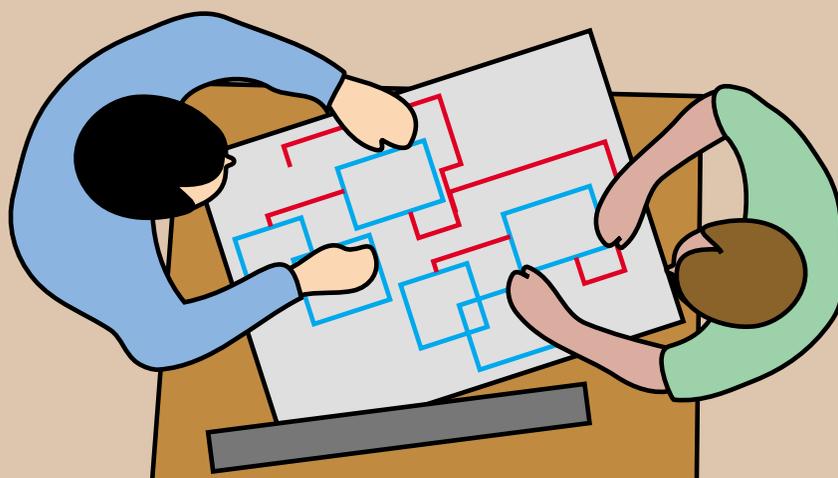


Guía para la Prevención de Riesgos Laborales



Estrés laboral

Estrés laboral

EDITA: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT
PRODUCCIÓN: Consuldis, S.A.
DEPÓSITO LEGAL N°: M-00000-2001



ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Concepto de estrés laboral	6
3. Estresores	7
- Demanda del Trabajo	
- Características de la persona	
4. Síndrome General de Adaptación (tres fases)	10
5. Técnicas para la prevención del estrés	11
6. Trabajo repetitivo y estrés	15
7. El estrés de las mujeres trabajadoras	18
8. El estrés desde el punto de vista sindical	21
9. El estrés y la salud	23
10. Cuestionario	25
11. Mobbing- Acoso psicológico en el trabajo	28
12. Normativa	34
13. Programa jornadas estrés laboral 6,7 y 8 de Noviembre 2001	35



1. INTRODUCCIÓN

Desde la aparición y entrada en vigor de la Ley 31/95 y su normativa de desarrollo, mucho se ha escrito sobre la Prevención de los Riesgos Laborales y sobre la Seguridad y la Salud de los trabajadores y espero que para fortuna y necesidad de quienes participamos de esta importante actividad se continúe por esa senda.

Dicho lo anterior, no es menos cierto que la mayor parte de la literatura vertida en materia de Prevención de Riesgos Laborales, ha ido dirigida hacia aquellos sectores en los que por su situación específica de peligrosidad, toxicidad..., se ven afectados por una serie de riesgos tan importantes que provocan cada año una siniestralidad excesiva e impropia de estos tiempos por lo que resulta lógico priorizar en este sentido las diferentes actuaciones.

El riesgo de “estrés laboral” es uno de los riesgos mas extendidos en todos los sectores de actividad, pero con una especial incidencia en el sector de comercio y, por ello, esta Guía pretende dar a conocer la realidad del sector, así como diferentes actuaciones para minimizar dicho riesgo.

Esta Guía, es por otro lado, el resultado de los debates del Seminario celebrado en Madrid durante los días 6, 7 y 8 de noviembre de 2001, en el que los Delegados de Prevención y cuadros sindicales de las empresas del sector (con la colaboración de técnicos especialistas en la materia) pusieron en común experiencias y conocimientos, para potenciar los instrumentos de intervención en la negociación colectiva y profundizar en la búsqueda de soluciones para paliar los efectos de este riesgo laboral al que están expuestos los trabajadores y trabajadoras del sector de comercio.

Agradecemos desde aquí la colaboración de todos los participantes en el Seminario y muy especialmente la coordinación llevada a cabo por la Federación Estatal de Comercio, Hostelería, Turismo y Juego de UGT, que ha hecho posible este trabajo que reproducimos para su divulgación y conocimiento.

Dolors Hernández
Secretaria Ejecutiva Confederal de UGT



2. CONCEPTO DE ESTRÉS LABORAL

A la hora de hablar de estrés nos encontramos con grandes dificultades tanto para definirlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo.

Es complejo por la multitud de causas que lo provocan, por las consecuencias que produce sobre el individuo, además de la dificultad de establecer la causa-efecto.

Esta situación da lugar a numerosas definiciones, quizá una de las más aceptadas sea la de Mc Grath 1970: “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en la que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”.

Otra definición más cercana al punto de vista médico sería la que define el estrés como “el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad”. (S. Cohen / R.C Kesler / L.V. Gordon)

Cuando hablamos del estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas.

FISIOLÓGICAS: movilización general del organismo frente a un agente del estrés

PSICOLÓGICAS: movilización psíquica ante un agente del estrés

Podemos manifestar que se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.



3. ESTRESORES

- Relativos a la demanda del trabajo
- Características de las personas

DEMANDA DEL TRABAJO

Todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización que pueden ser desencadenantes del estrés.

- **Sobrecarga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- **Infracarga de trabajo:** El volumen de trabajo esta muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
- **Infrautilización de habilidades:** Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar, monótonas y rutinarias y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar un trabajo al trabajador.
- **Ambigüedad del rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir.
- **Programa de trabajo:** Trabajo por turnos, programa de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo:** Aislamiento social o físico, poca relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, contrataciones temporales, despido.
- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.



- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores en temas relativos a su propia tarea como en aspectos de ámbito laboral.
- **Libertad de decisión:** Amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores. Poca participación en toma de decisiones.
- **Cambios en la organización:** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo.
- **Formación:** Falta de entrenamiento o de aclimatación previa al desempeño de una determinada tarea.
- **Responsabilidad:** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas...)
- **Contexto físico:** Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo.

CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA

Numerosas investigaciones han demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés, haciendo que aumente la vulnerabilidad de estos sujetos ante determinadas situaciones o demandas.

Las características personales a las que nos vamos a referir son aquellas que se ha constatado que tienen algún tipo de relación en la generación del estrés.

- **Personalidad tipo A:** Personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, implicación muy profunda con su profesión, que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos., impacientes y diligentes.
- **Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocrático. Pero, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.
- **Ansiedad:** Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.
- **Introversión.** Los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.



- **Rigidez:** Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto y requieren mayor esfuerzo adaptativo, que las personas flexibles.
- **La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos,** la experiencia y la capacidad intelectual y física, tienen capital importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada o el trabajo desempeñado y la capacidad o capacitación del trabajador.
- **La mala condición física y los malos hábitos de salud.** Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.
- **Las aspiraciones:** Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo.
- **Las expectativas:** Esperanzas que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales, sociales...

Entre los dos grupos de estresores se le da más importancia a las demandas del trabajo (se produce estrés porque las demandas del entorno superan a las capacidades del individuo para afrontarlas), pero parece más correcto hablar de desajuste entre persona y ámbito laboral ya que, las características de las personas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en relación con el entorno laboral y, en último término en la generación de estrés.

En la generación de estrés es muy importante comprender como el sujeto experimenta sus necesidades, deseos y expectativas en relación con lo que es entorno ofrece o demanda.

En relación a la reacción orgánica, una investigación de Seyle (1936) dio lugar a lo que se denomina:



4. SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN (Tres fases)

- Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar al organismo para la acción.
- Fase de resistencia: Desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación.

Cuando el estímulo es prolongado o alcanza gran intensidad, el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

- Fase de agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo.



5. TÉCNICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

El hecho de que la organización de una empresa favorezca la aparición del estrés se debe generalmente a un deficiente diseño de la organización, que minusvalora la importancia de los recursos humanos de la empresa.

Los diferentes individuos tienen distinta capacidad de adaptación en función de múltiples factores personales, dando lugar a la necesidad de una intervención para paliar esta situación. Esta intervención podría dirigirse a modificar ciertos aspectos de la organización del trabajo o a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

La modificación de ciertos aspectos de la organización que favorecen el desarrollo del estrés no sólo repercute en una mejora del bienestar de los trabajadores, sino en una optimización de los recursos humanos que se traducirá en un mejor funcionamiento de la empresa a todos los niveles.

Una de las tareas necesarias para llevar a cabo una intervención, es conseguir el compromiso de los directivos de una empresa, deben ser conscientes de la gravedad del problema y de la necesidad de llevar a cabo una intervención.

Condición previa ineludible para el desarrollo de una intervención es:

- Realización de un diagnóstico de la problemática.
- Conocer los factores que están provocando el estrés.
- Evaluar la magnitud de sus consecuencias.

INDICADORES:

- Disfunciones en los individuos de carácter físico, emocional o comportamental
- Disfunciones en la organización o en el desarrollo del trabajo

INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE ESTOS INDICADORES:

- Pruebas psicológicas y fisiológicas
- Sistemas de registro administrativo (absentismo, abandono de empresa..)
- Auto registros personales



- Cuestionarios que incluyan aspectos relacionados con la situación laboral y el estado de salud
- Métodos de evaluación de las condiciones de trabajo.

TÉCNICAS SOBRE EL INDIVIDUO:

- **GENERALES:** Finalidad, cambiar la forma de ver la situación.
 - *Reorganización cognitiva:* Ofrece vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia la situación. Técnica dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas, por otras que parecen respuestas emocionales positivas.
 - *Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados:* Se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales. Los pensamientos automáticos son espontáneos, sin reflexión, tienden a ser dramáticos, llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables.
Los pensamientos deformados tienden a relacionar todos los objetos y situaciones con uno mismo, tienden a la generalización.
 - *Desensibilización sistemática:* Se intenta controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras a un individuo. Esta técnica se fundamenta en la relajación progresiva.
 - *Inoculación de estrés:* Metodología similar a la desensibilización sistemática. A partir del aprendizaje de técnicas de relajación y respiración para poder relajar la tensión en situación de estrés.
 - *Detención del pensamiento:* Modificación de pensamientos negativos, sustituyéndolos por otros más positivos y dirigidos al control de la situación.
- **FISIOLÓGICAS:** Buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés, centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.
 - Técnicas de relajación física.
 - Técnicas de control de respiración.
 - Técnicas de relajación mental.
- **CONDUCTUALES:**
 - *Entrenamiento Asertivo:* Desarrollo de la autoestima.
 - *Entrenamiento de habilidades sociales:* Enseñanza de conductas que tienen más posibilidad de lograr el éxito y conducirse con seguridad en situaciones sociales.
 - *Técnicas de solución de problemas:* Se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas al problema.



- *Técnicas de autocontrol*: Objetivo buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta.

En el ámbito laboral, puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concienciación de los individuos en estrategias de carácter organizativo tendentes a facilitar al individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo, o para reducir las demandas de trabajo existentes.

ALTERNATIVAS PARA UN MEJOR EMPLEO DEL TIEMPO

1. Determinar objetivos y prioridades
2. Tomar decisiones qué hacer y qué no hacer
3. Determinar bloques de tiempo productivo y tiempos de ocio
4. Ser realista a la hora de calcular los tiempos de todas sus actividades.
5. Dejar márgenes de tiempo para imprevistos.
6. Aprovechar tiempos dispersos, “inútiles”.
7. Programar tiempo para actividades no esenciales pero necesarias.
8. Anticipar tareas para evitar posteriores aglomeraciones.
9. Filtrar las demandas saber decir “NO”.
10. Conocer y mejorar la propia capacidad de trabajo.
11. Ser capaz de delegar.
12. Concretar la atención en lo que está haciendo.
13. Aprovechar sus horas de máximo rendimiento.

TÉCNICAS DE PREVENCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

El estrés es un problema de vital importancia para la organización del trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa. Los costes son soportados tanto por los individuos (enfermedad, incapacidad) como por la empresa (absentismo, bajo rendimiento) y la sociedad en general (costes de los seguros de enfermedad).

Aunque las consecuencias de este problema son importantes, no es habitual encontrar en las empresas la atención y la dedicación necesaria para paliar este problema.



La lucha contra el estrés, desde el punto de vista preventivo, ha de estar centrado en la actuación sobre ciertas condiciones de trabajo, en la modificación de ciertos aspectos organizativos y tener como objetivo la eliminación de tantas causas como sea posible, de forma que pueda reducirse el estrés existente así como prevenir su aparición en el futuro.

Así, en una intervención sobre el estrés en la empresa son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas que las medidas particulares sobre cada individuo.

De suma importancia es planificar el cómo llevar a cabo esas medidas:

1. Compromiso de la Dirección
2. Identificación, análisis y valoración de las causas
3. Estudio y propuesta de soluciones
4. Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc..)
5. Llevar a cabo la intervención
- 6 Seguimiento, control y evaluación.

Desde la empresa se debe facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad de producto), de los métodos y medios de trabajo, etc.



6. TRABAJO REPETITIVO Y ESTRÉS

En nuestro Sector una de las características fundamentales es la realización de trabajos repetitivos y monótonos.

Según datos de la Fundación Europea, el 37% de los trabajadores manifiestan realizar trabajos repetitivos, y el 28% de los encuestados consideran que tienen estrés.

Los efectos más conocidos del trabajo repetitivo son fundamentalmente trastornos músculo-esqueléticos. Pero el trabajo repetitivo tiene también una gran relación con el estrés laboral y su repercusión sobre la salud de los trabajadores.

El trabajo repetitivo, además de sus implicaciones ergonómicas y sus consecuencias músculo-esqueléticas tiene además un gran significado desde el punto de vista psicosocial. Trabajo repetitivo significa también poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, pocas cosas a decidir, monotonía...

La organización del trabajo es, la que determina la presencia o no de trabajo repetitivo, su intensidad y frecuencia, el nº de trabajadores expuestos y el tiempo de exposición.

Existen estudios y experiencias que muestran que las evaluaciones de riesgos relacionadas con los trastornos músculo-esqueléticos deben considerar los aspectos psicosociales de los puestos de trabajo y no solamente los ergonómicos, de lo contrario se llega a la conclusiones erróneas que conllevan acciones preventivas inadecuadas.

La propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales, determina los principios aplicables a la prevención de riesgos laborales.

- Evitar los riesgos
- Evaluar los riesgos que no puedan ser evitados
- Combatir los riesgos en su origen
- Adaptar el trabajo a la persona
- Tener en cuenta la evolución de la tecnología
- Sustituir lo que sea peligroso por lo que comporte menor o nulo peligro.
- Planificar la prevención
- Priorizar las medidas que den protección colectiva frente a las de protección individual.
- Facilitar las instrucciones necesarias a los trabajadores.



Estos mismos principios rigen para la prevención del estrés laboral. Aunque es frecuente la percepción de que los factores psicosociales son difíciles de comprender y que la organización del trabajo es intocable.

Se ha demostrado que existen factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial, el exceso de demandas psicológicas, el escaso control sobre el trabajo, el apoyo social pobre y la ausencia de recompensas son factores de riesgo para la salud.

¿ Qué se debe hacer ?

- Localizar estos factores de riesgo
- Medirlos
- Priorizarlos
- Decidir estrategias para su eliminación o control
- Evaluarlas

La organización del trabajo no es intocable, a pesar de que el Estatuto de los Trabajadores casi en exclusiva deja estas facultades en manos de los empresarios, la negociación colectiva y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales ofrece unas bases reales y sólidas de intervención, al establecer la obligatoriedad empresarial de evaluar los riesgos y prevenir posibles daños (también los derivados de la organización del trabajo) y reconocer el derecho de los trabajadores a la información y participación en todos aquellos aspectos que afecten a su salud.

Introducir cambios en la organización del trabajo, puede ser una tarea necesaria, pero no parece fácil a simple vista. Para los empresarios, decidir la organización del trabajo forma parte de sus prerrogativas, y discutirla significa discutir su autoridad. Las empresas que mejoran su organización mejoran no sólo la salud de sus trabajadores, sino también su productividad y calidad.

Una empresa puede avanzar hacia una organización más saludable a través de pequeñas iniciativas y modificaciones progresivas, tales como.

La promoción de la participación de los trabajadores en el establecimiento de su situación de trabajo concreta, su transformación y desarrollo.

- El diseño de la tecnología, la organización y el contenido de las tareas de forma que no comporten la exposición del trabajador a cargas físicas o mentales que puedan producir enfermedades, incluyendo las formas de remuneración y de horarios de trabajo que comportan un riesgo apreciable de enfermedad o accidente.



- La eliminación del trabajo estrictamente controlado y pautado.
- La provisión de oportunidades para la variedad y para la continuidad entre las tareas individuales.
- La provisión de oportunidades para el contacto social y la cooperación.
- La promoción del desarrollo personal y profesional.

LOS EFECTOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO REPETITIVO TAMBIÉN SON EVITABLES.

La prevención del estrés laboral beneficia directamente la prevención de las lesiones músculo-esqueléticas. Las mejoras organizativas relacionadas con el enriquecimiento del trabajo (diversificación de tareas, rotaciones de puesto..), tendrán efectos preventivos sobre el estrés (aumento de control sobre el trabajo),. Y sobre los trastornos músculo-esqueléticos directamente (disminución del trabajo repetitivo) e indirectamente (reducción del estrés).

Además, la prevención, en términos operativos, es una actividad necesariamente integrada, en la que las acciones de higiene , de seguridad, de ergonomía y de vigilancia de la salud deben complementarse y coordinarse, en un marco organizativo concreto, que debe hacer posible que tales acciones no sólo se planifiquen sino que se ejecuten y den resultados.



7. ESTRÉS DE LAS MUJERES TRABAJADORAS

La exposición al trabajo repetitivo es más frecuente entre las mujeres trabajadoras que entre los hombres, además existen toda una serie de factores extralaborales, como los relacionados con el trabajo reproductivo (trabajo doméstico, cuidado de los hijos, etc..) que interaccionan con los factores de la organización del trabajo productivo.

El doble rol de la mujer trabajadora (doble jornada), influye de manera determinante en la salud de éstas. Los modelos explicativos del estrés laboral entre las mujeres trabajadoras son más complejos que los homólogos para los hombres, existiendo una interacción entre factores estresantes laborales con otros extralaborales. No puede explicarse el estrés de las mujeres trabajadoras sin considerar los factores que pueden determinar las demandas del trabajo reproductivo, como por ejemplo, el nº de hijos..

Según un estudio editado por el Instituto de la mujer, “El Estrés de las Mujeres Trabajadoras”, se deducen una serie de conclusiones.

El estudio se centra en cuatro colectivos :

- Mujeres trabajadoras de la Industria Textil
- Mujeres trabajadoras de Comercio
- Varones trabajadores de Comercio
- Mujeres paradas

Mientras que la mujer que trabaja fuera del hogar esta estresada, la mujer ama de casa se deprime.

El trabajo que supone trato directo con el público estresa más.

El trabajo intelectual es más estresante que el trabajo instrumental.

DOS FORMAS CLARAS DE PERCIBIR EL ESTRÉS.

Trabajadoras industria textil (con conciencia de clase obrera), consideran que el estrés no es el problema, lo que produce el problema son las condiciones en que se desarrolla el trabajo “explotación del trabajador”.

Trabajadoras de comercio, (más conciencia de trabajadoras asalariadas), estrés es un problema de salud, el estrés no se vincula tanto a las condiciones de trabajo sino, a las condiciones de vida en general. Problema específico que hay que tratar.



DIFERENCIAS HOMBRE-MUJER EN EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Mientras que el hombre separa el trabajo fuera del hogar, con el trabajo en el hogar, la mujer une los dos problemas el trabajo del hogar se lo lleva al trabajo y el de fuera del hogar se lo lleva a casa, une los dos problemas.

Como consecuencia de ello es que la mujer se estresa más que el hombre. En un mismo entorno laboral con las mismas condiciones de trabajo:

HOMBRE 34% estrés

MUJER 45% estrés

En el proceso del estrés podemos diferenciar tres fases:

1. Se produce un estado de nerviosismo
2. Etapa relacional, se empieza a descargar
3. Surge el problema importante, se generan altos niveles de estrés

En este proceso la mujer vive y expresa las tres fases. El hombre anula la fase relacional no la expresa produciendo a la larga consecuencias más graves en el hombre que en la mujer. El hombre no reconoce que tiene problemas y resulta más difícil la intervención preventiva.

DIFERENTE SINTOMATOLOGÍA EN LOS DISTINTOS COLECTIVOS ANALIZADOS

Trabajadoras de la Industria Textil: Mayoría síntomas físicos (Dolores de espalda, cervicales..)

Trabajadores comercio varones: No reconocen problemas físicos, sólo psíquicos, pero al final terminan en producir sintomatología física.

Trabajadores comercio mujeres: Reconocen problemas de estrés que lo relacionan con la organización del trabajo y problemas físicos relacionados con las características del trabajo.

Según los encuestados en el estudio, los estresores fundamentalmente están relacionados con el ámbito laboral, así consideran factores generadores de estrés:



- Sensación de falta de tiempo
- Modalidad de contratación (incertidumbre en el empleo)
- Movilidad de empleo (muchos cambios de trabajo)
- Ausencia de descanso legal durante la jornada de trabajo
- Tener una parte del salario fija y otra variable.
- Horarios irregulares
- Falta de autonomía en la tarea
- Monotonía en la tarea
- Falta de desarrollo profesional.

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS SECTORES ANALIZADOS

Industria:	36%	
Comercio-Hostelería:	54%	Varones: 39%
		Mujeres: 61%

Las mujeres que trabajan en los sectores Comercio-Hostelería, tienen mayores niveles de estrés.

CAUSAS EN EL SECTOR QUE GENERAN ESTRÉS

- Relación tanto con el superior como con los propios compañeros
- Depender del público, de factores externos que no tienen que ver con la tarea.
- Horarios irregulares.
- Incentivos de trabajo que no están claramente definidos.

CONSECUENCIAS

1. Problemas de salud, los más importantes, depresión, problemas estomacales, dermatitis.....
2. Consecuencias que afectan a las relaciones personales de pareja, el estrés no sólo afecta al individuo que lo sufre sino también a las personas que le rodean.
3. Bajas laborales.
4. Problemas graves a corto plazo cuando el problema no se ha cogido a tiempo.



8. EL ESTRÉS DESDE EL PUNTO DE VISTA SINDICAL

PROBLEMAS DEL ESTRÉS: Los indicadores de problemas en el medio psíquico laboral pueden ser muy diversos, absentismo laboral, ambiente hostil, fatiga, depresiones, alcoholismo, problemas de insomnio, etc. Hay que poner en marcha mecanismos que permitan hacerse una idea de cuales son los problemas existentes. Forma de hacerlo: Cuestionarios, discusiones en las pausas, asambleas, proponer a la empresa organización de actividades charlas, que permitan que los problemas afloren. Un estudio más minucioso puede hacerse con los Servicios de Prevención para detectar síntomas o enfermedades psicósomáticas.

Debemos tener en cuenta que cuando las quejas afectan a un colectivo de trabajadores/as están indicando una situación de riesgo.

¿Por qué se produce?: Debemos analizar las características de la tarea y del medio ambiente de trabajo, objetivo determinar aquellos aspectos que puedan constituir riesgo psicosocial. Importante poder contar con la colaboración de los Servicios de Prevención y los Gabinetes Sindicales de Salud Laboral para conseguir asesoramiento técnico, en cualquier caso las opiniones de los trabajadores implicados es una gran fuente de información.

POSIBLES SOLUCIONES: Dependiendo de los problemas detectados las soluciones serán distintas. Hay que discutir las soluciones con los propios implicados, dando participación a los trabajadores. Las soluciones deben ser siempre flexibles, el asesoramiento técnico es fundamental para buscar soluciones viables.

FORMA DE ACTUAR: La normativa legal nos será de gran ayuda, las propuestas y soluciones deben ser objeto de negociación con la empresa para intentar acuerdos y plazos de aplicación de las distintas alternativas. Se debe llevar un control sindical para que lo que se ha acordado se aplique. Además, hay que vigilar que las soluciones propuestas sean adecuadas.

Debe utilizarse la negociación colectiva para plantear aspectos concretos de relación a esta problemática estableciendo cláusulas de salud para las siguientes condiciones laborales:

- Horarios, turnos, pausas, descanso.
- Condiciones de seguridad en el trabajo.
- Fijación de métodos y tiempos.
- Diseño de los puestos de trabajo.
- Derechos de participación y control sindical.



Así, debemos controlar el contenido y las condiciones de nuestro trabajo, en que términos se regula el contrato, relaciones sociales en la empresa, la salud y bienestar de los trabajadores, la productividad.

Los Delegados de Prevención deben solicitar que en las Evaluaciones de Riesgo se evalúen los factores psicosociales que son el determinante del estrés laboral.

LAS CAUSAS QUE PROVOCAN ESTRÉS LABORAL DEBEMOS ELIMINARLAS, SINO ES POSIBLE DEBEMOS REIVENDICARLAS.



9. EL ESTRÉS Y LA SALUD

Art. 22 Ley de Prevención de Riesgos Laborales “El empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo.....”

La vigilancia de la salud debería hacer posible el reconocimiento del origen laboral no sólo de las enfermedades profesionales legalmente reconocidas, sino también de todas aquellas alteraciones procesos de la salud y patologías relacionadas con el trabajo, que siendo definidas como enfermedades comunes, por la acción de determinadas condiciones de trabajo, adoptan una causalidad laboral o se agravan en el trabajo.

El organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que ante determinadas situaciones, se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o negativo. Si la persona tiene una capacidad adaptativa positiva, se beneficiará, saldrá reforzada. Si la persona tiene una capacidad adaptativa negativa se distorsionará.

Un determinado grado de estrés estimula el organismo, cuando se mantiene la presión y se entra en el estado de resistencia, las personas empiezan a tener una sensación de discomfort. Si continúa el estresor, se llega a un estado de agotamiento.

Estrés “proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad”.

Todas las situaciones estresoras producen dos respuestas.

1. Física o Biológica

- Sistema nervioso
- Sistema endocrino
- Repercusiones en el sistema inmunológico

2. Psicológica

- Emocional
- Cognitiva
- Comportamiento



Las respuestas psicológicas dependen de dos factores, las exigencias o presión medioambiental y los recursos de la persona para hacer frente a la misma.

Cada persona ante una situación estresante utiliza distintos recursos, busca el apoyo social, se basa en experiencias adquiridas anteriormente, dependerá del tipo de personalidad o utilizará una serie de estrategias.

RESPUESTAS EMOCIONALES DEL INDIVIDUO

Abatimiento, tristeza, inquietud, desasosiego psíquico, irritabilidad, ira, apatía...

Ante una situación estresante se producen reacciones emocionales:

- Tratar de olvidar el problema, mostrar indiferencia
- Razonar la situación
- Distraer la atención con otras cosas
- Inculpar a los demás de la situación
- Dificultad de decidir por si mismo
- Dificultad de mantener la atención

RESPUESTAS BIOLÓGICAS

Se produce una activación del sistema nervioso que conduce a la secreción de unas determinadas hormonas que son necesarias pero que en grandes cantidades pueden provocar enfermedades.

- Enfermedades de distintos órganos y sistemas
- Problemas relacionados con infecciones
- Trastornos del sueño
- Cáncer
- Trastornos psíquicos
- Conductas de riesgo de enfermedad



10. CUESTIONARIO

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Edad..... Sexo..... Edad Civil.....

Profesión..... Escala.....Años de servicio.....

Empleo..... Destino actual.....

Tiempo de Servicio en el Destino actual.....

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como Ud. Lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de trabajo y mejorar se nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

NUNCA: 1 RARAMENTE: 2 ALGUNAS VECES: 3 MUCHAS VECES: 4 SIEMPRE: 5

1. Me siento defraudado en mi trabajo ()
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado ()
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado ()
4. Creo que puedo comprender fácilmente a las personas que tengo que atender ()
5. Creo que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fuesen objetos impersonales ()
6. Siento que trabajar todo el día con la gente, me cansa ()
7. Creo que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender ()
8. Siento que mi trabajo me está desgastando ()



9. Creo que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a las que tengo que atender ()
10. Siento que me he hecho más duro con la gente ()
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente ()
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo ()
13. Me siento frustrado por mi trabajo ()
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo ()
15. Creo que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender ()
16. Trabajar en contacto directo con la gente me cansa ()
17. Puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo ()
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender ()
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo ()
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades ()
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada ()
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas ()

MEDICIÓN

El cuestionario de Maslach es una prueba específica para medir el desgaste/ agotamiento/ insatisfacción en el trabajo. Refleja a través de sus veintidós items la existencia o no de inadecuación profesional.

Una vez haya realizado el cuestionario (Anexo nº 1) la forma de corregirlo será la siguiente.



1. Para obtener la puntuación en:

A.E. (agotamiento emocional): debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20

Dp. Despersonalización: proceder de la misma forma con las preguntas 5, 10, 11, 15, y 22.

L.P. (logros personales): haga lo mismo con las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

2. Para saber que grado de Estrés laboral tiene consulte la siguiente tabla.

	BAJO	MEDIO	ALTO
A.E	Inferior a 16	17-27	Sup. A 28
D.p	Inferior a 5	6-10	Sup. A 11
L.P	Inferior a 40	34-39	Inf. A 3

INTERPRETACIÓN:

Puntuaciones elevadas en A.E. y Dp. Y bajas en L.P. son indicativas de Estrés ALTO.

Puntuaciones bajas en A.E y D.p y elevadas en L.P. son indicativas de Estrés BAJO.

Si ha sido sincero al responder al cuestionario y sus puntuaciones indican presencia de estrés laboral elevado, es aconsejable que consulte con un profesional de la salud para descartar la existencia de psicopatología o iniciar el tratamiento adecuado.

11. MOBBING - ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

El mobbing o acoso psicológico es el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vista a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos (Iñaki Piñuel y Zabala. “Mobbing como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”).

Para considerar que se esta produciendo mobbing, tienen que suceder unas determinadas situaciones:

1. Violencia psicológica extrema, de forma sistemática (media de una vez por semana.
2. Que se produzca al menos durante 6 meses.

Finalidad destruir a la victima, lograr que la persona abandone su puesto de trabajo.

Una investigación elaborada por la Universidad de Alcalá de Henares, dirigida por **Iñaki Piñuel**, pone de manifiesto que más de 1.500.000 españoles (11,44%) son victimas de acoso psicológico en el trabajo. Esta investigación también demuestra que son más acosadas las mujeres que los hombres y que los sectores con más incidencia son:

- Administración Pública (Sanidad)
- Hostelería

CARACTERÍSTICAS DEL ACOSADOR, HOSTIGADOR

El catedrático de Psiquiatría D. J.L. Gonzalez de Rivera describe un tipo de agresor que sufre una patología definida como “Mediocridad Inoperante activa”, caracterizada por una “... exagerada apropiación de los signos externos de creatividad y excelencia, ansia de notoriedad que puede llegar hasta la intensa envidia hacia la excelencia exagerada, que procura destruir por todos los medios a su alcance”.

Así podemos definir al hostigador, acosador :

- Mediocre profesional
- Reincidente, (ya ha dejado más victimas por el camino).



- Envidioso y falto de autoestima.
- Necesidad de ser admirado y aprobado.
- Perverso.
- No tiene sentimiento de culpa.
- Narcisita.
- Capacidad de trepar no por sus conocimientos sino, por su capacidad de situarse.
- Expertos en eliminar a todo el que se cruza en su camino.

FORMA DE ACTUAR DEL ACOSADOR, HOSTIGADOR

Actúan de forma oculta, parte con cosas indirectas, sutiles, para empezar a generar la duda.

Trato hostil, degradante, vejatorio, rechazo continuado y despectivo de opiniones y criterios.

Las conductas del acosador son reiteradas y amparadas en una cultura de empresa, basada en falsos supuestos de eficacia y eficiencia que refuerza el agresor frente a los demás y ante la empresa.

Pone a los compañeros en contra de la víctima, llegando un momento que el hostigador ya no tiene nada que hacer lo hacen los demás por el.

LA VÍCTIMA, EL ACOSADO

Suelen ser personas brillantes en su trabajo que despiertan los celos de los mediocres de su entorno, gran capacidad de liderazgo, viven una situación personal familiar feliz, personas solidarias que se han puesto al lado de sus compañeros en la defensa de sus causas. Personas que en algún momento se negaron a participar en el contubernio antiético.

El acosado desconoce en un primer momento que es víctima de mobbing.

El trabajador acosado sufre actuaciones consistentes en negativa de comunicación, falta de información profesional, crítica reiterada de su trabajo, comentarios despectivos sobre su vida privada, gritos, amenazas, asignación de tareas de categoría inferior humillantes, aislamiento físico, ridiculización.



El acosador pone al entorno del acosado contra él, con comentarios falsos provocando que sus propios compañeros también le vayan anulando, poniéndose en contra de la víctima, el acosador crea trabajadores neutrales que al final y en el fondo piensan que algo habrá hecho.

Cuando el mobbing, dura mucho tiempo va minando la resistencia psicológica de la persona.

SECUELAS PSICOLÓGICAS

El proceso de daño comienza cuando el acosado piensa que algo no va bien y empieza tener una serie de sintomatologías:

- Somatizaciones variadas (dolores de espalda, nuca....)
- Insomnio (cada noche recuerda lo que ha pasado durante el día)
- Miedo a ir al trabajo (terror al trabajo)
- Bajas intermitentes
- Afecciones físicas (cardiopatías, síndrome de estrés protraumático)

El acosado ante esta situación acude al médico que diagnostica bien pero parcialmente, porque es cierto que tiene ansiedad, depresión, estrés..., pero lo que desconoce el médico es que el trabajador esta siendo objeto de acoso psicológico en su entorno laboral, lo comienza a tratar con fármacos que agravan más la situación ya que hace que disminuyan sus capacidades, baje su rendimiento que es lo que en realidad busca el acosador. Todo lo que le esta sucediendo lo utiliza el acosador para seguir hostigándolo.

La víctima progresivamente comete errores, cada vez se le da menos información, no se le convoca a reuniones, se le evita entra en una fase más aguda de deterioro de la salud, pierde autoestima, entra en una inseguridad, empieza a desarrollar miedo “ataque de pánico”.

El acosado cae en una baja prolongada, produciéndole lo que se denomina “síndrome de fatiga crónica”, lo desarrollan las víctimas de mobbing prolongado.

El Mobbing, no solo es un coste social, sino que normalmente destruye a las mejores personas de la organización.



QUÉ HAY QUE HACER PARA SALIR

No es verdad que la víctima de mobbing no tenga nada que hacer, existe una estrategia de supervivencia.

EL ACOSADO NUNCA DEBE COMETER “ERRORES”:

- Estar Siempre irritado, enfadado, susceptible.
- Al cometer errores lo paga normalmente con quien menos culpa tiene, creándose el mismo un rechazo.
- Hundirse, transmitiendo a los demás que verdaderamente no esta bien.
- Acudir al departamento de personal para transmitir su queja, pues le enfrentaran a un careo con el hostigador y éste con su habilidad llevara al acosado a enfrentarse a él, produciendo lo que el hostigador quiere, que actúe de una forma violenta, provocando el mismo el despido. Que es el fin último del acosador.

ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO, EL ACOSADO DEBE ENFRENTARSE AL ACOSADOR, SIEMPRE SIN COMETER ERRORES QUE LE LLEVEN AL DESPIDO.

QUE PODEMOS HACER DESDE EL SINDICATO

UGT REIVINDICA

- A los poderes públicos la protección de los derechos fundamentales en el puesto de trabajo, en general sobre aquellas formas que no han sido abordadas en las últimas reformas legislativas (acoso moral y sexual).
- La solidaridad de todos los ciudadanos con los trabajadores y trabajadoras que sufren acoso psicológico en el trabajo.
- La responsabilidad de las Administraciones Públicas para erradicar el grave problema que supone el acoso psicológico (centrado en el tratamiento de la salud física y psíquica, el resarcimiento del daño y la reinserción laboral del trabajador).
- Un debate en profundidad sobre los métodos de organización, dirección y producción de las empresas.

UGT PROPONE, LA REALIZACIÓN DE:

- Campañas informativas-preventivas para que todos los ciudadanos puedan detectar y hacer frente al fenómeno del acoso psicológico (trabajadores, empresarios, personal sanitario - médicos de atención primaria y especializada-, Administración de Justicia, Inspectores de Trabajo y Seguridad Social...etc).
- Jornadas formativas dirigidas a trabajadores, empresarios y sindicalistas con el objetivo de identificar las conductas que engloban el acoso moral en el trabajo y medidas para erradicarlas.
- Modificaciones legislativas:
 - Código Penal: Tipificar como delito el acoso moral.
 - Ley de Prevención de Riesgos Laborales: incluir en la evaluación de riesgos laborales los factores psicosociales, que son los que están asociados al estrés laboral, identificar el acoso psicológico en el trabajo, evaluación en el Plan de Prevención de Riesgos de la empresa, seguimiento por los Delegados de Prevención y sanciones contundentes para los incumplidores.
 - Ley de Seguridad Social: reconocimiento como enfermedad profesional y accidente de trabajo.
 - Estatuto de los Trabajadores legislar el acoso psicológico como vulneración de un derecho fundamental, independientemente del autor del acoso –empresario o trabajador– (cautelares, medidas preventivas y coercitivas, derechos colectivos, conocimiento y defensa de los representantes sindicales).
 - La Ley de Procedimiento Laboral: procedimiento especial teniendo en cuenta la dificultad de obtener pruebas, así como las medidas cautelares para evitar represalias (sanción, despido). Petición de cesación de conductas e indemnización del daño, nulidad del despido..etc
- **Negociación colectiva:** identificar las conductas comunes y específicas del sector (Administración pública, Hostelería, Servicios, etc.) que se traducen en acoso moral, medidas de prevención y pautas de intervención de los Delegados Sindicales.
- Habilidad de medidas específicas. Prevención, cura y rehabilitación psico-física, social y profesional de la víctima del acoso psicológico.
- Cooperación con la asociación SOS Acoso-Mobbing, PSOE, y todas aquellas asociaciones y partidos políticos que luchan contra el acoso psicológico en el trabajo.



MEDIDAS PARA COMBATIR EL ACOSO PSICOLÓGICO

Informarse y solicitar apoyo a los representantes sindicales y delegados de prevención o comité de seguridad y salud de la empresa, informarse también en los servicios jurídicos del sindicato. Es muy importante que el trabajador mantenga la calma para no cometer errores y que el círculo de violencia se rompa por terceras personas que deben denunciar la situación de acoso psicológico, descubriendo al acosador y sus tácticas.

Tratamiento médico: acudir al médico de empresa y solicitar la baja por accidente de trabajo, pedir tratamiento psicológico y tratamiento para secuelas físicas (caso contrario reclamación previa ante la Mutua, ante el Inspector Médico del INSS y por último ante el Juzgado de lo Social).

Reunir pruebas, escritos, documentos, testigos, peritaje psiquiátrico, informe del médico de cabecera y/o especialista que esté tratando las secuelas físico/psíquicas.

Denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Demanda ante los Tribunales (laboral, civil y penal).



12. NORMATIVA

Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales

Real Decreto 39/1997 de 17 de Enero de los Servicios de Prevención

NTP 318: Es estrés, proceso de generación en el ámbito laboral

NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo

NTP 355: Fisiología del estrés

NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización

NTP 476

Norma UNE 425-91: Sistemas de trabajo

UNE- EN- ISO 10075-01: Carga Mental

Notas y Informes OIT y Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.



13. PROGRAMA JORNADAS ESTRÉS LABORAL 6, 7 Y 8 DE NOVIEMBRE 2001

Estrés Laboral en los Sectores de Comercio, Hostelería y Juego

Martes 6 Noviembre

MAÑANA

- 12,30h. Recepción de participantes
Entrega de documentación
Presentación
- 13,00h. Intervención Federación Estatal
Agustín Benavent. Secr. Acción Sindical
- 14,00. Almuerzo

TARDE

- 16,00 Conferencia Inaugural
Introducción General al Concepto de Estrés.
Bernardo Moreno
(Centro Universitario de Salud Pública)

Miércoles 7 Noviembre

MAÑANA

- 10,30h Perspectiva Sindical
Charo Rodríguez
Técnico del área Confederal de Salud Laboral
- 11,30h Pausa Café
- 12,00h Efectos negativos del estrés en la salud
Alfredo Martínez Plaza
Médico. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)
- 13,00h Debate
- 14,00h Almuerzo

**TARDE**

- 16,00h Técnicas Preventivas: sobre el individuo sobre la organización
Olga Castañeda (Técnico en Prevención de Riesgos)
Miembro de la Asociación Española de Psiquiatría y Psicología Laboral.
- 17,00h Taller
Como vivimos los problemas del estrés los trabajadores del SECTOR.
- 19,00 Fin sesión

Jueves 8 Noviembre

MAÑANA

- 10,00h El estrés de las mujeres trabajadoras.
Fernando Conde. Sociólogo
Cimop (comunicación Imagen y opinión pública)
- 10,45h Coloquio
- 11,30h Pausa Café
- 12,00 Mobbing
Iñaki Piñuel y Zabala (Profesor titular de la Universidad de Alcalá De Henares. Psicólogo del Trabajo y de la organización)
- 13,00h Coloquio
- 14,00h Almuerzo.

Coordinación Federal: **Pilar Casero**

Coordinación Confederal: **Isabel Diaz**