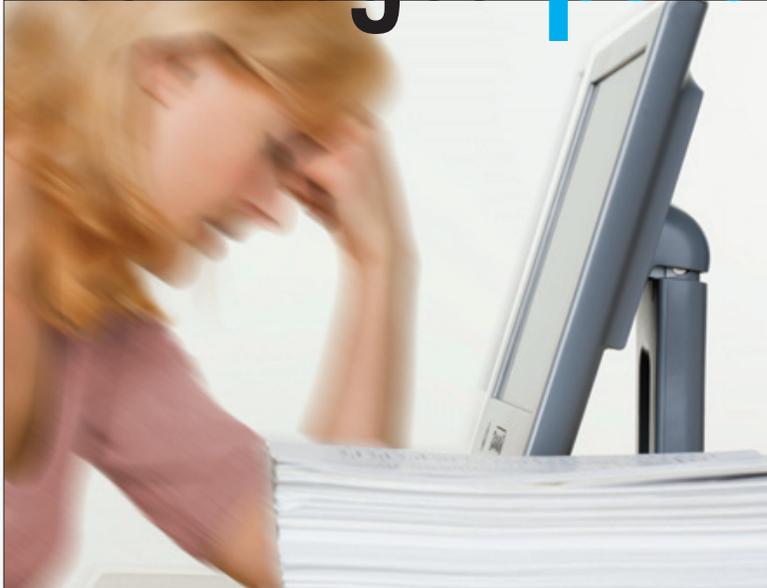


Los riesgos psicosociales



The psychosocial risks

Teresa Marcilla-Gutierrez*

Licenciada en Filosofía y Psicología por la Universidad de Deusto

* Sociedad de Prevención Mutuaia, Calle de Henao 26, Bilbao. Tfno: 944 252 525.

Recibido: 21/04/09 • Aceptado: 21/09/09

ABSTRACT

- The following article analyzes psychosocial evaluation fundamentals. To achieve this, the article is based on relevant scientific studies, which on the one hand show how needed this tool is necessary for the full development of the law nº 31/1995 (8th november) concerning labor risks prevention of Work Related Risks, and on the other hand, explain the fundamentals of the they evaluation itself. therefore the aim of this article is the study of psychosocial risks as multicausal risks and to different theories, which have been the basis of their etiological investigation. Finally, the prevention from the different levels of intervention in the psychosocial field is presented.
- **Key words:** Psychosocial risk, stress, role conflict, mobbing, multicasual factor.

RESUMEN

El presente artículo analiza los fundamentos de la Evaluación Psicosocial. Para ello se basa en estudios científicos destacados que por un lado, muestran la necesidad de esta herramienta para el pleno desarrollo de la LEY 31/1995, del 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y por otro, explican los fundamentos de la Evaluación misma. Así, se da paso al estudio de los riesgos psicosociales como factores multicausales y a las distintas teorías sobre las que se ha sustentado la investigación etiológica de los mismos. Finalmente, se plantea la prevención desde los diferentes planos de intervención en el ámbito psicosocial.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, estrés, conflicto de rol, acoso laboral, factor multicausal.

1- INTRODUCCIÓN

El objeto del presente artículo consiste en analizar las bases de la Evaluación Psicosocial desde el ámbito de la *LEY 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales*.

Cuando se señala el análisis de bases se hace referencia a los fundamentos que sustentan el desarrollo (y necesidad) de la Evaluación Psicosocial y las implicaciones que conlleva esta herramienta.

Para la redacción de este artículo de revisión me basaré en la información existente sobre este tema en el ámbito estatal e internacional.

A pesar de que se empezó a hablar de este tema en los 60¹ apuntando el estrés como una amenaza para la salud mental y física en el ámbito laboral, hoy en día ya supone una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa debido a las exigencias del trabajo moderno.

⁽¹⁾ En EEUU (1966) se elaboró un informe "Protecting the Health of Eighty Million Workers – A Nacional for Occupational Health" en función de los pronósticos de la National Advisory Environmental Health Committee con el fin de orientar los programans federales de la salud en el trabajo.

Una misma condición laboral puede afectar de manera diferente en función de las características personales de los trabajadores, determinando la magnitud y la naturaleza de las reacciones y consecuencias de la misma

Por otro lado, no debemos obviar que a este deterioro de salud y calidad de vida para el trabajador, se suma una pérdida de productividad y por tanto una mayor inversión por parte de los países del primer mundo para solventar dicha repercusión. Esta correlación entre condiciones de trabajo y deterioro de la salud se puede observar, entre otros estudios, en el destacado *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales-IV* (DSM-IV) (1995), el cual señala como factor predisponente para el caso del insomnio, al estrés intenso y para el caso de los trastornos del ritmo circadiano, cambios en los turnos de trabajo. También a modo ilustrativo apuntaré dos de los múltiples resultados proporcionados por la *Organización Internacional del Trabajo* (OIT) en diversos países en los que se puede observar la repercusión económica y de gestión de recursos públicos invertidos en paliar los daños anteriormente referidos. “*Se estima que el absentismo y las enfermedades relacionados con el estrés cuestan a la economía del Reino Unido el equivalente al 10 por ciento del PNB, mientras que los países nórdicos oscilan entre el 2,5 por ciento, en Dinamarca, y el 10 por ciento, en Noruega.*” “*En Estados Unidos, se estima que más de la mitad de los 550 millones de días de trabajo anuales perdidos por el absentismo están relacionados de algún modo con el estrés. En Alemania (...) el monto total de la producción perdida por el absentismo atribuible a trastornos de la salud mental se estima en más de 5 000 millones de marcos anuales*”. Estudios más recientes llevados a cabo por la *Organización de Consumidores y Usuarios* (OCU) revelan que a pesar de que solamente un 5% lo reconozca, más de la mitad de los trabajadores sufren estrés laboral. Como causas del estrés apuntan: “*el trabajo repetitivo (91%), la exigencia de trabajar rápido (83%), exigir demasiado esfuerzo (68%), los ascensos injustos (68%), el salario injusto (67%), la falta de reconocimiento (56%), la mala gestión del trabajo (52%), no aprender cosas nuevas (35%), la falta de tiempo (25%) y la falta de apoyo de los compañeros (17%)*.” Los encuestados afirman que su trabajo “*afecta de forma negativa a su salud*” a través de síntomas físicos —como el cansancio, el agotamiento o el insomnio— y psíquicos —como irritabilidad, dificultad de concentración o indiferencia—.

Por otro lado, una cuarta parte de los encuestados dice que el estrés interfiere en su vida familiar.

Junto a los motivos de salud y económicos se impone el incuestionable derecho de los trabajadores al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso y a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, tal como apunta el mismo *Estatuto de Trabajadores*, o cada uno de los artículos que conforman la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* “*Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo*”.

2-RIESGOS PSICOSOCIALES CÓMO FUNDAMENTO DE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

2.1. RIESGOS PSICOSOCIALES – FACTOR MULTICAUSAL

La definición más popular de riesgo o factor psicosocial es la otorgada en 1986 por la Organización Internacional del Trabajo “*(...) concepto complejo y difícil de entender, dado que se refieren a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a partir de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo*”.

Desde un principio queda clara la dicotomía de esta definición, puesto que una misma condición laboral puede afectar de manera diferente en función de las características personales de los trabajadores, determinando la magnitud y la naturaleza de las reacciones y consecuencias de la misma.

Para poder enfocar la condición psicosocial adversa que puede ser potencialmente perjudicial para el trabajador, se señalará aquella que pueda minar la capacidad de resistencia (limitada) de la persona tanto a nivel físico como

psíquico. Dicho de otra forma, el estrés y el riesgo para la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. A esto subyace la idea de que los factores psicosociales no son malos en sí mismos sino cuando se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo (o grupo) por desequilibrar su relación con el trabajo o entorno.

Así, factor psicosocial entendido como “condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas con incidencia en la salud” se podría afirmar que es un factor multicausal puesto que comprende aspectos del puesto y del entorno de trabajo, la cultura o clima organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales, el diseño y contenido de las tareas, el entorno externo a la organización y aspectos propios de cada individuo.

A continuación, explicaré aquellos factores que hacen referencia al entorno laboral para posteriormente indicar las diferencias individuales a través de las diversas conceptualizaciones desde las que se pueden analizar.

2.1.1. Factores psicosociales

Si entendemos el estrés como un desajuste entre persona-entorno, los principales factores situacionales que originan estos desajustes, entre otros, se podrían clasificar de la siguiente manera:

2.1.1.1. *Sobrecarga cuantitativa*: cuando el volumen de trabajo no se corresponde con el tiempo disponible para llevarlo a cabo. Se añade a esta característica la repetitividad de tareas.

2.1.1.2. *Insuficiente carga cualitativa*: trabajo con un contenido no plural y limitado y por tanto con un nivel carencial de toma de decisiones y desarrollo de la creatividad.

2.1.1.3. *Conflicto de rol*: se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles. Por otro lado la ambigüedad de rol supone que la persona vive en la incertidumbre al no saber qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa y no tiene suficientes puntos de referencia (o son inadecuados) para desempeñar su labor.

2.1.1.4. *Falta de control sobre la situación personal*: cuando el trabajador no tiene control sobre qué, cómo y cuando tiene que hacer su trabajo.

2.1.1.5. *Falta de apoyo social*²: no sólo hace referencia al apoyo emocional (la empatía, el cuidado, el amor, la confianza), sino también a las carencias en el apoyo instrumental (ayudar a otro a hacer o acabar el trabajo, cuidar de alguien...), evaluativo (transmisión de información relevante para la autoevaluación, para la comparación social), e informativo (información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas; se diferencia del apoyo instrumental en que la información no es en sí misma la solución sino que permite a quien la recibe ayudarse a sí mismo).

2.1.1.6. *Estresores físicos*: tanto a nivel físico³ (condiciones ambientales, ruido...), como lo que hace referencia a la higiene (contaminantes químicos).

A estos factores se le sumarían otros como un ritmo de trabajo desajustado respecto a la posibilidad de respuesta y la carga de trabajo, la inseguridad laboral⁴, una escasa formación para desempeñar su trabajo o cambios en la organización que puedan afectar al desarrollo de las tareas o a la estructura de la empresa y/o su actividad.

Por otro lado, no se puede dejar de señalar la influencia, más allá de los factores inherentes al trabajo, de aquellos factores macroorganizativos que atañen a los estilos de dirección, la estructura organizativa y el clima y cultura de las organizaciones.

2.1.2. Factores individuales

Existen diversos factores individuales⁵ que hacen que dos personas reaccionen de diferente manera a un mismo estímulo. Veremos a continuación algunas de las teorías clásicas que a través de estudios científicos pueden proporcionar una explicación a este aserto.

2.1.2.1. *Patrones de comportamiento Tipo A – Tipo B*

Se define la personalidad Tipo A (TA) como la que está constituida por una serie observable de comportamientos o una forma de vida que se caracterizan por un nivel considerable de hostilidad, competitividad, prisa,

⁽²⁾ Clasificación de apoyo social realizada por House (1981), el cual demostró en su estudio que el apoyo de los supervisores constituye el factor principal, seguido del apoyo de los compañeros. Además estableció la correlación entre grado de especialización y división de tareas y aislamiento y reducción de posibilidades de apoyo.

⁽³⁾ Cuando las condiciones físicas del trabajo provocan un “desajuste deficiente” con las necesidades y capacidades de los trabajadores, el resultado son fatiga generalizada, fatiga sensorial y frustración del rendimiento (Grandjean 1968)

⁽⁴⁾ Según Maslow (1954), Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) y Supe (1957), las personas tienen necesidad de seguridad. Los trabajadores se sienten seguros cuando tienen un trabajo permanente o cuando son capaces de controlar sus tareas.

⁽⁵⁾ Friedrich Dorsch (2002) define el “caracteres relación con el trabajo” como un conjunto de las características personales que determinan la conducta en el trabajo, tales como voluntad, el ritmo personal, la resistencia, la constancia, la tolerancia a la monotonía...

impaciencia, desasosiego, agresividad, explosividad en el lenguaje y un elevado nivel de alerta acompañado de tensión muscular (Jenkins, 1979).

El otro tipo de personalidad, el Tipo B esta referido a personas más relajadas, cooperadoras, uniformes en su tipo de actividad y en principio más contentas con la vida y con la gente que les rodea.

Varios estudios han establecido correlación entre personas de Tipo A y determinadas enfermedades (cardiopatía isquémica –Meyer Friedman y Ray H. Rosenman 1959-, mayor accidentabilidad laboral –Elander, West y French 1993- mayor incidencia de enfermedades agudas leves en las personas de Tipo A que en las de Tipo B –Duls y Sanders 1988...).

2.1.2.2. Teoría de la Resistencia

Esta teoría subraya principalmente la capacidad de cada individuo para actuar correctamente en presencia de estresores. Entiende la resistencia como “aquella actitud básica de una persona ante su lugar en el mundo que expresa simultáneamente su compromiso, control y disposición a responder ante los retos” (Kobasa 1979; Kobasa, Maddi y Kahn 1982). La resistencia, por tanto, está compuesta por tres factores:

- Compromiso: Tendencia a comprometerse en todo lo que se realiza en la vida.
- Control: Tendencia a pensar como alguien influyente y no indiferente o impotente frente las circunstancias que puedas encontrar en la vida.
- Reto: Entender los cambios como naturales e incentivos para el desarrollo y no como amenazas a la estabilidad.

Según esta teoría, si hay una alta correlación⁶ entre estas tres variables, se puede responder sin llegar a la enfermedad en situaciones de estrés.

2.1.2.3. Autoestima

Brockner en 1980 junto a la definición de autoestima como “el carácter favorable de la autoevaluación de las características individuales”, formula la “hipótesis de la plasticidad” en la que plantea que las personas con baja autoestima suelen ser más vulnerables a los eventos del entorno que las que tienen un alto nivel autoestima. Años después el mismo autor presentó una serie de métodos para que las organizaciones puedan fomentar la autoestima de su personal. En esta línea **Word** y **Bandura** (1989) defienden como base de la autoestima en la organización, que ciertos métodos de formación, como puede ser el dominio de destrezas, permiten el desarrollo de percepciones positivas de eficacia respecto a cada tarea.

2.1.2.4. Teoría del locus de control

Esta teoría presenta dos estilos de locus de control:

- Locus de control interno: percepción del sujeto de que los eventos ocurren principalmente como efecto de sus propias acciones, percibiendo que él mismo controla su vida. Valora positivamente el esfuerzo, la habilidad y responsabilidad personal.
- Locus de control externo: percepción del sujeto que los eventos ocurren como resultado de la casualidad, el sino, la suerte o el poder y decisiones de otros. Así, el LC externo es la de que los eventos no tienen relación con el propio desempeño, es decir que los eventos no pueden ser controlados por esfuerzo y dedicación propios. Tal persona se caracteriza por atribuir méritos y responsabilidades principalmente a otras personas.

Destacaré alguno de los estudios que exponen la correlación entre el locus de control externo y la mala salud física y mental (Ganster y Fusilier 1989) y también con una mayor propensión a manifestar agotamiento psíquico, insatisfacción en el puesto de trabajo y estrés y bajos niveles de autoestima (Cvetanovski y Jex 1994; Spector y O’Connell, 1994).

2.1.2.5. Estilos de afrontamiento

Los estilos de afrontamiento entendidos como “esfuerzos por reducir los efectos negativos del estrés sobre el bienestar individual” son personales y propios de cada individuo, puesto que están influenciados por la personalidad, edad, experiencia, género, capacidad intelectual... la clasificación más común es la ofrecida por **Lazarus** y **Folkman**⁷.

Éstos definen el estrés como un concepto dinámico referido a la interacción bidireccional entre la persona y su entorno. El estrés sería la interacción entre estímulo o situación amenazante y la forma como el organismo evalúa la situación y sus propios recursos para hacerle frente. Dos formas complementarias de afrontamiento:

- Afrontamiento dirigido al problema. Orientado a su modificación, al cambio de la situación hacia otra que no suponga amenaza para el sujeto. La superación de estas situaciones da lugar a un aumento de la capacidad de ajuste del sujeto, a una autoevaluación en el sentido de eficacia, y a claros sentimientos de gozo. También suelen suponer un refuerzo del papel del sujeto en su entorno
- Afrontamiento dirigido a la emoción. En éste caso el sujeto no puede modificar la situación. Al no tener posibilidad de cambiarla, realiza una reevaluación de la misma, se valora el nivel de amenaza, hasta que

⁶ Maddi 1990; Orr y Westman 1990; Quellerie 1993 ofrecen las últimas revisiones y estudios de la investigación aplicada de esta teoría.

⁷ El cuestionario desarrollado por ambos autores “Ways of Coping Checklist” es el más utilizado para medir los estilos de afrontamiento centrados en problemas y emociones.

El estrés y el riesgo para la salud aparece cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador

punto podemos soportar la situación...en definitiva el impacto emocional que puede suponer para el trabajador mantenerse en esa situación.

- Ambos estilos se complementan con un tercero centrado en la valoración de la situación (denegación, aceptación, comparación social, redefinición y análisis lógico).

Se puede deducir de lo dicho que en función del estilo de afrontamiento individual una situación laboral será vivida, afrontada y desarrollada de forma diferente por cada sujeto.

2.2. MODELO EXPLICATIVO DE LAS CAUSAS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Hay diversos modelos de estrés en el trabajo, pero aquí me centraré en un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y que pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

Este modelo es el modelo demanda-control-apoyo social (Karasek 76 y 79; Johnson 88; Karasek y Theorell 90)

R. **Karasek** concluyó que los efectos del trabajo en la salud y conducta de los trabajadores eran resultado de una mezcla de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades (denominada latitud de toma de decisiones).

De ahí que propusiera un modelo bidimensional⁸ aplicable a diversos efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

Este modelo defiende que un ambiente laboral exigente y que limite la capacidad de respuesta del sujeto, es un



ambiente estresante que crea por tanto un desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

- Demandas psicológicas

Tiene que ver con “cuanto se trabaja”. Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona (cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas).

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica.

- Control latitud de toma de decisiones

Tiene que ver con la organización del trabajo, con quien adopta las decisiones y quien realiza las tareas. Es el medio

⁽⁸⁾ Jeffrey V. Johnson, en el 1986, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social.

para moderar las demandas del trabajo. Es la piedra angular del método pues éste se basa en la idea de que el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

Sus dos componentes son la autonomía (inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades) y el desarrollo de habilidades (grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado).

Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica.

- *Apoyo social*

El clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros como con los superiores, puede incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador del efecto del estrés en la salud.

Esta compuesto por la relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental que el trabajador recibe para llevar a cabo el trabajo.

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones incidentes en el terreno de la salud y del comportamiento

Estas cuatro situaciones fueron englobadas por **Karasek** en dos hipótesis:

- Hipótesis de la tensión en el trabajo: Las reacciones de tensión psicológica más negativa (mucho tensión) que se plasmarían en fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física, se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto son grandes y la latitud de toma de decisiones o control es escasa.

- Hipótesis de aprendizaje activo: cuando el control y las demandas son elevados los efectos son de aprendizaje y crecimiento, estaríamos hablando de un trabajo activo para el cual se predice una tensión psicológica media. La razón de esto es que muchos de los estresores del trabajo, que denominaríamos retos, pasan por la acción directa lo que lleva a generar escasa tensión residual que provoque enfermedad. Esto contribuye a elevar la productividad.

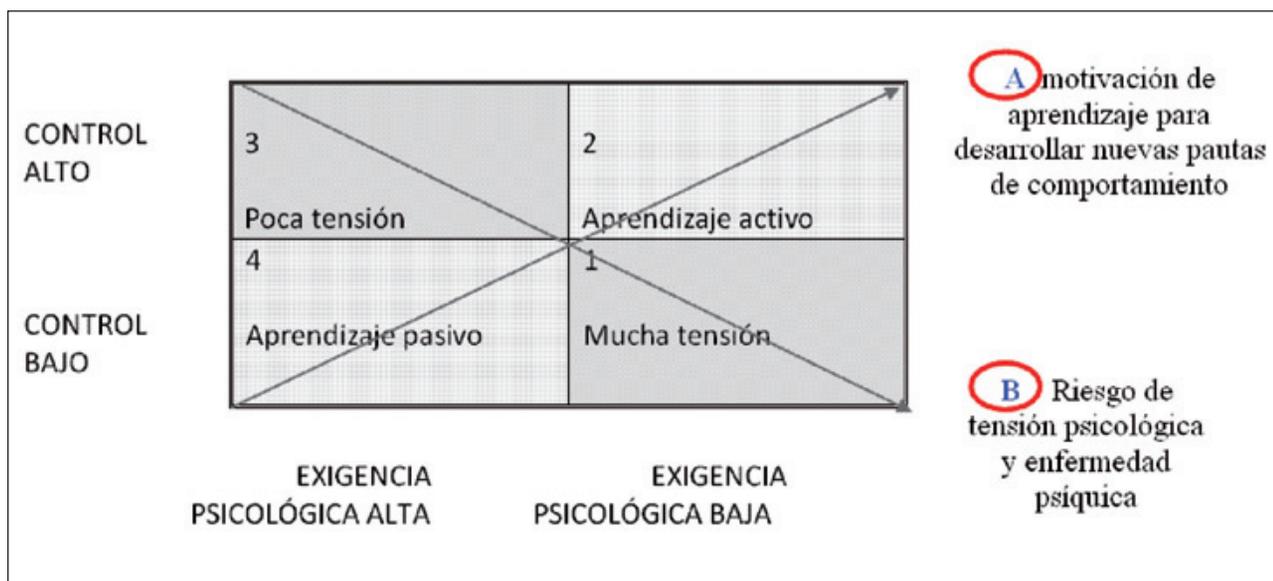
Otra predicción que se deduce de esta hipótesis es que las situaciones de escasa exigencia y control generan un entorno de trabajo muy poco motivador que llevaría a un aprendizaje negativo o incluso a una pérdida progresiva de capacidades adquiridas con anterioridad.

3- EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

La Evaluación Psicosocial es el estudio de 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. Estas condiciones son los riesgos psicosociales.

En una misma evaluación de riesgos psicosociales, es habitual la utilización de varias técnicas, como la combinación de métodos cuantitativos (la encuesta con cuestionario precodificado, habiendo diversos métodos de evaluación de este tipo: ISTAS21, FPSICO del I.N.S.H.T., el método del Instituto Navarro...) y métodos cualitativos (grupos de discusión o entrevistas en profundidad).

En cualquiera de los casos, siempre habrá que elegir el que mejor se adapte a las condiciones y características de la empresa y seguir una serie de pasos:



- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo (campaña de sensibilización, informar a los trabajadores, pasar las encuestas...)
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención (es recomendable establecer un grupo de trabajo)
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Es importante resaltar que la Evaluación Psicosocial es una aproximación inicial para valorar en que punto se encuentra la empresa respecto estos riesgos. La evaluación debe responder a las dos preguntas básicas que por un lado, identifiquen el agente y por otro, determinen el foco; estas son: ¿quién o qué es el causante de estrés? se podría reformular ¿qué factores de riesgo psicosocial existen en la empresa? y ¿dónde se ubica el foco o los focos de riesgo psicosocial dentro de la empresa? Toda estrategia de prevención debe partir de las respuestas a ambas preguntas.

Una vez identificados los riesgos o factores psicosociales, así como el ámbito (área, puesto, sección...) se pasa a un análisis exhaustivo para determinar las acciones preventivas a llevar a cabo. A posteriori cabe la posibilidad de que se determine un riesgo específico y por tanto realizar una valoración concreta del mismo a través de encuesta, check-list, entrevista... para obtener una mayor información del problema.



4- PREVENCIÓN

Para desarrollar este apartado me basaré en la conocida clasificación que en 1998 propusieron **Cooper** y **Carwright**.

4.1 PREVENCIÓN PRIMARIA

Su base sería la Evaluación Psicosocial (ambos autores también proponen auditorias de estrés), ya que con prevención primaria se hace referencia a eliminar o reducir los factores de estrés y promover un ambiente de trabajo saludable y solidario. La forma de llevarlo a cabo variará de una organización a otra. En cualquiera de los casos se deben abordar, entre otros, temas como contenido y programa del trabajo, condiciones físicas del trabajo, condiciones de empleo y expectativas de los trabajadores, relaciones interpersonales, sistemas de comunicación y medidas de información, etc.. Para obtener estos resultados se puede entrevistar a los trabajadores, solicitar información a la empresa y utilizar cuestionarios que junto a preguntas cerradas planteen preguntas abiertas.

Cuando se habla de ambiente solidario se quiere incidir en la despenalización del estrés u otra enfermedad mental. No sólo que deje de verse como una debilidad sino que en ninguno de los casos pueda ser discriminatorio para la persona que lo sufre.

Esto se puede plasmar en políticas de apoyo donde se explicita el compromiso en la protección de la salud mental del trabajador. Algunas de las medidas que se pueden aplicar a este respecto son el informar a los trabajadores si existe dicho compromiso, tener en cuenta el desarrollo personal en los sistemas de valoración, ofrecer formación en liderazgo (mejorando los canales de comunicación) para directivos o supervisores. Otros dos aspectos a destacar como herramienta preventiva a posibles riesgos psicosociales son la formación y la participación. La formación, ya que el conocimiento mengua la ansiedad y la participación para desarrollar el sentimiento de integración de los trabajadores.

4.2 PREVENCIÓN SECUNDARIA

La prevención secundaria se basa en la detección y tratamiento precoz de la depresión y la ansiedad. La praxis se centraría en la formación y educación a través de programas de concienciación y de adquisición de destrezas. Desde técnicas de relajación y adquisición de destrezas en resolución de conflictos hasta un análisis de los efectos del estrés que le permita prever y comprender las consecuencias del mismo. Estas medidas pueden resultar beneficiosas cuando se han identificado factores de riesgo que son inherentes al puesto de trabajo (p.e.: temperatura alta en un hornero de fundición) o que no se pueden evitar (p.e.: inseguridad laboral)

Esta labor irá unida a los controles por parte de los profesionales de vigilancia de la salud de chequeos periódicos y exploraciones selectivas.

4.3 PREVENCIÓN TERCIARIA

Consiste en la rehabilitación y recuperación de personas que han sufrido problemas graves de salud por el estrés. A esto se le suma el dar facilidades a la hora de reincorporarse al trabajo. Como señala **Manuel Velázquez (2005)** en su obra, *Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo*, no existe un modelo ideal, ni universal de rehabilitación. Se debe buscar la manera más efectiva y adecuada para cada contexto organizacional.

A modo de resumen decir que estos factores, una vez identificados por la Evaluación Psicosocial, exigen la intervención de la propia organización para eliminar su efecto negativo. La formación sobre cómo gestionar el estrés, los programas de promoción de salud y el asesoramiento profesionales los debemos entender de forma complementaria para mejorar los recursos psíquicos y físicos de los trabajadores y la cultura preventiva de la empresa.

5-BIBLIOGRAFÍA

1. López I, Aliño J. *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Valdés Miyar Manuel (co-director); de Flores i Formenti Tomás, Masana Ronquillo Joan, Masana Montejo Éris, Toro Trallero José, Treserra Torres Joseph, Udina Abello Claudi (trad.) . Barcelona: MASSON, 2007. 1049 p. ISBN: 978-84-458-1087-3
2. Dorsch F. *Diccionario de psicología*. 8º edición. Barcelona: ed.Herder, 2002. p.1030. ISBN:84-254-1026-6
3. Velázquez-Fernández M. *Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo*. 1ª edición. Barcelona: Ed. Gestión 2000, 2005.381p. ISBN:84-8088-557-2
4. España. *Estatuto de los trabajadores*. REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [en línea]. BOE número 75 de 29/3/1995. Disponible en web: <<http://www.insht.es>>.
5. Asamblea General de las Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos humanos (1948)*. [en línea]. Asamblea General de las Naciones Unidas. 1948. Disponible en web: <<http://www.un.org>>.
6. España. *LEY 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales* [en línea].Disponible en web: <<http://www.insht.es>>.
7. Martín-Daza F, Pérez-Bilbao J. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. [en línea]. NTP 443. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.1997. Disponible en web: <<http://www.insht.es>>.
8. Vega-Martínez S. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. [en línea]. NTP 603. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.2003. Disponible en web: <<http://www.insht.es>>.
9. De Arquer MI, Martín-Daza F, Nogareda C. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. *Ambigüedad y conflicto de rol*. [en línea]. NTP 388. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.1995. Disponible en web: <<http://www.insht.es>>.
10. Pérez-Bilbao J, Martín-Daza F. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. *Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. [en línea]. NTP 439. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.1997 . Disponible en web: <<http://www.insht.es>>.
11. Organización Internacional del Trabajo, O.I.T. "Control de las fuentes de estrés en grupos de alto riesgo". [en línea]. Revista de OIT. No. 18, diciembre de 1996. Disponible en web: <<http://www.ilo.org>>.
12. Organización Internacional del Trabajo, O.I.T . *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. [en línea]. Organización Internacional del Trabajo, O.I.T. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Tercera Edición, 2001. Disponible en web: <<http://www.ilo.org>>.
13. LEX NOVA CORPORATIVA. *Revista LEX NOVA*[en línea].nº 105 -614 /2009.Disponible en: <<http://www.lexnova.es>>.