



RIESGOS PSICOSOCIALES EN CONTEXTO LABORAL

Catalina Bornemann

A partir de la década de 1970 comienza a manifestarse una preocupación creciente por la emergencia de una serie de trastornos psicológicos y físicos directamente relacionados con las condiciones psicosociales en contexto laboral.

En 1974 la Asamblea Mundial de la Salud reconoce la importancia de los factores psicosociales de riesgos y sus efectos sobre la salud de los trabajadores y hace un llamamiento para que sean estudiados y documentados. Diez años más tarde, en 1984, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publica “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”.

La Ley **31/1995** de Prevención de Riesgos Laborales establece el derecho de las trabajadoras y trabajadores a la consideración a su dignidad y a la protección frente a las ofensas físicas o verbales e impone a las empresas el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleadas y empleados, identificando los riesgos no sólo de carácter físico, sino también, aquellos de carácter psicosocial que puedan causar un deterioro en su salud.

De hecho el empresario está obligado a **garantizar la seguridad y la salud de las personas** a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo y está obligado a adoptar las medidas necesarias para la protección de la seguridad y la salud de sus empleadas y empleados, incluso está **obligado a realizar una investigación cuando se haya producido un daño para la salud de éstas y éstos** o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes. En esta

evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, la actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

“El riesgo en el trabajo, representa la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se realiza o el medio en el cual se permanece durante el desempeño de la misma”.

Este daño se expresa en distintos trastornos de orden fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que en ocasiones configuran cuadros clínicos como son el **estrés laboral**, el **burnout o síndrome del quemado por el trabajo (SQT)** -o un cuadro, muy grave, similar al de estrés postraumático generado por las situaciones de **acoso laboral**.

El **estrés laboral** se define como un estado de tensión personal o displacer que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un ambiente laboral que le expone a distintos factores estresores, estos estresores pueden derivarse del ambiente físico, de la tarea o de la organización del trabajo.

El estrés se genera cuando la persona percibe un desajuste entre las demandas planteadas por la empresa y los medios o recursos de los que dispone para enfrentarse a ellas.

El organismo humano está preparado para hacer frente a situaciones de estrés ocasionales, de intensidad variable pero de corta duración. Se resuelven en actividad muscular; se trata de un mecanismo que sirve a la autoconservación. El estrés activa el organismo y le proporciona la mayor cantidad de energía posible para que esté preparado para un ataque o una huida.

“Luchar o huir”, así se llama la reacción más común de nuestro cuerpo frente a una situación estresante. El cuerpo está diseñado para que al percibir una amenaza o un riesgo, se prepare para, literalmente, dar la pelea y/o alejarse del peligro.

¿Cómo se prepara el cuerpo?

El hipotálamo, una pequeña parte del cerebro, activa una alarma que combina señales nerviosas y hormonales. Por un lado, los circuitos nerviosos se encargan de aumentar la sensación de alerta, enfocar la atención, reducir la sensación

de dolor, controlar el hambre, el sueño y hasta los deseos sexuales.

Por otro lado, las glándulas suprarrenales reciben la orden de liberar hormonas: **Cortisol y Adrenalina**.

El cortisol, que es la hormona del estrés, agudiza el sistema inmunológico y aumenta la cantidad de combustible en la sangre (carbohidratos, glucosa y grasas) necesario para reaccionar al estrés. **La adrenalina** aumenta los latidos del corazón, eleva la presión de la sangre y aumenta la producción y utilización de energía.

En la lucha o en la huida se queman los carbohidratos, glucosa y grasas que el estrés ha producido y, pasado el peligro, el organismo deja de segregar cortisol y adrenalina y el corazón vuelve a su ritmo normal.

Por lo general, esta reacción se regula automáticamente.

Pero cuando una situación de estrés se prolonga en el tiempo, como pasa en las situaciones de acoso laboral, aunque el factor estresante sea de baja intensidad, en el organismo se producen alteraciones y desequilibrios muy perniciosos para la salud.

Para empezar los carbohidratos, glucosa y grasas que el estrés ha producido no se queman, sino que se van

depositando en el organismo junto a los que la constante activación nerviosa y la sobreproducción hormonal están produciendo.

Todo ello desgasta y deteriora el cuerpo, y puede generar diferentes problemas de salud como por ejemplo: Debilitamiento del Sistema Inmunológico, aumenta la vulnerabilidad a las infecciones. Hipertensión y Enfermedades cardíacas. Hipotiroidismo. Problemas digestivos. Trastornos del sueño. Depresión y/o ansiedad. Obesidad. Alopecia... Por citar algunos

El drama oculto es que estos trastornos perduran durante mucho tiempo después de haber salido de la situación de acoso y que algunos de ellos se hacen crónicos

Estas experiencias son por lo general negativas y quedan fuera del control de los trabajadores que las padecen, ya que, es la empresa o el empresario quien marca tanto los objetivos como las condiciones de trabajo y los trabajadores no suelen disponer de la autonomía necesaria para modificar estas condiciones.

Generalmente está asociado a la sobrecarga de trabajo, pero también existen otros factores físicos o psicológicos que contribuyen a desencadenarlo.

Los estresores físicos hacen referencia a las condiciones ambientales de iluminación, ruido, temperatura, disposición del espacio para el trabajo, etc.

Otros estresores dependen de las condiciones psicosociales de trabajo y de las características organizativas de la empresa, como la sobrecarga o estimulación excesiva que se produce cuando el trabajador está sometido a más exigencias de las que puede satisfacer, cuando las exigencias de la empresa le hacen desatender otras tareas o necesidades, por ejemplo, dificultan la vida familiar y/o social...

También existen estresores que son característicos de la propia tarea, como los que exigen un gran esfuerzo mental...

La calidad de las relaciones interpersonales supone también un factor importante como potencial estresor.

El síndrome del trabajador quemado por el trabajo (*burnout*) se origina en un desajuste entre las expectativas o los objetivos del trabajador y la realidad de los resultados. Pero hay que tener en cuenta que si bien las expectativas lo son del sujeto, tanto los objetivos como los medios para

conseguirlos los pone la empresa y se suele dar un desajuste entre objetivos y medios que llevan al fracaso.

Este fracaso, fruto de múltiples factores, es atribuido y asumido por el trabajador ocasionándole una sensación de insatisfacción personal con tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, es decir, considerar que el trabajo que realiza no sirve para nada, no da resultados.

El primero que lo describió fue H.B. Bradley que lo observó en oficiales de policía de libertad condicional. En general, las profesiones de mayor riesgo son las que requieren interacciones humanas directas de carácter intenso y/o duradero entre el trabajador y los clientes o usuarios: sanidad, educación, servicios sociales....

Aunque el origen del síndrome esté en el desajuste entre tarea y medios, bien inducido por la empresa, bien por las propias expectativas, provoca un conflicto intrapsíquico que se manifiesta en tres dimensiones:

El cansancio emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de energía y de recursos emocionales, es decir, la sensación de que ya no se tiene nada que ofrecer.

La despersonalización, que consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes

se trabaja, es decir, el afectado intenta alejarse de los clientes y pacientes y no querrá implicarse en sus problemas.

Falta de realización personal que es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, no porque se haya realizado mal, sino porque se considera que el trabajo que realiza no sirve para nada, no da resultados.

Se pueden destacar cinco fases:

Fase inicial, de entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo, no importa alargar la jornada laboral.

Fase de estancamiento porque no se cumplen las expectativas profesionales, se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo. En ocasiones esto se traduce en elevar informes de evaluación negativos, con posibles propuestas de mejora, a lo que la empresa responde culpabilizando al trabajador que “no sabe gestionar su estrés” y señalándolo como “mosca cojonera”.

Fase de frustración cuando el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y la salud puede empezar a fallar.

Fase de apatía como reacción defensiva, la tendencia a tratar de forma distanciada las tareas estresantes y un afrontarlas de forma defensiva-evitativo

Fase de quemado cuando se produce el colapso emocional y cognitivo.

El acoso laboral o acoso moral en el trabajo

Se define como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que por su repetición y su sistematización conlleva perjuicio para la dignidad o la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente laboral.

Consiste en una violencia insidiosa, fría, encubierta, tanto más violenta cuanto que es casi invisible. Se alimenta de pequeños ataques continuos, a menudo llevados a cabo sin testigos, a veces no verbales o ambiguos, al estar sujetos a una doble interpretación cada ataque aislado no se considera verdaderamente grave; lo que causa el daño a la víctima es el efecto acumulativo de los microtraumatismos frecuentes y repetidos. Es la espera en tensión del siguiente ataque.

Se produce mediante una estrategia elaborada. Mediante **ataques personales a la víctima:**

Dando a entender que tiene problemas psicológicos, con ridiculizaciones, burlas, remedando sus gestos o su voz, con comentarios denigrantes, con críticas permanentes a su trabajo y a su persona, tratándola como si no existiese, no dirigiéndole la palabra, evaluando su trabajo de forma sesgada y evitando el reconocimiento si consigue concluir la tarea con éxito, gritos, insultos, amenazas verbales...

Y atacándola con medidas organizativas y administrativas:

Asignándole trabajos o tareas por debajo de su capacitación profesional, relegándola a lugares de trabajo denigrantes, sobrecargándola de trabajo, con medidas económicas, restringiéndole la posibilidad de comunicarse con los compañeros...

A la víctima le cuesta reconocer lo que está pasando, queda sumida en la confusión, duda de sus percepciones, se cuestiona su propia valía, pierde su autoestima y comienza a deteriorarse profesional y psicológicamente, se enferma física (úlceras de duodeno, crisis cardíacas etc.) y psicológicamente (insomnio, depresión, alcoholismo etc.), en algunos casos se puede llegar incluso al suicidio.

Los trastornos pueden perdurar largo tiempo después de haber salido de la situación de acoso.

También se han estudiado los perfiles psicológicos de los actores implicados, pero todas estas clasificaciones son poco operativas pues da igual el tipo de acoso o la motivación de quien lo perpetra porque lo fundamental es que se trata de una forma de relación humana perversa y dañina y que quien acosa necesita la colaboración tanto de las personas responsables del departamento o equipo de trabajo como del grupo de iguales y como señala Marie France Irigoyen: “Conviene velar igualmente para que la excesiva focalización sobre el binomio acosador-acosado no lleve a hacer oídos sordos a la violencia del mundo laboral en sí mismo, el cual ha permitido la aparición de esta agresión”.

Si resulta necesario, sin embargo, para poder apoyar a la persona acosada, comprender su situación y sus necesidades.

La persona acosada sufre un proceso de deterioro personal y profesional, físico y psicológico que en gran medida la paraliza. Necesita que se le ayude a organizar las primeras acciones de autodefensa.

En este punto hay que tener en cuenta que una persona acosada tiende al discurso desestructurado, repetitivo y monotemático lo que aumenta el riesgo de quedarse sola por agotamiento de familiares y amigos, pero aquí no sirve

de nada el topicazo de “tienes que...” porque no puede actuar de otra forma, sería como decirle a un tuberculoso que no tosa. Con mucha suavidad hay que hacerla consciente de este hecho y darle modelos que palien el efecto de esta forma de comunicación

Hay que animarle a buscar ayuda especializada, y facilitárselo entregándole listados amplios: uno de abogados, otro de terapeutas y otro de psicólogos forenses.

También habrá que ayudarla a organizar una estrategia de defensa, como una especie de hoja de ruta

Las víctimas de cualquier tipo de maltrato, para poder reaccionar, han de reconocerse primero como víctimas. Ayudar a la persona acosada a reconocer su papel de víctima y a desculpabilizarse, ella no tiene la culpa de lo que está ocurriendo, el único culpable es el acosador, que, por envidia o por lo que sea la está atacando.

Para poder defenderse han de contar además con un sistema de apoyo que valide y contraste sus experiencias. Si encuentra este apoyo en la familia o entre los compañeros de trabajo bien, pero si no, hay que animarla a que lo busque entre sus amistades, en redes sociales, foros de internet, grupos de autoayuda, etc.

La tentación de atacar al acosador físicamente, mediante escraches... etc. Es grande, pero con ello reproducimos el acoso, atacamos al acosador pero simultáneamente nos convertimos en acosadores y perpetuamos una forma de relación perversa, está demostrado que un gran número de personas que han sido acosadas se convierte a su vez en acosadores, solo el repudio social activo puede terminar con el acoso.

Entonces ¿Qué podemos hacer cada uno de nosotros/as?:

La estrategia del acosador se basa en aislar y denigrar a la víctima.

Cualquier gesto amable, cualquier palabra de consuelo, comunicarle que a ti te parece injusto lo que está pasando, manifestarle tu apoyo... Ayuda más de lo que uno se imaginas.

No participar y manifestar desaprobación cuando se ridiculice a una persona o se hagan bromas a su costa.

No le negarle el saludo cuando el ambiente de acoso convierta en transparente o invisible a la víctima. No permitir que vaya solo/a al café de la pausa.

Porque el acoso es un problema social solo la sociedad podrá pararlo. Sacudamos la conciencia social

NO DEMOS CUARTEL A LA PASIVIDAD CÓMPLICE

Exijamos que cada empresa tenga a disposición de sus empleados un protocolo de actuación en caso de acoso.

Exijamos a nuestros representantes sindicales que tomen medidas contra este hecho y velen por que se cumplan.

Exijamos a nuestros gobiernos que desarrollen leyes efectivas que acaben con una práctica dañina para el individuo y para la sociedad.