

Curso Riesgos Psicosociales en el ámbito de las app

AfforHealth





- Características de los Factores Psicosociales
- Diferencia entre Factores Psicosociales y Riesgos Psicosociales
- Importancia de evaluar los riesgos
- Los Riesgos Psicosociales: El estrés, la fatiga y la violencia laboral
- Factores relacionados con las organización y gestion del trabajo

Riesgos psicosociales en el trabajo

Los «**riesgos psicosociales en el trabajo**» se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA) como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores».



Riesgos Psicosociales en el trabajo





Estrés laboral

Percepción de la persona de un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos disponibles para hacerle frente.

- **Demandas:** Altos ritmos de trabajo, volumen de trabajo elevado, plazos de entrega exigentes, etc.
- **Recursos:** Falta de tiempo, falta de habilidades o competencias, falta de recursos, falta de herramientas, etc.





Fatiga laboral

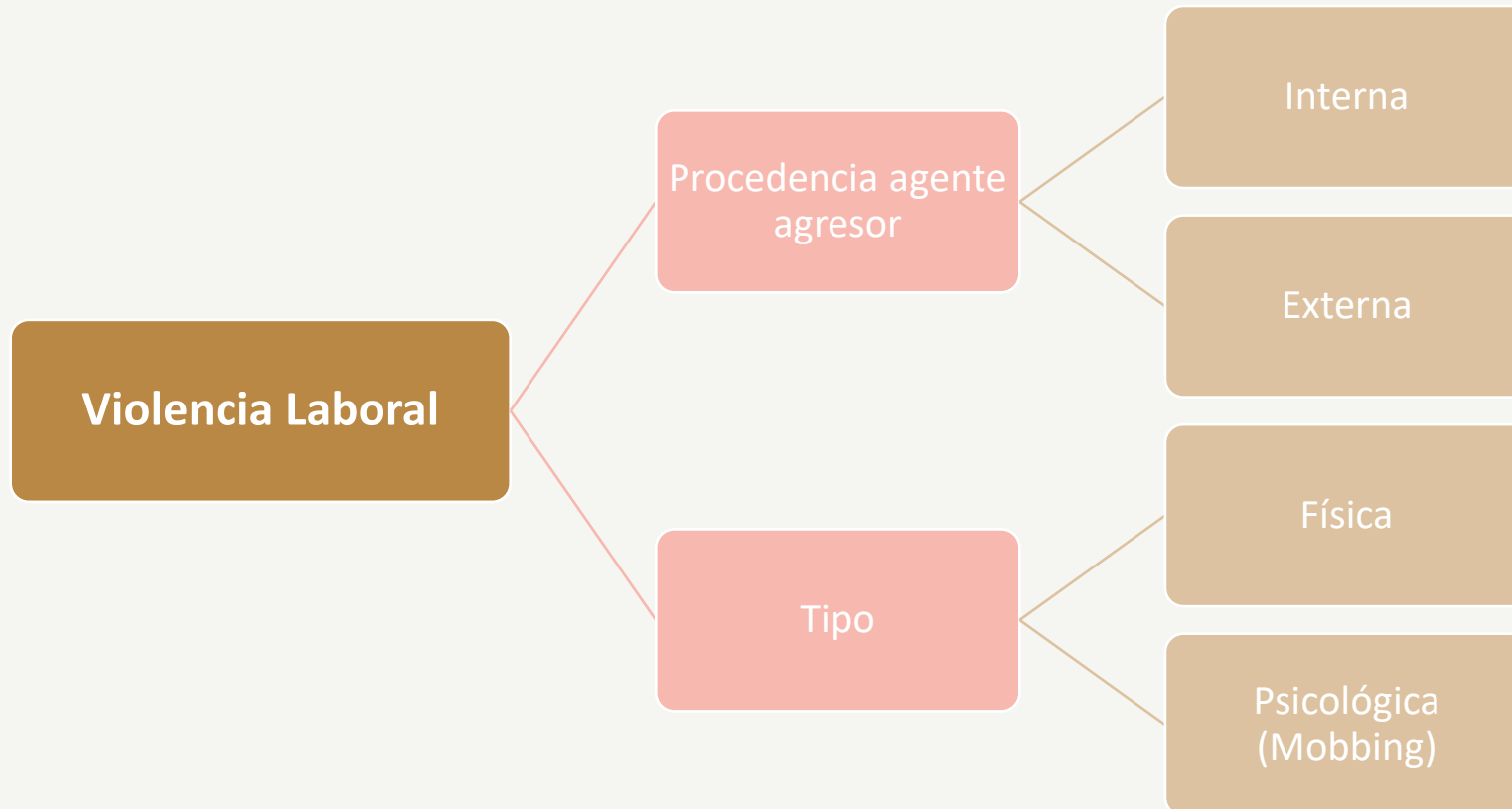
Es un estado de agotamiento producido por la exposición a altas demandas lo que produce una disminución transitoria de la eficiencia funcional, mental y física, que depende de la intensidad, duración y **distribución temporal de la tensión** mental precedente. El restablecimiento de la fatiga se consigue mediante descanso y recuperación.

CANSANCIO → SINTOMA



Violencia laboral

Conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otra persona.
"Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso de 2007".



Acoso psicológico en el trabajo

“El **acoso moral en el trabajo o mobbing** se define como una situación de hostigamiento a un trabajador frente al cual se desarrollan actitudes de violencia psicológica de forma prolongada que conducen a su extrañamiento social en el marco laboral, causándole alteraciones psicosomáticas de ansiedad y consiguiendo, en ocasiones, el abandono del empleo por parte del acosado, al no poder soportar el estrés al que se encuentra sometido”.



Conflicto interpersonal

- Las conductas no son frecuentes ni sistemáticas, son ocasionales.
- No hay finalidad premeditada.
- Se suele dar entre dos trabajadores.
- Los comportamientos acosadores van dirigidos a todo el grupo de trabajadores.
- Suele haber simétrica, igualdad entre los protagonistas.

Acoso

- Conductas frecuentes, sistemáticas, repetidas y prolongadas en el tiempo.
- El acosador tiene una finalidad de carácter instrumental o finalista.
- Suele darse un elemento grupal, un grupo contra 1 persona.
- Los comportamientos van dirigidos hacia uno o varios trabajadores, pero no a todos.
- Suele haber una relación asimétrica entre los protagonistas.

Conflicto interpersonal

- Roles y tareas están claramente definidas.
- Las relaciones son de colaboración.
- Las discrepancias son explícitas.
- Las confrontaciones son ocasionales.
- El estilo de comunicación es sincero y eficiente.
- Los objetivos son comunes y compartidos.

Acoso

- Ambigüedad de rol
- Relaciones son de competencia y boicot.
- Las discrepancias no son explícitas.
- Las confrontaciones son frecuentes.
- El estilo de comunicación es evasivo.
- Los objetivos no son comunes ni compartidos.



Otros riesgos

- **Síndrome de quemado:** Estrés laboral crónico, prolongado en el tiempo.
- **Adicción al trabajo:** workaholic.
- **Aburrimiento.**
- **Inseguridad laboral.**

Factores psicosociales

El concepto de **factores psicosociales** hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

- Presentes en todo tipo de trabajo
- No actúan de forma independiente



Clasificación de Factores Psicosociales



Diferencia entre factor y riesgo

Riesgo

La Ley 31/1995 define el **riesgo laboral** como "la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo".

Factores de riesgo

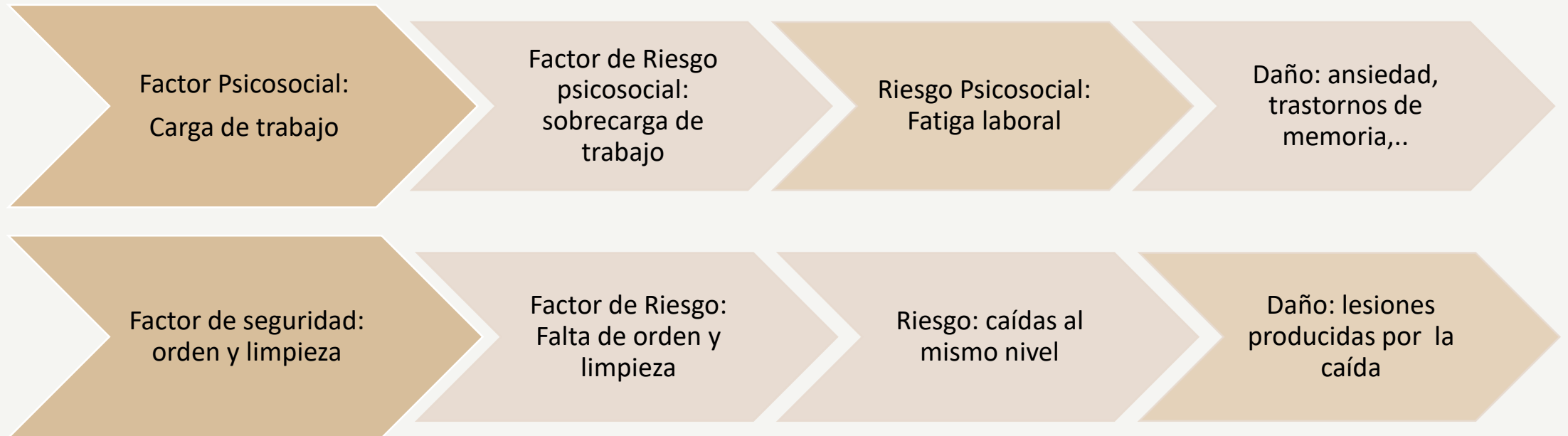
Toda fuente de posible lesión o daño para la salud. La Ley 31/1995 de PRL nos dice además que "se entenderán como procesos, actividades, operaciones, equipos o productos potencialmente peligrosos aquellos que, en ausencia de medidas preventivas específicas, originen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que los desarrollan o utilizan".

Daño

Lesión o enfermedad producida por la no prevención de los factores causantes.



Diferencia entre factor y riesgo





Conflicto interpersonal

- Aumento del absentismo laboral
- Aumento de accidentes laborales
- Aparición de síndrome de Burnout
- Fuga de talento
- Disminución del compromiso y de la implicación en el desarrollo de los proyectos o de la propia organización
- Clima laboral negativo (conflictos personales y malas relaciones)
- Contagio emocional negativo (pérdida colectiva de motivación)
- Falta de cooperación
- Disminución de la calidad del trabajo
- Sustitución de la creatividad e innovación por la rigidez y la falta de flexibilidad

Acoso

- **Efectos físicos**
Alteraciones del sueño, la alimentación, etc.. Taquicardia, palpitaciones, opresión en el pecho, falta de aire, sudoración, náuseas, "nudo" en el estómago ...
- **Efectos cognitivos**
Dificultades de atención, concentración y memoria, preocupación excesiva, rumiaciones, incremento de las dudas y sensación de confusión, interpretaciones inadecuadas, susceptibilidad, depresión, ansiedad, etc.
- **Efectos motores**
Estado de alerta e hipervigilancia, bloqueos, torpeza, impulsividad, inquietud motora, paralización, ... Irritabilidad, agresividad, ensimismamiento, dificultades para conversar, en unos casos, y verborrea en otros, etc.

¿Por qué realizar una Evaluación de Riesgos Psicosociales?

CT 104/2021:

Es obligatorio identificar y evaluar los riesgos psicosociales presentes en una organización. **IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN**, procesos inseparables

- Costes
- Retorno de la inversión
- Importancia de la salud

LPRL: “El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en **todos** los aspectos relacionados con el trabajo” (Art. 14.2)

LPRL: La obligación de evaluar los riesgos que no se pueden evitar en los términos previstos por el Art. 15.1.b) y 16.2. LPRL y los Art. 3 a 7 RSP, cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al Art. 12.1.b) LISOS.





Fases del Proceso ER Psicosociales

Selección de técnicas de investigación y evaluación



Registros



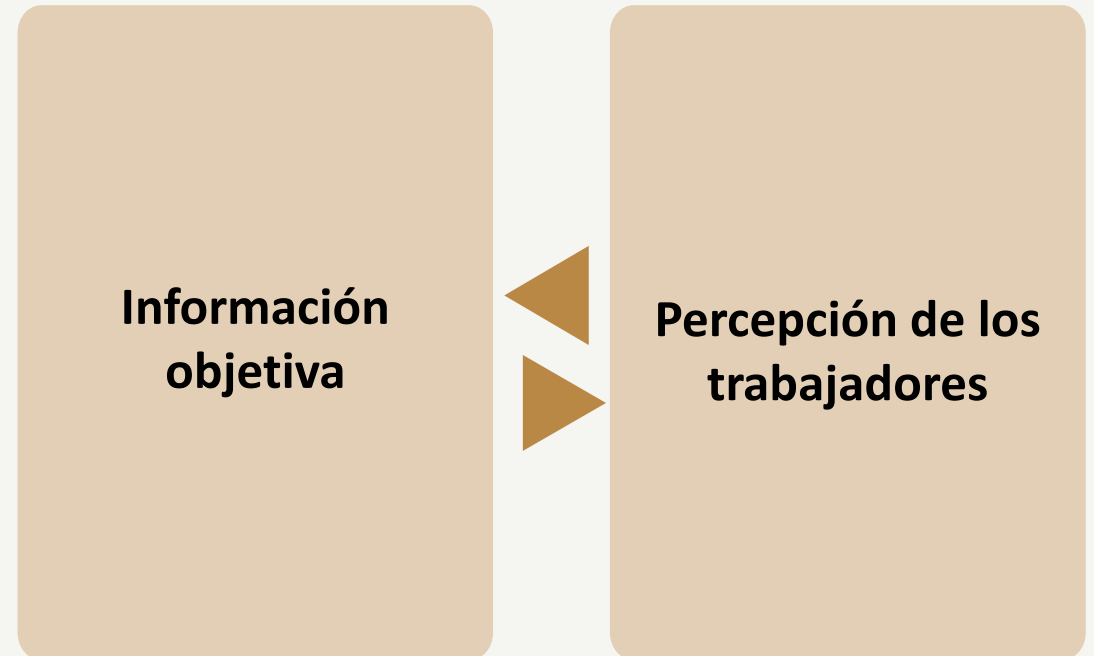
Cuestionarios,
inventarios, escalas



Observación



Entrevista o
Focus Group



Instrumentos de Evaluación de Riesgos Psicosociales

Método FPSICO (VER 4.1)
INSHT



FPSICO

Método CopSoQ-Istas 21
(ver 2.0)
Instituto ISTAS - CCOO

 **CoPsoQ**
istas21
versión 2



#FPSICO 4.0

FACTORES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Tiempo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados, domingos y festivos • Descanso semanal • Compatibilidad vida laboral-vida social
Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • Temporal • Decisional
Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempo • Esfuerzo de atención • Cantidad y dificultad de la tarea
Demandas psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cognitivas • Emocionales
Variedad /contenido del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario • Sentido del trabajo • Contribución del trabajo • Reconocimiento del trabajo
Participación / Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Supervisión

FACTORES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Interés por el trabajador / compensación	<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador • Facilidades para el desarrollo profesional / Valoración de la formación • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas / Satisfacción con el salario
Desempeño de rol	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol • Conflicto de rol • Sobrecarga de rol
Relaciones / apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes • Calidad de las relaciones • Exposición a conflictos • Exposición a situaciones de violencia • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto • Exposición a discriminación

#FPSICO 4.0

VENTAJAS

- Respaldo de organismo oficial
- Analiza las situaciones de Acoso-Violencia en le trabajo
- Grupos de hasta 8 trabajadores
- Mayor facilidad de interpretación por el grupo de trabajo
- Establecimiento de comparativa con estudios de riesgos psicosociales llevados a cabo en años anteriores

INCONVENIENTES

- Analiza de forma sutil las situaciones de conciliación de vida laboral y familiar
- El cuestionario no puede adaptarse.
- Es más antiguo



#COPSOQ-ISTAS 21

Adaptación de COPSOQ- Copenhagen Psychosocial Questionnaire.

Existen tres versiones:

- **Corta:** destinada a la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, y para sensibilización
- **Media:** destinada a la evaluación de riesgos en empresas con 25 trabajadores o más
- **Larga:** de uso exclusivo por personal investigador en proyectos de investigación



#ISTAS 21

FACTORES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Exigencias psicológicas en el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Ritmo de trabajo• Exigencias cuantitativas• Exigencias emocionales• Exigencias de esconder las emociones
Apoyo social y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Previsibilidad• Conflicto de rol• Claridad de rol• Calidad de liderazgo• Apoyo social de superiores• Apoyo social de compañeros• Sentimiento de grupo
Compensación del trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Inseguridad sobre las condiciones de trabajo• Inseguridad sobre el empleo• Reconocimiento
Conflicto trabajo-familia	<ul style="list-style-type: none">• Doble presencia
Capital social	<ul style="list-style-type: none">• Justicia• Confianza vertical
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Influencia• Posibilidades de desarrollo• Sentido del trabajo

#ISTAS 21

VENTAJAS

- Analiza las situaciones de conciliación de vida laboral.
- Es un método mas actual.
- Permite la adaptación del cuestionario.

INCONVENIENTES

- Las agrupaciones mínimas deben ser de 25 trabajadores.
- No analiza situaciones de violencia o acoso psicológico.
- Las variables están predefinidas, únicamente, departamento, puesto, sexo, edad y antigüedad.



Diferencias entre #ISTAS 21 y #FPSICO

ISTAS 21	FPSICO 4.0
6 Factores	9 factores
33 preguntas con 109 ítems	44 preguntas con 89 ítems
La creación de unidades de análisis está vinculada al puesto de trabajo y departamento	Se pueden generar todas las unidades de análisis que se deseen
Dispone de AIP	Dispone de AIP
En el informe de resultados, se obtienen gráficas de exposición de cada dimensión por puesto de trabajo. Pero las respuestas a los ítems las muestra agrupadas de toda la empresa (no por puestos)	Se pueden extraer informes detallados por unidad de análisis, por agrupaciones y comparativas, tanto de las gráficas de exposición como de las respuestas a los ítems
No proporciona información cualitativa	No proporciona información cualitativa
No recoge Acoso	Recoge violencia física, psicológica, sexual, discriminación, conflictos, clima..
Aporta información de salud global (solo en pantalla)	No aporta información de salud



¿Qué es PSICOMET?

Una **herramienta técnica de diagnóstico del bienestar emocional de los trabajadores**, teniendo en cuenta los factores de riesgo psicosocial del puesto de trabajo y las características personales de cada persona, **con el fin de facilitar la vigilancia de la salud**, siguiendo las recomendaciones que define el **Protocolo PSICOVS2012**.





Objetivo de la herramienta

El **objetivo** fundamental identificación y evaluación de factores de riesgos así como la detección precoz del daño, evaluando si el origen es personal o laboral, y servir como medio para promover la salud en el trabajo.

ENFOQUE PREVENTIVO --- INTERVENCIÓN --- CONTROL



Nivel 1

Condiciones intralaborales

- Esfuerzo mental tareas
- Ambiente de trabajo
- Monotonía y motivación en el trabajo
- Promoción y desarrollo
- Conciliación vida familiar
- Conflictos
- Nivel de satisfacción general

Condiciones extralaborales

- Problemas importantes de salud familiar
- Conflictos familiares
- Cambios importantes de residencia
- Conflictos legales
- Accidentes
- Agresiones o amenazas relevantes
- Otras situaciones críticas personales

Nivel 2

- Estrés y ansiedad (Goldberg)
- Indicadores de malestar general
- Índice cribado factores de confusión
- Actitud antes el conflicto

Nivel 3

- SCL-90
- Entrevista personal + Informe

Técnicas cualitativas de recogida de información

- REGISTROS
- OBSERVACIÓN
- ENTREVISTA
- GRUPOS FOCALES



Registros

- Disponer de información que otros departamentos puedan facilitarnos (p.e. RRHH /PRL ...)
- Trazabilidad de los hechos
- Confirmación de los hechos
- Estudios longitudinales de evolución de los datos (p.e. ausencias en el puesto de trabajo y motivos).



Observación

¿Qué observamos?

- Ocurrencia
 - Frecuencia
 - Duración
 - Intensidad
 - Adecuación
- Diseño del sistema y elaboración de instrucciones y procedimientos.
 - Condiciones materiales.
 - El lugar.
 - Elección de las tareas y personas a observar.
 - Programación de las observaciones.
 - Formación específica a los observadores.
 - Realización de la observación.
 - Evitar interrupciones.
 - Registro de los datos.
 - Puesta en común de los resultados.



Observación

Ventajas

- Procedimiento objetivo y empírico.
- Registro sistemático y homogéneo de datos.

Inconvenientes

- El hecho de observar interfiere en el comportamiento.
- Alto coste.
- Válido sólo para puestos manuales.
- La persona observada no participa de forma activa.



Entrevista

- Método personalizado, mayor riqueza informativa.
- Puede ir más allá de la conducta y de los problemas sociales.
- Tiene flexibilidad para adaptarse a las personas y a las circunstancias
- Da la oportunidad de observar al entrevistado: reacciones, ambiente, etc.
- Obtiene fácil respuesta a cuestiones personales íntimas de las que es más fácil hablar que escribir.
- Da garantía de que la respuesta es individual; por escrito puede hacerse en grupo o sugerida por otra persona.
- El número de no respuesta es menor.
- Se pueden obtener respuestas espontáneas.
- Puede durar todo el tiempo necesario una vez que se oriente el tema.
- Los datos obtenidos son susceptibles de cuantificación y tratamiento estadístico.
- El entrevistado no tiene que saber leer ni escribir.

A tener en cuenta....

- No apremiar al entrevistado, concédale tiempo suficiente para que acabe su relato. Saber escuchar.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo, adaptado a nuestro interlocutor.
- Reformular para asegurarnos de que hemos entendido bien las respuestas.
- Evitar todo lo que implique crítica, sorpresa, aprobación o desaprobación, tanto al formular las preguntas como ante las respuestas.



Grupo de discusión

Un grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo. Se lleva a cabo con aproximadamente siete a diez personas, guiadas por un moderador experto.

Deberá **seleccionarse a los miembros** del grupo en función de la relación de los individuos con el **objetivo de la discusión**, prescindiendo de jerarquías o de simpatías personales.

A priori, puede utilizarse como un estudio previo para conocer determinados temas, para definir problemas que deben medirse con más exactitud, para conocer o comprobar el vocabulario de una encuesta por ejemplo...

En paralelo con el fin de comparar resultados, tener distintos puntos de vista sobre una situación, profundizar en un estudio...

A posteriori para buscar explicaciones a datos obtenidos, para determinar estrategias de acción, para determinar prioridades o para comprobar hipótesis.



Ventajas

- Las aportaciones del grupo permite encontrar más variedad de opciones al partir de distintos puntos de vista.
- Se consigue mayor implicación de los trabajadores.

Inconvenientes

- Si el grupo no está bien dirigido, puede perderse en discusiones interminables.





Muchas gracias



mcarmen.rodriguez@afforhealth.com



606665836

AfforHealth



Argentina | Bolivia | Chile | Colombia | Ecuador | España | México | Panamá | Paraguay | Perú | Uruguay



911 596 979



info@afforhealth.com

www.afforhealth.com