestionario Básico Burnout

CANSANCIO EMOCIONAL
DESPERSONALIZACIÓN
REALIZACIÓN PERSONAL

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo.

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

2. Me siento identificado con mi trabajo.

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: BURNOUT

Medidas para afrontar la peritación del estrés en la organización. Cuestionario Maslach

CANSANCIO EMOCIONAL
DESPERSONALIZACIÓN
REALIZACIÓN PERSONAL

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

- El deliberado y continuado maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces valido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente el propio jefe), que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así mas fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización.

Iñaki Piñuel



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

JUSTIFICACIONES NO ADECUADAS

- Realizar críticas ácidas, bromas a costa de otro trabajador forma parte de la “naturalidad” del trabajo en una empresa, y los sarcasmos a costa de otros son “naturales”
- Invocar la naturaleza conflictiva de toda relación humana y de todo grupo constituido por seres humanos con distintos caracteres, puntos de vista, opiniones y pareceres ...
- La letra con sangre entra.
- La actitud de la organización cuando, apelando a la esfera de intimidad y maduración personal de los involucrados, se “lava las manos” en relación a su obligación de garantizar a sus miembros un entorno saludable, no nocivo y no peligroso para la salud de las personas.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

CARACTERISTICAS DEFINITORIAS

- La intencionalidad.
- la repetición.
- La duración continuada.
- La asimetría de poder:
 - jerarquía
 - antigüedad
 - fuerza del grupo...
- El fin ultimo.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

- Gritar, avasallar, insultar a la víctima sola o en presencia de otros.
- Asignar tareas o proyectos con plazos imposibles de cumplir.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar o coaccionar de manera continuada a la víctima.
- Quitarle áreas de responsabilidad ofreciéndole tareas rutinarias sin interés, o incluso, ningún trabajo a realizar.
- Modificar las atribuciones de su puesto de trabajo sin informar al trabajador.
- Tratar de forma discriminatoria al trabajador con respecto al resto con la intención de estigmatizarle.
- Ningunear y tratar a la persona como si fuera invisible.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

TIPOS DE ACOSO

- Acoso descendente (de arriba abajo).
 - Perverso.
 - Estratégico.
 - Institucional.
- Acoso ascendente (de abajo arriba).
- Acoso horizontal (entre compañeros).
- Acoso mixto.

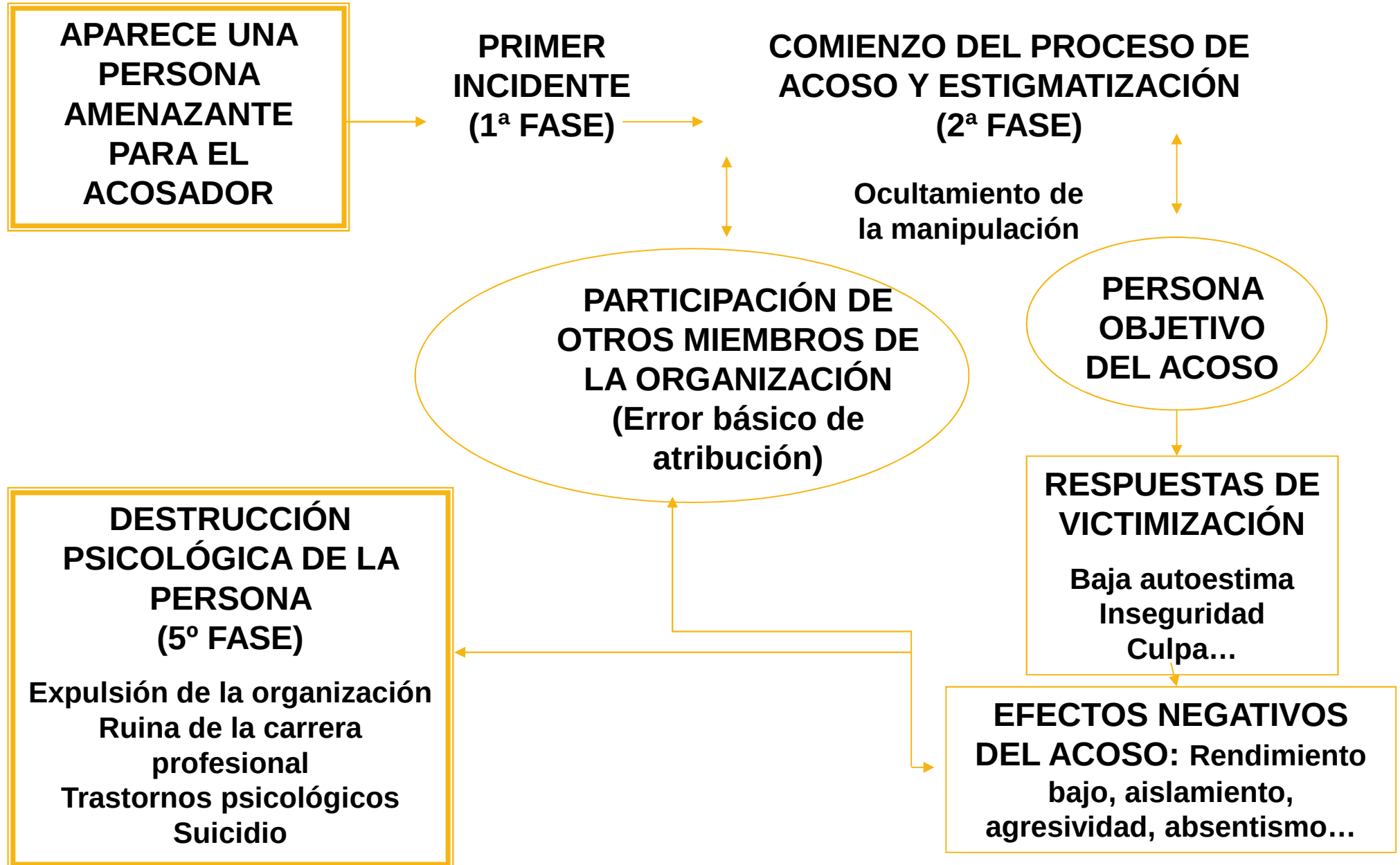


Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



INVENCIÓN DE LA SUPUESTA FALTA



ACUSACIÓN
MANIPULACIÓN

RESPONSABILIZACIÓN

“He cometido un error”

INSEGURIDAD

INTROYECCIÓN
DE LA CULPA

CULPABILIZACIÓN

“Soy el error”

DETERIORO DEL
DESEMPEÑO
LABORAL

VERGÜENZA

“Soy reprobable”

ATRIBUCIÓN
CAUSAL ÉTICA
NEGATIVA

DESTRUCCIÓN MORAL

“Soy perverso”

PROCESO DE
INTROYECCIÓN
DE LA CULPA

PROCESO DE MANIPULACIÓN CONTÍNUO



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



INVENCIÓN DE LA SUPUESTA FALTA



IDENTIFICACIÓN Y RECHAZO
DE LA MANIPULACIÓN

REFUERZO MORAL

“Soy bueno”

ATRIBUCIÓN
MORAL
POSITIVA



AUTOESTIMA

“Soy valioso”

SOLICITUD DE
ACLARACIÓN

“Quién, cómo,
cuándo, dónde,
cuánto... he cometido
un error”

RECHAZO DE
LA
INTROYECCIÓN



ASERTIVIDAD

“Soy capaz de
hacerlo”



RECHAZO DE LA
INADECUACIÓN
LABORAL

PROCESO DE
EXTROYECCIÓN
DE LA CULPA

PROCESO DE MANIPULACIÓN CONTÍNUO



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DE LAS VICTIMAS

- ❑ **Trabajadores que tienen mayor probabilidad de ser envidiados por sus características personales o profesionales:**
 - **Personas populares, carismáticas, empáticas.**
 - **Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes laborales.**
 - **Personas con situaciones personales o familiares muy positivas.**



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DE LAS VICTIMAS

Trabajadores especialmente
amenazantes para el statu quo de
la organización:

- Personas innovadoras, creativas, defensoras de los derechos de otras, solidarias...
- Personas asertivas, que no ceden al chantaje, denuncian irregularidades, defienden sus derechos.





SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DE LAS VICTIMAS

- Trabajadores vulnerables por sus características laborales y sociolaborales:
 - Jóvenes con contrato temporal, inmigrantes, mujeres, mayores.
- Trabajadores recién llegados o recién integrados en las unidades o departamentos.
- Trabajadores que presentan una mayor vulnerabilidad:
 - Personas discapacitadas, enfermos crónicos.
 - Personas atravesando problemas familiares.



Los Jueves Prevención

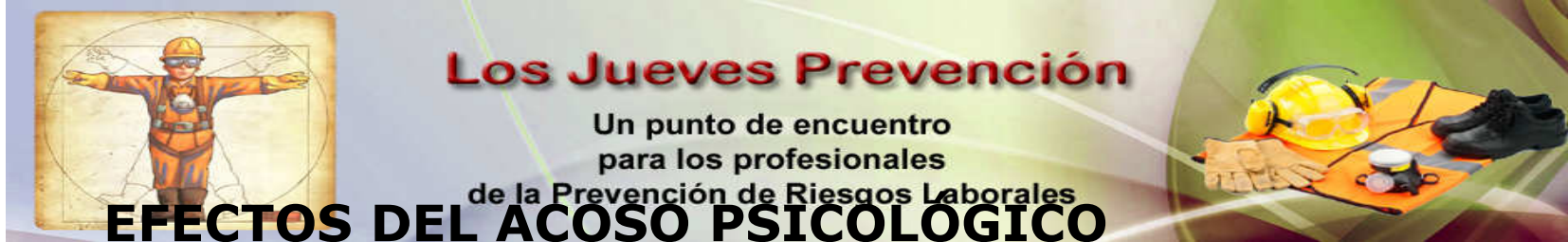
Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DEL ACOSADOR

- Mediocridad profesional.
- Envidia e inseguridad. Mentiroso
- Incapacidad de sentir culpa y reconocer errores.
- Personalidad manipuladora y controladora.
- Capacidad alta para la improvisación y para buscar nuevas argumentaciones.
- Personalidad entre narcisista y paranoide que le permiten autoconvencerse de la razón y justicia de su actividad destructiva.
- Ausencia de sentido del humor, empatía y escucha
- Oportunismo, Autoritarismo, Incapacidad de trabajo en equipo



SOBRE SU EQUILIBRIO PSICOLÓGICO

Hipervigilancia.
Pérdida de autoestima.
Irritabilidad.
Depresión.
Estrés por coacción continuada.
Obsesiones, fobias, adicciones.
Ataques de pánico.

SOBRE SUS RELACIONES PERSONALES

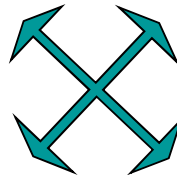
Aislamiento social.
Falta de apoyo social.
Rechazo de su entorno.
Estigmatización.

SOBRE SU SALUD

Trastornos en el sueño.
Fatiga crónica.
Hiperactivación.
Trastornos inmunológicos.
Trastornos dermatológicos.
Trastornos respiratorios.
Dolores musculares y cefaleas.

SOBRE SU DESEMPEÑO LABORAL

Absentismo y bajas laborales.
Accidentabilidad.
Bajo rendimiento.
Pérdida de calidad.
Baja motivación.





Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

ERROR BASICO DE ATRIBUCIÓN

Este error consiste en adjudicar inconscientemente la responsabilidad de lo que ocurre a la propia víctima del acoso:

“Se lo ha buscado”. “Algo habrá hecho”. “Tiene que arreglarselas con el otro”.

ERROR BASICO DE VICTIMIZACIÓN

Cuando la información llega al departamento de personal lo hace ya con el estigma y los prejuicios previos:

“Tiene problemas de personalidad”. “Es una persona conflictiva o problemática”. “Esta enferma”. “Tiene problemas en casa”.

Los acosadores pretender presentar el efecto como causa, invirtiendo de forma manipuladora los hechos, se termina culpabilizando a la víctima de lo que ocurre.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

MOTIVOS DEL ACOSO

- ☐ Eliminar de la circulación a un posible competidor en la carrera de promoción interna.
- ☐ Dar un ejemplo de lo que puede sucederles a aquellos que no se sometan.
- ☐ Sustituir a la víctima con una persona a la que se quiere hacer heredar su puesto.
- ☐ Desviar la atención de situaciones graves o actuaciones negligentes usando al trabajador como cabeza de turco.
- ☐ Solucionar la conflictividad entre personas del departamento haciendo la paz a expensas de una víctima propiciatoria.
- ☐ Neutralizar la amenaza que supone un trabajador mas competente y exitoso.



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



SINDROMES ESPECÍFICOS: ACOSO LABORAL

EVALUACIÓN

Algunos estudios se encargan de destacar la incidencia de este problema y/o su magnitud, para lo cual se han diseñado herramientas específicas estandarizadas como el L.I.P.T. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1990).

Otros instrumentos miden las consecuencias derivadas de este tipo de procesos. Dado que Test de Salud Total (T.S.T. de T. S. Langner, 1962, **NTP 421/1996**)



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Medidas para afrontar la peritación del estrés en la organización. Cuestionario LIPT

A. Actividades de hostigamiento para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio hostigador.

- ☐ 1. El jefe o hostigador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
- ☐ 2. Se interrumpe a la víctima continuamente cuando habla.
- ☐ 3. Los compañeros le impiden expresarse
- ☐ 4. Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
- ☐ 5. Se produce ataque verbales criticando trabajos realizados.
- ☐ 6. Se produce críticas hacia su vida privada.
- ☐ 7. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas
- ☐ 8. Se le amenaza verbalmente.
- ☐ 9. Se le amenaza por escrito.
- ☐ 10. Se rechaza el contacto con la víctima (evitando contacto visual, gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.).
- ☐ 11. Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).



Los Jueves Prevención

Un punto de encuentro
para los profesionales
de la Prevención de Riesgos Laborales



Medidas para afrontar la peritación del estrés en la organización. Cuestionario LIPT

B. Actividades de hostigamiento para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.

- ☐ 12. No se habla nunca con la víctima.
- ☐ 13. No se le deja que se dirija a uno.
- ☐ 14. Se le asigna a un puesto de trabajo que le aisla de sus compañeros.
- ☐ 15. Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.
- ☐ 16. Se niega la presencia física de la víctima (sensación de ser transparente).

C. Actividades de hostigamiento dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.

- ☐ 17. Se maldice o calumnia a la víctima.
- ☐ 18. Se hacen correr cotilleos y rumores por el hostigador o el grupo de acoso sobre la víctima.
- ☐ 19. Se ridiculiza a la víctima.
- ☐ 20. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
- ☐ 21. Se intenta frozar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- ☐ 22. Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
- ☐ 23. Se imitan sus gestos, su postura su voz.
- ☐ 24. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
- ☐ 25. Se hace burla de su vida privada.