

El síndrome se caracteriza por:

- **Despersonalización del trabajo** (desarrollo de actitudes negativas hacia los clientes o pacientes provocando una deshumanización del trabajo).
- **Cansancio emocional** (sentimiento de no poder dar más en materia afectiva).
- **Baja realización personal** (autoevaluación negativa).

Estas dos patologías son claros ejemplos de la importancia de los riesgos psicosociales en la empresa.

6. ¿Cómo previene la empresa los riesgos derivados de estas situaciones?

Existen una serie de medidas que la empresa puede aplicar una vez detectados estos síntomas en el ambiente de trabajo mediante la realización de encuestas o aplicación de métodos como el FPSICO. La empresa debe disponer de protocolos de actuación para hacer frente a este tipo de situaciones como:

- **Protocolos de resolución de conflictos.**
- **Protocolos en caso de acoso sexual.**

Además, la empresa debe introducir cambios en la organización del trabajo siempre que se pueda prever un nivel de estrés que pueda dar lugar a conflictos o insatisfacción laboral.

7. ¿Por qué es importante tener en cuenta este tipo de riesgos?

Estos riesgos pueden conllevar para los trabajadores, desmotivación, insatisfacción laboral, baja autoestima, incapacidad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos frecuentes y bloqueo mental.

Para la empresa supone absentismo laboral, alta rotación en puestos de trabajo, alto índice de accidentes, debido a la escasa atención e inexperiencia en el puesto, que es consecuencia a su vez, de la alta rotación.

8. ¿Cuál es el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención en este tipo de evaluación?

Pueden solicitar la evaluación de riesgos psicosociales, en colaboración con los técnicos de los servicios de prevención ajenos o propios, según sea el caso. Pueden participar en el proceso de elaboración y su seguimiento.

En caso de que la empresa se niegue a realizarla, puede acudir a Inspección de Trabajo para que desde este organismo requieran a la empresa a que la lleve a cabo.

Pueden acompañar a los técnicos en las visitas, cuando vayan a realizar las encuestas a los trabajadores que permitan tener una visión del clima laboral en la empresa.

Los Delegados y Delegadas de Prevención deben ser informados de cualquier incapacidad temporal en la empresa debida a depresiones u otros síntomas derivados de estos factores.

**¡Ni una muerte más en el trabajo!
¡Sin evaluación no hay prevención!**

USO
UNIÓN SINDICAL OBRERA

@USOConfe · www.uso.es



**PREGUNTAS FRECUENTES
SOBRE EVALUACIÓN
DE RIESGOS
PSICOSOCIALES**

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Qué son los riesgos psicosociales?

Son los riesgos derivados de los aspectos del diseño del puesto de trabajo y de la organización de las tareas a realizar. Se producen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, capacidades o expectativas del trabajador o trabajadora, dando lugar a estrés debido a la percepción que tiene la persona de incapacidad de adaptación a su puesto de trabajo.

2. ¿Cuáles son los principales factores de riesgo?

Este tipo de riesgos, pueden evaluarse a través de estrategias de medición diseñadas y aplicadas por técnicos con el nivel superior de formación en materia de prevención de riesgos laborales, con la especialidad de Higiene Industrial.

Existen diversos equipos para la medición de contaminantes en el ambiente de trabajo como:

- **Tiempo de trabajo:** se tiene en cuenta si se trabaja en fines de semana, festivos, tiempo de descanso y conciliación de la vida familiar y laboral.
- **Autonomía:** distribución de las pausas, ritmo de trabajo, distribución de las tareas, cantidad del trabajo, posibilidad de pausas no reglamentarias, resolución de incidencias.
- **Carga de trabajo:** presiones de tiempos, esfuerzos de atención, cantidad y dificultad de la tarea.
- **Demandas psicológicas:** exigencias cognitivas y emocionales del puesto.
- **Variedad y contenido de las tareas:** monotonía en el trabajo, sentido del trabajo, reconocimiento del trabajo.
- **Participación y supervisión:** grado de participación y control ejercido por los superiores.
- **Interés por el trabajador y compensación:** facilidades para el desarrollo profesional, valoración de la cualificación, si existen recompensas para los esfuerzos realizados, retribución salarial justa.
- **Desempeño de rol en el puesto de trabajo:** ambigüedades, conflictos de rol y sobrecargas de trabajo debido a las excesivas funciones a desempeñar.
- **Relaciones y apoyo social:** se consideran aspectos como el apoyo dentro de la empresa al trabajador, la calidad de las relaciones en la empresa, los posibles conflictos interpersonales, discriminación, situaciones de violencia y gestión de la empresa de los conflictos que puedan surgir.

3. ¿Cómo se detecta este tipo de riesgos?

Existen métodos como el desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), denominado "FPSICO", que actualmente está en su versión 4.0 en la página web del organismo estatal (<http://www.insht.es>) y que desde **USO** recomendamos su utilización.

En dicho método, se tienen en cuenta los factores de riesgo indicados anteriormente. Mediante 44 preguntas y 89 ítems, se puede valorar la situación en un lugar de trabajo calificándolo como situación adecuada, riesgo moderado, riesgo elevado o riesgo muy elevado.

4. ¿Qué puede provocar este tipo de riesgos en los trabajadores y trabajadoras?

La exposición continuada a ambientes laborales estresantes puede dar lugar a la aparición de respuestas fisiológicas del organismo que implican a los sistemas endocrino, nervioso e inmunológico.

Entre otros trastornos podemos encontrar:

- **Trastornos gastrointestinales.**
- **Trastornos cardiovasculares.**
- **Trastornos endocrinos.**
- **Trastornos dermatológicos** (aparición de urticarias).
- **Adicciones** (alcohol, tabaco, drogas).
- **Trastornos del sueño.**
- **Trastornos sexuales.**
- **Trastornos de la conducta** (hipersensibilidad a las críticas, mal humor, bloqueos mentales, etc.).

5. ¿Qué son el *mobbing* y el *burn out*?

El *mobbing* es una situación de hostigamiento psicológico en el trabajo que se deriva de las relaciones interpersonales en el mismo y se produce, debido a que una persona, o serie de personas, ejercen una violencia psicológica de forma sistemática sobre otra persona en un lugar de trabajo, por ejemplo:

- Comentarios injuriosos contra una persona.
- Atacar opiniones de una persona.
- Ridiculización de la persona por su aspecto o forma de vestir.
- Encomendar a la persona un trabajo excesivo e innecesario.
- *Shunting*, que consiste en encargar tareas para las que el trabajador o trabajadora está sobrecualificado de forma que repercuta negativamente en su autoestima.
- Asignar trabajos monótonos y repetitivos a la víctima del hostigamiento.
- Ambigüedad de rol, de manera que el trabajador no conoce cuáles son exactamente sus funciones y responsabilidades.
- Distribuir el trabajo de manera no equitativa.

El *burn out* o *síndrome del trabajador quemado* es una patología derivada de la interacción del trabajador con unas condiciones nocivas de trabajo. Se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico, que provoca sentimientos negativos, hacia el trabajo desempeñado y las personas, así como la sensación de encontrarse agotado a nivel emocional.

Este síndrome suele aparecer en trabajadores del sector servicios (contact center, comerciales, dependientes) y del ámbito de la salud (doctores, doctoras, cuidadores de personas dependientes, etc.).