

4



# DOSSIER: PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN INTERVENCIÓN SOCIAL

2016

Colabora:



## Gizardatz

Asociación de Entidades de Iniciativa  
e Intervención Social de Bizkaia  
*Bizkaiko Gizarte Ekimeneko  
eta Esku Hartzeko Entitateen Elkartea*



Usted es libre de:  
COPIAR, DISTRIBUIR Y COMUNICAR PÚBLICAMENTE LA OBRA

Editor: Gizardatz  
Autora: Olatz Apellaniz Calderaro  
Diseño y maquetación: ST3 elkarte

1.	Presentación .....	4
2.	Marco Normativo.....	5
3.	Factores Psicosociales .....	6
4.	Riesgos Psicosociales .....	7
5.	Análisis de Riesgos Psicosociales en Entidades de Intervención Social .....	11
6.	Bibliografía - Recursos web .....	20

## 1. PRESENTACIÓN

El “Dossier de prevención de riesgos psicosociales en entidades de Intervención social” y la “Guía de evaluación de riesgos psicosociales en entidades de intervención social “ es el resultado de un proyecto emprendido con la colaboración de Hirekin “Asociación de entidades de iniciativas e intervención social de Euskadi” y sus entidades socias: Gizardatz, Aisa y Hedatzen y de la UPV/EHU con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo de las personas que colaboran en dichas organizaciones.

La Organización Mundial de la Salud define el concepto de **salud** como *“El estado de completo bienestar físico, psicológico y social, y no sólo la ausencia de enfermedad”*, por ello el factor social es un elemento que conforma el estado de bienestar junto a lo físico y a lo mental.

El estrés, la ansiedad, la depresión, diversos trastornos psicosomáticos, trastornos cardiovasculares... pueden ser debidos a la exposición a riesgos psicosociales en el puesto de trabajo.

En nuestro caso estamos hablando de organizaciones y entidades de intervención social que acuden a prestar asistencia y socorro a colectivos en peligro de exclusión entre otras funciones.

Además, aunque no entraremos en este momento a desarrollarlo, podemos encontrarnos con la figura del voluntariado, más compleja si cabe al no existir una relación laboral con la organización, pero no por ello quedando al margen de la prevención de riesgos laborales.

El Dossier y la Guía pretenden ser una herramienta de apoyo para todos los actores implicados en la prevención de riesgos psicosociales. Con ello podrán disponer de la información necesaria con la que tomar decisiones e implementar las medidas adecuadas con las que contener los riesgos psicosociales, así como planificar correctamente la acción preventiva.

En el Dossier se introducen conceptos básicos sobre los riesgos y factores psicosociales y un análisis de los riesgos que se enfrentan los/las trabajadores/as del sector de intervención social.

Por otra parte, en la Guía se explica el procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales y se propone un método de autoevaluación para poder aplicarlo específicamente en el sector de la Intervención social y también una serie de recomendaciones para mejorar las condiciones de salud de los/las trabajadores/as en relación con estos factores.

## 2. MARCO NORMATIVO

### General

#### Constitución española

- **Artículo 40:** establece que los poderes públicos deben velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- **Artículo 41:** se reconoce el derecho a la protección de la salud.

#### LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

- Establece la obligación del empresario de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, factores psicosociales incluidos.

#### RD 39/1997 Anexo VI

- Describe la formación necesaria para el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, se explicita la formación necesaria en Ergonomía y Factores Psicosociales, y en el artículo 34 establece cuatro especialidades posibles en los Servicios de Prevención, una de las cuales es Ergonomía y Psicología aplicada, reconociendo con ello los factores psicosociales como factores de riesgo para la salud de las personas trabajadoras.

### 3. FACTORES PSICOSOCIALES

#### Factores psicosociales

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en *interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del/la trabajador/a, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo* (OIT, 1986, p. 3).

#### Factores Psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales cuando son *factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y al bienestar del trabajador son factores de riesgo* (Benavides et al. 2002), es decir, *cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral* (Peiró, 1993).

Factores Psicosociales	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales...
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación trabajo-familiar.	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia. Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

*Categorización de Cox y Griffiths (1996)*

## 4. RIESGOS PSICOSOCIALES

El riesgo psicosocial (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999) es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del/la trabajador/a y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

### · Principales Riesgos Psicosociales

#### · El Estrés

La Comisión Europea define el **estrés laboral** como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo.

La jurisprudencia española en diferentes actuaciones ha considerado al estrés como accidente laboral, un daño a la salud causado por el trabajo. Como riesgo psicosocial supone un estado de deterioro del funcionamiento que tiene un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud, física y mental. Los datos europeos indican que es una de causas de baja laboral más importantes, que está ampliamente extendido y que está en aumento.

#### · El Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional

Maslach y Jackson (1986, p.1) El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma. El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciado que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recogen la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión.

Edelwich y Brodsky, (1980) han determinado **varias etapas** por las que atraviesa el/la trabajador/a hasta llegar al **síndrome de Burnout**:

- **Etapas de entusiasmo:** El/la trabajador/a experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. Y el/la trabajador/a tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante.
- **Etapas de estancamiento:** Comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo
- **Etapas de frustración:** Es el periodo de la desilusión y de la motivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales.
- **Etapas de apatía:** Se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas.
- **Etapas de Burnout:** En esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. La legislación se ha ocupado del tema del burnout considerándolo como accidente de trabajo.

## ·Violencia

La OIT (2003) define la **violencia laboral** como *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”*.

La California Occupational Safety and Health Administration (1995) divide los tipos de violencia en **tres tipos fundamentales**:

- **Violencia de tipo I:** Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo.
- **Violencia de tipo II:** Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio
- **Violencia de tipo III:** Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo.

La legislación española establece de forma general el derecho a la seguridad personal y la protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de sus derechos básicos como ciudadano. De forma específica, el artículo 15 de la Constitución Española reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona.

## · Acoso Laboral o Mobbing

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el **acoso laboral** como *una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla*.

Fases de Mobbing o Acoso laboral

- **Fase de conflicto:** Conflictos interpersonales iniciales que pueden ir evolucionando hacia un problema de mayor importancia y magnitud.
- **Fase de estigmatización o Mobbing:** Conductas de hostigamiento reiteradas que se mantienen en el tiempo con una duración mayor de seis meses. Dificultades de comprensión de la situación por parte de la víctima y sentimientos de culpa por el conflicto.
- **Fase de intervención de la organización**
- **Fase de expulsión o marginación:** La prolongación del proceso de Mobbing tiende a incrementar su sentimiento de culpabilidad y conlleva un deterioro de la salud de la persona acosada, que se traduce en una secuencia repetida de bajas y reincorporaciones hecho que incrementa la “mala percepción del



acosado por parte de la empresa” que dispone de más argumentos para responsabilizar del conflicto a los problemas psicológicos de la víctima.

La bases legales que marcan la ilegalidad de determinadas conductas laborales están recogidas tanto en la Constitución Española, en su artículo 10 que garantiza el mantenimiento de la dignidad en cualquier situación y en el artículo 14 que garantiza el derecho a la igualdad, como en el Estatuto de los Trabajadores en su texto refundido de 1995 artículo 4. 2. que garantiza la no discriminación, la dignidad en el trabajo y el respeto a la intimidad.

#### · Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo

La Recomendación 92/131 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, establece que *el acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, al empleo, a la continuación del mismo, a los ascensos, al salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo; y dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma.*

La legislación sobre el acoso sexual en el trabajo es de tipo general y hace igualmente referencia a derechos fundamentales del trabajador. En el artículo 15 de la Constitución Española se reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona y en el art. 18 aparece de forma clara el derecho a la intimidad de todo ciudadano. El Texto refundido del Estatuto de los Trabajadores en el art. 4. parag.2. especifica el derecho a la intimidad y “a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual”.

#### · Adicción al trabajo

*El/la adicto/a al trabajo es aquel/aquella trabajador/a que dedica una gran parte del tiempo a las actividades laborales con consecuencias negativas a nivel familiar, social y de ocio, que piensa constantemente en el trabajo cuando no se está trabajando y que trabaja más allá de lo que razonablemente se espera.* (Scotte, Moore y Miccelli, 1997).

La adicción al trabajo se desarrolla de forma progresiva, más abajo se describe la **secuencia evolutiva de la adicción al trabajo** según Alonso - Fernández (1996).

- **Primera Secuencia.** La adicción se empieza a manifestar cuando se observa en el /la afectado/a un comportamiento autoritario con la familia y con sus subordinados/as.
- **Segunda Secuencia.** Empieza a manifestarse en el/la afectado/a los síntomas de un síndrome de estrés, con lo que se deteriora la capacidad laboral y, consciente de ello, acude a las drogas y fármacos

que eliminan provisionalmente el cansancio: esta actitud se va haciendo habitual a medida que la persona adicta al trabajo ve mermada su capacidad laboral.

- **Tercera Secuencia.** El estrés deriva en depresión y en un trastorno psicossomático. Ello suele ir acompañado con un consumo excesivo de alcohol.
- **Cuarta Secuencia.** El abuso de sustancias acompañado de depresiones y trastornos psicossomáticos desemboca o puede derivar en una crisis aguda de enfermedad coronaria o en una muerte repentina.

## 5. ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ENTIDADES DE INTERVENCIÓN SOCIAL

El objeto de este capítulo es presentar la identificación de riesgos y factores de riesgo en los puestos de trabajo de las organizaciones de Intervención social después de las entrevistas realizadas a diferentes entidades, así como ofrecer una serie de recomendaciones o buenas prácticas para eliminar o disminuir riesgos derivados de las actividades diarias del trabajo.

Por Intervención Social, se entienden las actividades o acciones que se realizan de manera formal u organizada, que responden a necesidades sociales, que su propósito puede ser tanto prevenir, paliar o corregir procesos de exclusión social, como promover procesos de inclusión o participación social.

Los colectivos destinatarios son igualmente diversos; menores y jóvenes, mujer, personas mayores, excluidos por cuestiones económicas, sin hogar, personas con trastornos por dependencia a cualquier tipo de adicción y ex adicción, inmigrantes, desempleados y desempleadas, personas reclusas y ex reclusas, en todos los casos personas o colectivos en exclusión, en riesgo de exclusión o sobre los que es necesario promover su participación social, entre otros.

El II Convenio Intervención Social Bizkaia (Según el BOB núm. 195. Martes, 13 de octubre de 2009) se ha procedido a un agrupamiento de los puestos de trabajo atendiendo a 3 Áreas Funcionales:

- **Área de Intervención Social:** personal encargado en tareas propias de la intervención social.
- **Área de Administración y Gestión:** personal encargado de tareas administrativas y de gestión de la organización o de uno o varios de los centros de la misma.
- **Área de Servicios y Actividades Auxiliares:** personal encargado de tareas auxiliares o de servicios anexos a la actividad principal.

Para realizar el análisis dividiremos las áreas comentadas en el párrafo anterior en dos grupos. Por un lado, tendremos el área de intervención social y por otro lado, el área de administración y gestión y el área de servicios y actividades auxiliares

## ÁREA DE INTERVENCIÓN SOCIAL

### TAREAS DEL PUESTO

- Personal encargado en tareas propias de la intervención social

### RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PUESTO y PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS

#### ESTRÉS

Factores de riesgo	Daños
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga de trabajo</li> <li>- Subutilización de las capacidades del individuo, las rutinas y tareas repetitivas</li> <li>- Alto y exigente ritmo de trabajo</li> <li>- Falta de claridad en las tareas y responsabilidades asignadas</li> <li>- Relaciones interpersonales problemáticas</li> <li>- Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo</li> <li>- Horarios de trabajo inconvenientes</li> <li>- Falta de preparación para el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfermedades a nivel gastrointestinal tales como: Síndrome del intestino irritable, Úlcera péptica ...</li> <li>- Enfermedades cardiovasculares tales como: Hipertensión arterial primaria, Angina de pecho, Ataques cardíacos, Accidentes cerebro vasculares</li> <li>- Enfermedades mentales tales como: Trastorno de ansiedad general, Trastornos de adaptación, Alteraciones emocionales, Depresión. Baja autoestima y nerviosismo.</li> <li>- Contracturas.</li> <li>- Alteraciones del sueño y cefaleas.</li> </ul>
Buenas prácticas relativas a la organización	Buenas prácticas relativas al trabajador/a
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar a los usuarios sobre el alcance real de las funciones, las condiciones del servicio y sus responsabilidades profesionales.</li> <li>- Facilitar los descansos correspondientes en la organización de la jornada laboral, adecuando la carga y el ritmo de trabajo a las condiciones de cada trabajador/a en particular.</li> <li>- Permitir la participación del/la trabajador/as en la elección de los turnos de trabajo.</li> <li>- Incluir en la medida de lo posible para cada trabajador/a variación suficiente en la asignación de funciones y tareas asignadas.</li> <li>- Ofrecer formación continuada y formación en materias novedosas complementarias al puesto y en prevención de riesgos psicosociales para facilitar la prestación de los servicios.</li> <li>- Disponer del análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.</li> <li>- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.</li> <li>- Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.</li> <li>- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No realizar varias actividades a la vez.</li> <li>- Controlar los niveles de perfeccionismo y autoexigencia elevados.</li> <li>- Estilo de vida saludable (dieta, hábitos y ejercicio).</li> <li>- Dormir es una prioridad, el descanso es necesario, para renovar fuerzas.</li> <li>- Practicar ejercicios de relajación diversos, yoga o alguna técnica de respiración.</li> <li>- Compaginar adecuadamente la vida familiar, el descanso y la jornada laboral.</li> <li>- Intensificar los encuentros sociales.</li> <li>- Aumentar los momentos placenteros y los tiempos de ocio y descanso.</li> </ul>

<b>BURNOUT</b>	
<b>Factores de riesgo</b>	<b>Daños</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente físico del puesto de trabajo.</li> <li>- Factores intrínsecos al puesto laboral (sobrecarga laboral, urgencias de tiempo y plazos).</li> <li>- Estructura y clima de la organización (turnos y planificación de trabajo).</li> <li>- Sistema de recompensas no equitativo respecto al esfuerzo empleado.</li> <li>- Sistema de recursos humanos (promoción, formación y desarrollo profesional).</li> <li>- Relaciones interpersonales inadecuadas en el trabajo con los usuarios a los que se presta el servicio.</li> <li>- Excesiva exigencia en el servicio y demandas continuadas de atención por parte de los/las usuarios/as.</li> <li>- Factores de intercambio entre la organización y la vida fuera de ella.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento físico y psicológico.</li> <li>- Actitud fría y despersonalizada en la reacción con los demás.</li> <li>- Sentimiento de inadecuación profesional.</li> <li>- Frustración y apatía.</li> <li>- Distanciamiento emocional, cinismo e ironía en la relación con el usuario y frialdad.</li> <li>- Agotamiento emocional.</li> <li>- Impulsividad, hostilidad.</li> </ul>
<b>Buenas prácticas relativas a la organización</b>	<b>Buenas prácticas relativas al trabajador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar las diferencias entre trabajadores/as en el reparto de tareas y turnos.</li> <li>- Establecer políticas de reconocimiento y/o recompensa por la prestación de servicios y actuaciones profesionales.</li> <li>- Ofrecer planes de formación relevantes y adecuados a las necesidades del/ la trabajador/a.</li> <li>- Ofrecer formación general en habilidades sociales y de comunicación.</li> <li>- Proporcionar formación específica al trabajador/a en habilidades de comunicación con personas afectadas por exclusión social.</li> <li>- Ofrecer retroalimentación sobre la satisfacción de los /as usuarios respecto a la prestación del servicio.</li> <li>- Crear equipos de trabajo eficaces que participen en la toma de decisiones y mejora de la organización.</li> <li>- Ofrecer formación específica en la prevención de pautas de comportamiento inadecuadas en las personas a las que se asiste (faltas continuas de colaboración, reacciones catastróficas, chantajes emocionales, comportamientos autoritarios e intransigentes, críticas a la labor profesional...)</li> <li>- Formación y entrenamiento para los trabajadores/as en inteligencia emocional.</li> <li>- Establecer mecanismos de detección del síndrome del "Burnout" entre los/ las trabajadores/as.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afrontar el estrés en el momento de su aparición, acudiendo directamente a resolver el origen del mismo, con el fin de que no avance en su proceso negativo, llegando a los niveles, de sentirse "quemado" por el trabajo.</li> <li>- Afrontar la situación, y buscar el motivo principal</li> <li>- No caer en la negación, si se está experimentado síntomas físicos o psicológicos serios no limitarse a decir "es debido al estrés".</li> <li>- Estilo de vida saludable (dieta, hábitos y ejercicio).</li> <li>- Dormir es una prioridad, el descanso es necesario, para renovar fuerzas.</li> <li>- Practicar ejercicios de relajación diversos, yoga o alguna técnica de respiración.</li> <li>- Compaginar adecuadamente la vida familiar, el descanso y la jornada laboral.</li> <li>- Intensificar los encuentros sociales.</li> <li>- Aumentar los momentos placenteros y los tiempos de ocio y descanso.</li> <li>- Moderar la irritabilidad y las reacciones de resentimiento e ira ante contratiempos laborales mediante el entrenamiento en habilidades de autocontrol emocional y/o la búsqueda de ayuda profesional.</li> </ul>

## ACOSO SEXUAL

Factores de riesgo	Daños
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comentarios groseros u obscenos.</li> <li>- Requerimientos e insinuaciones sexuales.</li> <li>- Tocamientos sexuales.</li> <li>- Miradas o gestos lascivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Irritabilidad, ansiedad.</li> <li>- Cambios de humor.</li> <li>- Frustración y sentimientos de impotencia.</li> <li>- Autocompasión y aislamiento.</li> <li>- Síntomas fisiológicos moderados de ansiedad.</li> </ul>
Buenas prácticas relativas a la organización	Buenas prácticas relativas al trabajador/a
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poner en marcha procedimientos tanto formales como informales en la organización para prevenir el acoso sexual.</li> <li>- Condenar expresamente el acoso sexual, y defender el derecho de todos/as los/las trabajadores/as a ser tratados/as con dignidad, manifestando que las conductas de acoso ni se permitirán ni perdonarán y que se aplicarán para ello las medidas disciplinarias correspondientes.</li> <li>- Explicar el procedimiento que deben seguir las víctimas, asegurando la seriedad, la confidencialidad y la protección contra posibles represalias.</li> <li>- Asegurar que la política de prevención del acoso sexual se comunicada a los/ las trabajadores/as y de que éstos/as sepan que tienen un derecho de queja para el que existe un firme compromiso en no tolerar los comportamientos de acoso sexual.</li> <li>- Formar a los /las trabajadores/as en materia de prevención del acoso sexual en el trabajo.</li> <li>- Informar sobre el procedimiento de la denuncia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las conductas de acoso sexual.</li> <li>- Comunicar y denunciar oficialmente el acoso sexual para que se pongan en marcha las medidas de protección correspondientes.</li> <li>- Evitar el aislamiento social, relacionándose socialmente y haciendo actividades de ocio.</li> <li>- Evitar culpabilizarse por el proceso de acoso sexual.</li> <li>- Solicitar ayuda médica, psicológica y legal, para diseñar el plan terapéutico con medidas de prevención, tratamiento farmacológico, baja laboral, etc., y el abordaje jurídico.</li> </ul>

<b>VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b>	
<b>Factores de Riesgo</b>	<b>Daños</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas verbales amenazantes para el trabajador/a.</li> <li>- Insultos y o amenazas verbales directas.</li> <li>- Acoso verbal e intimidación.</li> <li>- Forcejeos, intentos de golpes.</li> <li>- Agresiones físicas (arañazos, patadas, mordeduras, pellizcos...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Síntomas fisiológicos de ansiedad.</li> <li>- Respuestas de ansiedad.</li> <li>- Malestar y actitudes defensivas con las personas violentas.</li> <li>- Irritabilidad y cambios de humor .</li> <li>- Frustración y sentimiento de indefensión.</li> <li>- Sensación de fragilidad y vulnerabilidad, sobrecarga emocional y tensión psíquica.</li> </ul>
<b>Buenas prácticas relativas a la organización</b>	<b>Buenas prácticas relativas al trabajador/a</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantar políticas eficaces de prevención de la violencia en el trabajo</li> <li>- Formación del personal para la prevención de la violencia en el trabajo</li> <li>- Ofrecer apoyo a la víctima</li> <li>- Asistir a la víctima: facilitar los primeros auxilios y asistencia médica necesaria.</li> <li>- Realizar una investigación del incidente violento</li> <li>- Cerciorarse de que la atención al usuario/a está adecuadamente diseñada y gestionada.</li> <li>- Rotar servicios de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre expuesta al mismo riesgo.</li> <li>- Entrenar al trabajador/a en técnicas de estrategias de comunicación y resolución de conflictos.</li> <li>- Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de algún incidente.</li> <li>- Impartir formación específica sobre cómo manejar situaciones de violencia en el puesto de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denunciar el acto violento y aplicar el protocolo en caso de violencia.</li> <li>- Aplicar las pautas de comportamiento correspondiente para el manejo de las conductas violentas y/o la agitación en personas con deterioro cognitivo.</li> </ul>

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Y ÁREA DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES	
<b>TAREAS DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Personal encargado de tareas administrativas y de gestión de la organización de uno o varios de los centros de la misma.</li> </ul>	
<b>RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PUESTO Y PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS</b>	
<b>ESTRÉS</b>	
<b>Factores de riesgo</b>	<b>Daños</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exceso de carga de trabajo.</li> <li>- Falta de competencias.</li> <li>- Repetitividad de tareas.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Libertad de decisión.</li> <li>- Claridad en las tareas.</li> <li>- Falta de participación.</li> <li>- Falta de comunicación.</li> <li>- Conflictos con los compañeros/as.</li> <li>- Precariedad en el trabajo.</li> <li>- Condiciones físicas de trabajo.</li> <li>- Riesgos de integridad física.</li> <li>- Duración excesiva de jornada laboral.</li> <li>- Turnicidad.</li> <li>- Ritmo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desánimo.</li> <li>- Falta de motivación.</li> <li>- Nerviosismo.</li> <li>- Sensación de confusión.</li> <li>- Dificultad para la toma de decisiones.</li> <li>- Inseguridad.</li> </ul>
<b>Buenas prácticas relativas a la organización</b>	<b>Buenas prácticas relativas al trabajador/a</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuar la carga y el ritmo de trabajo al trabajador/a.</li> <li>- Organizar los horarios de trabajo y el reparto de tareas de acuerdo a las capacidades de cada trabajador/a.</li> <li>- Definir adecuadamente las responsabilidades del puesto de trabajo.</li> <li>- Facilitar la promoción profesional y asegurar que el esfuerzo y la eficacia son recompensados.</li> <li>- Favorecer la estabilidad laboral, el desarrollo de planes de formación y la gestión de competencias en los trabajadores.</li> <li>- Promover la participación de los trabajadores/as en la toma de decisiones relacionadas con su puesto de trabajo.</li> <li>- Facilitar canales adecuados de comunicación interna en la organización.</li> <li>- Desarrollar un proceso de gestión y resolución de conflictos laborales dentro de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoasignarse tareas para poder realizarse a tiempo real.</li> <li>- Eliminar los excesos de trabajo estableciendo horarios en nuestro tiempo de trabajo y tomando pequeños descansos durante la jornada.</li> <li>- No realizar varias actividades simultáneamente.</li> <li>- Controlar los niveles de perfeccionismo y autoexigencia elevados.</li> <li>- Dormir suficientemente y eliminar los excitantes en la dieta diaria.</li> <li>- Realizar ejercicios de relajación con regularidad.</li> <li>- Dieta equilibrada.</li> <li>- Prácticas moderadas de deportes y tiempo de ocio de forma frecuente.</li> <li>- Consultar con los profesionales de la salud en el caso de dificultades para conciliar el sueño, cansancio generalizado, desilusión, cambios de humor, irritabilidad y señales de ansiedad moderada.</li> </ul>



<b>BURNOUT</b>	
<b>Factores de riesgo</b>	<b>Daños</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desgaste emocional.</li> <li>- Falta de autoestima profesional.</li> <li>- Insatisfacción laboral.</li> <li>- Cansancio físico y emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deterioro de la confianza.</li> <li>- Desvaloración personal.</li> <li>- Desarrollo de culpabilidad en el/ la trabajador/a.</li> <li>- Insomnio.</li> <li>- Ansiedad, frustración, baja autoestima.</li> <li>- Irritabilidad, distanciamiento afectivo.</li> <li>- Desmotivación e insatisfacción personal.</li> <li>- Cambios de personalidad.</li> <li>- Agotamiento emocional.</li> <li>- Trastornos digestivos. Variaciones de peso.</li> </ul>
<b>Buenas prácticas relativas a la organización</b>	<b>Buenas prácticas relativas al trabajador/a</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estilo directivo participativo.</li> <li>- Clarificar las expectativas laborales respecto al contrato psicológico del trabajador/a con la organización (expectativas y promesas de la organización con el/la trabajador/a).</li> <li>- Ofrecer más oportunidades en la elección de los turnos de trabajo.</li> <li>- Facilitar la coordinación entre los profesionales en la prestación del servicio.</li> <li>- Proporcionar al trabajador/a retroalimentación sobre la ejecución y satisfacción del cliente respecto al servicio prestado.</li> <li>- Promover la estima de los trabajadores mediante prácticas de reconocimiento hacia su trabajo.</li> <li>- Fomentar los espacios de comunicación informales entre los/las trabajadores/as y los diversos procesos de comunicación (horizontal, ascendente, descendente).</li> <li>- Crear equipos de trabajo eficaces que participen en la toma de decisiones y mejora de la organización.</li> <li>- Establecer mecanismos de detección del síndrome del Burnout entre los/ las trabajadores/as.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poner en marcha estrategias de afrontamiento activo respecto al problema planteado.</li> <li>- Aplicar individualmente técnicas de enriquecimiento del trabajo, como la variedad en las tareas; es decir, ir modificando las actividades: hablar por teléfono, hacer fotocopias, trabajar con el ordenador, etc.</li> <li>- Evitar el aburrimiento y la frustración.</li> <li>- Evitar relaciones tensas y/o conflictivas con compañeros/as.</li> <li>- Entrenamiento en estrategias de resolución de conflictos.</li> <li>- Prácticas moderadas de deportes y tiempo de ocio.</li> <li>- Moderar la irritabilidad y las reacciones de resentimiento e ira ante contratiempos laborales mediante el entrenamiento en habilidades de autocontrol emocional y/o la búsqueda de ayuda profesional.</li> </ul>
<b>ACOSO SEXUAL</b>	
<b>Factores de riesgo</b>	<b>Daños</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comentarios groseros, chistes, piropos o conversaciones obscenas.</li> <li>- Gestos lascivos, muecas.</li> <li>- Llamadas telefónicas, presiones para salir e invitaciones al contacto sexual.</li> <li>- Tocamientos sexuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Irritabilidad, ansiedad.</li> <li>- Sentimientos de indefensión.</li> <li>- Estados de ansiedad.</li> <li>- Depresión.</li> <li>- Sentimientos de impotencia.</li> <li>- Autocompasión y baja autoestima.</li> </ul>

<p><b>Buenas prácticas relativas a la organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poner en marcha procedimientos tanto formales como informales en la organización para prevenir el acoso sexual.</li> <li>- Prohibir expresamente el acoso sexual, y defender el derecho de todos/as los/las trabajadores/as a ser tratados/as con dignidad, manifestando que las conductas de acoso ni se permitirán ni perdonarán y que se aplicarán para ello las medidas disciplinarias correspondientes.</li> <li>- Explicar el procedimiento que deben seguir las víctimas, asegurando la seriedad, la confidencialidad y la protección contra posibles represalias.</li> <li>- Asegurar que la política de prevención del acoso sexual se comunica a los/las trabajadores/as y de que éstos/as sepan que tienen un derecho de queja para el que existe un firme compromiso en no tolerar los comportamientos de acoso sexual.</li> <li>- Formar a los /las trabajadores/as en materia de prevención del acoso sexual en el trabajo.</li> <li>- Informar sobre el procedimiento de la denuncia.</li> </ul>	<p><b>Buenas prácticas relativas al trabajador/a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las conductas de acoso sexual</li> <li>- Comunicar y denunciar oficialmente el acoso sexual para que se pongan en marcha las medidas de protección correspondientes.</li> <li>- Evitar el aislamiento social, relacionándose socialmente y haciendo actividades de ocio.</li> <li>- Evitar culpabilizarse por el proceso de acoso sexual</li> <li>- Solicitar ayuda médica, psicológica y legal, para diseñar el plan terapéutico con medidas de prevención, tratamiento farmacológico, baja laboral, etc. y el abordaje jurídico.</li> </ul>
<b>ADICCIÓN AL TRABAJO</b>	
<p><b>Factores de Riesgo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobreimplicación laboral</li> <li>- Ideas sobrevaloradas respecto al trabajo</li> <li>- Incapacidad para delegar tareas</li> <li>- Pérdida de control sobre el tiempo dedicado al trabajo</li> <li>- Excesivo control sobre el trabajo</li> </ul>	<p><b>Daños</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiperactividad y prisa continua</li> <li>- Dificultades para relajarse</li> <li>- Síntomas intensos de ansiedad</li> <li>- Insomnio</li> <li>- Problemas cardiovasculares</li> <li>- Trastornos gastrointestinales</li> <li>- Relaciones laborales empobrecidas</li> <li>- Impaciencia e irritabilidad</li> <li>- Baja autoestima</li> </ul>
<p><b>Buenas prácticas relativas a la organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover la cultura de la delegación de tareas y responsabilidades en la organización y el trabajo en equipo.</li> <li>- Adecuar la carga y el ritmo de trabajo al trabajador/a.</li> <li>- Organizar los horarios de trabajo y el reparto de tareas de acuerdo a las capacidades de cada trabajador/a.</li> <li>- Definir adecuadamente las responsabilidades del puesto de trabajo.</li> </ul>	<p><b>Buenas prácticas relativas al trabajador/a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar el compromiso con una amplia gama de actividades y esfuerzos por ocupar un lugar destacado en el menor tiempo posible.</li> <li>- Evitar el planteamiento de objetivos muy ambiciosos.</li> <li>- Evitar prolongar la jornada laboral más allá de las 8 horas diarias.</li> <li>- Conciliar adecuadamente la vida familiar y laboral.</li> <li>- Abordaje psicoterapéutico de la adicción al trabajo mediante ayuda profesional.</li> </ul>

<b>MOBBING O ACOSO LABORAL</b>	
<b>Factores de Riesgo</b>	<b>Daños</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de comunicación intencionadamente.</li> <li>- Ataques verbales.</li> <li>- Críticas profesionales y personales.</li> <li>- Amenazas físicas/psíquicas evitando los testigos.</li> <li>- Ignorancia hacia la víctima.</li> <li>- Obligación a realizar tareas humillantes.</li> <li>- Calumnia hacia la víctima.</li> <li>- Ataques en el entorno laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deterioro de la confianza.</li> <li>- Desvaloración personal.</li> <li>- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima.</li> <li>- Insomnio.</li> <li>- Ansiedad.</li> <li>- Irritabilidad.</li> <li>- Fatiga.</li> <li>- Cambios de personalidad.</li> <li>- Dolor de cabeza.</li> <li>- Trastornos digestivos.</li> <li>- Variaciones de peso</li> </ul>
<b>Buenas prácticas relativas a la organización</b>	<b>Buenas prácticas relativas al trabajador/a</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difundir el significado del acoso laboral en la organización.</li> <li>- Investigar el alcance y naturaleza del acoso.</li> <li>- Compromiso ético de la organización para impulsar un entorno laboral libre de acoso.</li> <li>- Informar dónde y cómo ofrecer ayuda a las víctimas</li> <li>- Ofrecer ayuda a la víctima.</li> <li>- Mantener la confidencialidad e imparcialidad en el proceso.</li> <li>- Garantizar la implicación de los/las trabajadores/as y sus representantes en la detección y la prevención del acoso laboral.</li> <li>- Elaborar un protocolo de actuación para la prevención y la atención en caso de acoso laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las conductas de acoso laboral</li> <li>- Documentar y registrar las conductas de acoso de que se es objeto lo antes posible.</li> <li>- Hacer públicas las conductas de acoso que se reciben en la intimidad y en secreto, y comunicarlas a los/las compañeros/as, jefes/as, directivos/as, asesores/as, familiares y amigos/as.</li> <li>- Controlar y canalizar la ira y el resentimiento.</li> <li>- Ser asertivo/a, responder a las calumnias y críticas destructivas sin pasividad ni agresividad.</li> <li>- Proteger los datos, documentos y archivos propios, desconfiando de las capacidades manipulativas de los/las acosadores/as.</li> <li>- Evitar el aislamiento social, relacionándose socialmente y haciendo actividades de ocio.</li> <li>- Evitar culpabilizarse por el proceso de acoso.</li> <li>- No intentar convencer o cambiar al acosador/a.</li> <li>- Hablar del acoso y expresar las emociones que sus conductas provoca.</li> <li>- Solicitar ayuda médica, psicológica y legal, para diseñar el plan terapéutico con medidas de prevención, tratamiento farmacológico, baja laboral, etc. y el abordaje jurídico.</li> <li>- Ignorar al acosador/a como forma de liberación final.</li> </ul>

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Arquer, María Isabel; Martín Daza, Félix; Nogareda, Clotilde. NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol. 1995.
- Arquer, M. Isabel; Oncins de Frutos, Margarita. NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. 1997.
- Bresó Esteve, Edgar; Balanova, Marisa. NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. 2006.
- OCEMFE Castilla y León. Guía Divulgativa Buenas prácticas en Prevención de Riesgos Psicosociales para personas con Discapacidad física y orgánica en el sector servicios: Ayuda a Domicilio. 2010.
- Confederación de empresarios de Málaga. Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo. 2013.
- Fidalgo Vega, Manuel. NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. 2005.
- Fidalgo Vega, Manuel. NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. 2005.
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social. 7. Factores Ergonómicos y Psicosociales. 2006.
- La Asociación de Empresas de la Merindad de Estella (LASEME). Manual de Buenas prácticas para la Gestión de los Riesgos Psicosociales en las PYMES.
- Salanova, Marisa; Del Libano, Mario; Llorena, Susana; Schaufeli, Wilmar. NTP 759: La adicción al trabajo. 2007.
- Martín Daza, Félix; Nogareda Cuixart, Clotilde. NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. 1997.
- Martín Daza, Félix. NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. 1993.
- Martín Daza, Félix. NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. 1994.
- Martín Daza, Félix; Pérez Bilbao, Jesús. NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. 1998.
- Mejía Gracia, Ana; Carbonell Vaya, Enrique. NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I). 2011.
- Moreno Jiménez, Bernardo; Báez León, Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. 2010.
- Pérez Bilbao, Jesús; Nogareda Cuixart, Clotilde. NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. 1998.
- Pérez Bilbao, Jesús; Sancho Figueroa, Tomas. NTP 507: Acoso sexual en el trabajo. 1999.
- Salanova, Marisa; Del Libano, Mario; Llorena, Susana; Schaufeli, Wilmar. NTP 759: La adicción al trabajo. 2007.

### RECURSOS WEB

- Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo <http://www.osha.europa.eu/es>
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales <http://www.funprl.es>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo <http://www.insht.es>
- Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo <http://www.oect.es>
- Información específica sobre mobbing <http://www.mobbing.nu/>
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social <http://www.mtas.es/itss/index.html>
- Istas: Instituto Sindical de Trabajo ambiente y salud <http://www.istas.net>
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales: <http://extranet.ugt.org/SALUDLABORAL/OPRP>
- Unidad de investigación de psicología de las organizaciones y del trabajo (UIPOT) de la Universitat de Valencia <http://www.uv.es/uipot>
- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales <http://www.osalan.es>
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales: <http://extranet.ugt.org/SALUDLABORAL/OPRP>









# Gizardatz

Asociación de Entidades de Iniciativa  
e Intervención Social de Bizkaia

*Bizkaiko Gizarte Ekimeneko  
eta Esku Hartzeko Entitateen Elkartea*