



CURSO: PREVENCIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS



PSICOSOCIOLOXÍA

- ✧ **INTRODUCCIÓN A PSICOSOCIOLOXIA**
 - ✧ CONCEPTO DE RISCO PSICOSOCIAL
 - ✧ FACTORES DOS RISCOS PSICOSOCIAIS.
 - ✧ **A AVALIACIÓN DOS RISCOS PSICOSOCIAIS.**
 - ✧ METODOLOXIA DE AVALIACIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS.
 - ✧ ETAPAS DA AVALIACIÓN.
 - ✧ FERRAMENTAS DA INVESTIGACIÓN PSICOSOCIAL.
 - ✧ PLANIFICACIÓN DA ACTIVIDADE PREVENTIVA.
 - ✧ **TIPOS DE RISCOS PSICOSOCIAIS.**
 - ✧ O ESTRÉS LABORAL
 - ✧ BURN-OUT OU SÍNDROME DO QUEIMADO
 - ✧ ACOSO SEXUAL.
 - ✧ VIOLENCIA NO TRABALLO
 - ✧ ADDICCIÓN AO TRABALLO.
 - ✧ MOBBING OU ACOSO LABORAL
 - ✧ **RISCOS PSICOSOCIAIS SECTOR TRANSPORTE**
-

INTRODUCCIÓN A PSICOSOCIOLOXÍA

CONCEPTO DE RISCO PSICOSOCIAL.

A Organización Mundial da Saúde (OMS) define a saúde como "o estado de benestar físico, mental e social completo e non meramente a ausencia de dano ou enfermidade". É importante resaltar a tripla dimensión da saúde física, mental e social, e a importancia de lograr que estean en equilibrio en cada persoa.

Os riscos psicosociais poden definirse como "aqueles aspectos do deseño do traballo, da organización e da dirección do traballo e os seus contextos sociais e organizacionais que teñen o potencial de causar dano psicolóxico ou físico ao traballador".

Facendo referencia aos artigos 4 e 15.1 d) e g) da Lei 31/1995 de Prevención de riscos laborais, enténdese por risco psicosocial "calquera posibilidade de que un traballador sufra un determinado dano na súa saúde física ou psíquica derivado ben da inadaptación dos postos, métodos e procesos de traballo ás competencias do traballador, ben como consecuencia da influencia negativa da organización e condicións de traballo, así como das relacións sociais na empresa e de calquera outro "factor ambiental" do traballo".

Os riscos psicosociais están incluídos no deber xeral de protección e nos principios da actividade preventiva, pero non é posible establecer relacións etiolóxicas ou causais tan claras e directas cando os riscos son psicosociais como nos riscos de seguridade e hixiene no traballo, xa que na xeración de problemas de carácter psicosocial, concorren variables de grande influencia como son as características do traballador e, ademais, os efectos dos factores de risco psicosocial poden manifestarse diferidos no tempo.

FACTORES DOS RISCOS PSICOSOCIAIS

Un factor de risco é o elemento ou conxunto de elementos que, estando presente nas condicións de traballo, poden desencadear unha diminución na saúde do traballador.

Os factores de risco psicosocial no traballo fan referencia ás condicións que se encontran presentes nunha situación laboral e que están directamente relacionadas coas condicións ambientais (axentes físicos, químicos e biolóxicos), coa organización, cos procedementos e métodos de traballo, coas relacións entre os traballadores, co contido do traballo e coa realización das tarefas, e que poden afectar a través de mecanismos psicolóxicos e fisiolóxicos, tanto á saúde do traballador como ao desempeño do seu labor.

Frecuentemente os factores de risco psicosocial no traballo actúan durante longos períodos de tempo, de forma continua ou intermitente e son numerosos, de diferente natureza e complexos, dado que non só están conformados por diversas variables do ámbito laboral senón que, ademais, interveñen as variables persoais do traballador.

A personalidade e a situación vital do traballador inflúen tanto na percepción da realidade coma na resposta ante as distintas situacións laborais. Por iso, ante calquera problema laboral non todos os traballadores o afrontan do mesmo modo, xa que as características propias de cada traballador determinan a magnitude e natureza das súas reaccións e das consecuencias que sufrirá.

Os factores de risco psicosociais afectan a todos os traballadores, se ben a percepción persoal ou a interpretación individual pode variar duns a outros, de tal forma que unha presión laboral que para uns pode ser xeradora dun malestar crecente, para outros pode estar a provocar efectos moi negativos para a súa saúde.

Pódense considerar dentro destes factores certas variables individuais que poderían estar a afectar a esta situación tales como idade, sexo, formación, a experiencia vital e/ou traxectoria do traballador, estados biolóxicos, estilos de vida, responsabilidades familiares,...

En todo caso, os factores de risco psicosocial no traballo son aquelas características das condicións de traballo e, sobre todo, da súa organización e xestión do traballo que teñen a capacidade de afectar tanto á saúde do traballador coma ao desenvolvemento do seu traballo, polo que analizaremos as seguintes variables que poden xerar riscos psicosociais nos traballadores:

- **Características da empresa:** tamaño, actividade, situación, imaxe social.
- **Características individuais:** a personalidade, a idade, as motivacións, a formación, as actitudes e as aptitudes.
- **Estrutura da organización:** definición de competencias, estrutura xerárquica, canles de comunicación e información, relacións persoais, desenvolvemento profesional, axudas sociais, estilo de mando.
- **Organización do tempo de traballo:** duración e tipo de xornada, pausas de traballo, traballo en festivos, traballo a quendas e nocturno.
- **Características da tarefa:** cantidade de traballo, sinxeleza/complexidade, monotonía/repetitividade, automatización, ritmo de traballo, precisión, responsabilidade, desenvolvemento de aptitudes, iniciativa/autonomía, formación requirida, aprendizaxe da tarefa, prestixio social da tarefa na empresa.
- **Características do emprego:** deseño do lugar de traballo, salario, estabilidade no emprego, condicións físicas do traballo.

1.- Características da empresa.

A empresa non debería ser allea aos condicionantes que determinan a calidade de vida dos traballadores, polo que, na fase de deseño, se deben ter en conta as limitacións e as esixencias do comportamento, das necesidades e dos desexos humanos.

Os aspectos que se van a considerar, como factores que poden ter algún tipo de incidencia sobre certas dimensións psíquicas e sociais do traballador, son os seguintes:

- **O tamaño da empresa**

Que unha empresa sexa grande ou pequena, en si mesmo, non constitúe un aspecto problemático. Non obstante, existen certas características que aparecen asociadas a un determinado tipo de empresas, segundo o seu tamaño.

Varios estudos revelan que existen diferenzas na forma na que se organizan as empresas, segundo sexan grandes ou pequenas e, a partir de aquí, derívanse unhas determinadas condicións psicosociais diferenciadas.

Nas empresas grandes é máis probable que se imparta formación aos traballadores, que se proporcione maior estabilidade no emprego, maiores posibilidades de promoción, e maiores servizos sociais (economatos, transporte a cargo da empresa...), e pola contra, nas empresas pequenas é máis probable que os traballadores conten con maior autonomía, e maior control sobre o seu traballo.

En xeral, as grandes empresas teñen bastante definidos, planificados e organizados todos os extremos relacionados coa actividade que han de realizar. Este celo organizativo (necesario polas dimensións que teñen que manexar) pode, dalgún xeito, coartar a iniciativa dos traballadores en moitos aspectos.

- **A imaxe social da empresa**

Cando falamos da imaxe social dunha empresa, estámonos a remitir á referencia que a sociedade ten desa empresa, en virtude da información que esta, voluntaria ou involuntariamente, ofrece en moi diversos aspectos, como son, o produto ou servizo que realiza, a súa forma de funcionar, a súa forma de relacionarse cos seus traballadores, a súa forma de relacionarse con outros ámbitos da sociedade, a súa solidez económica, as súas preocupacións sociais, o grao de modernización, a seriedade das súas relacións, etc.

A imaxe que se ten dunha empresa, repercute na que se ten dos seus traballadores e estes así o valoran.

O traballo é unha actividade á que o individuo consagra gran parte do seu tempo e do seu esforzo. O feito de que unha persoa traballe nunha empresa sólida, importante, ben organizada, con preocupacións sociais, e/ou transmita esa imaxe á sociedade, realiza dalgún xeito esa persoa na súa consideración social.

Na empresa onde traballamos poñemos en xogo as nosas capacidades, o noso traballo, así, un éxito da nosa empresa é un éxito dos que traballamos nesa empresa e mostra o capaces que somos e o moito ou o ben que traballamos.

O feito de que un traballador estea nunha empresa sen éxito, supón que non tivo éxito na elección da súa empresa ou que a súa valía profesional non lle permite traballar nunha empresa mellor.

Ademais, a empresa que se preocupe da súa imaxe deberá ter en conta que un dos seus principais recursos para "vender imaxe" son os seus propios traballadores, xa que se están satisfeitos coa súa empresa, o irán difundindo na sociedade.

○ **A situación da empresa**

A situación do centro de traballo está moi relacionada con problemas de ámbito laboral tanto dende o punto de vista da organización (abandonos da empresa, puntualidade...) como do ámbito individual. As condicións de situación máis influentes na xeración de problemas psíquicos ou sociais son:

- **O desprazamento a outra cidade por razón de traballo.** Que unha empresa estea situada nunha cidade distinta á de orixe do traballador supón para este un desprazamento e, talvez, o da súa familia. Esta situación provoca a aparición dunha serie de sucesos que poden ter unha influencia moi estresante, como pode ser o afastamento de persoas coas que se mantiñan lazos afectivos, establecemento de novas relacións, problemas de adaptación a outra sociedade, problemas orixinados pola adquisición dunha nova vivenda, etc. Nesta situación, un individuo pode ser menos resistente ás demandas do seu traballo e, polo tanto, ser máis vulnerable ante o estrés, tanto pola posible acumulación de situacións estresantes coma pola falta de apoio social para superalas.
- **A distancia entre o centro de traballo, a vivenda e os lugares de ocio.** Cando o centro de traballo está lonxe da vivenda do traballador, este debe investir unha gran cantidade de tempo e diñeiro en desprazamentos, ou ben condicionarse á presenza dunha vivenda próxima ao centro de traballo.
- **A influencia dun espazo natural circundante.** As condicións ambientais exteriores e a dimensión estética do ámbito tamén inflúen no benestar dos traballadores.

É aconsellable que o lugar de traballo estea próximo ás vivendas dos traballadores, e que conte cunhas boas vías de comunicación co obxectivo de reducir a presenza de situacións estresantes: tráfico, tempos de espera, presión polos atrasos, etc.

○ **A actividade da empresa**

A actividade dunha empresa ou organización, o tipo de ben ou produto que fabrica ou o tipo de servizo que presta pode constituírse nun factor psicosocial pola súa capacidade para afectar ao benestar do individuo, sobre todo no ámbito psicolóxico e no ámbito social.

Así, o tipo de actividade da empresa pode afectar ao ámbito persoal do traballador por orixinarlle conflitos de rol: a realización de actividades coas que non está de acordo, a incongruencia ou a contradición entre o rol laboral ou profesional dun traballador e a adscrición dese traballador a unha serie de valores, etc.

Existen persoas e grupos que mostran especial sensibilidade cara a algúns aspectos e que facelos desenvolver algunhas actividades poden ocasionalos algún tipo de conflito moral.

Tamén é posible que o traballador non se vexa afectado por este tipo de conflitos ou de contradicións de tipo persoal, pero que non obstante si poida verse afectado por vía da imaxe que a sociedade en xeral, ou o seu grupo de referencia en particular, ten con respecto á actividade que o traballador desenvolve. É dicir, que o tipo de actividade que se realiza en determinadas empresas ou organizacións pode ser considerada como rexeitable pola sociedade ou por un determinado grupo social, de maneira que o traballador desa empresa poida sentirse rexeitado ou condicionado nas súas relacións sociais.

Así, o traballo non soamente xa non constituiría unha fonte de prestixio e satisfacción do traballador, senón que se convertería en algo que se debe ocultar e que é motivo de desprestixio social.

2.- Características Individuais.

As diferenzas individuais determinan a vivencia das condicións de traballo: ante unha mesma situación as reaccións poden ser moi diversas. Unha mesma situación non afecta do mesmo xeito a todo o mundo, senón que dependerá do que cada persoa espera nese momento e da capacidade de adaptación individual.

Adóitase dar que mentres unhas persoas prefiren postos de gran responsabilidade, outras consideran que estes poden ser causa de estrés e conflitos, e por iso os rexeitan.

É dicir, unha mesma situación pode ser percibida de moitas maneiras e, por iso, a vivencia dun feito como insatisfactorio depende, en parte, das características persoais.

Que as persoas sexan diferentes tamén fai que os recursos para adaptarse ás variadas situacións da vida sexan distintos. As características individuais condicionan a capacidade de reacción, é dicir, a vulnerabilidade ante situacións de estrés.

A susceptibilidade ou vulnerabilidade ao estrés refírese á tendencia duns individuos a reaccionar ante unha situación determinada con maior grao de insatisfacción que outros, determinando, polo tanto, as posibles consecuencias dunha situación estresante para a persoa que a está a vivir.

As persoas viven unha mesma situación de xeito distinto e reaccionan de xeito diferente.

Así como a susceptibilidade ao estrés varía de suxeito a suxeito, tamén cambia dun momento a outro nun mesmo suxeito. As posibilidades de adaptación ou afrontamento non son sempre as mesmas. Hai momentos da

vida que representan períodos de especial vulnerabilidade ou que esixen unha demanda de adaptación especial. Estes acontecementos non teñen por que ser negativos, pero implican un esforzo adicional de adaptación.

AS DIFERENZAS INDIVIDUAIS

As diferenzas de reacción das persoas ante unha situación non satisfactoria están influídas por:

- As condicións culturais: FACTORES EXÓXENOS, son externos á persoa e configuran o ámbito en que esta se desenvolve, por iso, inflúen no seu xeito de pensar e actuar.
- A personalidade: FACTORES ENDÓXENOS, características da propia persoa e o seu conxunto que definen o xeito de ser e de reaccionar das persoas.

Algúns destes factores son estables e non cambian co tempo, pero outros obtéñense por aprendizaxe e, unha vez adquiridos, teñen menos estabilidade.

De entre estas características, destacaremos aquelas que teñen maior relación coas situacións de insatisfacción:

- **A personalidade.**

É o estilo de comportamento co que as persoas reaccionan e se adaptan habitualmente ás circunstancias que os rodean.

Existen dous grandes grupos de personalidade extremos, segundo o xeito de reaccionar:

- **A personalidade tipo A**, que se caracteriza por un interese desmesurado cara á perfección, elevada autonomía e logro de metas elevadas. Para estas persoas o traballo é o centro da súa vida, teñen un estilo de vida moi competitivo, no que combinan a hostilidade, a rapidez, a impaciencia e un interese obsesivo por facer máis e máis en menos tempo. Pódese resumir este tipo de personalidade en tres trazos principais: impaciencia ou sentimento de emerxencia, interese no traballo, e competitividade ou ambición persoal. As persoas que teñen este xeito de ser dan unha resposta excesiva cando se senten premidas.
- **A personalidade tipo B**, que se caracteriza porque permite ás persoas utilizar a enerxía necesaria para a resolución de problemas, sen que iso supoña un prexuízo para elas ou os demais. Son persoas adaptables a outras opinións, introvertidos e preocupados pola saúde.

Segundo este diferente xeito de ser, as persoas necesitarán unhas condicións distintas para estar satisfeitas co seu traballo e as situacións insatisfactorias para uns ou outros terán distintas causas.

○ **A idade**

As motivacións ou expectativas son moi distintas co transcurso dos anos; as persoas máis novas adoitan ter maiores expectativas, polo que son máis esixentes que as persoas de maior idade, que puideron ver xa cumpridas as súas aspiracións, ou que non esperan da vida o mesmo que as persoas máis novas.

Ademais, outro factor que inflúe no maior nivel de esixencia das persoas de menor idade é o nivel de preparación, que adoita evolucionar co tempo, e a mellora da calidade de vida extralaboral.

A idade inflúe nos factores psicosociais pola diferenza no que se espera dun ámbito determinado, pero non acontece o mesmo se nos referimos á capacidade de reacción ante unha situación de insatisfacción.

A capacidade individual de adaptación e as repercusións fisiolóxicas do estrés non parecen cambiar coa idade: comprobouse que as persoas de máis idade evitan, a propósito, situacións potencialmente estresantes, o que modifica a súa exposición a factores de estrés; así mesmo, os traballadores maiores teñen máis posibilidades de adaptación, debido á súa maior experiencia e coñecementos profesionais, que lles permiten unha mellor resolución do problema. Neste sentido, poderíamos dicir que as persoas de máis idade teñen máis recursos para facer fronte ás situacións de estrés derivadas do traballo.

A pesar diso, hai que ter en conta que hai unha serie de condicións ás que, a medida que transcorren os anos, nos é máis difícil adaptarnos. Así como coa idade van diminuindo algunhas capacidades físicas, tamén vai diminuindo a capacidade de adaptación a algúns requirimentos do traballo, polo que é importante ter en conta as diferenzas debidas á idade, e haberá que redeseñar e adaptar as esixencias do traballo, no posible, ás capacidades do traballador.

○ **As motivacións.**

As persoas temos unhas aspiracións que esperamos ver cumpridas, e uns valores persoais que condicionan a nosa conduta. De igual modo, temos unhas necesidades que deben verse máis ou menos satisfeitas, e posto que o traballo é un medio no que desenvolvemos gran parte da nosa vida, ha de ser capaz de dar resposta a estas necesidades e expectativas.

As motivacións están condicionadas polo medio de vida, como o sistema económico-social, o ámbito social inmediato e a experiencia persoal.

Maslow clasificou estas necesidades do seguinte xeito:

- Fisiolóxicas ou de supervivencia: comer, beber, manter unha temperatura determinada, etc.
- Seguridade en distintos planos: saúde, económica, mantemento do emprego, etc.
- Sociais e afectivas: pertenza a un grupo, amizade, parella, amor filial, etc.
- Estima en relación cun mesmo e aos demais: prestixio, consideración, éxito, etc.

- Autorrealización: responsabilidade, autonomía, perfeccionamento cultural, etc.

O traballo ha de ser un vehículo para a consecución destas necesidades. Por iso, é importante deseñar o traballo de maneira que permita ás persoas ver cheas as súas expectativas.

Segundo **Herzberg**, no traballo existen causas de descontento e causas de satisfacción.

- No primeiro tipo, unhas necesidades inflúen sobre a conduta se non se satisfán. Estas necesidades son materiais ou de seguridade.
- A outra categoría inflúe na conduta cando se ven satisfeitas. Son os factores motivadores e están relacionados coas necesidades intrínsecas das persoas.

Isto quere dicir que os factores de satisfacción son os que están relacionados coa necesidade de realización persoal. Por iso, a organización do traballo non debe centrarse en aspectos como a remuneración, senón que debe permitir que o traballo sexa satisfactorio en si mesmo. Debe supoñer unha vía para que as persoas poidan aplicar as súas capacidades.

O traballo ha de organizarse de maneira que se atendan a ambas as dúas categorías.

Isto conseguirase a partir de métodos de xestión participativa, e a través da reestruturación de tarefas, co fin de aumentar o seu contido.

A MOTIVACIÓN NO TRABALLO (Herzberg)
<u>FONTES DE SATISFACCIÓN</u> (cando están presentes)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Realización do traballo ○ Recoñecemento ○ Contido ○ Valor do traballo ○ Promoción
<u>FONTES DE INSATISFACCIÓN</u> (cando non están presentes)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Salario ○ Política de empresa ○ Relacións interpersoais ○ Ámbito físico ○ Estabilidade no emprego

○ **A formación**

A formación, as capacidades, os coñecementos adquiridos e a experiencia teñen unha grande importancia como fonte de insatisfacción ou estrés pola incongruencia que pode darse entre o traballo a desenvolver e a capacitación do traballador.

Tanto o traballador que desempeña un posto de traballo por debaixo ou por encima do seu nivel de formación pode sentir insatisfacción laboral.

A formación ha de ser un vehículo que permita a adaptación a unha situación descoñecida e que representa unha fonte potencial de estrés.

A organización do traballo debe permitir ás persoas unha reciclaxe e unha posta ao día continuados, de maneira que se evite o desfase de coñecementos e se facilite a adecuación ante os cambios.

○ **As actitudes e as aptitudes**

As actitudes son o conxunto de valores formados polas experiencias e vivencias sociais, que condicionan o xeito de reaccionar das persoas ante un feito. É unha predisposición a responder dun xeito determinado.

Estas inclúen a suma de inclinacións e sentimentos, nocións preconcebidas, ideas, temores e conviccións e, por iso, condicionan o xeito de reaccionar ante o mundo que nos rodea.

Supoñen unha variable a ter en conta: o feito de ter unha actitude máis ou menos favorable ante as condicións que determinan o ámbito laboral fai que nos sexa máis ou menos difícil adaptarnos a el. Cando se ten unha actitude negativa cara a algún aspecto do traballo, o esforzo que se debe facer para aceptalo será maior que se se ten unha disposición favorable.

As aptitudes poden definirse como o conxunto de calidades innatas que se foron desenvolvendo e potenciando coa experiencia e a aprendizaxe e que permiten á persoa levar a cabo, mellor ou peor, unha actividade física ou intelectual.

O traballo ha de dar a posibilidade de aplicar estas capacidades e ofrecer un equilibrio entre o que se esixe da persoa e o que esta é capaz de dar de si.

Para que o traballo sexa satisfactorio ten que haber unha adecuación entre o esforzo que require o desenvolvemento da tarefa que se esixe da persoa e as súas capacidades.

Cando existe un desequilibrio entre as actitudes ou aptitudes da persoa e o que o traballo lle ofrece, deberase intervir a través de cambios na organización que permitan modificar os factores do ámbito laboral, ou a través de accións formativas que faciliten a persoa máis recursos para adaptarse á situación, co fin de conseguir a axeitada interacción entre a persoa e o seu ámbito laboral.

3.- Estructura da organización.

A estrutura dunha organización, en principio, non é boa nin mala, simplemente hai que ter en conta que hai que potenciar os aspectos bos e intentar mellorar aqueles que reducen a calidade de vida laboral.

A estrutura da organización está condicionada por factores que non son abarcables dende o campo da prevención da saúde laboral, polo que se presenta o reto de como mellorar o modelo existente en cada organización.

Para iso, desenvolveremos unha serie de factores da organización que poden mellorarse ou potenciarse sen necesidade de cuestionar o tipo de organización existente.

○ Definición de competencias

Cando a función atribuída ao traballador é ambigua, por falta de claridade no contido da tarefa, cando é contraditoria, ou hai oposición entre as diferentes esixencias do traballo, e/ou cando é conflitiva (conflitos de competencia), poden producirse situacións que en si mesmas poden ser causa de estrés.

Outro aspecto importante é o tipo de decisións que no devandito posto pode ser necesario tomar e quen debe tomar esas decisións; loxicamente, nalgúns casos será a persoa que estea nese posto quen deba decidir que se ha de facer e, noutros casos, esta decisión teraa que tomar a persoa responsable do departamento ou sección.

○ A estrutura xerárquica

Coñecer como está estruturada a empresa, o lugar que ocupa cada persoa dentro da organización, saber que persoas deben intervir nas distintas situacións problemáticas ou conflitivas que poidan presentarse é, ademais de lóxico, necesario para o desenvolvemento da vida laboral dos empregados e da empresa, xa que a carencia deste coñecemento pode comportar problemas tanto para o bo funcionamento da empresa coma para os que traballan nela.

○ O estilo de mando

A influencia que exerce o estilo de mando de cada superior cos seus subordinados é decisiva no comportamento e actitudes destes cara ao seu traballo.

A clasificación máis común que existe sobre os estilos de mando é a seguinte: autoritario, paternalista, laissez-faire, e democrático.

Está comprobado que canto máis democrático é o estilo de mando, mellor é o funcionamento da correspondente unidade ou departamento.

Non obstante, convén recordar que o estilo de mando non só se refire ao dunha persoa en concreto, senón que tamén se refire ao estilo imperante na empresa. O feito de que un mando actúe de forma democrática implicará unha boa relación deste mando cos seus subordinados, pero se a actitude da empresa é autoritaria, non se evitarán os conflitos que poidan derivarse desta. Ao mesmo tempo, as persoas que actúen democraticamente dentro da empresa poderían verse, en maior ou menor medida, abocadas ao conflito.

A falta de consulta e de participación na toma de decisións derivada de estilos de mando non democráticos, así como a limitación da iniciativa contribúen, en boa medida, á carencia de benestar por parte dos traballadores. Os altos niveis de participación favorecen un aumento da produtividade, un mellor rendemento, unha menor inestabilidade da man de obra e unha diminución das enfermidades físicas e mentais, así como a mellora de certos trastornos do comportamento derivados do estrés.

- **Estilo autoritario ou autocrático:** Este estilo de mando baséase no principio de autoridade, polo que o xefe non informa dos obxectivos, só dá consignas.

O directivo tende a concentrar nel mesmo todas as súas decisións, dando pouca ou ningunha participación aos seus subordinados. O control realízao con tendencia a evitar os resultados do traballo. Limita a información aos subordinados sobre os problemas da organización, o cal implica unha pobre comunicación nos diferentes niveis de dirección. As opinións dos subordinados non se atenden e escóitanse só formalmente, o que non favorece a iniciativa creadora. Polo tanto, este estilo de mando non admite a autocrítica e non desenvolve a creatividade.

- **Estilo paternalista:** O que exerce con este estilo de mando opta pola sobreprotección e non promove o liderado, tampouco valora a iniciativa allea e tende a crear e manter individuos infantís, indecisos e inseguros. Todos os subordinados deben recorrer a xefe para solucionar os seus problemas.

O estilo paternalista está baseado na suposición de que a empresa se xustifica se permite o desenvolvemento persoal dos traballadores, deste modo prevalecen os intereses persoais sobre as demandas da organización. O xefe paternalista intenta eliminar os conflitos e emprega métodos de control xerais e suaves, pero ao igual que o autoritario non deixa vía á participación.

- **Estilo pasivo ou laissez faire (deixar facer):** Este estilo de mando representa un escaso control do xefe no traballo dos subordinados e efectúao a distancia. O xefe dá instrucións en forma de consellos, non dirixe, non dá consignas, inhíbese en situacións conflictivas e deixa que os subordinados se autocontrolen.
- **Estilo democrático ou participativo:** O que exerce con este estilo, en xeral, escoita e valora as opinións dos seus subordinados, favorecendo as iniciativas creadoras e, sobre todo, mantén un alto sentido da crítica e a autocrítica.

O xefe céntrase na función de coordinar o equipo, resolve só os problemas fundamentais e brinda aos subordinados a posibilidade de participar activamente na toma de decisións. O control non se centra nas cuestións formais, senón en detectar os aspectos relacionados cos resultados do traballo. Establece unha boa comunicación cos diferentes niveis de dirección e entre xefes e subordinados e mantén informado a todos dos acontecementos que afectan ao sistema en xeral.

O estilo democrático é o máis axeitado para dirixir calquera organización laboral, porque favorece a participación dos traballadores; así como a colaboración e o compañeirismo, e contribúe á aparición dunha verdadeira conciencia de equipo. Pero, hai que ter presente que tamén o estilo de dirección ou mando idóneo pode depender da fase de crecemento da organización, dos obxectivos propostos nas tarefas, da complexidade destas, das funcións asignadas, da personalidade dos subordinados, do momento que acontece, da experiencia acumulada polo xefe, e do grao de coñecemento que teña o subordinado da tarefa.

En todo caso, débense evitar os extremos, é dicir, que o directivo distribúa as tarefas sen ter en conta a autonomía e toma de decisións do traballador, ou que o directivo non actúe e deixe facer o equipo, para que este se reúna, discuta e lle entreguen os obxectivos.

<p align="center"><u>ESTILO AUTOCRÁTICO O AUTORITARIO</u></p> <p>Baseado no principio de autoridade</p> <p>O xefe ordena e debe ser obedecido</p> <p>Impóñense as ideas ao grupo</p> <p>Non informa dos obxectivos, só dá consignas</p> <p>No grupo existen tensións, competitividade e falta de motivación</p>	<p align="center"><u>ESTILO PATERNALISTA</u></p> <p>Prevalcen os intereses persoais sobre as demandas da organización</p> <p>O xefe intenta eliminar os conflitos e o malestar a custa das realizacións concretas</p> <p>Métodos de control moi xerais e suaves</p> <p>Non hai vías de participación</p>
<p align="center"><u>ESTILO LAISSEZ-FAIRE</u></p> <p>Parte da base de que esixindo un mínimo esforzo se logra unha situación axeitada</p> <p>O xefe abstense de guiar, non dá consignas e deixa que o propio grupo siga as súas indicacións</p> <p>Para evitar as situacións conflitivas, o xefe non asume ningún tipo de autoridade ou control</p> <p>No grupo adoita haber unha agresividade latente, froito da falta de directrices</p>	<p align="center"><u>ESTILO DEMOCRÁTICO</u></p> <p>Con este tipo de mando valórase tanto a tarefa como o individuo</p> <p>As decisións tómanse de forma conxunta: xefe e grupo</p> <p>A función do xefe céntrase na coordinación</p> <p>O grupo consegue os seus obxectivos nun clima de compañeirismo e de crítica construtiva</p>

- **As canles de comunicación e información**

Facilitar a información que se necesita tanto para o desenvolvemento das tarefas como para un mellor coñecemento da marcha xeral da empresa é básico para a correcta realización do traballo, pero tamén demostra a consideración que a empresa ten das persoas que nela traballan.

Intentar esconder informacións sobre o desenvolvemento da organización demostra o pouco que se considera aos que traballan nela.

O mesmo acontece coa comunicación. As persoas necesitan comunicarse, non só como necesidade humana, senón para un mellor desenvolvemento do seu labor. Ás veces, a charla coa persoa que está máis próxima ou durante o almorzo permite solucionar problemas cotiáns do traballo. Cando isto acontece, estamos a solucionar problemas mediante canles informais. Tamén pode facerse o mesmo formalizando as canles, a través de reunións periódicas entre o persoal dun mesmo grupo. Tanto nun caso coma no outro, o que ha de quedar claro é que a comunicación é necesaria.

A organización debe propiciar tanto a comunicación formal coma a comunicación informal entre os traballadores na actividade laboral. No medio laboral a comunicación abrangue dende as ordes dadas polos directivos directamente ata as expresións casuais entre os compañeiros.

- **Comunicación formal.**

A comunicación formal é a que serve para orientar os comportamentos cara ós principios, ás normas e ás metas da organización. Pode establecerse en comunicación vertical ascendente (permite coñecer os puntos de vista e canalizar as iniciativas dos traballadores), vertical descendente (facilita o establecemento dos obxectivos e as directrices da organización) e horizontal (facilita o apoio emocional entre os traballadores e fai posibles a coordinación de actividades e a resolución de conflitos).

De maneira que na organización se debe propiciar a comunicación formal en tres canles diferentes:

- 1.- A canle vertical ascendente utilízase para realizar suxestións ou reclamacións. É a mensaxe aberta dos traballadores cara aos seus xefes. Algúns consideran que esta canle é o que menos funciona nas empresas. A eficacia desta canle adoita conseguirse a través das caixas de correo de suxestións e queixas, reunións de grupo, etc. O déficit de posibilidades deste tipo de comunicación xera no traballador insatisfacción por non ser escoitado nin atendido nas súas necesidades laborais.
- 2.- A canle vertical descendente utilízase para as políticas e instrucións que dan os directivos. A mensaxe flúe dende os niveis altos da xerarquía laboral ata os niveis inferiores. As formas máis comúns son as instrucións de traballo, as publicacións da empresa, etc. A ausencia desta información pode crear desorientación e descoordinación situacións insatisfactorias.

- 3.- A canle horizontal utilízase para a comunicación entre iguais, adoita ser necesaria para a coordinación e o apoio técnico e instrumental entre compañeiros.

A comunicación no lugar de traballo debe ser activa e transparente, e as mensaxes que se transmitan teñen que ser claras, comprensibles e accesibles aos diferentes graos de instrución e madureza dos traballadores a vanos dirixidos.

- **Comunicación informal**

A comunicación informal é a que favorece o desenvolvemento da actividade profesional a través dos contactos entre compañeiros, e serve de apoio socioafectivo e de válvula de escape a queixas interpersoais, conflitos e frustracións no traballo.

Os problemas que xorden neste tipo de comunicación pódense atribuír a diferenzas nas percepcións dos traballadores, á forma en que un traballador prefire relacionarse con outros e no xeito en que se desenvolven as estratexias para mellorar a comunicación.

- **As relacións entre departamentos e persoais**

As relacións do traballador cos seus compañeiros, superiores e subordinados, e o apoio social que reciben deles están relacionados co estrés profesional. Cando, nun grupo, a repartición das funcións é ambigua deterioráanse as relacións entre os seus membros, creándose así, riscos de tensións psicolóxicas que revisten a forma de insatisfacción no traballo.

Estas tensións atenúanse cando os traballadores se senten apoiados socialmente polos seus compañeiros.

As relacións interpersoais no traballo e fóra del son un elemento importante do ambiente en que vive unha persoa.

Por iso, as relacións no posto de traballo poden ser fonte de satisfacción, en cuxo caso contribúen a diminuír o estrés ou a amortecer as súas consecuencias, pero tamén poden supoñer unha fonte de estrés cando son inadecuadas.

Unhas relacións pobres son aquelas que implican pouca confianza, pouco apoio e pouco interese en escoitar e en tratar de implicarse cos problemas dos membros da organización. A falta de confianza entre os membros dun grupo leva a unha inadecuación das comunicacións que desemboca nunha insatisfacción e unha sensación de ameaza para o benestar persoal.

As relacións cos superiores tamén son de importancia. Algúns estudos demostraron que as persoas que se senten menos consideradas polo seu superior manifestan sentir unha maior presión no traballo. A consideración

e a sensación de presión son inversamente proporcionais: canto máis apoiados sentímonos polos nosos superiores, menor é a presión que sentimos e máis aumenta a sensación de seguridade.

É importante non só a cantidade de relacións, senón a calidade destas: unhas relacións de calidade contribúen ao benestar da persoa. En cambio, unha inadecuada relación ou unha falta de relacións ou de apoio en situacións de dificultade poden ser fonte de estrés. Isto acontece a miúdo no ámbito de altos cargos.

○ **O apoio social**

O apoio social é un factor que alivia a tensión psicolóxica e inflúe nas consecuencias psicolóxicas do estrés. O apoio social está determinado pola expresión de afecto positivo recoñecemento de crenzas estimulación para que a persoa exprese abertamente as súas opinións, ofrecemento de información e consello, e axuda material; responde á necesidade de sentir afecto e de sentirse parte dun grupo.

Pódese definir como a dispoñibilidade de axuda doutras persoas. Noutras palabras, é contar cun ámbito que permita ás persoas crer que se preocupan delas, que son apreciadas e valoradas. A súa importancia radica en que permite satisfacer as necesidades humanas de compañeirismo e afiliación e en que facilita recursos para moderar o impacto das condicións de traballo adversas, é dicir, o afrontamento ás presións e demandas estruturais.

O feito de que o apoio social se dea en maior ou menor grao depende do ámbito da organización: en ámbitos moi competitivos e individualistas é máis difícil que se dea apoio social. Depende en parte tamén da habilidade social de cada persoa; hai persoas máis dispostas que outras a solicitarlo ou a aceptalo. Nunha organización, todos os seus compoñentes teñen que ter unha función determinada encarada a un fin: a elaboración dun produto ou a prestación dun servizo, cuxa comercialización é a que permite sobrevivir á propia organización e aos seus compoñentes humanos. Unha organización non pode permitirse malas relacións entre os seus departamentos posto que redundará no produto ou servizo final.

Así como procurar unhas boas relacións entre departamentos, seccións ou unidades é unha cuestión de política empresarial, tamén o é procurar que estas boas relacións sexan extensibles ás persoas que traballan nesa organización. Para iso existen múltiples sistemas. Os máis eficaces, aqueles que fomentan un departamento de relacións humanas que realmente está a disposición do persoal e non no seu contra, que é como se vive na maioría das organizacións.

Tampouco hai que esquecer que neste apartado incide moi directamente o estilo de mando. Na medida que hai unha maior descentralización e un estilo máis democrático, melloran as relacións interpersoais.

○ **O desenvolvemento profesional**

Enténdese por desenvolvemento profesional tanto as posibilidades que se poñen a disposición do persoal referentes a formación (xa sexa profesional ou de cultura xeral), coma as referentes á promoción, así como a todas

as actividades que poden realizarse ao longo do tempo e que poden incluír distintos postos ou distintos traballos.

As persoas con aspiracións de promoción sentiranse defraudadas se se lles nega esta posibilidade, o que dará lugar a un sentimento de frustración que repercutirá sobre a organización.

Unha falta de promoción será, non obstante, fonte de estrés só na medida que non se cumpren as expectativas das persoas. Adoita darse en ámbitos moi xerarquizados nos que a liña de promoción está moi clara, e dáse naquelas persoas que senten que o seu desenvolvemento profesional na empresa non responde ao que esperaban. Por iso é importante que a organización poña en marcha os medios necesarios para que exista unha claridade de información sobre estes aspectos, e non crear así falsas expectativas.

Unha falta de perspectiva de promoción é unha fonte potencial de estrés para aquelas persoas que desenvolveron correctamente un traballo pero que non ven unha recompensa en forma de avance. Referímonos a unha recompensa que non só é económica, senón que significa un recoñecemento que a persoas esperan obter por desempeñar correctamente un traballo.

Pode darse tamén o caso contrario; unha promoción pode exceder a capacidade de adaptación da persoa. Neste caso, prodúcese unha sobrecarga cualitativa de traballo, orixinada por un exceso de responsabilidade na toma de decisións da persoa que ocupa o cargo.

A posibilidade de desenvolvemento profesional é un elemento claramente motivador para o persoal, sobre todo cando existe unha ligazón entre formación e promoción.

○ **A introdución de cambios no medio de traballo**

O avance tecnolóxico e a necesaria adaptación continua das empresas para ser competitivas levan consigo que se introduzan maior número de cambios tanto na forma de producir coma no que se produce, o cal ten claras repercusións nos traballadores:

- Ausencia de información e formación anticipada e axeitada.
- Altos custos humanos, esforzos por adaptarse á nova situación.
- Ausencia de principios ergonómicos na etapa de planificación.
- Falta de medidas de apoio necesarias para a resolución dos problemas que se presentan.

Todo iso, debido á ausencia dunha preparación para o cambio. Esta preparación debería darse dende todos os puntos de vista: tecnolóxico, psicolóxico, ergonómico, e organizativo.

Neste campo, a OIT aconsella que se realicen esforzos encamiñados a reducir ou amortecer o impacto das novas tecnoloxías nos traballadores afectados mediante a formación axeitada.

4.- A organización do tempo de traballo.

○ Pausas e descansos

Unha axeitada ou inadecuada organización, planificación e distribución do tempo de traballo e dos períodos de pausas e descansos poden incidir positiva ou negativamente no desempeño da actividade do traballador, repercutindo directa e indirectamente nel, na institución e no seu ámbito.

A xornada de traballo excesiva produce fatiga física (imposibilidade de manter un esforzo físico) e fatiga mental (falta de atención, presenza desagradable de asociacións ou recordos que distraen ao individuo, dificultade para concentrarse e, en xeral, falta de rendemento), o que está vinculado á diminución do tempo dispoñible para o ocio e o descanso, o que dificulta a recuperación do traballador do esforzo realizado. A existencia de pausas e descansos durante a xornada de traballo posibilita que o traballador se recupere da fatiga producida por traballos monótonos, por esforzos físicos, polas condicións ambientais desfavorables (elevado nivel de ruído, altas temperaturas, etc.), etc ou da carga mental xerada polos requirimentos mentais, cognitivos ou intelectuais.

A fatiga normal é completamente recuperable a través do descanso. Por iso é conveniente que durante a xornada laboral se realicen pausas curtas e algunha pausa longa que permitan a ruptura da actividade laboral, xa que un prolongado esforzo físico ou mental provoca un cambio no organismo que ten como resultado o declive no rendemento e a fatiga.

É necesario coñecer o horario de traballo, a duración da xornada laboral, as pausas e descansos, así como o tipo de traballo, o contido e a carga para avaliar a relación fatiga-descanso. Así os aspectos de cando hai que descansar, número e duración das pausas, etc., deben contemplarse simultaneamente, e para o seu establecemento hai valorar as curvas de fatiga e recuperación, xa que unha xornada cunha duración idónea e con pausas axeitadas conduce á diminución do número de accidentes, ao aumento da produtividade, á recuperación da fatiga e ao benestar físico e psicolóxico.

○ Horario de traballo

En moitas empresas foise fixando un período laboral de horario fixo, no cal todos os traballadores teñen que estar presentes; e outro horario flexible, é dicir, o tempo de inicio e final da xornada, que poden decidir libremente os traballadores. Estas marxes de flexibilidade horaria adoitan ser variables, dependendo do tipo de organización que teña a empresa.

O horario flexible favorece a conciliación da vida familiar e laboral e ofrece ao traballador certo grao de autonomía temporal no traballo, o que contribúe á satisfacción laboral.

Ademais afirmouse que os traballadores que teñen e perciben máis flexibilidade nas súas empresas, tanto de horarios coma de lugar de traballo, levan unha vida máis saudable que aquelas que teñen horarios de traballo máis ríxidos.

○ **Traballo a quendas e nocturno**

A duración diaria do traballo, así como a semanal, mensual, anual e a de toda a vida produtiva condicionan, en boa medida, a forma de vida da poboación activa. Condicionan tanto o tempo destinado ao sono e á vixilia coma o destinado á participación social (actividades de ocio, etc...) e, polo tanto, condicionan o estilo xeral de vida da poboación. É por isto que se debe intentar equilibrar o tempo dedicado ao traballo co dedicado ao ocio, de maneira que se eviten discordancias entre as necesidades de produción e as necesidades individuais.

Polo tanto, falar de tempo de traballo implica falar do tipo de xornada: fixa ou a quendas, da duración desta, e das pausas.

En canto ao tipo de xornada, cabería distinguir entre a xornada fixa, xa sexa continua ou partida, e as quendas de traballo.

O problema que formula o traballo por quendas céntrase nas consecuencias que se derivan do cambio constante de horarios de traballo, e a incidencia que sobre a vida familiar e social ten a xornada de tarde, así como as repercusións directas sobre a saúde que ten o traballo nocturno, ou sexa, aquel que ten lugar entre as 22:00 horas e as 06:00 da mañá.

Os cambios constantes do horario de traballo repercuten na dificultade de manter unhas relacións sociais continuas. Tamén a vida familiar se pode ver alterada, debido á ausencia periódica durante os horarios familiares.

A xornada de tarde coincide coas horas en que a familia se relaciona, e tamén coincide coas horas nas que a maioría da xente aproveita para realizar actividades sociais, polo que as persoas que durante ese espazo de tempo están a traballar perden a oportunidade de compartir ese tempo coa súa familia ou as súas amizades.

As repercusións sobre a saúde están motivadas pola alteración dos ritmos biolóxicos como son: a temperatura corporal, o metabolismo, os niveis de azucre no sangue, e outros. Os trastornos do sono por durmir a deshoras implican un menor descanso, tanto físico coma mental, e tamén a axilidade mental e a motivación no traballo sofren alteracións ao longo da xornada.

Os efectos negativos da quenda de noite sobre a saúde das persoas danse a dous niveis: biolóxico e social.

O organismo está máis activado cando é de día que cando é de noite. Ao cambiar os ciclos sono/vixilia, estes ritmos desequilíbranse. A consecuencia é un descenso da actividade mental e da capacidade de atención e de reacción. Isto significa que cando se traballa pola noite debe realizarse un esforzo maior para conseguir os mesmos resultados que na quenda de día.

Durante as horas que durmimos sucédense distintas fases de sono, unhas permiten principalmente a recuperación da fatiga física (sono profundo), mentres que outras, que se dan xa nas últimas horas de sono e é cando soñamos, permiten a recuperación da fatiga mental.

Para recuperarse da fatiga diaria é necesario durmir, con variacións individuais, ao redor de sete horas. Isto fai posible que se dean as distintas fases do sono de maneira que nos poidamos recuperar tanto física coma mentalmente. Os traballadores nocturnos vense obrigados a durmir durante o día, o que fai que durman menos horas e que o sono sexa máis lixeiro polo que se dificulta que se dean todas as fases do sono. A consecuencia é que non se permite ao organismo descansar suficientemente, en parte porque fisicamente o corpo non está preparado para el e en parte porque nas casas hai ruído, luz, etc., polo que se vai acumulando a fatiga. A falta de sono afecta á capacidade de concentración, o que pode dar lugar a un aumento nos erros. Se esta situación se mantén, pode orixinar a chamada fatiga crónica, que pode considerarse unha alteración da saúde.

Isto pode darse tamén se a quenda de mañá empeza demasiado pronto, xa que entón hai que levantarse moi cedo e non se chega ao sono paradoxal, polo que non se dá a recuperación da fatiga mental.

A baixa actividade do organismo durante a noite e a posibilidade de que os traballadores nocturnos acumulen fatiga por un sono deficiente fan que se dean unha serie de repercusións negativas sobre a produción. Xeralmente, obtense un menor rendemento na quenda de noite e unha menor calidade do traballo realizado, especialmente entre as 3:00 e as 6:00 da madrugada, xa que nestas horas a capacidade de atención, así como a rapidez e precisión dos movementos, é máis reducida.

A quenda de noite, ao igual que o de tarde, dificulta estar coa familia, os amigos ou realizar actividades de ocio, deportes, etc... e no ámbito persoal, diminúe a vida de parella, limita o papel de pai ou nai, e orixina problemas de coordinación e de organización. Todo isto fai que aumenten os problemas familiares e que poida aparecer unha sensación de vivir illado e de que non se é necesario para os demais, creando un sentimento de inferioridade ou culpabilidade que dificulta a aceptación do horario nocturno.

En canto aos hábitos alimentarios, a cantidade e a calidade das comidas que tomamos están en relación coa organización temporal de cada persoa e, polo tanto, cos horarios de traballo. O traballo a quendas supón, a miúdo, aprazar unha comida ou mesmo lla saltar (xeralmente o almorzo despois dunha quenda de noite).

As alteracións dixestivas manifestadas a miúdo polas persoas que traballan a quendas vense favorecidas pola alteración dos hábitos alimentarios: a calidade da comida non é a mesma, os alimentos están mal repartidos ao longo da xornada e adoitan ter un alto contido calorífico, con abuso de inxestión de graxas.

Con relación á duración da xornada, é necesario sinalar que o organismo humano ten unhas determinadas capacidades físicas e mentais que non admiten un desgaste constante e continuo. É dicir, que a toda actividade, sexa mental ou física, é necesario que o siga un período de descanso, máis ou menos longo en función da maior ou menor actividade física ou mental desenvolvida.

Esta relación actividade / descanso fai necesaria tanto unha limitación da duración da xornada como que para determinados postos de traballo se faga imprescindible establecer pausas ao longo desta.

○ Ritmo de traballo

O ritmo de traballo trata do tempo requirido para a realización do traballo e pode estar determinado polos prazos axustados pola esixencia de rapidez nas tarefas, pola recuperación de atrasos, pola velocidade automática dunha máquina, pola competitividade entre compañeiros, polas normas de produción, pola cantidade de traballo a realizar, polo control xerárquico directo con presións de tempo, etc.

Nos traballos en cadea, o ritmo está definido pola necesidade do traballador de seguir unha cadencia que lle é imposta. Este tipo de traballo é problemático porque elimina totalmente a posibilidade de autorregulación do traballador, xa que fai traballar a todos do mesmo xeito e ao mesmo ritmo, e debido ás diferenzas individuais, as posibilidades de adaptación a este sistema de traballo son dispares.

Para os traballos considerados como non repetitivos, o ritmo resulta da esixencia de lograr certo rendemento nun período de tempo dado. Pero ademais, hai que ter en conta que o tempo que se require para realizar unha tarefa varía segundo as condicións e capacidade do traballador e tamén para un mesmo traballador, segundo o seu estado de fatiga, etc.

O traballador debe realizar as súas tarefas a un ritmo axeitado, que lle permita a recuperación física e psíquica, mediante pausas e descansos, xa que, dende un punto de vista ergonómico, o ritmo de traballo debe posibilitar traballar durante toda a xornada laboral sen que a incidencia da fatiga sexa importante.

5.- Características da tarefa.

As organizacións de traballo existen para traballar, o que supón a existencia de persoas que utilizan artefactos tecnolóxicos para realizar conxuntos de tarefas. Nesta definición hai dous factores básicos: as persoas e os equipos; o rendemento económico e a satisfacción do traballo dependen do axuste entre os dous.

Os factores psicosociais supoñen unha base para fomentar as accións dirixidas a mellorar as saúde e a prever os riscos que poidan derivarse da interrelación entre estes dous factores e un terceiro: a organización.

Temos visto que as persoas teñen unha serie de motivacións e necesidades que esperan ver satisfeitas no transcurso da súa vida, tanto no ámbito persoal coma no laboral. O traballo, como unha actividade máis das persoas, ha de ser capaz de ofrecer o que se espera del: non só unha recompensa económica, senón tamén a posibilidade de aplicar as capacidades e coñecementos, sentirse útil e recoñecido, poder relacionarse con outras persoas, etc...

Ao adaptar o traballo á persoa débense ter en conta as limitacións humanas, as diferenzas individuais e as diferentes posibilidades dunha mesma persoa en distintos momentos.

Para que o traballo sexa economicamente rendible e satisfactorio débese conseguir o equilibrio entre os distintos elementos que o compoñen: as persoas que o realizan, os equipos que se utilizan e o ámbito en que se desenvolve.

En sentido amplo, o traballo é psicosocialmente saudable cando as demandas da tarefa están en concordancia coas aspiracións humanas. Nestas condicións, a persoa está motivada e satisfeita, e realiza o seu traballo de forma eficaz. É máis, estas condicións permiten desenvolver as capacidades e a personalidade, logrando un estado de benestar. As esixencias da tarefa, a organización do traballo, as relacións do grupo de traballo, etc... son aspectos que inflúen na consecución das necesidades humanas, polo tanto, o traballo debe deseñarse de maneira que dea resposta a estas necesidades.

○ **O contido da tarefa**

Os factores relacionados coas funcións e tarefas fan referencia ao contido e ao significado que o traballo ten para o traballador que o executa. Un posto de traballo con contido é aquel que está dotado de funcións e tarefas axeitadas, e que permite ao traballador sentir que o seu traballo serve para algo.

Para que un traballador cumpra o mellor posible e faga ben o seu traballo necesita ter os seus útiles de traballo, saber que é o que ten que facer, saber como facelo e que o que fai ten un valor significativo, que en algo está a contribuír á sociedade e que se lle recoñeza por iso.

O traballo ha de ter significado para a persoa que o realiza

Algúns traballadores séntense cómodos ao realizar funcións e tarefas sinxelas e rutineiras, mentres que outros prefiren levar a cabo funcións e tarefas máis complexas e enriquecedoras. De maneira que as características obxectivas das funcións e tarefas son en si mesmas insuficientes para explicar a satisfacción e o estrés no traballo. De aí, que cando as funcións e tarefas se adaptan ás expectativas e á capacidade do traballador, contribúe ao benestar psicolóxico e supón un elemento motivador, mentres que se non se adecúan poden chegar a ser unha fonte de insatisfacción laboral, estrés e fatiga.

O traballador ten dereito e necesita coñecer e dispoñer por escrito das funcións e tarefas do seu posto de traballo; e que as funcións e tarefas teñan unha orde crecente de dificultade e que estean adaptadas á capacidade de traballador.

○ **A monotonía**

A monotonía pode darse pola repetición de secuencias moi curtas e repetitivas, por exemplo, no traballo en cadea, ou cando as condicións do ámbito son iguais con poucas variacións. As tarefas adoitan consistir en controlar unha situación na que só debe intervirse cando acontece algún problema, quedando o proceso de produción a cargo das máquinas.

O traballo excesivamente monótono e repetitivo efectuado nun ambiente pouco estimulante xera insatisfacción laboral e problemas de saúde.

Non obstante, todo traballo contén elementos que o poden facer interesante e enriquecedor; unha axeitada repartición de tarefas en cada posto de traballo por parte da organización pode evitar que se converta en desagradable, aburrido ou molesto.

○ **A carga de traballo**

A carga de traballo é o conxunto de requirimentos psicofísicos aos que se somete o traballador durante a súa xornada laboral. De maneira que a carga de traballo, tanto física coma mental, é un factor de risco presente en moitas actividades laborais.

La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física.

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo. Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental.

O traballo non sempre esixe á persoa un mesmo esforzo. Xeralmente, a carga de traballo flutúa e poden darse situacións nas que hai que dar resposta a moitas demandas nun determinado período, e posteriormente, vir un tempo durante o cal apenas se ten que desenvolver actividade ningunha. Se o traballo, de forma transitoria, nos esixe demasiado ou moi pouco, podemos adaptarnos a el, pero se esta situación se repite de forma cotiá, tanto un exceso de traballo, sobrecarga, como o feito de non ter apenas actividade, infracarga, poden converterse en fontes de estrés.

Unha carga de traballo excesiva ou insuficiente pode ser nociva

A carga pode ser cuantitativa, ou cualitativa, é dicir, pode obrigar a ter que facer demasiadas cousas ou moi poucas, e pode ser que a persoa non se sinta capaz de realizar unha tarefa ou que a tarefa non ofrezca a posibilidade de aplicar as capacidades da persoa.

A **sobrecarga cuantitativa** pode ser debida a un exceso de traballo ou a un ritmo demasiado elevado. Adoita ir asociada co ter que traballar a un ritmo prefixado que a persoa non pode controlar. A consecuencia deste tipo de traballo é unha diminución na motivación, baixa autoestima, maior consumo de alcohol e de tabaco, e aumento do absentismo.

No outro extremo áchanse os traballos con moi poucas esixencias, aqueles postos nos que se require a presenza do traballador, pero nos que só hai traballo activo de cando en vez. A **infracarga cuantitativa** ten como resultado unha baixa atención, que pode ser causa de risco se debe darse resposta a unha situación de alerta.

Esta falta de estímulos é especialmente perniciosa se se traballa de noite, xa que, ao non haber suficiente traballo, pode ser difícil manter o estado de atención e permanecer esperto.

O aburrimiento e a falta de oportunidades poden levar situacións de ansiedade e depresión. As persoas que se encontran nesta situación adoitan estar insatisfeitas co seu traballo.

A **sobrecarga cualitativa** dáse cando o traballo esixe demasiado da persoa, esta vese desbordada e non se sente capaz de estar á altura das circunstancias. Adoita acontecer en casos de promoción ou en cambios tecnolóxicos ou organizativos. É importante prever estes casos con antelación e empregar algún tempo en formar e informar as persoas afectadas; pola contra, pode suceder que a persoa, ao non se sentir capaz de desempeñar correctamente o que se lle pide, perda a confianza en si mesma e se sinta insatisfeita.

A **Infracarga cualitativa** dáse en postos con escaso contido de traballo, falta de variación no ámbito e nos que non se require creatividade nin resolución de problemas. É cada vez máis común en tarefas automatizadas e informatizadas. Adoita ir relacionada con molestias psicossomáticas, irritabilidade e pode desembocar en depresión.

○ **A autonomía**

A autonomía é o grao en que o traballo dá liberdade e independencia ao individuo para organizarse e para determinar os métodos a utilizar. É a liberdade de decisión sobre aspectos referentes á tarefa e sobre a conduta que debe seguirse ao longo da xornada laboral.

En todo traballo hai unha parte prescrita e unha que depende da persoa. O traballador ha de realizar eleccións e adoptar decisións guiado pola súa valoración da situación. Se se dominan os contidos prescritos e se reduce a autonomía individual, as consecuencias son o empobrecemento das capacidades do traballo, a falta de motivación, a pasividade e a baixa autoestima.

Actualmente, estas características englobanse dentro do concepto de "control" sobre aspectos relacionados co traballo. Unha persoa exerce control cando ten a posibilidade de definir e levar a cabo obxectivos e plans e cando ten influencia sobre as súas accións e sobre as condicións en que actúa. Se o ámbito non ofrece liberdade de decisión, a persoa ten control.

O traballo ha de ofrecer ás persoas a posibilidade de tomar decisións

No traballo, o control pode darse sobre aspectos que se refiren á realización da tarefa, o método de traballo, ou sobre a planificación deste.

Pode exercerse sobre distintas dimensións:

- **A tarefa.** Posibilidade de influír na orde das tarefas e de elixir entre elas. Posibilidade de influír na cantidade e calidade das respostas.

- **O tempo de traballo.** Posibilidade de determinar o ritmo de traballo, a duración e distribución das pausas, e de adaptar o horario e as vacacións ás súas necesidades.
- **A organización.** Posibilidade de intervir na política de empresa, nos obxectivos, normas e procedementos.

É importante que poida darse o máximo control posible do traballador sobre o seu traballo, xa que se demostrou que canto máis implicada séntese a persoa coa organización, máis motivada e satisfeita séntese.

Unha falta de control no traballo pode ter influencia sobre as motivacións, por iso é importante que o deseño das tarefas e a organización do traballo ofrezan a posibilidade ás persoas de intervir sobre os distintos aspectos que configuran o seu traballo.

○ **A automatización**

A introdución de procesos automatizados pode aumentar o benestar dos traballadores cando os movementos repetitivos son realizados pola máquina e déixanse ao traballador as tarefas de supervisión e control do seu funcionamento.

Este tipo de traballo permite unha maior liberdade de movementos e de toma de decisións. Por iso, a introdución da automatización é positiva, xa que elimina moitas desvantaxes da produción en cadea.

Pero se as capacidades e coñecementos da persoa van sendo absorbidos pola máquina, o que acontece cada vez con maior frecuencia co desenvolvemento das novas tecnoloxías, pode darse un novo empobrecemento do traballo e unha reaparición da monotonía e o illamento.

O traballador especializado, capaz de intervir e tomar decisións, convértese nun "observador" das máquinas, que son as que conteñen o coñecemento esencial do proceso de traballo. Neste momento, o traballador pode chegar a dubidar da súa capacidade e, se non ten oportunidade de interacción con outras persoas, a situación pode chegar a facerse insoportable, xa que a súa única compañía é unha información automatizada, da que só recibe instrucións do que debe facer. O traballo xa non consistiría na realización dunha tarefa, nin na cooperación con outras persoas, senón na submisión a unha máquina.

Neste caso, o traballo sofre unha perda de contido, e xorden, ademais, outros riscos inherentes á utilización de procesos automatizados. Por unha parte, aparece un tipo de traballo que non existía ata agora e ao que debe prestarse especial atención: o control de procesos. Este tipo de tarefa require unha atención elevada e unha disposición a actuar nun traballo monótono que non responde ás necesidades do cerebro de manter unha variación de estímulos, co fin de obter un nivel de alerta máximo. Ademais, comprobouse que, nun ámbito monótono, a capacidade de detectar sinais diminúe moi rapidamente, mesmo antes da primeira hora de traballo.

Por outra parte, a introdución de novas tecnoloxías orixinou novos patróns de produción, reorganizando as obrigas dos traballadores. As persoas vense cada vez máis obrigadas a comunicarse coas máquinas e redúcese a oportunidade de percibir todo o proceso produtivo.

Outro factor que cabe mencionar é que a información xa non se recibe directamente, senón a través dunha serie de símbolos e sinais. Hoxe en día, a información adoita vir nunha pantalla, na que aparecen unha serie de informacións que debemos interpretar; podemos dicir que a introdución da automatización incrementa o peso do compoñente mental, mesmo naqueles traballos nos que se require un esforzo físico. Xa non é tan importante o que se sabe facer, e faise necesario adquirir novas destrezas que requiren unha maior actividade mental.

Outra consecuencia da automatización é o empobrecemento das relacións; as redes de comunicación que existían desaparecen e dáse unha diminución nas oportunidades de diálogo, aparecendo o risco de illamento que incide, co tempo, na sensación de benestar e que pode desembocar nun sentimento de frustración.

○ **O rol na organización**

Ao papel que xogamos en cada un dos grupos aos que pertencemos chámasele rol.

Isto dá lugar a que teñamos unha serie de intereses simultáneos: somos superiores de certas persoas, e subordinados doutras; somos fillos, pais, amigos, socios... En cada grupo desempeñamos un rol diferente. Na maior parte dos casos, os roles non son incompatibles, na medida que os diferentes roles non esixen ser levado á práctica simultaneamente. Pero ás veces, pode acontecer que exista unha contradición entre a función que require o grupo e os valores persoais; ou que exista unha discrepancia entre os distintos roles, por exemplo, un supervisor pode estar dividido entre a lealdade aos seus compañeiros e a lealdade aos seus superiores, ou pode ter que tomar decisións coas que non está de acordo.

Esta situación coñécese como conflicto de rol e dáse cando as demandas dos distintos papeis que xogamos en cada grupo non son paralelos, senón que entran en contradición. Neste caso, a persoa áchase dividida ante demandas conflitivas e debe facer algo que non desexa ou que considera que non é a súa obriga. A manifestación máis clara é cando unha persoa se acha entre dous grupos que esperan dela condutas distintas e contrapostas.

A discrepancia pode darse a nivel interno, entre dous grupos ou estamentos da empresa, ou a nivel externo, entre a empresa e o mundo exterior, a vida persoal, etc...

En función da súa orixe, os conflitos pódense clasificar en:

- **Conflicto intrapersonal:** demandas incompatibles ou moi difíciles de realizar á vez para o mesmo suxeito.

- **Conflito interpersonal:** enfrontamento entre papeis de distintas persoas, do mesmo departamento ou doutros.
- **Conflito persoa-rol:** orixínase cando as necesidades e valores da persoa entran en contradición coas esixencias do rol.
- **Sobrecarga de rol:** é un tipo de conflito intrapersonal; a contradición é co tempo que se dispón para realizar as demandas do rol.
- **Conflito inter-roles:** resultado do cumprimento simultáneo de máis dun rol.

Outro problema que pode darse é que a persoa descoñeza que se espera dela na organización xa que o seu papel non está ben definido, o que dá lugar a unha sensación de inseguridade; a persoa non sabe se actúa correctamente, se fai o que se espera dela ou non, e polo tanto, descoñece o grao de aceptación do seu comportamento por parte da organización. Esta situación denomínase ambigüidade de rol e dáse cando os obxectivos e as competencias de cada posto non están ben definidos. Neste caso, a persoa non ten información axeitada do que debe facer. Falta clarificación dos obxectivos da súa propia tarefa e dos seus compañeiros, do que se espera dela e de cales son as súas responsabilidades. En situacións de illamento, o problema pode verse agravado, xa que neste caso non existen outros puntos de referencia, mentres que, se a persoa traballa en grupo ou ten outras persoas arredor, pode comparar o seu comportamento co dos demais e saber ata que punto a súa conduta é adecuada.

A ambigüidade de rol pode darse a distintos niveis:

- **Ambigüidade relativa ao posto de traballo.** Dáse cando as persoas non dispoñen de suficiente información sobre os obxectivos que han de alcanzar, as tarefas que deben realizar ou os métodos de traballo que han de adoptar.
- **Ambigüidade nas consecuencias do desempeño dun rol.** Acontece cando falta información precisa sobre as posibles recompensas ou sancións que poden derivarse por un bo ou mal desempeño das tarefas.
- **Ambigüidade das expectativas do conxunto do rol.** Fai referencia ao que esperan dos traballadores os seus superiores, compañeiros ou subordinados no desempeño do traballo, así como as súas valoracións.
- **Ambigüidade sobre os obxectivos e política xeral da organización.**
- **Ambigüidade sobre os dereitos laborais e sociais.**

A ambigüidade de rol afecta á seguridade nun mesmo e á satisfacción no traballo.

A influencia tanto do conflito coma da ambigüidade de rol depende de variables persoais, grupais ou da organización. Isto quere dicir que se pode falar de ambigüidade ou conflito dende un punto de vista obxectivo e

dende un punto de vista subxectivo. Pode darse o caso de que unha persoa teña a sensación de conflito ou ambigüidade de rol, sen que se dean necesariamente tales condicións.

6.- Características do emprego.

o O deseño do lugar de traballo

Cando consideramos o lugar de traballo como factor psicosocial, nos referimos a aspectos como o espazo dispoñible para cada traballador, a distribución e o acondicionamento do espazo para ese traballo, os equipamentos sociais, etc...

Todo individuo ten a necesidade de posuír un espazo ou territorio propio onde poida relaxarse, recollese, ter os seus obxectos e, en suma, ser un lugar persoal representativo da súa identidade.

Neste sentido é importante ter en conta tanto as características físicas do traballador, a posición durante o traballo (de pé, agachado, sentado...), o equipo de traballo, o mobiliario, a presentación da información (complexidade do sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), e o espazo de traballo (espazo libre baixo a mesa, anchura para realizar movementos, densidade de ocupación, distancia entre os traballadores,...).

No deseño do espazo de traballo, non só han de considerarse as dimensións estruturais e funcionais do movemento, ou as necesidades de espazo para a realización do traballo, senón que existen certas necesidades psicolóxicas dos traballadores en relación co espazo, que a empresa non debe desatender. Hai que ter en consideración as necesidades de contacto, de comunicación dos individuos, e evitar os postos de traballo illados.

Os traballadores que desenvolven o seu traballo illados, sen posibilidade de comunicación, manifestan unha maior incidencia de problemas de natureza psicosocial que os que poden comunicarse

Igualmente non se deben descoidar os aspectos estéticos do lugar; certos aspectos como a cor teñen repercusión sobre o ánimo do individuo, á parte da súa importancia no benestar visual do traballador. No acondicionamento e a disposición do espazo e na elección do mobiliario é importante a busca da comodidade.

Recoméndase a participación dos traballadores na elección dunha determinada distribución e situación dos elementos de traballo, así como no acondicionamento do seu lugar de traballo.

Na planificación do lugar de traballo non deben esquecerse certos servizos que satisfagan algunhas necesidades, como poden ser comedores restaurante espazos para o ocio e o descanso, e outros servizos sociais como son as gardarías.

- **O salario e a estabilidade no emprego**

Estes dous aspectos son importantes xa que se encargan de cubrir as necesidades de supervivencia e seguridade que todas as persoas teñen.

Cando estes dous factores non se ven satisfeitos, inflúen sobre a conduta das persoas xerando insatisfacción. Ademais, dende a organización, débese respectar sempre o establecido legalmente ou a través da negociación colectiva.

As condicións desfavorables no emprego como o tipo de contrato (fixo, temporal...), a posibilidade de mobilidade xeográfica, o salario, a imposibilidade de elección de vacacións, a inseguridade e incerteza respecto á estabilidade do emprego ou o futuro profesional e a exposición a riscos laborais son factores que poden xerar insatisfacción laboral nos traballadores e repercutir negativamente na súa saúde física e psíquica.

A AVALIACIÓN DOS RISCOS PSICOSOCIAIS

METODOLOXÍA DE AVALIACIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS

Avaliar riscos implica identificar e medir as exposicións laborais a factores de risco para a saúde. A avaliación de riscos non é a finalidade da prevención, senón a súa base. É un paso previo para chegar a unha prevención racional e efectiva. Para iso é necesario dispoñer e utilizar metodoloxías de avaliación válidas, útiles e fiables.

Un método de avaliación debe reunir unha serie de requisitos que nos garantirán que a avaliación de riscos e a conseguinte proposta de acción preventiva se fan nunhas condicións axeitadas. Estas condicións mínimas son:

- Ter unha base conceptual sustentada en evidencias científicas.
- Ser participativo.
- Estar validado.
- Ser fiable.
- Ser aplicable na empresa.
- Identificar co menor nivel de complexidade conceptual posible.
- Cubrir o maior espectro posible da diversidade de exposicións a riscos psicosociais.
- Presentar resultados por distintas unidades de análise.
- Utilizar niveis de referencia poboacionais como criterio de valoración da exposición.

ETAPAS DA AVALIACIÓN.

1.- Toma de contacto coa empresa.

Trátase de presentar o proceso de avaliación de riscos psicosociais como unha ferramenta que vai contribuír á xestión eficaz dos recursos humanos da organización.

A obrigada participación de traballadores e delegados de prevención na xestión preventiva é unha oportunidade única para consolidar a empresa, detectando e corrixindo as deficiencias observadas tanto no ámbito tradicional da seguridade e hixiene coma na máis actual da Psicosocioloxía Aplicada. Estas melloras na xestión de recursos humanos darán á empresa mellor clima laboral e maior competitividade.

É necesario buscar o compromiso activo e o acordo da dirección da empresa e de toda a parte social presente nela, na realización da avaliación de riscos e nas actuacións que dela emanen.

Débese sinalar que a avaliación de riscos psicosociais debe estar integrada na avaliación de riscos inicial, e que as actuacións estarán centradas na prevención efectiva dos riscos para os traballadores.

Hai que formular as actuacións preventivas na área dos factores psicosociais coa mesma secuenciación e ao mesmo nivel de importancia que o resto de actuacións preventivas (identificación de riscos, valoración, adopción de medidas preventivas e seguimento delas).

O técnico terá que informar e sensibilizar sobre a importancia de actuar sobre os riscos psicosociais, evitando e clarificando a tendencia errónea de avaliar, unicamente, as consecuencias negativas ligadas a eles.

Ademais, é de grande importancia para obter o éxito e garantir a participación de todos cantos integran a empresa, expresar de forma clara o obxectivo perseguido ao acometer o estudo deste tipo de riscos.

2.- Recollida de información relevante

Nesta fase é necesario recoller toda aquela información relevante que poida ser de interese á hora de realizar a avaliación de riscos, posto que guiará tanto o proceso de avaliación a seguir, coma a metodoloxía que se haxa de utilizar, e as medidas preventivas a adoptar con posterioridade.

Algúns dos datos a recoller:

- Sector ao que pertence a empresa
- Actividade desenvolvida
- Equipo: características en canto a sexo, idade, tipo de contrato...
- Organización desa equipo/organigrama
- Relación de postos existentes e tarefas principais
- Organización da empresa en materia preventiva:
 - Modalidade preventiva
 - Delegado de prevención
 - Traballador designado
- Estado da avaliación inicial
- Tipo ou sistema de xornada
- Incidencia de accidentes de traballo, enfermidades profesionais
- Índice de absentismo

- Existencia de medidas de conciliación da vida laboral e familiar
- Relación de postos sen risco para a maternidade
- Toda aquela información que consideremos relevante para o desenvolvemento de todo o proceso preventivo.

3.- Estudo da poboación ou selección dunha mostra.

Antes de elixir un método de avaliación hai que ter en conta unha serie de cuestións previas:

- Por que se vai realizar a avaliación
- Que tipo de avaliación se vai levar a cabo: xeral ou específica
- Se non se estuda o total dos postos ou grupos de traballo, especificarase sobre que mostra da empresa se vai actuar
- Características desa mostra:
 - Composición
 - Sexo
 - Idade
 - Tipo de contrato
 - Antigüidade
 - Nivel de estudos ou especialización...

Aconséllase manter unha sesión informativa cos traballadores acerca do alcance, uso efectivo e explicación da aplicación que se realice cos resultados obtidos.

4.- Métodos de avaliación

4.1.- Inventario de métodos de avaliación de riscos psicosociais

Existen moitos métodos de avaliación de riscos psicosociais, a continuación preséntase unha lista non exhaustiva:

- Método avaliación factores psicosociais FPSICO do I.N.S.H.T.
- Factores psicosociais. Identificación de situacións de risco. Instituto Navarro de Saúde Laboral.
- Listas de control da Fundación Europea para a mellora das condicións de vida e de traballo.

- Método ISTAS 21 para a avaliación dos riscos psicosociais na empresa (CoPsoQ): Versión curta, versión media e versión longa.
- Métodos de avaliación de riscos psicosociais de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, e TELEMAT.
- Cuestionario RED-WONT. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social e Metodoloxía da Universidade Jaume I.
- Psicología da Seguridade, Universidade de Valencia: Batería FACTORES PSICOSOCIAIS DE SAÚDE LABORAL, Batería VALENCIA PREVACC 2003.
- PREVENLAB. Universidade de Valencia.

4.2.- Aspectos a considerar

- Elixir o método de avaliación que mellor se adapte ás condicións e características da situación particular á que nos enfrentamos.
- Suxírese que a aplicación da proba se faga ao 100% do equipo, sobre todo en pequena e mediana empresa. Cando non sexa posible, hai que garantir que todas as condicións de traballo distintas existentes na empresa estean representadas.
- Recoméndase a presenza do técnico durante a aplicación de calquera dos métodos antes mencionados, de cara a garantir a confidencialidade da información recollida e a rigorosidade de todo o procedemento de avaliación.
- Aconséllase que a posible presenza do representante dos traballadores ou os representantes da empresa na realización das probas non interfira ou produza nesgos nestas.
- É aconsellable, sempre que sexa posible, que a proba se realice durante a xornada laboral.
- O técnico debe ser o encargado de recoller os cuestionarios e cando non sexa posible, deberá establecer un procedemento que garanta o anonimato en todo momento, da persoa que responda a eses cuestionarios.
- O tratamento e conservación da información de carácter persoal recollida, realizarase de acordo cos requisitos establecidos na Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos (BOE 298, de 14/12/99)
- Na administración da/s proba/s débense seguir, en todo momento, as pautas ou criterios establecidos en cada un dos métodos ou instrumentos de avaliación.

5.- Análise de datos.

A análise dos datos efectuarase de acordo ao establecido no método de avaliación utilizado.

6.- Elaboración de informe e presentación de resultados

O informe que se xere da aplicación do método de avaliación e posterior valoración e corrección dos resultados debe ser realizado sempre á medida de cada empresa en particular.

O informe considerará a magnitude do risco, así como as medidas preventivas e correctoras, de control, eliminación do risco, ou información/formación, que sexan pertinentes.

A estimación da magnitude de cada un dos riscos (de acordo ás seguintes magnitudes: trivial, tolerable, moderado, importante, intolerable) servirá para axudar na planificación a priorizar a adopción das medidas preventivas.

Cando non se poida eliminar o risco, deberanse implantar as medidas correctoras que sexan necesarias para reducir o impacto do risco sobre a saúde dos traballadores.

É conveniente que a presentación e discusión do informe se realice de forma conxunta coa dirección da empresa e a parte social.

7.- Asesoramento para a planificación e seguimento das medidas correctoras.

A información presentada no informe mencionado anteriormente integrarase no Plan de prevención da empresa, debendo establecerse actuacións a emprender a curto e medio prazo, como se van executar e quen vai controlar a súa efectividade.

O seguimento das medidas preventivas debe considerar a aceptación ou non das medidas propostas, o cumprimento dos prazos, as dificultades na implantación das medidas, e a comprobación da eficacia real das medidas adoptadas.

En función dos resultados reflectidos no informe e do criterio profesional do técnico que realizase a avaliación, poderanse utilizar outras ferramentas que permitan un maior afondamento ou especialización dos riscos avaliados.

FERRAMENTAS DA INVESTIGACIÓN PSICOSOCIAL

Calquera técnica presenta unha serie de vantaxes e un listado de puntos débiles ou desvantaxes. Seleccionar unha ou outra dependerá dos obxectivos, do tema a estudar e da habilidade e pericia na utilización das devanditas técnicas. Iso será válido en calquera ámbito de aplicación.

O papel da psicocioloxía é o de coñecer mediante as técnicas da psicoloxía e a socioloxía os riscos psicocociais nos postos de traballo como algo máis que forma parte das condicións de traballo. Definiuse como todo aquilo que é e xira en torno ao traballo dende o punto de vista da súa incidencia nas persoas que traballan.

O obxectivo de toda investigación psicococial consiste en avaliar a partir dun diagnóstico de situación das condicións de traballo. O devandito diagnóstico podemos realizalo mediante a utilización dunha serie de técnicas, distinguindo e optando por aquelas técnicas que implican unha participación activa do traballador.

Na normativa laboral considérase fundamental a participación dos traballadores, non só por ser un elemento motivador e de implicación, senón tamén polo fin de alcanzar uns obxectivos eficaces. O traballador posúe información moi valiosa acerca das súas condicións de traballo, así como do seu posto, que unicamente poderemos coñecer recorrendo a el.

As técnicas que se van comentar son técnicas participativas, considerándose diferentes graos de participación, e cuxa correcta utilización dende o punto de vista ético, dependerá da formulación a priori do especialista en ergonómia e psicocioloxía aplicada.

1.- A observación.

Boa parte dos coñecementos que posuímos na vida cotiá derivanse da observación. Non obstante, débese diferenciar a observación como técnica de investigación psicococial do simple feito de ver ou mirar de xeito inxenuo.

Consta de catro etapas:

1. Formulación dun problema
2. Recollida de datos
3. Análise e interpretación
4. Comunicación

Normas da observación

- Antes de comezar o traballo sobre o terreo, o observador debe familiarizarse completamente cos obxectivos da súa investigación.
- As técnicas de observación e de rexistro deben ser ensaiadas con antelación e, se é necesario, deben repetirse, co fin de obter notas de boa calidade sobre o terreo.
- Antes de comezar unha observación, o observador debe memorizar unha lista de control dos elementos que se propón observar.

Procedemento

- As observacións deben ser anotadas sobre o terreo na medida que as circunstancias o permitan; no caso contrario, o máis rapidamente posible.
- O intervalo de tempo admisible entre a observación e o rexistro mídese en minutos ou, en caso de condicións particularmente difíciles, en horas. As observacións que se gardan na cabeza ata o día seguinte deben ser consideradas como perdas.
- A relación entre o tempo pasado na observación e o tempo pasado na anotación está en función da natureza da investigación, pero non convén limitar o tempo da anotación co obxecto de obter períodos de observación máis prolongados.
- O observador non debe esquecer que forma parte do suxeito de observación e que é necesario que anote as súas propias accións durante o período de observación.

Contido

- As notas deben incluír a data, a hora e a duración da observación, o lugar exacto, as circunstancias, as persoas presentes e a súa función, a función atribuída ao observador, os aparatos ou instrumentos, así como o equipo utilizado, e os aspectos do ambiente físico.
- As opinións, posibles hipóteses sen verificar ou as deducións acerca da personalidade dos suxeitos deben ser eliminadas.
- As conversacións e os diálogos deben ser transcritos en estilo directo.
- As opinións e deducións realizadas polo observador deben ser anotadas dun modo perfectamente separado.

Ordenación

- As notas revisaranse o antes posible para realizar as correccións oportunas.
- As notas clasifícanse provisionalmente, indicando en cada unha delas o criterio de clasificación correspondente. A devandita clasificación adquire unha grande importancia debido á gran cantidade de material que en período de tempo reducido, o observador pode acumular.

2.- O cuestionario.

É unha das técnicas máis empregadas na investigación psicosocial. Pódese definir como un instrumento destinado a conseguir respostas a preguntas utilizando para iso un impreso ou formulario que o traballador pode cumprir por si mesmo.

Esta técnica permite solicitar información a partir das respostas das persoas enquisadas ante unha lista concreta de preguntas presentadas por escrito.

Os ítemes ou preguntas que inclúe un cuestionario están sempre ao servizo dunha teoría e uns obxectivos específicos. É dicir, non se tratará de preguntar o primeiro que se nos ocorra. As preguntas han de redactarse unha vez analizadas as cuestións máis relevantes do suceso a estudar, así como o modo máis conveniente de abordar o seu estudo.

As fases de elaboración serán as seguintes:

1. Formular as diferentes hipóteses
2. Determinar as variables relevantes a estudar, así como as súas dimensións e indicadores
3. Especificar o tipo de pregunta a utilizar, a súa forma e categorías
4. Redactar as preguntas
5. Ordenalas de modo axeitado
6. Determinar os aspectos formais e accesorios do cuestionario

A utilidade e validez de todo o cuestionario recae no tipo de preguntas incluídas nel. É fundamental elaborar e seleccionar aquelas preguntas que mellor se adecúen ao suceso ou tema a estudar. Así, todas e cada unha das preguntas deben proporcionar aquela información que imos buscando e non outra diferente.

Respecto ao tipo de preguntas existen diversas modalidades segundo o grao de estruturación: preguntas abertas e preguntas pechadas, e segundo a súa función dentro do cuestionario: para introducir o cuestionario ou cambiar de tema, para solicitar información dos enquisados, para controlar as respostas dos suxeitos, e preguntas directas ou indirectas.

As preguntas pechadas implican a presenza dunha serie de categorías de resposta que deben respectar dúas condicións básicas:

- As categorías deben ser mutuamente excluíntes. Non se debe poder elixir dúas alternativas para responder á mesma pregunta.
- As categorías deben ser exhaustivas. Deben recoller todas as opcións posibles de resposta.

3.- A entrevista.

A entrevista pode ser definida como unha comunicación verbal entre dous ou máis persoas na que unha delas solicita información das outras. É un dos procedementos máis utilizados para a recollida de datos ou información durante a investigación psicosocial.

As principais características da entrevista que lle achegan un entidade propia e diferenciada son:

- **Comunicación verbal:** trátase dunha acción social recíproca onde a comunicación non verbal tamén adquire unha importancia decisiva.

- **Estruturación:** unha entrevista terá maior ou menor grao de estruturación en función do tema a estudar, así como do grao de pericia e preferencias do ergónomo.
- **Finalidade específica:** en función do obxectivo elixirase un tipo de entrevista ou outro.
- **Situación asimétrica:** o papel fundamental desempeña o traballador e é el quen debe falar a maior parte do tempo.
- **Proceso bidireccional:** o que significa que necesariamente debe haber un proceso de retroalimentación.
- **Adopción de roles:** cada unha das partes posúe uns obxectivos concretos e desempeña o seu papel conscientemente.

Vantaxes e inconvenientes da entrevista fronte ao cuestionario

Vantaxes:

- Posibilidade de aplicación a persoas analfabetas ou que len e escriben con dificultade.
- Os enquisados dan máis importancia á entrevista que ao cuestionario.
- É máis difícil que un enquisado potencial non conteste.
- A entrevista permite lograr unha comprensión das condicións psicolóxicas e ambientais do enquisado na entrevista, e da súa intención.
- A entrevista permite obter unha información máis completa, profunda e rica, sobre todo en cuestións comprometidas.

Desvantaxes:

- Maior custo e esixencia de persoal.
- Maior influencia do entrevistador nas respostas do entrevistado.
- Non asegura o carácter anónimo das respostas e dos entrevistados

4.- As escalas.

Son técnicas psicosociais construídas por ítemes que permiten valorar opinións (posición mental consciente, manifesta sobre algo ou alguén, que non implica disposición á acción) e actitudes (disposición psicolóxica, adquirida e organizada a través da propia experiencia, que incita o individuo a reaccionar dun xeito característico fronte a determinadas persoas, obxectos ou situacións). Baséanse, xeralmente, nas respostas que o suxeito dá a unha serie graduada de ítemes, sinalando con cales está a favor ou en contra, cales lle agradan ou por cales sente preferencia.

Existen varios tipos de escalas, pero as máis formalizadas son as Thurstone, Gutmann e Lickert. Esta última escala é a máis coñecida no ámbito da prevención de riscos.

PLANIFICACIÓN DA ACTIVIDADE PREVENTIVA

As accións preventivas deben ser realistas, proporcionadas, graduadas, viables e axeitadas aos riscos psicosociais. Aínda que é difícil propoñer medidas de prevención xerais, xa que a prevención dos riscos psicosociais debe realizarse puntualmente para cada empresa e circunstancias particulares, poderíanse establecer algunhas recomendacións xerais como:

- Adecuar a carga e o ritmo de traballo ao traballador.
- Fomentar a comunicación entre os distintos niveis xerárquicos da organización.
- Implantar sistemas de resolución de conflitos.
- Favorecer a motivación laboral.
- Facilitar a cohesión do grupo de traballo, fixando espazos e tempos de encontro.
- Potenciar a capacidade e a creatividade dos traballadores.

Por outro lado, a intervención baséase fundamentalmente en realizar o diagnóstico ou identificación do risco no posto de traballo para despois propoñelas medidas correctoras pertinentes.

A intervención pode enfocarse sobre o contido, a natureza do traballo e a organización ou sobre as interaccións entre o traballador e o seu medio ou sobre o traballador individualmente.

Son máis recomendables as medidas de carácter global, organizativas e colectivas que as medidas particulares sobre o traballador.

As actividades de prevención individual han de ser posteriores ou complementarias ás actividades de prevención organizacional.

1.- Intervención sobre a organización

A primeira intervención que debe realizarse é sobre a organización. O Comité Mixto OIT/OMS (1984) propón as seguintes medidas de prevención:

- Modificar a organización do traballo (enriquecendo e ampliando tarefas, rotando tarefas e postos, etc. , dando maior autonomía, delegando responsabilidades, etc.).
- Mellorar o medio de traballo (controlando os riscos profesionais, adecuando o ambiente físico - temperatura, iluminación, cores...).

- Modificar o espazo (establecendo medidas para evitar o amoreamento ou o illamento nos lugares de traballo).
- Racionalizar o tempo de traballo (establecendo pausas e descansos axeitados).
- Subministrar información sobre os procesos de traballo (informando anticipadamente dos cambios tecnolóxicos ou da introdución de novas tecnoloxías).
- Posibilitar a comunicación formal e informal entre os traballadores.
- Favorecer a participación dos traballadores nas medidas de organización, na toma de decisións e nos métodos de traballo, etc.

Todas as medidas preventivas anteriores se poden concretar e especificar nos seguintes apartados:

1.1.- Con respecto aos sistemas de traballo.

- Dotar os traballadores da formación necesaria para o correcto desenvolvemento do seu traballo.
- Promover a participación dos traballadores na organización do traballo e na toma de decisións.
- Proporcionar autonomía temporal e iniciativa para a ordenación de tarefas.

1.2.- Con respecto aos sistemas de información e comunicación.

- Facilitar información clara e inequívoca das responsabilidades, funcións e tarefas do traballador, dos obxectivos (cantidade e calidade do produto), dos métodos e medios de traballo, dos prazos, etc.
- Proporcionar aos traballadores información anticipada dos cambios tecnolóxicos ou da introdución de novas tecnoloxías.
- Establecer canles de comunicación nas que as mensaxes que se transmitan sexan claras, comprensibles e accesibles aos diferentes graos de instrución e madurez dos traballadores a vanos dirixidos. Ademais a mensaxe ha de chegar ao receptor no momento en que é útil e necesario.
- Establecer canles de comunicación formal: vertical ascendente (dos subordinados facía o xefe), vertical descendente (do xefe facía os subordinados) e horizontal (entre compañeiros).
- A información transmitida será completa e precisa, sen lagoas que fagan difícil a súa comprensión ou creen nos destinatarios desconfianzas ou sospeitas. Ademais a devandita información debe ser verdadeira, imparcial e esencialmente obxectiva, e debe chegar e estar dispoñible para todos os interesados.
- A comunicación debe provocar en quen recibe a mensaxe unha reacción positiva, unha orientación favorable ao cambio de opinión, actitude ou comportamento.

1.3.- Con respecto a sistemas de regulación de conflictos.

- Establecer procedementos formais de negociación, arbitraje e mediación.

1.4.- Con respecto ao sistemas de dirección e liderado.

- Procurar que o estilo de dirección, liderado ou mando sexa democrático e que permita participar a todos os traballadores nas decisións que afecten ao seu traballo.
- Formar na dirección e xestión de recursos humanos.
- Conceder importancia ao apoio social (instrumental, afectivo, etc.), entre compañeiros e cos superiores e subordinados, no deseño da organización.
- Fomentar o apoio social axeitado, é dicir, posibilitar as relacións interpersoais entre os traballadores.

2.- Intervención sobre o traballador.

A intervención sobre o traballador vai orientada cara a el mesmo considerado individualmente, e ten como obxectivo conseguir que o traballador coñeza os riscos, adquira novas actitudes cara ao traballo e previr, analizar e afrontar as situacións de risco no traballo.

A intervención sobre o traballador consiste en dotalo de estratexias de afrontamento sobre algúns aspectos que son dificilmente abordables mediante medidas organizativas. Esta abordaxe, segundo Berkman e Glass consiste en cinco tipos de intervencións: as de cambio de conduta, as de apoio social, as de manexo da enfermidade, as de alivio do estrés e as de mellora do autocontrol e a eficacia persoal. E abranguen técnicas xerais, técnicas cognitivas, técnicas fisiolóxicas e técnicas conductuales.

3.- Intervención social.

O apoio social defínese como os vínculos entre individuos e grupos que serven para improvisar competencias adaptativas no manexo dos desafíos e problemas inmediatos, en crise e en privacións.

As estratexias pasan por fomentar o apoio social por parte dos compañeiros e supervisores. Por medio do apoio social, tanto no traballo coma no ámbito familiar e social, os traballadores obteñen nova información, adquiren novas habilidades ou melloran as que xa posúen, obteñen reforzo social e retroinformación sobre o desempeño laboral, e conseguen apoio emocional, consellos e outros tipos de axuda.

O apoio social aparece como unha das principais variables que permiten prever e amortecer as respostas que o individuo xera ante os estresores e os seus efectos. Hai catro tipos de apoio social: emocionais, instrumentais, de información e de valoración.

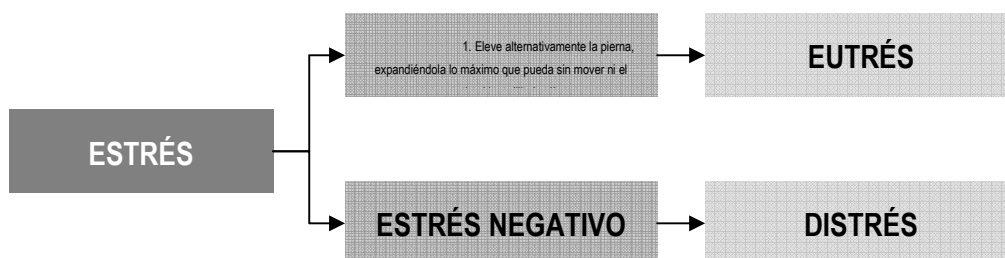
Pines (1983) distingue as seguintes formas de ofrecer apoio social no traballo:

- Escotar de forma activa, pero sen dar consellos nin xulgar as súas accións.
- Dar recoñecemento no sentido de que un compañeiro ou xefe confirme que se están a facer ben as cousas.
- Crear necesidades e pensamentos de reto, desafío, creatividade e implicación no traballo.
- Poñerse no lugar do traballador (empatía), pero facéndoo reflexionar sobre se realmente esgotou todas as posibles solucións.
- Participar na realidade social do traballador, confirmando ou cuestionándolle as crenzas sobre si mesmo ou sobre os seus conceptos.

TIPOS DE RISCOS PSICOSOCIAIS

O ESTRÉS LABORAL

Dende un enfoque psicolóxico, o estrés pode ser entendido como unha reacción adaptativa do organismo ante unha serie de demandas externas, baixo esa concepción o estrés é un motor para a acción que impulsa ás persoas a responder aos requirimentos e esixencias do ámbito (estrés positivo ou eutrés); ou cando as demandas externas son interpretadas por esta persoa como superiores ás súas capacidades, convértese nun risco para a saúde (distres ou estrés de consecuencias negativas).



Nese sentido, o proceso de estrés iníciase cando existe un desaxuste percibido polo organismo para dar resposta a unhas demandas que o superan.

French, Cobb, Caplan, Van Harrison e Pinneau (1976) definen o estrés laboral como "calquera característica do ambiente laboral que supoña unha ameaza para o individuo, xa sexa demandas excesivas ou recursos insuficientes para cubrir as súas necesidades. O estrés polo tanto, refírese a un desaxuste entre a persoa e o seu ambiente".

Segundo o Acordo Marco Europeo sobre o Estrés Laboral (Outubro, 2004), defínese o estrés laboral como "un estado que se acompaña de queixas ou disfuncións físicas, psicolóxicas ou sociais e que é resultado da incapacidade dos individuos de estar á altura das esixencias ou expectativas postas neles".

O estrés pode afectar potencialmente a calquera traballador independentemente do tamaño da empresa, do seu ámbito de actividade, ou do tipo de contrato ou relación laboral.

O estrés non é unha enfermidade, pero unha exposición prolongada a este podería reducir o rendemento e a calidade do traballo así como provocar diversos problemas de saúde.

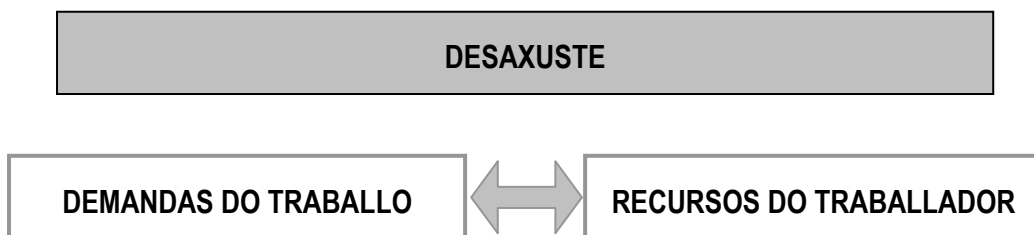
1.- Modelos explicativos do estrés

Segundo o modelo de Harrison (1978), o estrés laboral é debido á falta de axuste entre as esixencias e demandas de traballo a desempeñar e os recursos dispoñibles do traballador para satisfacelas.

O proceso de estrés iníciase a partir da existencia dun desequilibrio percibido polo traballador entre as demandas profesionais e os recursos e capacidades do propio traballador para levalas a cabo.

Permite identificar tres factores importantes na xeración do estrés laboral:

- Os recursos cos que conta o traballador para facer fronte a as demandas e esixencias do medio laboral.
- A percepción das devanditas demandas por parte do traballador.
- As demandas en si mesmas.



O modelo de Matteson e Ivancevich, (1987) explica a presenza dos seguintes compoñentes para que se xere o estrés laboral:

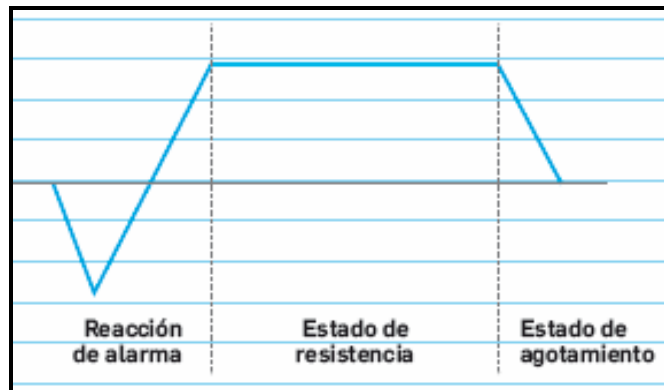
- A existencia de estresores organizacionais (factores relacionados co posto, da estrutura da organización, o sistema de recompensa, o sistema de recursos humanos e o liderado da organización).
- A existencia de estresores extra organizacionais (relacións familiares, problemas económicos, legais, etc.)
- A apreciación-percepción cognitiva da situación polo traballador que é influída polos estresores anteriores.
- Os resultados fisiolóxicos, psicolóxicos e comportamentais desa apreciación-percepción cognitiva.
- As consecuencias relacionadas coa súa saúde como as referidas ao seu desempeño na organización, que inflúen os resultados fisiolóxicos, psicolóxicos e comportamentais do estrés.
- As diferenzas individuais son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre as relacións entre os estresores e a apreciación-percepción cognitiva; entre a apreciación-percepción cognitiva e os resultados; e entre os resultados e as consecuencias.

2.- Fases do estrés. Síndrome Xeral de Adaptación.

En xeral, ante un cambio de situación que afecte ao individuo, **presión**, desencadéase unha reacción orgánica, **tensión**. Así, cando calquera estímulo supoña un factor de desequilibrio que trastorne a estabilidade do noso medio interno prodúcese un estado de **alerta**, de mobilización, de preparación para controlar este cambio de

situación. Neste sentido, esta activación non ten en si mesma un carácter negativo. O suxeito non responde especificamente ante calquera demanda, é dicir, non considera a natureza do estímulo (sexa positivo ou negativo) senón que se dá unha reacción orgánica e psicolóxica común ante calquera estímulo, á que denominaremos resposta non específica.

Con respecto á reacción orgánica, Selye (1936) sinalou esta resposta como unha reacción que denominou como a Síndrome Xeral de Adaptación, na que, ante unha situación de ameaza, o individuo ten unha reacción universal que se describe en tres fases:



- I. **Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, nun primeiro momento, a resistencia baixa por debaixo do normal, pero prodúcese unha reacción automática encamiñada a preparar o organismo para a acción, para a resposta. Prodúcese un aumento da frecuencia cardíaca, aumenta a coagulabilidade do sangue e a súa concentración nas zonas nas que pode ser necesaria para a acción (músculos, cerebro, corazón). Tamén aumenta a capacidade respiratoria e agudízanse os sentidos. Cando o estímulo é intenso ou se prolonga no tempo, aparece a fase de resistencia. Incrementase a actividade do sistema simpático-adrenérgico.
- II. **Fase de resistencia:** O organismo intenta nesta fase resistir ou tolerar, nun intento de adaptarse ao que percibe como ameaza. Se a ameaza para o individuo persiste, chégase a unha etapa na que se produciu unha adaptación á ameaza do medio, proseguindo unha activación. Alcánzase un alto nivel de resistencia, de capacidade de esforzo fronte á situación. Aumenta o funcionamento do eixe hipófiso-suprarrenal.
- III. **Fase de esgotamento:** Cando o estímulo é prolongado excesivamente ou alcanza grande intensidade e o individuo é incapaz de rexeitalo, eliminalo ou superalo, aparece a fase de esgotamento. Prodúcese a derrota de todas as estratexias adaptativas para afrontar o estímulo a unha progresiva extenuación da enerxía que pode levar á enfermidade ou mesmo á morte. Pérdense os seus recursos adaptativos e, concomitantemente, aparece unha perda de poder de activación, coa posibilidade de aparición de trastornos psicofisiolóxicos diversos.

3.- Consecuencias do estrés sobre a saúde

Segundo a importancia das consecuencias do estrés pódense clasificar en función da súa importancia do menor a maior grao:

- **Leve:** irritabilidade, ansiedade, problemas de atención-concentración, dificultades para conciliar o sono, cambios no apetito, cambios de humor,...
- **Moderado:** Fatiga e cansazo xeralizados. aumento do consumo de alcohol e/ou tabaco, indiferenza e indecisión, posibilidade de absentismo laboral, desmotivación laboral e sensación de tensión e sobrecarga.
- **Grave:** problemas de saúde (gastrointestinais, cardiovasculares, respiratorios, e/ou endócrinos, músculoesqueléticos...) depresión, illamento social grave, pensamentos negativos destrutivos.

Entre outras consecuencias podemos destacar consecuencias individuais (efectos fisiolóxicos, cognitivos, de conducta, psicolóxicos) así como efectos organizacionais.

- **Efectos psicolóxicos.** Ansiedade, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidade, vergoña, irritabilidade e mal humor, melancolía, pouca estima, ameaza e tensión, nerviosismo, soidade.
- **Efectos conductuales.** Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionais, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas ou cigarros, excitabilidade, conduta impulsiva, fala afectada, risa nerviosa, inquietude, tremor.
- **Efectos cognitivos.** Incapacidade para tomar decisións e concentrarse, esquecementos frecuentes, hipersensibilidade á crítica e bloqueo mental.
- **Efectos fisiolóxicos.** Aumento de catecolaminas e corticoides en sangue e mexa, elevación dos niveis de glicosa sanguíneos, incrementos do ritmo cardíaco e da presión sanguínea, sequidade de boca, redución da salivación, hiperventilación, dificultade para respirar, liberación de glicosa, aumento do colesterol e triglicéridos.
- **Efectos organizacionais.**
 - Alteracións no ritmo do horario laboral: chegar tarde, ausentarse do posto pequenos momentos, saír antes...
 - Necesidade de non poder permanecer todo o tempo no posto de traballo.
 - Absentismo laboral: Baixas (moitas veces prolongadas), saídas para ir ao médico, probas médicas, etc.
 - Pode aumentarse o traballo dos compañeiros por ter que facerse cargo do compañeiro de baixa.

- Deterioración das relacións con compañeiros e xefes (Porque o foco do problema sexa laboral, ter máis discusións, etc.)
- Irritabilidade e queixas frecuentes cara a xefes, compañeiros, sistema da organización, etc.
- Reclámase ás veces maior atención.
- Diminución do rendemento do traballo e atraso de tarefas.
- Menor coidado cos obxectos, ferramentas, etc. habituais.
- Menor satisfacción no traballo, menor interese nos resultados da tarefa.
- Maior risco de incidentes e acidentabilidade laboral.

PROBLEMAS DE SAÚDE RELACIONADOS CO ESTRÉS	
<u>Trastornos gastrointestinais.</u>	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colites ulcerosas, aerofaxia, dixestións lentas.
<u>Trastornos cardiovasculares.</u>	Hipertensión arterial, enfermidades coronarias.
<u>Trastornos respiratorios.</u>	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión na caixa torácica.
<u>Trastornos endócrinos.</u>	Anorexia, hipoglicemia, descompensación da diabete, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
<u>Trastornos dermatolóxicos.</u>	Prurito, dermatite, sudación excesiva, alopecia, tricotilomanía.
<u>Trastornos musculares.</u>	Tics, cambras e contracturas, rixidez, dores musculares, alteracións nos reflexos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
<u>Outros.</u>	Cefaleas, dor crónica, trastornos inmunolóxicos (gripe, herpes, etc.), artrite reumatoide

4.- Estratexias de afrontamento ao estrés.

En canto ás tarefas e demandas físicas:

- Deseño do traballo: aumento da variedade de habilidades e de autonomía. Reducir o exceso de traballo.
- Horarios de traballo: Cambiar modelos, introducir flexibilidade segundo necesidades dos traballadores.
- Estrutura organizacional: descentralización de decisións, aumento da participación.
- Ambiente físico: Coidar os niveis de ruído, a contaminación do aire, redistribuír os espazos de traballo

En canto aos roles e demandas interpersoais:

- Roles: Clasificar roles, funcións, etc. e especificar as expectativas de empresa da tarefa a realizar e o que se espera do traballador.
- Establecemento de metas: identificar responsabilidades e metas de actuación.
- Apoio social: Amortecer o impacto dos factores de estrés aumentando o apoio dos membros da organización, así como o recoñecemento do seu labor.
- Construción de equipos: Propiciar que se melloren as relacións interpersoais dentro dos grupos de traballo.
- Reciclaxe: Prover de adestramento especial aos traballadores cuxos traballos están a ser eliminados ou alterados pola reestruturación e pola introdución de novas tecnoloxías.

Algúns exemplos concretos relacionados con todas estas estratexias serían: mostrar interese ao traballador afectado sobre o problema, escoitalo e postergar a intervención despois de estudala; intentar motivalo segundo as súas necesidades e expectativas; evitar que o seu traballo o realice illadamente; propiciar toma de decisións segundo niveis de responsabilidade de traballo; evitar con autoridade as friccións, competitividad, malasana entre compañeiros, mandos e subordinados, etc.

BURN-OUT OU SINDROME DO QUEIMADO

Non existe unha única definición da síndrome de estar queimado. A síndrome de burn-out, tamén coñecido como -síndrome de estar queimado polo traballo, SQT- foi definido por primeira vez a mediados dos anos 70 por *Freudenberger* (1974) e defíneo como " unha sensación de fracaso e unha experiencia esgotadora, decepción e perda de interese pola actividade laboral que xorde dunha sobrecarga nos profesionais por esixencias de enerxía, recursos persoais ou forza espiritual do traballador". Xorde principalmente nos profesionais que traballan en contacto directo coas persoas na prestación de servizos como consecuencia da súa experiencia laboral diaria.

Pero quizais de todos os autores que trataron e clasificou esta síndrome, se *Maslach* (1977) a autora que o deu a coñecer no ámbito da Psicoloxía, e dende entón o termo burnout se utiliza para referirse ao desgaste profesional que sofren os traballadores dos servizos humanos (educación, saúde, administración pública, etc.) debido a unhas condicións de traballo que teñen fortes demandas sociais. Non hai que pasar por alto que non é só o trato con persoas en si mesmo, senón que a miúdo estas persoas teñen situacións e problemáticas especiais: poden ser enfermos, persoas en risco de exclusión, ter comportamentos desadaptados aos que hai que facer fronte diariamente, non poder comprender de todo ou racionalizar as súas actitudes ou comportamentos, etc.

Para que se poida identificar a síndrome de burn-out haberían de darse as seguintes condicións:

- 1.- **Orix**e: consecuencia da exposición continuada a estresores laborais.
- 2.- **Contexto**: nun intercambio relacional intenso e duradeiro cos clientes (máis propio das profesións relacionadas con "servizos humanos").
- 3.- **Diferenciación**: síntomas claramente diferenciados do estrés, posto que estrés e burn-out son conceptos diferentes.
- 4.- **Síntomas**: sintomatoloxía tridimensional: cansazo emocional, despersonalización e limitada/baixa realización persoal (Maslach e Jackson, 1981).

A síndrome do burn-out hase de entender polo tanto como unha resposta ao estrés laboral crónico composta por actitudes e sentimentos negativos cara ás persoas coas que se traballa e o propio desempeño profesional, sentíndose o traballador emocionalmente esgotado. Esta síndrome aparece cando ante determinados estresores laborais fallan as estratexias de afrontamento do traballador ante as situacións de estrés diarias nas súas actividades laborais (sen que iso implique un fallo na personalidade ou capacidade de afrontamento do propio traballador).

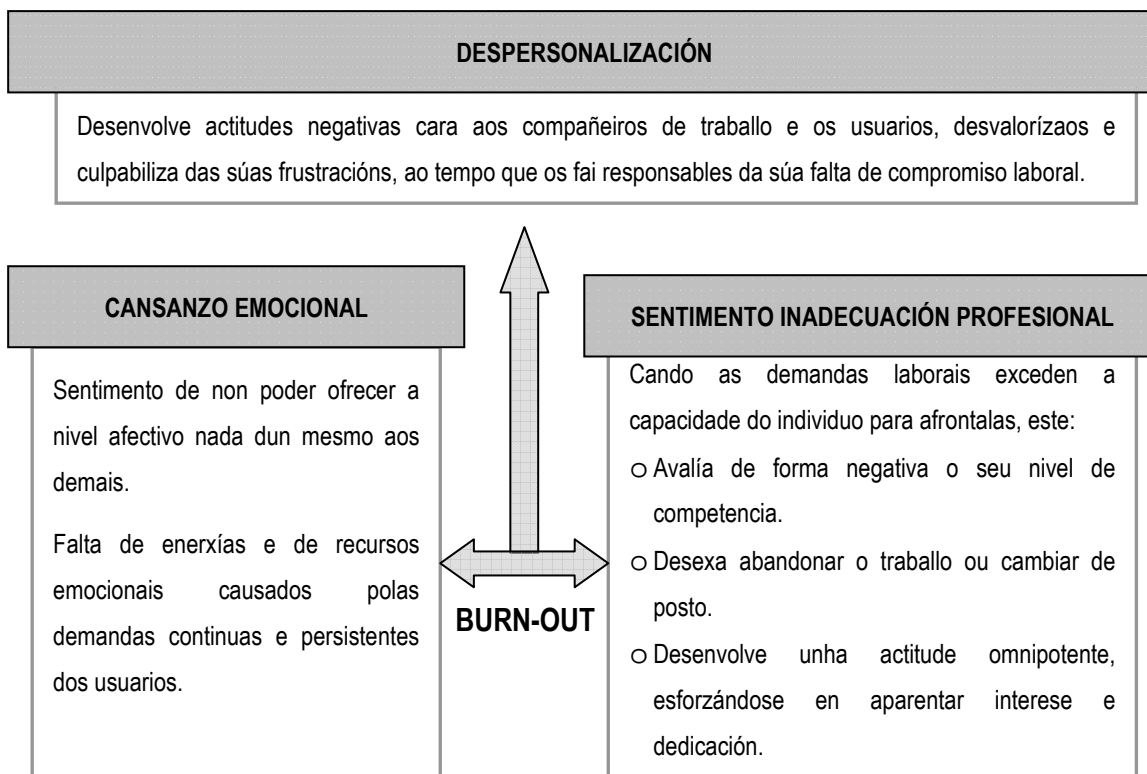
1.- Modelo explicativo do burn-out

O termo burnout ou esgotamento profesional, refírese a unha situación cada vez máis frecuente entre os traballadores de servizos humanos, e era o feito de que despois de meses ou anos de dedicación, estes traballadores remataban "queimándose".

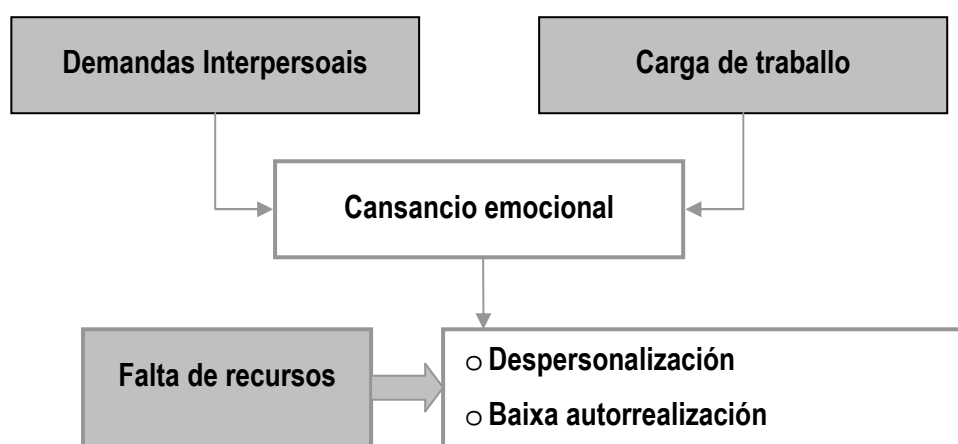
Os trazos definatorios da síndrome de burnout proveñen dos traballos de Maslach e Jackson que consideran tres compoñentes esenciais:

- **O cansazo emocional**: constitúe o elemento central da síndrome e se caracteriza por unha sensación crecente de esgotamento no traballo, "de non poder dar máis de si", dende o punto de vista profesional. Para protexerse de este sentimento negativo, o suxeito trata de illarse dos demais, desenvolvendo así unha actitude impersoal, deshumanización das relacións cara ás persoas e membros do equipo, mostrándose distanciados, ás veces cínico e usando etiquetas despectivas ou ben en ocasións tratando de facer culpables aos demais das súas frustracións e diminuíndo o seu compromiso laboral. Desta forma intenta aliviar as súas tensións e trata de adaptarse á situación aínda que sexa por medio de mecanismos neuróticos.
- **A despersonalización**: refírese a unha serie de actitudes de illamento de cariz pesimista e negativo, que vai adoptando o suxeito e que xorden para protexerse de esgotamento.
- **A falta de realización persoal**: o suxeito pode sentir que as demandas laborais exceden a súa capacidade, encóntrase insatisfeito cos seus logros profesionais (sentimentos de inadecuación profesional) se ben pode xurdir o efecto contrario, unha sensación paradoxal de impotencia que o fan

redobrar os seus esforzos, capacidades, intereses, aumentando a súa dedicación ao traballo e aos demais de forma inesgotable. É un sentimento complexo de inadecuación persoal e profesional ao posto de traballo, que xorde ao comprobar, que as demandas que se lle requiren exceden da súa capacidade para atendelas debidamente.



No caso da prestación de servizos de axuda a domicilio, a presión que percibe o traballador no traballo diario ten a súa orixe nas relacións interpersoais profesionais cos clientes, nas que existe unha esixencia desmedida e unha tensión emocional e cognitiva importante de forma continuada.



Cando as estratexias de afrontamento do traballador non son exitosas, provocan fracaso profesional e relacións interpersoais cos clientes e familiares insatisfactorias, que orixinan perda de ilusión polo traballo, baixa realización persoal e esgotamento emocional, que se traduce finalmente en actitudes de despersonalización e desprezo cara aos clientes, podendo desenvolver sentimentos de culpa e fracaso profesional. A aparición de

sentimentos de culpa pode orixinar un círculo vicioso no proceso do burnout que intensifica os seus síntomas e faino perverso.

Os sentimentos de culpa levarán aos traballadores a unha maior implicación laboral para diminuír o seu remordemento, pero como as condicións do ámbito laboral non cambian incrementárase a baixa realización persoal no traballo e o esgotamento emocional e aparecerá de novo a despersonalización.

Este proceso desenvolverá de novo sentimentos de culpa ou intensificará os existentes orixinando un bucle que manterá ou incrementará a intensidade do burn-out (Gil-Monte, 2005; Gil-Monte, 2007).

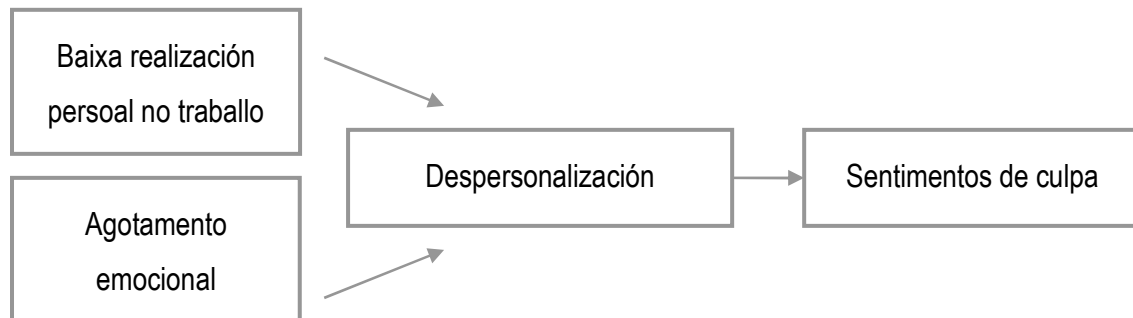


Diagrama de fluxo explicativo da aparición dos sentimentos de culpa nos traballadores afectados polo burn-out

Edelwich e Brodsky, (1980) determinaron varias etapas polas que atravesa o traballador ata chegar ao burn-out:

- **Etapas inicial ou de entusiasmo.** Cando un profesional inicia unha actividade cuxo fin é prestar un servizo á xente, polo xeral lévase a cabo con entusiasmo, expectativas positivas, e algún grao de altruísmo.

Aínda que o traballo sexa moi esixente achéganos moito (sendo isto mesmo un aliciente e un reto). Os contratemplos son vividos como pasaxeiros, parece que cando o solucionamos, todo irá ben. Ademais, identificámonos intensamente coas persoas coas que traballamos, co equipo de traballo e, en xeral, con toda a organización. Cando é necesario, non importa mesmo prolongar a xornada laboral. Non é estraño que o profesional se marque obxectivos por enriba dos os cales se expoñen nos programas.

Unha persoa que se encontra nesta fase e que se comporta deste xeito, pode ser considerada como unha ameaza por outros compañeiros de traballo, que levan xa moito tempo na empresa e están acomodados.

- **Etapas de estancamento** Pouco a pouco vaise comprobando que as nosas expectativas non se cumpren e que a pesar de poñer moita enerxía non logramos todos os obxectivos, o que dá lugar ao estancamento. É o momento en que se pon en crise todo.

Empezamos a dubidar e a sentir certa sensación de derrota, pero non está claro o motivo. Non se ven os resultados que se esperaban conseguir. As expectativas pouco realistas convértense nun lastre. O entusiasmo oscila, ás veces actúase de forma eficaz porque invaden as dúbidas. Vaise instaurando o negativismo, aínda que se intente controlar. É máis probable que a persoa se ille para protexerse do reengano. A saúde empeza a fallar: Dor de estómago, dor de cabeza, etc., de cando en vez.

- **Etapa de frustración** Ponse en dúbida a eficacia propia, aínda que existe aínda a posibilidade de afrontar a situación e canalizar o malestar cara a unha nova fase de entusiasmo.

A falta de recursos persoais e organizacionais poden condicionar o tránsito a unha fase de apatía.

O traballo séntese como algo carente de sentido. Continuamente a pregunta é Que sentido ten o meu traballo?, Tereime equivocado de profesión?, a formación que recibín era inadecuada?. Séntese medo a que todo vaia seguir sendo igual ata que chegue a xubilación. O humor cambia, vense trabas no camiño e nas persoas coas que se traballa, pensando que o esforzo foi van.

Co paso do tempo, cada vez o sentimento é de máis impotencia. Todo o que se fai parece que non sirva de nada. Calquera cousa pode irritar e provoca conflitos no equipo de traballo. Discútese máis co equipo de traballo.

Os síntomas psicosomáticos agora vólvense crónicos. Aínda a persoa se encerra máis en se mesma.).

- **Etapa de apatía** Esquecémonos nós mesmos. Dicimos que "si" a demasiadas cousas. Sempre estamos a traballar. Non escoitamos, estamos acelerados. Queremos facer tantas cousas que non facemos nada. Despois prodúcese o colapso.

A apatía xorde a partir dun sentimento crecente de distanciamento do laboral, que leva consigo evitación e mesmo inhibición da actividade profesional. A esperanza abandónanos. Sentímonos resignados tanto polo que se refire ao traballo coma polas posibilidades de poder cambiar algo.

Aumenta a distancia entre nós e as persoas á que atendemos, actuamos coma se fosen robots, o mesmo acontece cos compañeiros de traballo e familia.

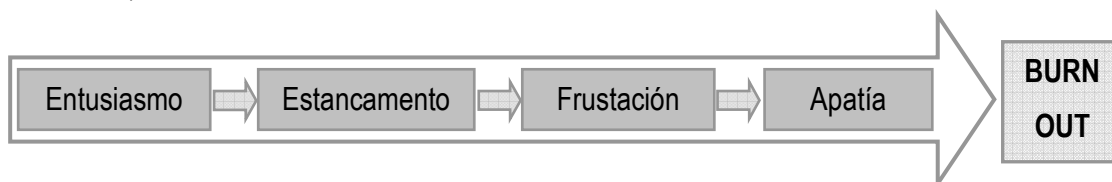
Despreocupámonos do traballo. Dedicámonos a "facer o vago" polos corredores. Resolvemos algúns asuntos privados, fuximos e esperamos a que se produza a catástrofe ou volvémonos totalmente apáticos.

- **Etapa de burn-out ou de estar queimado.** Xa non se pode máis e todos os pensamentos van arredor de cambiar de traballo, pedir traslado, etc. Hai un colapso físico, emocional e cognitivo.

Así pois, podemos considerar o burnout como un proceso no que o traballador se desentende ("pasa") do seu traballo como resposta ao estrés e esgotamento que experimenta no. O proceso empeza cando o traballador non logra aliviar a súa situación coas técnicas de solución de problemas

axeitadas. Os cambios nas súas actitudes e conduta son unha desafortunada e ineficaz válvula de escape ante unha situación que probablemente a longo prazo resultará insostible.

Nesta etapa chégase á imposibilidade física e psíquica de seguir adiante no traballo e irrompe con forza a sintomatoloxía: esgotamento emocional, despersonalización e baixa realización persoal no traballo).



2.- Consecuencias do burn-out

2.1.- Consecuencias do burn-out sobre o traballador

O traballador vaise vendo afectado pouco a pouco na súa saúde, debido á exposición a unhas determinadas condicións de traballo que non lle resultan controlables, a pesar de poñer en xogo todos os seus recursos persoais (INSHT, 2006). Prodúcese unha deterioración xeral: cognitivo, emocional, conductual e físico.

- **Síntomas Físicos:** Malestar xeral, cefaleas, fatiga, problemas de sono, úlceras ou outras desordes gastrointestinais, hipertensión, cardiopatías, perda de peso, asma, alerxias, dores musculares (costas e colo) e cansazo ata o esgotamento e nas mulleres perda dos ciclos menstruais.
- **Síntomas Emocionais:** Distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidade para concentrarse, desorientación, frustración, receos, impaciencia, irritabilidade, ansiedade, vivencias de baixa realización persoal e baixa autoestima, sentimentos depresivos, de culpabilidade, de soidade, de impotencia e de aliñación. Predomina o esgotamento emocional, o que leva a desexos de abandonar o traballo e a ideas suicidas.
- **Síntomas Conductuales:** Conduta despersonalizada na relación co cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legais e ilegais, cambios bruscos de humor, incapacidade para vivir de forma relaxada, incapacidade de concentración, superficialidade no contacto cos demais, aumento de condutas hiperactivas e agresivas, cinismo e ironía cara aos clientes da organización, agresividade, illamento, negación, irritabilidade, impulsividade, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidade, aumento da conduta violenta e comportamentos de alto risco (condución suicida, xogos de azar perigosos).

Estes síntomas teñen unhas consecuencias negativas na vida persoal do traballador, diminuindo a calidade de vida e aumentando os problemas familiares e sociais do traballador, debido a que as interaccións se fan tensas, a comunicación remata sendo deficiente e se tende ao illamento e a soidade.

2.2.- Consecuencias do burn-out sobre a organización

Os síntomas burn-out teñen tamén consecuencias laborais negativas que afectan á organización e ao ambiente de traballo e maniféstanse nunha progresiva deterioración da comunicación e das relacións interpersoais (indiferenza ou frialdade); diminúe a produtividade e a calidade do traballo e, polo tanto, o rendemento, que afecta aos servizos que se prestan, así como aumentan as probabilidades de accidentes laborais e absentismo laboral, baixas por enfermidade e/ou abandono do traballo e infracción de normas.

Xorden sentimentos que abranguen dende a indiferenza ao desespero fronte ao traballo; dáse un alto absentismo, cunha maior desmotivación, aumentan os desexos de deixar ese traballo por outra ocupación cun crecente nivel de desmoralización e pódese chegar ou a unha reconversión por parte de afectado profesional ou ao abandono da profesión.

3.- Prevención e intervención.

Dende a aparición do concepto, intentáronse desenvolver estratexias para eliminar ou reducir os riscos que dan lugar a súa aparición, así como para mellorar a calidade de vida laboral e previr o estrés no traballo. Paradoxalmente, adóitase poñer o acento na intervención individual, cando se sabe que as causas residen no ámbito de traballo.

Os xestores de recursos humanos han de colaborar para previr este risco, así como os servizos de prevención, que deben coñecer o proceso deste fenómeno e as estratexias de prevención e intervención.

As medidas para previr o burnout pódense encadrar en tres niveis distintos de actuación. É unha clasificación orientativa, tomando como punto de referencia onde se deben centrar as actuacións. Nun caso implementar accións de corte fundamentalmente "organizativas", noutro fomentando ou regulando as "interaccións" que se producen na empresa entre os individuos, e finalmente se categorizar aquelas accións que están focalizadas no traballador, as "individuais". Non obstante, todas as accións preventivas que se expoñen deben ser implementar dende e pola organización.

Nivel organizativo

- Realizar a identificación e avaliación de riscos psicosociais, modificando aquelas condicións específicas e antecedentes que promoven a aparición do Burnout.
- Establecer programas de acollida que integren un traballo de axuste entre os obxectivos da organización e os percibidos polo individuo.
- Establecer mecanismos de retroacción ou retroinformación do resultado do traballo.
- Promover o traballo en equipo.
- Dispoñer de oportunidade para a formación continua e desenvolvemento do traballo.

- Aumentar o grao de autonomía e control do traballo, descentralizando a toma de decisións.
- Dispoñer da análise e a definición dos postos de traballo, evitando ambigüidades e conflitos de roles. Establecer obxectivos claros para os profesionais.
- Establecer liñas claras de autoridade e responsabilidade.
- Definición de competencias e responsabilidades. É esencial conseguir un deseño óptimo das funcións e responsabilidades propias da actividade laboral para reducir o estrés desta, por exemplo, a través de formación dirixida a mellorar os recursos instrumentais no seu traballo, así como a aumentar a competencia psicosocial do profesional
- Regular as demandas no referente á carga de traballo, adecuala.
- Mellorar as redes de comunicación e promover a participación na organización.
- Fomentar a colaboración e non a competitividade na organización.
- Fomentar a flexibilidade horaria.
- Favorecer e establecer plans de promoción transparentes e informar destes.
- Crear, se non se pode eliminar o foco do risco, grupos de soporte para protexer da ansiedade e a angustia.
- Promover a seguridade no emprego.
- Pódese establecer asistencia, por parte de persoal especializado. Tamén informar o persoal dos servizos que ofertan as institucións.
- Facilitar os traballadores dos recursos axeitados para conseguir os obxectivos de traballo

Nivel interpersoal

- É preciso fortalecer os vínculos sociais entre os traballadores, favorecer o traballo en grupo e evitar o illamento. Formalos en estratexias de colaboración e cooperación grupal.
- Promover e planificar o apoio social no traballo
- Recoméndase realizar grupos de apoio para discutir a relación co traballo por parte dos profesionais.
- Dirixir ben e cun estilo axeitado. Formar os xestores niso.
- Adestramento en habilidades sociais
- É preciso establecer sistemas democráticos-participativos no traballo.
- Consolidar a dinámica grupal para aumentar o control do traballador sobre as demandas psicolóxicas do traballo.
- Establecer traballos de supervisión profesional (en grupo) aos traballadores.

Nivel individual

- Realizar unha orientación profesional ao inicio do traballo.
- É importante ter en conta a diversificación das tarefas e a rotación nestas.
- Poñer en práctica programas de formación continua e reciclaxe.
- Mellorar os recursos de resistencia e protexer a persoa para afrontar as situacións estresantes.
- Formar na identificación, discriminación e resolución de problemas.
- Adestrar no manexo da ansiedade e o estrés en situacións inevitables de relación co usuario.
- Implementar cambios de ambiente de traballo, rotacións.
- Adestramento no manexo da distancia emocional co usuario, mantendo un equilibrio entre a sobreimplicación e a indiferenza.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar os recursos ou habilidades comunicativas e de negociación.
- Traballar a retroacción, recoñecendo axeitadamente as actividades finalizadas.
- Adestramento co fin de conseguir un axuste individuo-posto de traballo

ACOSO SEXUAL

O acoso sexual é calquera tipo de achegamento ou presión de natureza sexual tanto física coma verbal, non desexada por quen a sofre, que xorde da relación de emprego e que dá por resultado un ambiente de traballo hostil, un impedimento para facer as tarefas e un condicionamento das oportunidades de ocupación da persoa perseguida.

Segundo a OIT, para que haxa acoso sexual no traballo deben integrarse tres elementos:

- Un comportamento de carácter sexual.
- Que non sexa desexado.
- Que a vítima o perciba como un condicionante hostil para o seu traballo, converténdoo en algo humillante.

O acoso sexual pode ser sufrido tanto por homes coma por mulleres. A frecuencia do acoso sexual é reiterada, polo tanto non se trata de comportamentos illados. Principalmente, o problema do acoso sexual ten que ver, máis ben, coas relacións de poder.

A Lei Orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes, no título I, Artigo 7, di que se considerarán discriminatorios o acoso sexual e o acoso por razón de sexo. E que constitúe acoso

sexual calquera comportamento, verbal ou físico, de natureza sexual que teña o propósito ou produza o efecto de atentar contra a dignidade dunha persoa, en particular cando crea un ámbito intimidatorio, degradante ou ofensivo; e que constitúe acoso por razón de sexo calquera comportamento realizado en función do sexo dunha persoa, co propósito ou o efecto de atentar contra a súa dignidade e de crear un ámbito intimidatorio, degradante ou ofensivo.

Entre os comportamentos clasificados como acoso sexual inclúense:

- **Condutas físicas de natureza sexual** que poden ir dende tocamientos innecesarios, "palmadiñas", "beliscos", rozamentos co corpo, ata o intento de violación e a coacción para relacións sexuais.
- **Conduta verbal de natureza sexual** como insinuacións sexuais molestas, proposicións, galanteos ofensivos, comentarios e insinuacións obscenas.
- **Conduta non verbal de natureza sexual** como exhibir de fotos de contido sexual ou pornográfico ou materiais escritos de tipo sexual ou miradas con xestos impúdicos.

No acoso sexual, poden establecerse os seguintes niveis de comportamento:

- **Acoso leve:** chistes, piropos, conversacións de contido sexual.
- **Acoso moderado:** miradas, xestos lascivos, acenos.
- **Acoso medio:** chamadas telefónicas e cartas, presións para saír ou convites con intencións sexuais.
- **Acoso forte:** apalpadas, suxeitar ou acurralar.
- **Acoso moi forte:** chantaxe ou presións tanto físicas coma psíquicas para ter contactos íntimos.

1.- Tipos de acoso sexual:

Pódense distinguir dúas formas ou tipos de acoso sexual no traballo:

1.1.- Acoso quid pro quo:

Chantaxe sexual ou acoso de intercambio, realizado por un superior, e que pode afectar negativamente ao traballo.

Forma de chantaxe que constitúe un abuso de autoridade polo que se forza a un traballador elixir entre someterse aos requirimentos sexuais ou ver prexudicados certos beneficios ou condicións do traballo. Supón ameazas por parte dun cargo superior de consecuencias negativas (despedimento, non renovación do contrato, peores condicións laborais, etc.) se non se aceptan os requirimentos de tipo sexual.

1.2.- Acoso sexual ambiental

Clima de traballo hostil e sexual, o suficientemente grave e intenso como para alterar as condicións laborais do traballador e crear un ámbito laboral abusivo.

Desenvólvese un comportamento de natureza sexual de calquera tipo (bromas persistentes e graves de carácter sexual, alusións ou comentarios groseiros sobre a vida íntima do traballador, requirimentos a traballadores para que leven unha roupa sexualmente insinuante, etc.), o que xera un contexto laboral negativo -intimidatorio, hostil, ofensivo, humillante- para o traballador, o cal ten como consecuencia que o traballador non poida desenvolver o seu traballo nun ambiente adecuado, xa que se ve sometido a un tipo de presión por condutas de tipo sexual que remata creando unha situación laboral intolerable.

2.- Consecuencias do acoso sexual

Aunque las consecuencias del acoso sexual afectan fundamentalmente a la persona contra la cual se ejerce el acoso, también éste puede incidir de forma negativa sobre los/las trabajadores que pueden ser testigos o conocer el problema.

- **Síntomas físicos:** Trastornos do sono, problemas gastrointestinais, náuseas, hipertensión, úlceras, perdas de peso, dores de cabeza e dores musculares, perda de libido sexual, trastornos sexuales,...
- **Síntomas emocionais:** Estados de ansiedade, depresión, sentimentos de indefensión, desespero, sentimentos de impotencia, baixa autoestima, ira e condutas emocionais de odio/aversión.
- **Consecuencias laborais:** Baixas por enfermidade, menor motivación para o traballo, menor produtividade, descenso da calidade do traballo, illamento e problemas de relación cos compañeiros e absentismo laboral.

3.- Medidas preventivas:

O xeito máis efectivo de facer fronte ao acoso é instaurando na empresa unha serie de actuacións tales como:

- **Declaración de principios** onde se mostre o compromiso de erradicar o acoso, na que se prohíba o acoso sexual defendendo o dereito de todos os traballadores a ser tratados con dignidade, e na que se explicitar que as condutas de acoso nin se permitirán nin se aprobarán.
- **Información.** A organización da empresa debe asegurarse de que a política de non acoso é comunicada aos traballadores, así mesmo se deberá informar do procedemento a seguir pola vítima cando se de o caso, asegurando a seriedade, a confidencialidade, e a protección ante posibles represalias.
- **Formación.** Débese dar unha formación xeral a todos os membros da empresa que lles permita identificar os factores que contribúan a evitar o acoso.
- Débense establecer **normas sancionadoras** que consideren como falta moi grave a chantaxe sexual.

- Os convenios deben regular **procedementos** para coñecer, previr e sancionar os comportamentos discriminatorios e as condutas atentatorias contra a dignidade e intimidade dos traballadores, especialmente aquelas condutas consistentes en ofensas verbais ou físicas de natureza sexual.

Deben existir tanto procedementos informais como formais de actuación contra o acoso. Os procedementos informais buscan solucionar a situación a través da confrontación directa entre as partes ou a través dun intermediario; os procedementos formais buscan unha investigación do asunto e a imposición final de sancións, se se confirma a existencia do acoso.

Hase de acudir ao procedemento formal cando o informal non dá resultado; por iso:

- Recoméndase que se designe unha persoa á que se formará para ofrecer consello e asistencia, para que participe na resolución de conflitos mediante procedementos formais e informais.
- O procedemento de reclamación debe proporcionar aos traballadores a seguridade de que as queixas e alegacións serán tratadas con toda seriedade.
- Os traballadores deben ser informados de que teñen un dereito de queixa e de que existe un firme compromiso na empresa de non tolerar os comportamentos de acoso.

VIOLENCIA NO TRABALLO

"Violencia laboral é calquera acción, todo incidente ou comportamento que non poida considerarse unha actitude razoable e co cal se ataca, prexudica, degrada ou fere unha persoa dentro do marco do seu traballo ou debido directamente ao mesmo".

O concepto de violencia é máis amplo que o da mera agresión física (pegar, golpear, empurrar), e incluíría outras condutas susceptibles de violentar e intimidar o que as sofre.

Inclúense nesta clasificación ademais das agresións físicas, as condutas verbais ameazantes, intimidatorias, abusivas e acosadoras.

En moitas ocasións a violencia segue un curso gradual: comeza por situacións nas que se empeza por agresión verbal e se vai incrementando a cotas de maior intensidade (escalada da violencia).

Poderíase analizar a violencia no traballo (Berrios Martos e López- Zafra, 2005) segundo:

- **A natureza das accións:** actos encubertos (son accións de sabotaxe, escritos anónimos ameazantes, difusión de rumores...) e actos abertos (ataque físico, verbal...).
- **A orixe dos actos violentos:** actos internos (por traballadores da organización) e actos externos (por persoas alleas á organización).
- **O obxecto ou receptor da violencia:** actos dirixidos cara a obxectos ou elementos físicos da organización e actos dirixidos cara a persoas.

Así tamén, pódese establecer a distinción sobre o tipo de agresión:

- **Agresión verbal** (utilizar un vocabulario basto, insultar, berrar despectivamente, linguaxe corporal provocadora ou agresiva que expresa intimidación ou desprezo).
- **Agresión verbal grave** (ameazar gravemente ao traballador, ameazar os familiares, etc.).
- **Agresión física** (realizar intentos para golpear, empurrar, ameazar con algún obxecto, chuspir, etc.).
- **Agresión física grave** (romper o mobiliario, lanzar obxectos con intención de facer dano, tirar ao chan a alguén, morder, rabuñar, golpear, dar patadas, dar cabezadas, etc.).

1.- Tipos de violencia.

Segundo a clasificación elaborada pola California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA), divídense os actos violentos en tres grupos en función de quen son as persoas implicadas e do tipo de relación existente entre elas:

1.1.- Violencia I

Os que levan a cabo as accións violentas non teñen ningunha relación coa vítima: a circunstancia habitual é o roubo.

A violencia tipo I é a derivada de atracos que acontecen en establecementos comerciais, bancos, xoiarías, persoas que traballan con intercambio de diñeiro como taxistas ou dependentes.

1.2.- Violencia II

Existe algún tipo de relación profesional entre o agresor e a vítima. Habitualmente estes feitos violentos prodúcense mentres hai un intercambio de bens e servizos: persoal sanitario, servizos comunitarios, seguridade pública, condutores, profesores, vendedores, etc.

1.3.- Violencia III

Existe implicación laboral co afectado como compañeiro de traballo, ou que xa non o é (antigo compañeiro ou superiores), de relación persoal como cónxuxe ou excónxuxe, parente, amigo, etc., ou co lugar onde se realiza a acción violenta porque se ten rancor ou odio cara a ese lugar ao que se lle dá un valor simbólico.

2.- Consecuencias da violencia no traballo.

- **Síntomas físicos:** Efectos fisiolóxicos de cadros de ansiedade de intensidade moderada grave: Insomnio, problemas gastrointestinais, náuseas, síntomas vexetativos de ansiedade, hipertensión, úlceras, trastornos na alimentación, dores de cabeza e dores musculares...

- **Síntomas emocionais:** Cadros emocionais de elevada ansiedade para os afectados das accións violentas, e no caso de graves agresións con resultado morte: síndrome aguda de estrés, estrés post-traumático nos compañeiros de traballo observadores da agresión.
- **Consecuencias laborais:** Abandono do posto de traballo, cambio de posto de traballo, índices elevados de rotación, traslado, excedencia, baixas por enfermidade, substitución do persoal, diminución da produtividade, incremento de preitos e queixas dos traballadores.

3.- Prevención da violencia.

3.1.- Análise da empresa e das prácticas de traballo.

Existen certos aspectos que poden incrementar a probabilidade de que se produzan feitos violentos ou de servir como elementos disuasorios a estes. Neste sentido hanse de analizar tanto os factores do ámbito e do lugar de traballo como dos propios procedementos de traballo, na medida que, en ocasións, poden permitir que os incidentes de violencia sexan planificados. Por outra parte, tal análise, ha de ter en consideración o tipo de establecemento de que se trata e o tipo de servizo que se oferta (por exemplo, existirán grandes diferenzas entre un centro sanitario e un pequeno comercio).

- **Factores do ámbito e do lugar de traballo**
 - localización xeográfica do centro de traballo ou do lugar de prestación do servizo (zona urbana, rural, centro de núcleo de poboación, arredores, características socioeconómicas do ámbito, etc.),
 - deseño do lugar de traballo:
 - iluminación (tanto no interior do edificio ou local coma no exterior, parkings, etc.),
 - visibilidade (do exterior do local ao interior e viceversa),
 - accesos (entradas e saídas, portas, ventás, lugares onde esconderse...),
 - mobiliario (altura de mostradores, acristalamentos...),
 - medidas de seguridade (sistemas de vixilancia, sistemas de alarma, caixas fortes...),
- **Procedementos de traballo**
 - horarios de apertura, peche, entregas, ...
 - xestión de acceso ao público,
 - xestión de caixa (liquidez, cantidade, frecuencia de transporte a zona segura, métodos de transporte...),
 - xestión de diñeiro líquido co público,

- xestión de esperas e colas,
- xestión de queixas e reclamacións (información a clientes, procedementos, formación dos traballadores para facer fronte ás queixas),
- sistemas de entregas, reparticións, recollida, etc. (medios utilizados, rutas, procedementos...),
- calidade de bens e/ou servizos,
- traballo en solitario ou en lugares remotos,
- traballo con persoas problemáticas (historiais de violencia, alcohólicos/drogadictos, enfermos mentais...),
- preparación dos traballadores para facer fronte aos conflitos,
- cantidade e ritmo de traballo.

3.2.- Medidas preventivas

As medidas preventivas concretas que poden adoptarse variarán en función do tipo de establecemento, tipo de produto ou servizo ofertado, etc. e do tipo de violencia que máis probabilidade ten de sufrir o lugar de traballo.

Neste sentido, non poden ser as mesmas as que haberá de adoptar un centro sanitario que un pequeno comercio. A continuación sinálanse, de xeito xenérico, unha serie de aspectos que han de ser considerados.

○ **Medidas referentes ao ámbito**

- dispoñer dunha boa visibilidade e iluminación de maneira que os traballadores poidan abandonar ou pedir axuda rapidamente e que permita a identificación do asaltante,
- situar as persoas que traballan con caixas rexistradoras fóra do alcance dos clientes ou dotar de seguridade física tales traballadores,
- asegurarse de que nas caixas hai a cantidade mínima necesaria de diñeiro. Para iso o diñeiro sobranante ha de ser trasladado con frecuencia a zona segura,
- prever o aumento, a acumulación de diñeiro nas caixas,
- colocar os artigos de valor fóra do alcance dos clientes
- colocar mostradores anchos ou elevar a altura dos mostradores,
- asegurar unha axeitada xestión de colas e de esperas usando signos claros e visibles e asegurando un doado acceso,
- asegurarse que os traballadores teñen un acceso rápido a zonas seguras,

- cambiar a disposición das zonas de espera, facendo destas zonas confortables,
 - asegurar unha boa iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura aos asaltantes,
 - instalar pantallas ou sistemas de protección en áreas onde os traballadores teñan máis risco,
 - monitorizar as entradas, saídas, puntos de entrega, zonas de maior risco...
- **Medidas referentes ao procedemento de traballo**
- asegurar que os niveis de equipo son adecuados para cada tarefa e para cada momento do día,
 - dar aos traballadores información axeitada e apropiada sobre procedementos e sistemas de traballo,
 - asegurarse que os programas de atención ao cliente están axeitadamente deseñados e xestionados. Isto é especialmente apropiado para o manexo de reclamacións,
 - dar aos traballadores formación específica sobre violencia como parte da xestión de seguridade e hixiene no traballo,
 - establecer procedementos de emerxencia claros sobre que facer e onde ir en caso de incidente (teléfonos de emerxencia...),
 - variar o número de veces que o diñeiro se leva a zonas seguras ou bancos, variar as rutas,...
Usar servizos profesionais de transporte de diñeiro,
 - pagar os traballadores con cheque ou transferencia en vez de con diñeiro en metálico,
 - usar sistemas de compras sen diñeiro,
 - asegurarse que os traballadores con máis experiencia ou menos vulnerables son usados en tarefas con máis risco,
 - rotar postos de alto risco de forma que a mesma persoa non estea sempre suxeita ao mesmo risco ou dobrar o número de persoas para tarefas de especial risco,
 - en caso de traballadores que deben desprazarse, dobrar o número de persoas ou dotar de sistemas de comunicación coa base,
 - utilizar alarmas persoais,
 - rexistrar a identificación dos que queren acceder a zonas de acceso restrinxido,
 - formar no manexo e recoñecemento da violencia,
- **Medidas referentes a sistemas de seguridade**
- Refírese a equipos especialmente deseñados para previr ou deter a violencia. Debe terse en conta a súa proporcionalidade ao risco e:

- ser doados de usar,
- os traballadores han de estar adestrados no seu uso: só serán prácticos e eficaces na medida que o equipo saiba usalos,
- é útil que se dea a coñecer ao público a existencia de certas medidas de seguridade,
- algunhas destas medidas (alarmas, sistemas de videovixilancia...) precisan dun mantemento periódico para ser efectivas.

3.3.- Apoio ás vítimas

O impacto dun incidente violento é moi variable, dependendo da natureza e gravidade do incidente e de quen fose o suxeito pasivo deste. En calquera caso, as situacións de violencia xeran unha serie de consecuencias sobre o traballador e sobre o equipo que é preciso tratar.

As consecuencias poden manifestarse en sentimentos de cólera ou ira, nunha desconfianza xeral fronte a persoas estrañas, en ataques de pánico e ansiedade, conectados ao medo de que o evento violento poida volver producirse. Pódense dar sentimentos de indefensión, illamento, vulnerabilidade, culpabilidade. E asociado a todos eles, adóitanse producir sintomatoloxía física asociada a estrés (trastornos de sono, do apetito, etc.).

Todo iso pode afectar non só a vida profesional senón persoal. Por iso é importante dar unha resposta rápida e profesional que permita axudar a recobrase do evento traumático. Este apoio ha de ser a curto prazo o máis inmediatamente posible ao acontecemento de violencia e a longo prazo. O apoio a curto prazo debe ser unha combinación de apoio emocional e información e axuda práctica. En ocasións, é necesario que o apoio se prolongue no tempo, especialmente cando as consecuencias físicas ou emocionais son duradeiras.

ADICCIÓN AO TRABALLO

O adicto ao traballo é aquel traballador que dedica unha gran parte do tempo ás actividades laborais con consecuencias negativas a nivel familiar, social e de ocio, que pensa constantemente no traballo cando non se está a traballar e que traballa máis alá do que razoablemente se espera (Scott, Moore e Micelli, 1997) traballando un maior número de horas que os traballadores normais, xa que lle satisfai o traballo en si mesmo (Machlowitz, 1980).

A adicción ao traballo está caracterizada por:

- Unha implicación progresiva, excesiva e desadaptativa á actividade laboral con perda de control respecto aos límites do traballo e que afecta a outros ámbitos da vida cotiá.
- A sobreimplicación responde a ansia ou necesidade persoal máis que a necesidades do ámbito laboral.

- Distínguese pola súa actitude normalmente acompañada de ideas sobrevaloradas respecto ao traballo.

A adición ao traballo caracterízase pola extrema actitude laboral (traballan fóra de hora, fins de semana ou en vacacións), pola dedicación excesiva en tempo (hai unha perda do control sobre o tempo empregado no traballo), pola compulsión e esforzo no traballo, polo desinterese cara a outras actividades fóra do laboral, por unha implicación laboral desproporcionada, e por unha deterioración da vida cotiá (familiar e social).

A adición ao traballo componse de diversas dimensións (Flowers e Robinson, 2002):

- **Tendencias compulsivas relacionadas co traballo duro e con dificultades para relaxarse despois de traballar.**
- **Necesidade de ter o control**, xa que o traballador se sente incómodo cando ten que esperar ou cando as cousas non se fan ao seu xeito e escapan ao seu control.
- **Comunicación relación interpersoal deficiente**, é máis importante o que fai o propio traballador que as relacións cos demais.
- **Incapacidade para delegar tarefas entre os subordinados e a traballar en equipo.**
- **Autovaloración centrada no traballo**, xa que se dá maior valor aos resultados do traballo realizado, que ao proceso mediante o cal se conseguiron eses resultados.

Na adición ao traballo pódense encontrar as seguintes características:

- Prodúcese cando a actividade se converte nunha idea obsesiva, ocupando a maior parte da vida do traballador.
- Habitualmente non é recoñecida polo traballador, sendo a familia quen o detecta, debido ao exceso de tempo que dedica ao traballo e que resta á familia, e esta acaba creando un tipo de vida á marxe do adicto.

1.- Clasificación:

Distínguense catro tipos de adictos ao traballo:

- **O fortemente comprometido** (puntuá baixo en obsesión-compulsión; dedica moitas horas ao traballo, con moita motivación polos obxectivos; asume os desafíos; está moi satisfeito co seu traballo e ponlle pouca atención ás demais cousas).
- **O adicto ao traballo compulsivo** (alta puntuación en dedicación e obsesión; manifesta dificultades para relacionarse cos compañeiros e subordinados; son persoas moi impacientes, con pautas de comportamento moi ríxidas, entenden que as actividades sociais e familiares son un fastío e non teñen adecuación entre o posto que ocupan e as horas que dedican ao seu traballo).

- **O compulsivo non adicto ao traballo** (baixa puntuación en dedicación e alta obsesión; considera o traballo como algo que hai que realizar pero comprométese de xeito obsesivo con actividades fóra do traballo (hobbies, deportes, etc.)).
- **Non adicto ao traballo** (baixa puntuación nas dúas variables; non busca o logro persoal a través do traballo, desenténdese del cando remata a súa xornada establecida; a súa motivación principal encóntraa fóra do traballo).

Por outro lado, propuxéronse tres tipos de patróns do comportamento na adicción ao traballo:

- **O compulsivo-dependente** (relaciónase positivamente con niveis altos de ansiedade e con problemas físicos e psicolóxicos, non manifesta satisfacción laboral e vital).
- **O perfeccionista obsesivo-compulsivo** (relaciónase positivamente con niveis de tensión, con problemas físicos e psicolóxicos, con relacións interpersoais hostís e coa satisfacción profesional).
- **O orientado a logros** (relaciónase positivamente coa saúde física e psicolóxica, con comportamentos proactivos socialmente e coa satisfacción laboral e vital).

Dentro doutro tipo de clasificacións, destacan os "pseudoadictos" que non sofren adicción ao traballo, pero levan un ritmo laboral moi alto, e utilizan o traballo para escalar postos e conseguir melloras económicas e sociais.

Este tipo de comportamentos poden derivar na adicción ao traballo con suma facilidade e sen ser percibido pola propia persoa.

2.- Algunhas características da adicción ao traballo:

Existen unha serie de aspectos comúns nas persoas que desenvolven este dano. Pódense destacar as seguintes características:

- **Alta importancia e significado do traballo.** Para as persoas afectadas por este problema, o traballo é o máis importante nas súas vidas, moito máis que a familia, os amigos e o tempo libre. Todo xira arredor do traballo.
- **Alta vitalidade, enerxía e competitividade.** Maniféstanse como persoas altamente enérxicas, con altas doses de vitalidade e motivadas frecuentemente pola competitividade e a comparación social cos demais.
- **Os seus hábitos laborais "exceden" sempre o prescrito.** Traballan máis do que se lles pide. Adoitan presentar un bo rendemento a curto prazo no traballo, pero as súas altas expectativas con respecto a si mesmos lévanos a formularse metas cada vez máis difíciles, moitas veces inalcanzables, que desembocan en problemas de rendemento a medio-longo prazo. Tras o desenvolvemento deste proceso, a miúdo experimentarán unha sensación de fracaso constante.

- **Control.** A necesidade de controlar as cousas faise maior e séntense incómodos cando escapan ao seu control. Necesitan ter control sobre todo o que fan, sobre o seu ambiente laboral, sobre as súas circunstancias. É por iso que presentan grandes dificultades para delegar o traballo nos demais, xa que prefiren facelo eles persoalmente para poder "controlar" a situación.
- **Comunicación interpersonal deficiente.** Ás persoas afectadas impórtalles a súa propia tarefa, e non tanto as relacións cos demais no traballo. Isto lévaos a unha case incapacidade para comunicarse cos outros, e para delegar. Así, normalmente traballar en equipo lles será moi difícil, sendo frecuente que no ámbito inmediato teñan problemas con compañeiros e colaboradores.
- **Autovaloración.** A necesaria autoestima, determinante para un rendemento óptimo, depende dos bos resultados alcanzados no traballo. Se o traballo vai ben, téñense en alta estima, pero cando o traballo vai mal, aparece a frustración e comezan os problemas de autoestima.
- **Problemas de saúde.** Preséntanse problemas diversos, posto que traballar moitas horas sen a debida recuperación está asociado con elevados niveis de estrés e de enfermidade. Moitos traballadores poden non ter a oportunidade de recuperarse duns esforzos psicofísicos continuos e excesivos.
- **Presentismo laboral.** Ao contrario do absentismo, no presentismo sucede que a persoa vai traballar mesmo encontrándose enferma. Na adición ao traballo dáse o presentismo. O traballo é demasiado importante para non o facer, e aínda estando enfermo acode a traballar.
- **Problemas extralaborais.** O descoido da familia é unha das primeiras consecuencias da exposición ao exceso de traballo. Constatouse que a separación matrimonial é maior entre as persoas con adicción ao traballo, e que teñen máis conflitos vida-traballo que os traballadores non adictos. As persoas afectadas de esta problemática mostran insatisfacción fóra do ámbito laboral. Aínda que se encontren satisfeitos co traballo, están insatisfeitos fóra del.

3.- Consecuencias da adicción ao traballo:

A adicción ao traballo desenvólvese de forma progresiva, máis abaixo descríbese a secuencia evolutiva da adicción ao traballo.

- **Primeira Secuencia.** A adicción empézase a manifestar cando se observa no afectado un comportamento autoritario coa familia e cos seus subordinados.
- **Segunda Secuencia.** Empeza a manifestarse no afectado síntomas dunha síndrome de estrés, co que se deteriora a capacidade laboral e, consciente diso, acode ás drogas e fármacos que eliminan provisionalmente o cansazo: esta actitude vaise facendo habitual a medida que a persoa adicta ao traballo ve minguada a súa capacidade laboral.

- **Terceira Secuencia.** O estrés deriva en depresión e nun trastorno psicosomático. Iso adoita ir acompañado cun consumo excesivo de alcohol.
- **Cuarta Secuencia.** O abuso de substancias acompañado de depresións e trastornos psicosomáticos desemboca pode derivar nunha crise aguda de enfermidade coronaria ou nunha morte repentina.

As consecuencias que afecta o traballador que sufren adicción ao traballo son:

- **Síntomas físicos:** Efectos fisiolóxicos de cadros de ansiedade de intensidade moderada grave: Insomnio, problemas gastrointestinais, enfermidades cardiovasculares, debilitamento da saúde, náuseas, síntomas vexetativos de ansiedade, hipertensión, úlceras, trastornos na alimentación, dores de cabeza e dores musculares...
- **Síntomas emocionais:** Perda do sentido do humor, excesivo sentido do deber, aspereza, rixidez de pensamento, necesidade de control e urxencia no traballo, perfeccionismo excesivo, medo ao fracaso, impaciencia e irritabilidade, déficit de autoestima, prisa continua e hiperactividade, alto nivel de autoexigencia e intolerancia cos erros, dificultades para relaxarse, sentimento de culpa polo ocio, batalla sen fin polo éxito, ansiedade e depresión, desleixo pola saúde e e inatención cara aos coidados médicos que precisa.
- **Consecuencias familiares e sociais:** Relacións familiares deterioradas, illamento. Desinterese por actividades e/ou relacións interpersoais non produtivas. Tempo libre moi reducido. Perda de satisfacción por actividades sociais e/ou actividades prazenteiras, dificultade para as relacións persoais. Descoido das relacións familiares e sociais.
- **Consecuencias laborais:** Destrucción das relacións interpersoais no traballo, problemas cos compañeiros, mal clima laboral, dificultades para delegar liderado autoritario sobre os subordinados, elevado nivel de esixencia cos compañeiros e graves dificultades para o traballo en equipo.

MOBBING OU ACOSO LABORAL

A definición de mobbing ou acoso laboral proposta por Leymann (1990) define este como "unha serie de comportamentos ou comunicacións hostís e inmorais con violencia psicolóxica extrema, que son dirixidas de forma sistemática e recorrente por un ou varios individuos cara a principalmente un só individuo, coa finalidade de destruír as súas redes de comunicación, a súa reputación, perturbar o exercicio do seu traballo e lograr finalmente que abandone o lugar de traballo".

Consiste no continuado e deliberado maltrato verbal e modal que recibe un traballador por parte doutro ou outros, que se comportan con el cruelmente, con vistas a lograr a súa destrución psicolóxica e a súa saída da organización, a través de diferentes procedementos ilegais ou ilícitos, que son alleos a un trato respectuoso ou humanitario e que atentan contra a dignidade do traballador.

O mobbing, polo tanto, consiste basicamente nun conflito relacional no traballo no que a vítima é obxecto de condutas hostís por parte dunha ou máis persoas durante un tempo prolongado e de forma sistemática, o que leva consigo un proceso de estigmatización.

Pode considerarse como unha forma característica de estrés laboral, que presenta a particularidade de que non acontece por causas directamente relacionadas co desempeño do traballo ou coa súa organización, senón que ten a súa orixe nas relacións interpersoais que se establecen en calquera organización entre os distintos individuos.

Defínese como un conflito asimétrico entre as dúas partes, onde a parte fustrigadora ten máis recursos, apoios ou unha posición superior á do traballador fustrigado e na que o afectado percibe que os seus fustrigadoras teñen a intención explícita de causarlle dano ou mal, o que converte á situación en especialmente estresante.

O acoso laboral pode ser directo, con agresións de tipo intimidatorio, que á súa vez poden incluír un dano físico ou verbal; ou ben indirecto, como o illamento e a exclusión social.

As accións intimidatorias adoitan manter unha orde ascendente de dano, acrecentando a sensación de indefensión da vítima.

Non obstante, é preciso diferenciar o mobbing do conflito interpersoal no traballo:

CONFLITO INTERPERSOAL NO TRABALLO	MOBBING
As condutas non son frecuentes nin sistemáticas, son ocasionais.	As condutas son frecuentes, sistemáticas, repetidas e prolongadas no tempo.
Non hai finalidade premeditada.	O acosador ten unha finalidade de carácter instrumental ou finalista.
Adóitase dar entre dous traballadores.	Adoita darse un elemento grupal, un grupo contra 1 persoa.
Os comportamentos acosadores van dirixidos a todo o grupo de traballadores.	Os comportamentos van dirixidos cara a un ou varios traballadores, pero non a todos.
Adoita ser simétrica, igualdade entre os protagonistas.	Adoita haber unha relación asimétrica entre os protagonistas.
Os roles e tarefas están claramente definidas.	Dáse ambigüidade de rol.
As relacións son de colaboración.	As relacións son de competencia e boicot.
As discrepancias son explícitas.	As discrepancias non son explícitas.
As confrontacións son ocasionais	As confrontacións son frecuentes.
O estilo de comunicación é sincero e eficiente	O estilo de comunicación é evasivo.

CONFLICTO INTERPERSONAL NO TRABAJO	MOBBING
Os obxectivos son comúns e compartidos	Os obxectivos non son comúns nin compartidos

Leymann (1990) identificou 45 comportamentos que se dan durante o proceso de mobbing, e agrupounos nas 5 categorías seguintes:

- As relacións con imposibilitar a comunicación axeitada da vítima cos demais, incluído o propio acosador. Exemplos serían: ataques verbais, interrompelo cando fala, ameazas, ignoralo, etc.
- Actividades relacionadas con evitarlle o acosado contacto social. Por exemplo, illalo nun lugar de traballo sen compañeiros, prohibir aos compañeiros falar con el, etc.
- As dirixidas a desacreditar a vítima ou impedirle manter a súa reputación persoal ou laboral, por exemplo: Ridiculizalo, atacar as súas crenzas, etc.
- Actividades dirixidas a reducir a ocupación da vítima e o seu empleabilidade mediante a desacreditación profesional, por exemplo: pedirle tarefas absurdas, asignarlle tarefas moi inferiores á súa categoría profesional, etc.
- Actuacións que afectan á saúde física ou psíquica da vítima: agresións físicas, ocasiónanselle gastos, etc..

1.- Tipos de mobbing ou acoso laboral.

Para Piñuel e Zabala (2001) o mobbing ten como obxectivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar e consumir emocional e intelectualmente á vítima, para eliminala da organización ou satisfacer a necesidade insaciable de agredir, controlar e destruír que adoita presentar o acosador, que aproveita a situación da organización particular (reorganización, redución de custos, burocratización, cambios vertixinosos, etc.) para canalizar unha serie de impulsos e tendencias destrutivas.

O mobbing pode manifestarse de moi diversas formas e en ambientes de traballo moi distintos.

Existen diferentes tipos de mobbing:

- **Mobbing horizontal:** o acosador e o acosado pertencen ao mesmo status laboral, son compañeiros.
- **Mobbing vertical:** o acosador e o acosado están en diferente nivel xerárquico ou rango profesional.
 - Mobbing descendente (a vítima ten un status inferior ao acosador)
 - Mobbing ascendente (a vítima ten un status superior ao dos acosadores).

2.- Perfil do acosador e da vítima.

2.1.- Perfil do acosador:

As persoas que levan a cabo condutas acosadoras adoitan ser, polo xeral, compañeiros de traballo que pertencen ao mesmo grupo profesional ou ao grupo inmediatamente superior á vítima, quen esperta no seu acosador sentimentos de celos, envexas, rancores...

Hai autores que defenden a existencia dun perfil concreto propio dos traballadores que son axentes de condutas acosadoras.

Segundo H. Leymann (1993), o acosador caracterízase por experimentar sentimentos de medo e inseguridade cara á súa propia carreira profesional, polo que intentará entorpecer o traballo así como denigrar a imaxe profesional de todo aquel que considere como unha ameaza para a súa reputación e posibilidades de promoción.

Segundo Hirigoyen (2001), os acosadores buscan a submisión e a servidume das súas vítimas ás esixencias dos seus desexos, así como a dependencia absoluta deles.

Non adoita ser frecuente encontrar situacións de acoso moral nas que o agresor actúa de xeito solitario, senón que normalmente este consegue implicar outros membros da organización. Segundo Sáez Et Al. (2001), ao buscar unha posible explicación a isto, podémonos remitir ás teorías da Psicoloxía Social que apuntan o feito de que aquelas persoas que manifestan unha grande inseguridade en si mesmas tenden a sentirse máis protexidas nun grupo no que encontran apoio. Neste sentido, o agresor encontra nos seus cómplices o respaldo necesario e á súa vez os que se unen ao agresor, fano coa intención de reforzar a súa identidade asociándose a aqueles que perciben idealizados, con maior poder e forza

2.2.- Perfil da vítima:

Ante a pregunta de se é posible determinar algún trazo de personalidade, actitude ou serie de condutas que predispoña a unha persoa a ser vítima de acoso moral, ata o momento parece que as diferentes investigacións non proporcionan evidencia clara a este respecto.

Martín Daza e Pérez Bilbao (1998) defenden a idea de que, nun principio, calquera persoa pode ser vítima dunha situación de acoso moral.

Outros autores, tales como Piñuel (2001), fan referencia a certas características de personalidade que parecen estar presente na maioría das vítimas e que as relacionan cunha maior posibilidade de ser sometido a unha situación de acoso moral. En liñas xerais, sinala como algunhas das características que configuran o perfil da vítima de acoso moral, as seguintes:

- Persoa do mesmo grupo profesional ou do grupo inmediatamente inferior.
- Profesionalmente máis brillante e competente.

- Intelixente e creativa.
- Con maiores habilidades de empatía.
- Destaca pola súa eficacia e dedicación ao traballo.
- Percibida polos perseguidores como envexable polas súas características positivas e os seus méritos e polo tanto, como unha ameaza para o seu prestixio e un obstáculo para as súas posibilidades de promoción.

Segundo investigacións realizadas por Zapf recollidas por Sáez e Garcia- Izquierdo

(Sáez, 2001) considérase a falta de competencia social como outra variable de personalidade presente en gran parte das vítimas de acoso moral.

Por outra parte, debemos de ter en conta que a reacción da vítima ante este tipo de ataques si que pode variar en función das súas características persoais (Pérez Bilbao, 2001).

De feito, apúntase que variables tales como, a capacidade de resolución de conflitos e as estratexias de afrontamento empregadas polas vítimas ante tales situacións, poden influír na reacción destas e no desenvolvemento dos feitos.

3.- Fases do mobbing.

O mobbing é un proceso gradual que se desenvolve ao longo do tempo, comezando por condutas hostís sutís e que a miúdo pasan desapercibidas para o grupo de traballo ata fases máis activas, onde poden chegar a implicarse superiores e compañeiros.

3.1.- Fase de conflito:

Conflitos interpersoais iniciais que poden ir evolucionando cara a un problema de maior importancia e magnitude.

3.2.- Fase de estigmatización ou mobbing:

Condutas de fustrigamento reiteradas que se manteñen no tempo cunha duración maior de seis meses. Dificultades de comprensión da situación por parte da vítima e sentimentos de culpa polo conflito.

3.3.- Fase de intervención da organización:

A empresa ou organización pode intervir:

- Positivamente (cando a través da negociación se lle xeran alternativas ao traballador e se chega a un acordo para a resolución do problema e se permite un cambio de posto, se fose necesario, foméntase

a participación e o diálogo, especificanse as funcións e tarefas, e establécense axeitadas canles de comunicación formal).

- Negativamente (cando a xestión do problema por parte dos superiores incrementa a escalada do conflito: negando este ou implicándose na estigmatización da persoa acosada).

A negación do conflito por parte da organización impide tomar medidas correctoras, contribuíndo a que siga o seu curso habitual de escalada. A incompetencia da dirección para resolver o problema favorece non só a deterioración dos traballadores, senón tamén o rendemento da organización e a calidade do clima laboral. Estas actitudes por parte da dirección para librarse da vítima, faralle aínda culpabilizar se máis.

3.4.- Fase de expulsión ou marxinação:

A prolongación do proceso de mobbing tende a incrementar o seu sentimento de culpabilidade e leva consigo unha deterioración da saúde da persoa acosada, que se traduce nunha secuencia repetida de baixas e reincorporacións feito que incrementa a "mala percepción do acosado por parte da empresa" que dispón de máis argumentos para responsabilizar do conflito aos problemas psicolóxicos da vítima.

A definitiva resolución do conflito conséguese habitualmente a partir dalgún tipo de "expulsión" da vítima do seu posto de traballo ou mesmo do mercado de traballo: illando definitivamente a vítima, cambiándoa sucesivamente de posto de traballo, despedíndoa con indemnización, etc.

4.- Consecuencias do mobbing ou acoso laboral.

As consecuencias sobre a saúde da vítima dependen da duración do acoso, a intensidade da agresión así como a súa propia vulnerabilidade.

O impacto do acoso é máis forte se se trata dun grupo contra unha soa persoa que se se trata dun só individuo e o acoso dun superior é máis grave que o acoso dun compañeiro.

Descríbóronse diferentes estadios de síntomas clínicos polos que pasa a vítima (Suárez e outros, 2009):

- **Estadio de autoafirmación.** A vítima detecta o conflito ou o trato despectivo, interpretando que a razón está da súa parte e que existe un mal entendido.
- **Estadio de desconcerto.** A vítima séntese desconcertada, dubida, non sabe o que está a pasar e comeza a pensar na súa probable responsabilidade sobre o acontecido.
- **Estadio de indefensión.** Nesta fase, vítima a esfórzase para agradar e para que o teñan en mellor consideración; este esforzo remata desencadeando un sentimento de impotencia e indefensión que culmina nun estado depresivo.

- **Estadio traumático ou de ansiedade.** Se o acoso persiste, a vítima adoitan sentirse vulnerable e presentar un estado de ansiedade, sendo frecuentes as condutas impulsivas e a perda de control.
- **Estadio de estabilización crónica.** É probable que perdure un sentimento de desvalorización e falta de autoestima, podendo establecerse un estado ansioso-depresivo e o trastorno de estrés postraumático.

As repercusións do mobbing ou acoso laboral sobre o traballador, son:

- **Consecuencias físicas:** Diversos trastornos psicossomáticos tales como: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dores no peito, etc.), trastornos musculares (dores lumbares, cervicais, tremores, etc.), trastornos respiratorios (sensación de afogo, sufocos, hiperventilación, etc.) e trastornos gastrointestinais (dores abdominais, náuseas, vómitos, sequidade de boca, etc.).
- **Consecuencias Psicológicas:** Ansiedade, estado de ánimo depresivo, apatía ou perda de interese por actividades que previamente lle interesaban, alteracións do sono (insomnio e hipersomnia), profundos sentimentos de culpabilidade, aumento do apetito, distorsións cognitivas (fracaso, culpa, ruína, inutilidade, etc.), hipervixilancia, suspicacia, fragilidade emocional con choro frecuente, ideas de suicidio non estruturadas, sen plan nin intentos de suicidio, sentimentos de impotencia e indefensión, medos ao lugar de traballo, a coller o teléfono, a enfrontarse co seu xefe, medo a volver traballar e a non ser capaz de desempeñar o seu traballo axeitadamente, medo a saír á rúa, expectativas negativas sobre o seu futuro, atención selectiva cara a todo aquilo relacionado co fracaso, diminución da capacidade de memoria e dificultades para manter a atención e pensamentos recorrentes sobre a situación de mobbing.
- **Consecuencias Sociais:** Aparición na vítima de condutas de illamento, evitación e retraemento, resignación, o sentimento de alienación respecto á sociedade e unha actitude cínica facía o ámbito.
- **Consecuencias Laborais:** Baixa laboral por estrés, durante a cal a empresa pode levar a cabo o despedimento ou negarse a aboalo o salario, difundir rumores sobre a vítima e mentir sobre a súa saída da empresa. Con iso consegue presentar unha imaxe negativa da vítima, o que contribúe a diminuír o seu empleabilidade, e que vaia considerándose a si mesma incapaz para traballar, e mostrando expectativas negativas sobre o seu rendemento e desempeño laboral.

5.- Prevención e intervención.

Para que unha situación de acoso psicolóxico na empresa non se produza ou non se volva producir, é necesario identificar os factores de risco psicossocial, avalialos e aplicar as medidas para a súa eliminación.

Como con calquera outro risco, e de acordo aos principios da Lei de prevención de riscos laborais, a actividade preventiva consiste en evitar que os riscos cheguen a materializarse.

O criterio técnico 69/2009, sobre as actuacións da Inspección de Traballo e Seguridade Social en materia de acoso e violencia no traballo, recolle as infraccións que poden derivarse do incumprimento da dita lei. Ademais dos argumentos legais que xa establecía o CT 34/2003, o actual criterio indica que as medidas de prevención que o empresario debe aplicar ante os supostos de acoso e violencia no traballo dos que teña ou debera ter coñecemento, serán as que mellor se adapten a cada situación concreta, aplicando as obrigas xerais dos artigos 14, 15, 16, 18, 22 e 25 da LPRL.

Dende o punto de vista técnico, na prevención do acoso psicolóxico pódense diferenciar 3 tipos de prevención:

- **P. primaria:** consiste na adopción de medidas para evitar tanto a aparición do acoso como as condutas violentas.
- **P. secundaria:** adopción de medidas para evitar as consecuencias.
- **P. terciaria:** actuación sobre as secuelas ou complicacións tras a aparición dos efectos.

5.1.- Indícanse como medidas preventivas as seguintes:

- Cambios no deseño do traballo: constitúen potenciais estresores os factores relativos ao contido das tarefas e os relativos á organización do traballo (baixo nivel de autonomía, ambigüidade do rol, deficiente comunicación, illamento e ausencia de apoio dos compañeiros, etc.). Hai que proporcionar un traballo con baixo nivel de estrés, alto control do traballo, alta capacidade de decisión, suficiente autonomía...
- A unión Europea recomenda un sistema de “boas prácticas” como política de prevención.
- Cambios nos sistemas de liderado-dirección, xa que a maior parte das situacións de acoso psicolóxico no traballo son de natureza vertical descendente.
 - Incorporación de novos valores na cultura das organizacións.
 - Recoñecemento, detección e manexo adecuado dos conflitos.
 - Mellora dos sistemas de comunicación bidireccionais e horizontais.
 - Adecuado sistema de motivación que non só evitará as situacións de desigualdade senón tamén a exposición social dos implicados.
 - Sistemas de mediación e arbitrio.
 - Comprobación da axilidade e eficiencia dos ditos sistemas.
- Fixación dos estándares de conduta ético-social da organización: debe quedar claro e aceptado por todos que condutas son aceptables e cales inaceptables, xustas ou inxustas e tolerables ou intolerables. Farase chegar a todos os membros da organización.

- Mellora da posición social de cada persoa: cun correcto sistema de xestión das discrepancias e de xestión dos conflitos. Debe de existir:
 - Un procedemento de queixas.
 - Obriga de dar resposta nun prazo.
 - Garantía de confidencialidade.
 - Procedemento de recurso.
 - Garantía de que non haberá represalias para quen denuncie nin para que achegue información.

As persoas encargadas da resolución deben estar formadas, adestradas, ser neutrais, independentes e con autoridade para tomar decisións.

- Vixilancia da saúde: a vixilancia da saúde pode axudar de maneira significativa na prevención das condutas de acoso e na minimización dos efectos sobre a saúde das vítimas. Non obstante, non é fácil a súa aplicación. Os problemas de saúde asociados ao acoso son multicausais e poden sobrevivir por outros problemas alleos ao traballo. É importante a vixilancia da organización: aplicación de cuestionarios, como test de Lagner-Amiel, que miden problemas de saúde psicosomáticos. Tamén é importante a vixilancia de traballadores sensibles e a detección de patoloxías que poidan levar ao acoso.
- A formación e a información dos traballadores, directivos, interlocutores sociais e médicos do traballo é fundamental para coñecer e detectar o acoso moral na traballo.

RISCOS PSICOSOCIAIS SECTOR TRANSPORTE

O estrés é algo cada vez máis frecuente na nosa sociedade. Son moitas as circunstancias vitais que poden levar a producir estrés, entre os que se encontra a propia conducción de vehículos. Este feito é preocupante, porque o estrés se relaciona con importantes problemas de saúde entre as que se inclúen graves enfermidades crónicas, altera as capacidades necesarias para unha conducción segura e aumenta perigosamente o risco de sufrir un accidente.

Como condutor, é importante coñecer que o estrés pode afectarche de dúas maneiras:

- O estrés sufrido polas circunstancias vitais, vai influír de xeito importante na forma de conducir.
- O propio sistema de tráfico contén moitos elementos que son unha fonte de estrés por si mesmos (como por exemplo, os atoaementos).

1.- ¿Qué é o estrés?

O estrés é un *proceso psicológico normal* que se orixina cando se presenta unha forte esixencia e non se sabe como responder ante ela de forma clara e axeitada. Se ante esa demanda puideses responder de forma inmediata e eficaz, a situación resolveríase con éxito e non se producirían as consecuencias negativas asociadas ao estrés.

En cambio, se non podes dar unha resposta rápida e axeitada, o organismo poñerá en marcha un mecanismo de emerxencia xeral, o que producirá unha serie de cambios corporais coa intención de afrontar a situación problemática, sexa da natureza que sexa.

Ademais, se esta resposta de alarma se fai demasiado intensa ou se se prolonga durante moito tempo, o estrés pode pasar de ser un mecanismo adaptativo a ser un serio problema de saúde.

2.- Situacións que provocan estrés.

Para que unha situación sexa estresante, a persoa que se encontre nela, ha de percibila como unha ameaza, un desafío ou algo que poida provocar algún tipo de dano. Por iso, calquera situación pode ser moi estresante para uns, pero non para outros.

De que depende que unha situación sexa estresante? Basicamente, dos recursos que se teñan para afrontala. Por iso, co debido adestramento, pódese aprender a facer fronte a estas situacións estresantes coas estratexias de afrontamento máis axeitadas.

Non obstante, hai moitas circunstancias que poden resultar estresantes para a maioría das persoas. Como son:

- Os *cambios bruscos ou frecuentes* no estilo de vida ou no traballo: cambios de domicilio, matrimonio, nacemento dun fillo, separación ou divorcio, falecemento dalgún familiar próximo, incorporarse a un novo traballo ou ser despedido, entre outros moitos.
- A *sobrecarga de traballo*, especialmente se este é de precisión ou esixe moita concentración.
- Marcarse *metas excesivamente elevadas*, manter un ritmo de vida acelerado, a excesiva competitividade no ambiente ou situacións frustrantes.
- A *estimulación ambiental* excesiva ou molesta, como por exemplo, as situacións de elevada densidade de tráfico, os ambientes moi buliciosos, o ruído, etc.
- Situacións nas que perigue a *integridade ou a seguridade da persoa*, como os incidentes ou numerosos eventos do tráfico.

Entre estas situacións, que son xeralmente estresantes, destacan pola súa alta frecuencia e pola súa relación co tráfico, os chamados estresores vitais. Este tipo de estresores implican cambios importantes na vida das persoas e teñen un grande impacto a nivel psicolóxico, como por exemplo, o falecemento dun ser querido, un divorcio, problemas económicos, etc.

Demostrouse, que a probabilidade de sufrir un sinistro é maior, canto máis intenso sexa o estrés experimentado, cantas máis situacións vitais estresantes acontezan ou canto menos tempo transcorrese dende elas.

As causas principais do estrés laboral nos condutores profesionais son:

- **Adaptación aos horarios de traballo:** Constante adaptación aos cambios correspondentes que pode ocasionar somnolencia e fatiga. Tamén pode producir unha dificultade nas súas relacións persoais pola necesidade de traballar os fins de semana, durmir fóra do seu domicilio, ter a obriga de vivir coa equipaxe preparada, adaptarse a comidas e aloxamentos descoñecidos, etc.
- **Horarios ríxidos:** Normalmente, estes traballos réxense por programas nos que as horas de saída e chegada son fixas, obrigando os condutores a cumprilas rigorosamente independentemente do estado da vía pública, as condicións climatolóxicas, etc. Isto produce situacións de tensión emocional coa conseguinte aparición do estrés.
- **Trato co público:** Calquera traballo que teña relación co público esixe unhas condicións psicolóxicas especiais. No caso do transporte de viaxeiros, sobre todo na cidade estes problemas multiplícanse xa que o pasaxeiro adoita ser moi esixente, sempre ten présa, non leva o importe do billete, culpa o condutor de todos os problemas do tráfico da cidade, etc. Tamén é un risco a posibilidade de

agresións, atracos para o roubo da recadación, etc. Ademais, teñen que convivir con outros vehículos, coa normativa de tráfico, cos axentes, etc.

- **Accidentes:** O sector de transporte está a ocupar o primeiro posto nas listas de falecementos acaecidos no traballo, superando, mesmo a construción. Mesmo cando unha lesión non reviste gravidade, o trastorno por estrés post traumático pode provocar unha minusvalidez prolongada que, nalgúns casos, obriga a cambiar de traballo.
- **Illamento:** Neste sector, sobre todo o transporte de mercadoría en estrada, o traballo adoita desenvolverse en solitario e o seu contacto con outras persoas é escaso ou nulo, de tal maneira que se xorde un problema, a consecución de axuda pode formular dificultades e demorarse en demasía.

Pode xurdir aburrimiento que provoque perdas de atención que favorezan os accidentes.

Existe risco de atracos e outras formas de violencia abrigo se o vehículo transporta mercadorías valiosas ou cobra o diñeiro á entrega da mercadoría.

- **Métodos de traballo:** As expectativas dos empresarios e a necesidade económica dos traballadores, así como certas modalidades de remuneración, como o pagamento por mercadoría transportada ou a falta de retribución das viaxes de volta sen carga, forzan aos condutores a prestar servizo durante un número de horas excesivo e a falsificar, en ocasións, os apuntamentos nos rexistros.
- **Concentración sostida:** A conducción de vehículos require unha gran concentración en xeral, e, a de transportes moito máis debido ao risco para terceiras persoas e ao carácter profesional dos transportistas. Por iso, esta concentración sostida durante toda a xornada pode xerar, tamén situacións de estrés.

2.1.- O tráfico como fonte de estrés.

Moitas características propias das condicións do tráfico e da circulación, xa son por si mesmas unha fonte de estrés que afectará de xeito importante á capacidade de conducir con seguridade. Entre elas pódense destacar:

- **O tráfico implica un risco para a vida ou a integridade persoal.** As situacións de tráfico implican con frecuencia certo risco para a vida ou para a integridade persoal dos condutores e dos pasaxeiros. En consecuencia, calquera manobra perigosa ou incidente no tráfico pode desencadear doadamente reaccións de defensa, hostilidade, tensión, agresividade ou ansiedade, xa que os condutores implicados poden sentirse doadamente en perigo.
- **Circular con présa ao volante.** A presión de tempo coa que moitos condutores circulamos, ten, polo menos, dous efectos relevantes para o estrés e para o tráfico:
 - En primeiro lugar, pode facer que conduzas máis rapidamente e de forma máis hostil, o que facilita que se produzan situacións de conflito moi estresantes.

- En segundo lugar, a prása, unida ás frecuentes conxestións de tráfico, pode levar a experimentar frustración por non chegar a tempo sen poder facer nada para evitalo. Esta situación adoita desencadear unha reacción de estrés, facilita as condutas hostís cara aos outros condutores e incrementa a frecuencia de conflitos no tráfico.
- **O ambiente de tráfico pode chagar a ser moi molesto.** Moitas situacións de condución, especialmente en cidade, van acompañadas dun elevado nivel de ruído ou dunha elevada densidade de estímulos (como por exemplo, a saída dun colexio), o que facilita as reaccións de estrés.

Ademais, se algunha situación esixe que poñas atención a máis elementos do tráfico dos que es capaz de captar (moitos vehículos, semáforos, peóns, postes publicitarios, sinalización horizontal e vertical, etc.), pódese producir un fenómeno coñecido como estrés perceptivo, que che impedirá captar todos os estímulos, incluídos aqueles necesarios para unha condución segura

- **Moitas situacións repítense con demasiada frecuencia.** Os elementos estresantes do tráfico (conflitos, conxestións no tráfico, presión de tempo, ruídos, etc.) adoitan producirse de forma habitual. Está demostrado que cando se presentan pequenos estresores repetidamente, estes se van acumulando e poden rematar por producir, co tempo unha grave reacción de estrés. Por exemplo, ante o atoamento das horas punta de cada mañá, lonxe de afacerte á súa repetición día a día, podes rematar por manifestar unha reacción de estrés moi elevada.

3.- Estrés e condución.

No proceso do estrés poden distinguirse tres etapas: reacción de alarma, fase de resistencia e fase de esgotamento. Cada unha destas etapas vai ter efectos distintos e moi relevantes no comportamento do condutor e na súa predisposición ao accidente.

3.1.- Reacción de alarma.

Na *reacción de alarma*, o corpo mobiliza moita enerxía preparándose para o que poida acontecer ante unha situación de estrés:

- O corpo prepárase para obter a máxima forza e velocidade dos músculos. Por exemplo, aumentan os niveis de adrenalina e de glicosa en sangue e incrementase a taxa cardíaca, a tensión arterial, o ton muscular e a respiración.
- A mente prepárase para procesar mellor a información máis relevante. Por exemplo, centras a túa atención directamente sobre o estresor, desatendendo calquera outro tipo de información do ambiente. É por iso que a percepción, a atención, a memoria e a toma de decisións se ven alteradas.

Por iso, nesta primeira etapa poden aparecer unha serie de comportamentos inadaptados e perigosos para a condución, tales como:

- O comportamento pode ser máis competitivo, agresiva ou hostil, o que pode dar lugar a provocacións ao resto dos condutores.
- Pódese reaccionar con impaciencia e impulsividade, o que fai que se tenda a aumentar a velocidade e a cometer graves erros na toma de decisións, ademais de diminuír a capacidade de anticipación aos eventos do tráfico.
- Pódese actuar de forma máis imprudente e mesmo temeraria, o que se acompaña dunha menor percepción do risco e unha maior tolerancia a este.
- Tense un menor respecto ás normas de circulación e á convivencia no tráfico.

3.2.- Fase de resistencia.

Na **fase de resistencia**, o corpo trata de compaxinar a esixencia que representa a fonte do estrés con todas as demais funcións corporais e as actividades diarias. En consecuencia, as respostas físicas e psíquicas do estrés mantéñense, aínda que dunha forma menos intensa. O resultado diso é un excesivo desgaste, aparecendo, a causa diso, os problemas de saúde relacionados co estrés, como son as dores de cabeza ou os trastornos dixestivos.

Por todo isto, a condución nesta fase, tamén resulta perigosa, principalmente polas seguintes razóns:

- Poden aparecer todas as alteracións sobre a condución da fase de alarma, aínda que quizais cunha intensidade máis moderada (agresividade, hostilidade, competitividade,...).
- Ademais, é frecuente observar unha menor tolerancia á frustración nos condutores, polo que calquera contrariedade, por pequena que sexa, pode alterar máis do esperable.

3.3.- Fase de esgotamento.

Finalmente, na **fase de esgotamento**, o organismo rematou practicamente coas súas enerxías. Poden aparecer agora moitos dos graves problemas de saúde asociados ao estrés, que afectarán á calidade de vida, como poden ser:

- O sistema inmunitario debilítase, polo que aumenta o risco de contraer enfermidades infecciosas.
- As alteracións no sistema circulatorio rematan por incrementar as posibilidades de sufrir algún tipo de trastorno cardíaco, especialmente o infarto.
- É frecuente a aparición de trastornos dixestivos, entre os que poderíamos destacar as úlceras.

- Son habituais as dores, especialmente os musculares e as xaquecas.
- Aparecen trastornos do sono, entre os que destacan as dificultades para conciliar o sono.
- A fatiga aparece con moita rapidez e é moi intensa, o que afecta gravemente ao rendemento en calquera tipo de tarefa.
- Ademais, a nivel cognitivo, adoitan experimentarse alteracións do estado de ánimo (por exemplo, tristura), irritabilidade, agresividade, impulsividade, dificultades para concentrarse e esquecementos frecuentes.

Todos estes efectos na saúde, teñen as súas consecuencias durante as tarefas de condución, polo que a circulación pode volverse moi perigosa, debido a que:

- As decisións son moito *máis lentas* e cométense moitos máis erros.
- É *difícil manter a atención* sobre o tráfico, aumenta a posibilidade de sufrir distraccións con maior facilidade.
- Poténciase a *aparición da fatiga*.
- Sófrese alteracións no teu estado de ánimo, o que leva consigo a comportarse dunha forma agresiva, hostil ou impulsiva.
- Aumentan as *actuacións de forma temeraria*, xa que aumenta a tolerancia do nivel de risco.
- Mostrar menor respecto polas normas de circulación e convivencia no tráfico.
- Aumenta a posibilidade de consumo de alcohol, drogas ou fármacos, tratando con iso de afrontar as situacións de estrés ou de minimizar os efectos negativos. Como sabes, estas substancias alteran as túas capacidades mínimas imprescindibles para circular con seguridade.

4.- ¿ Que facer ante o estrés?

Para evitar as consecuencias negativas do estrés, o máis importante é tratar de mellorar as estratexias utilizadas para afrontar estas situacións, especialmente se se trata dun condutor profesional ou se se utiliza o vehículo de xeito habitual.

Para iso, buscar axuda especializada, é fundamental para acurtar a duración dos períodos de estrés, reducir a súa intensidade e conseguir previr a súa futura aparición. Ademais, non debes recorrer a produtos como o alcohol, as drogas ou os fármacos sen control médico. Con iso, á parte de mellorar a túa saúde e a túa calidade de vida, lograrás tamén unha maior seguridade ao volante.

Finalmente, hai unha serie de recomendacións a ter en conta de xeito xeral para atenuar algúns dos efectos do estrés, como poden ser:

- Tomar o hábito de levantarse con tempo abondo, non coa hora xusta, para afrontar tranquilamente calquera imprevisto de camiño ao traballo (xa sexa no tráfico ou no fogar).
- Procurar durmir as horas necesarias, seguindo as recomendacións dunha hixiene de sono axeitada.
- Non se impor metas inalcanzables e priorizar as necesidades. Levar a cabo as tarefas unha tras outra, planificando sempre o tempo para descansar, e ter sempre presente que os recursos son limitados. Aprender a relaxarse nos momentos axeitados para iso.
- Manter un estilo de vida saudable: unha dieta equilibrada e facer exercicio de forma habitual serán sempre prácticas recomendables para manter o organismo preparado ante calquera esixencia e para descargar tensións.
- Realizar con certa frecuencia actividades relaxantes: dende masaxes, un simple baño ou facer saídas de fin de semana, ata técnicas de relaxación máis específicas e sofisticadas.
- Evitar o consumo de alcohol, tabaco, outras drogas ou fármacos. Ter especial precaución cos estimulantes, como o café ou o té.
- Ante unha viaxe, saír con tempo abondo para afrontar imprevistos, parar a descansar as veces que sexan necesarias e non marcar nunca horas de chegada rixidas.
- escoitar música relaxante cando conduzas e te encontres nunha situación especialmente estresante.