

Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral

Resumen de un informe de la Agencia

Introducción

Más de la cuarta parte de los trabajadores de la Unión Europea padece estrés laboral; al estrés laboral y los problemas psicosociales está precisamente dedicada la Semana Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2002. En apoyo de esta iniciativa se ha elaborado un informe que reúne varios casos de programas, prácticas y experiencias recogidos en todos los Estados miembros, que abordan los problemas de tipo psicosocial e intentan prevenir el estrés laboral. Esta hoja informativa resume dicho informe, y se dirige a aquellas personas interesadas en desarrollar estrategias contra el estrés laboral a escala nacional, regional o local. Al final de la hoja podrá encontrar información sobre cómo obtener el informe y otros productos relacionados.



Los objetivos del informe son los siguientes

- Sensibilizar sobre la existencia de información sobre problemas psicosociales relacionadas con el trabajo;
- Fomentar una cultura de la prevención de los riesgos psicosociales, como el estrés, la violencia o la intimidación;
- Contribuir a reducir el número de trabajadores expuestos;
- Facilitar el desarrollo y difusión de buenas prácticas; y
- Promover actividades a escala europea y de los Estados miembros.

Legislación y normativas nacionales

La referencia legislativa para los Estados miembros de la UE es la Directiva Marco de la UE (89/391/CEE) relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el lugar de trabajo, en la que se abordan, de forma implícita y explícita, los problemas psicosociales. En algunos países, las disposiciones legales van más allá de la Directiva Marco, especificando las medidas que los empresarios deben adoptar para reducir los riesgos de tipo psicosocial. El informe describe ejemplos de iniciativas recientes, como **una nueva ley finlandesa de salud y seguridad** que incluye referencias a las demandas psicosociales del trabajo, la violencia y el acoso. Se estudian algunas alternativas a la aplicación de las leyes, como un proyecto de acuerdos sectoriales de los Países Bajos, los **Pactos para la Salud y la Seguridad en el Trabajo**. Se resume la reacción de los agentes sociales y las autoridades públicas, incluida la Inspección de Trabajo, y se ilustra

con ejemplos de cómo se tratan los problemas psicosociales durante una inspección.

Mejoras del entorno psicosocial en el trabajo

Casos del informe

- Trabajar en positivo: un enfoque de la gestión del estrés en las PYME (Irlanda y Escocia)
- Abordemos el estrés laboral: un enfoque de la gestión del riesgo (RU)
- Círculos de salud: un enfoque participativo para mejorar las condiciones de salud en el trabajo (Alemania)
- Hilanderías de Naoussa S.A.: programa de protección de la salud en el lugar de trabajo (Grecia)
- Proyecto de intervención sobre el absentismo y el bienestar laboral (Dinamarca)

El informe ofrece ejemplos de herramientas destinadas a mejorar el entorno psicosocial en el trabajo, entre las que se encuentra **Trabajar en positivo**, un procedimiento para gestionar el estrés laboral en cinco etapas que permite a las PYME identificar cuándo existe riesgo, y adoptar las medidas correspondientes. El marco **Evaluación del riesgo-reducción del riesgo** es otra herramienta que ha demostrado su utilidad en numerosas organizaciones. Tiene por objetivo evaluar el riesgo y tomar medidas para reducir el estrés entre los trabajadores. Los **Círculos de Salud** son grupos de debate de trabajadores que se constituyen en el lugar de trabajo para identificar problemas importantes de salud en el trabajo y encontrar soluciones. Se vienen utilizando y evaluando, como método para efectuar mejoras en el entorno laboral, desde los años ochenta.

Hilanderías de Naoussa S.A es un ejemplo de cómo aplicar un programa de protección de la salud en el lugar de trabajo. La empresa es pionera en Grecia en este ámbito, en el que trabaja desde 1986. El **Proyecto de intervención sobre el absentismo y el bienestar laboral**, por su parte, es un estudio quinquenal de intervención psicosocial en el medio laboral. Las mejoras de tipo psicosocial se han traducido en una significativa reducción del índice de absentismo.

Reducción del estrés

Casos del informe

- Guía de la Administración de salud y seguridad; 1ª parte: estrés laboral (RU)
- StRes.Moderator : un método para gestionar el estrés (Austria)
- Programa clínico de prevención y control del estrés (Portugal)
- Política de gestión del estrés en la Policía Federal belga
- El acceso a las carreteras y el entorno laboral de los conductores de autobús (Suecia)
- Cuidar(se): un programa de intervención en equipo contra el burnout de los asistentes sanitarios de oncología (Países Bajos)

La **Guía sobre el estrés laboral** y la herramienta **StRes.Moderator** se presentan en el informe como herramientas y directrices más concretamente dirigidas a la reducción del estrés, que ayudan a los empresarios y a los trabajadores a identificar, analizar y tratar los riesgos psicosociales en la empresa. El **Programa**

clínico de prevención y control del estrés es un programa personalizado; sus principales objetivos son restaurar el bienestar de los participantes y enseñarles estrategias para enfrentarse al estrés.

Los agentes de policía, los conductores y los trabajadores sanitarios son grupos con un alto riesgo de exposición a factores psicosociales que pueden generar estrés. Para ayudar a sus agentes, la Policía Federal belga introdujo una **política de gestión del estrés** y fundó un "equipo antiestrés" encargado de ponerla en práctica. Este equipo pluridisciplinar trabaja con la gestión del estrés postraumático, la prevención del estrés, la información y la formación. **El acceso a las carreteras y el entorno laboral de los conductores de autobús** describe un programa de intervención que se llevó a cabo en una línea de autobús en el centro de Estocolmo. Se aplicó a toda la organización, y los estudios de evaluación demostraron una reducción en los síntomas de estrés entre los conductores. Por último, el proyecto **Cuidar(se)** pretende prevenir el burnout (una forma de estrés laboral crónico) entre los asistentes sanitarios de la sección oncológica mediante un enfoque de gestión del estrés en equipo, que incluye la creación de grupos de apoyo al personal.

Prevención de la violencia

Casos del informe

- Guía de la Administración de salud y seguridad: 2ª parte: violencia en el trabajo (RU)
- LaPoste: gestión del estrés relacionado con situaciones de agresividad laboral (Francia)
- Prevención de la violencia física en el lugar de trabajo en el sector del comercio minorista: el método KAURIS (Finlandia)

La **Guía sobre la violencia en el trabajo** forma parte de un enfoque estratégico para tratar la violencia en el lugar de trabajo. Se incluyen estudios de caso que muestran cómo algunas empresas han recurrido a variedad de procedimientos rentables para reducir el riesgo para los trabajadores. La **Prevención de la violencia física en el lugar de trabajo, KAURIS**, es un método que pretende ayudar a las empresas a evaluar y gestionar la violencia en el lugar de trabajo. Está dirigido al comercio minorista, donde el riesgo de incidentes violentos es bastante elevado. **LaPoste** es un proyecto nacional destinado a gestionar el estrés relacionado con situaciones de agresividad en las oficinas de correos. Se trata de capacitar a los empleados para que sepan cómo enfrentarse al estrés mediante ciertas habilidades de tipo conductual y psicológico.

Prevención del acoso

Casos del informe

- Dignidad en el trabajo: el reto del acoso en el lugar de trabajo (Irlanda)
- Sistema de transporte público en Turín: un acuerdo para prevenir el acoso sexual, la intimidación y la discriminación (Italia)

En Irlanda se creó una unidad operativa para la prevención del acoso en el lugar de trabajo encargada de investigar el problema y elaborar recomendaciones para solucionarlo. El informe **Dignidad en el trabajo: el reto del acoso en el lugar de trabajo** presenta una serie de orientaciones sobre cómo enfrentarse al reto mediante una respuesta coordinada de los organismos estatales. El segundo estudio de caso, el **Sistema de transporte público en Turín (Italia)**, expone que, entre los trabajadores del sistema público de transporte, ha aumentado el número de mujeres y extranjeros. Como esto puede suponer un incremento del riesgo de que se

produzcan casos de acoso y discriminación, los sindicatos han firmado un acuerdo para prevenir el acoso sexual, la intimidación y la discriminación. Además se ha creado una comisión especial para tratar tales problemas.

Factores de éxito de buenas prácticas en la prevención del estrés

El informe presenta siete factores clave para el éxito de cualquier intervención destinada a prevenir el estrés en el lugar de trabajo.

1. Adecuado análisis del riesgo

La valoración del riesgo debe permitir establecer una línea de partida. Este proceso puede incluir encuestas, pero sólo en el caso de que exista la clara intención de actuar inmediatamente en función de los resultados de las mismas.

2. Planificación metódica y por etapas

Deben fijarse objetivos claros, determinarse los grupos destinatarios y las tareas y responsabilidades, además de asignarse recursos.

3. Combinación de medidas dirigidas al trabajo y al trabajador

Debe otorgarse prioridad a las intervenciones colectivas y a nivel de empresa, para tratar los riesgos desde su origen. Estas medidas pueden complementarse con otras específicamente dirigidas a los trabajadores.

4. Soluciones para cada contexto concreto

Un recurso fundamental para determinar los problemas y sus soluciones es, sin duda, la experiencia de los propios trabajadores. En algunos casos puede hacerse necesaria una opinión autorizada externa.

5. Profesionales con experiencia e intervenciones basadas en hechos demostrados

Sólo debe recurrirse a expertos competentes externos.

6. Diálogo social, colaboración y participación de los trabajadores

La participación y el compromiso de los trabajadores y los mandos intermedios y superiores es crucial en todas las fases de la intervención.

7. Prevención continua y apoyo de la dirección

No es posible realizar mejoras sostenibles si la dirección no está dispuesta a efectuar cambios. La gestión del riesgo debe convertirse en un principio más de la forma de trabajo.

Si desea obtener el informe

Puede conseguirlo en inglés en http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm, desde donde puede descargarlo gratuitamente. El informe impreso «How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress», Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002, ISBN 92-9191-009-0, puede solicitarse a la EUR-OP (Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas) en Luxemburgo (<http://eur-op.eu.int/>) o bien a sus puntos de venta. Su precio es de 23,50 € en Luxemburgo (más IVA).

Más información sobre el estrés laboral disponible en: <http://osha.eu.int/ew2002/>.