

XIV

RIESGOS PSICOSOCIALES EMERGENTES EN EL TRABAJO

María BARTOLOMÉ ANTÓN
 Cristina FERNÁNDEZ ARES
 Suyapa PRIETO GARCÍA
 Verónica SÁNCHEZ SÁNCHEZ
 Universidad de León

SUMARIO

	<u>Página</u>
I. INTRODUCCIÓN	343
1. Concepto de riesgos psicosociales	343
2. Evolución de los riesgos psicosociales	343
II. ESTRÉS	344
1. Introducción	344
2. Entorno objetivo	345
2.1. Estresores del ambiente físico	345
2.2. Estresores de la tarea	345
2.3. Estresores de la organización	346
3. Entorno subjetivo	347
3.1. Variables sociodemográficas	347
III. <i>MOBBING</i>	348
1. Definición	348
2. Tipos de <i>mobbing</i>	349
3. El proceso de <i>mobbing</i>	350
IV. ACOSO SEXUAL	350

V.	EL SÍNDROME DEL <i>BURNOUT</i>	351
	1. Definición	351
	2. El síndrome del <i>burnout</i> : un riesgo laboral	352
	3. ¿Cómo se manifiesta?	353
	4. La estrategia preventiva en el síndrome del <i>burnout</i>	353
VI.	LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	353
VII.	CONCLUSIÓN	355
VIII.	BIBLIOGRAFÍA	355

RESUMEN

La comunicación que vamos a exponer trata sobre los riesgos psicosociales que afectan al trabajador dentro de la empresa.

Nos centraremos en tres riesgos laborales que a nivel psicológico pueden ser lesivos para los trabajadores, como son el estrés laboral, el *burnout* y el *mobbing*.

El trabajo en sí mismo es positivo para el ser humano, sin embargo, determinadas condiciones laborales pueden perjudicar su salud. Cuando estas condiciones afectan a la salud psicológica, hablamos de riesgos psicosociales. Uno de estos riesgos es estar sometido a determinadas condiciones de trabajo que, por su organización, contenido, tareas o interacciones puede generar estrés. Cuando el estrés se convierte en crónico por determinadas demandas o exigencias afectivas de los usuarios, hablamos del síndrome de *burnout*. El *mobbing*, como riesgo psicosocial emergente, merece una consideración especial en nuestro trabajo.

ABSTRACT

The communication we are going to expone treats about the psychosocial risks which affect a worker inside a company.

We will focus in three laboral risks which, at a psychological level, can hurt workers. Such as laboral stress, *burnout* or *mobbing*.

Work itself is positive for human beings, however, some work conditions are harmful for our health. Whenever these conditions affect psychological health, we are talking about psychosocial risks. One of these risks is being under some work conditions which, due to their organization, contains, duties or interactions can produce stress. When stress becomes chronic because of some affective demands or requirements of the users, we are talking about *burnout*. *Mobbing*, as a resultant psychosocial risk deserves a special treatment in our project.

Palabras clave: *Riesgos psicosociales, estrés, burnout, mobbing.*

Key words: *Psychosocial risks, laboral stress, burnout or mobbing.*

I. INTRODUCCIÓN

1. CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La calidad de vida de la población en general se ha visto mejorada ante el desarrollo de la tecnología, a pesar de la aparición de nuevos problemas derivados de ese mismo desarrollo. Si por salud entendemos el estado de equilibrio físico, psíquico y social, debe afirmarse que la incorporación de la tecnología en los lugares de trabajo ha traído consecuencias para la salud de los trabajadores, no sólo a través de los riesgos físicos, químicos y biológicos, sino también por medio de otros tipos de factores más difíciles de identificar. De aquí, la creciente importancia de los elementos psicosociales de compleja definición (DE DIEGO, 2004).

La Organización Internacional del Trabajo, desde 1986, define los riesgos psicosociales como: «las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones o experiencias».

En los factores de riesgo psicosocial, según coinciden en señalar diversos expertos, tales daños podrían no llegar a darse o, si se dan, serían leves o fácilmente reversibles, de ahí que algunos prefieran la definición dada por COX y GRIFFITHS (1995), que los definen como «aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores». Los factores de riesgo psicosocial estarían, por lo tanto, más ligados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y una calidad en el trabajo y el empleo que a la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de evitar la producción de accidentes y enfermedades profesionales.

El Instituto Navarro de Salud Laboral opta por definirlos como «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 se presentan con capacidad para afectar, tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador».

2. EVOLUCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

A lo largo de la historia la normativa preventiva no se ha ocupado de la prevención y protección de los riesgos psicosociales, pues problemas sobre el contenido del trabajo, o sobre el nivel de esfuerzo necesario para desarrollarlo, o sobre los horarios de trabajo no son una novedad muy reciente, sino que existen desde principios de la revolución industrial, aunque no en la misma medida que en la actualidad. Por lo tanto, cabe entender que la problemática psicosocial existía y sigue existiendo. Ahora bien, hasta hace relativamente poco tiempo aparecía oculta, pues su relevancia era menor que la de otros riesgos, lo que llevaba a la prevención de

riesgos a ocuparse de problemas más trascendentes como los riesgos higiénicos y los de seguridad (SERRA, 2007).

Podemos observar que la evolución de la actividad laboral ha dado lugar a una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero también ha dado lugar al surgimiento de una serie de efectos negativos en éstos. Los riesgos a los que los trabajadores se exponen a lo largo de su jornada laboral surgen en la organización del trabajo y a pesar de que sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las de las enfermedades profesionales, son tan reales como aquéllos. Desde que surge la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se establece la obligatoriedad de evaluar los riesgos existentes en cada una de las situaciones de trabajo. Lo cual deberá incluir la evaluación de riesgos psicosociales.

II. ESTRÉS

1. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se define como un estado de tensión personal o displacer (O'BRIEN, 1998) que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral.

Este sentimiento de tensión o displacer se produce como consecuencia del desequilibrio entre las relaciones entre una persona y el entorno y las demás personas. Cuando las personas se enfrentan a las exigencias de otros o a un entorno físico y psicosocial al cual se sienten incapaces de responder de manera adecuada, el organismo activa una respuesta para superar la situación. La naturaleza de esta respuesta dependerá de una combinación de elementos diferentes, incluyendo el ámbito de la demanda, las características personales y los recursos de superación de la persona, así como de las limitaciones de la persona a la hora de intentar dicha superación y el apoyo que recibe de los demás (COX, 1987).

El estrés laboral es, pues, característico de las situaciones y relaciones que se producen en el contexto de las organizaciones formales de trabajo. Como se refleja en la definición anterior, el estrés se genera cuando la persona percibe un desajuste entre las demandas planteadas por el ambiente y los recursos de los que dispone para enfrentarse a ellas. Estas experiencias (de desajuste) son por lo general negativas (distrés) y su control habitualmente queda fuera del individuo que las padece, ya que los miembros de la organización no suelen disponer de la autonomía necesaria para modificar las condiciones de su lugar de trabajo.

Este modelo de interacción persona-ambiente desarrollado por FRENCH y KHAN (1962) pone el énfasis, por un lado, en las características personales y patrones de afrontamiento del individuo (entorno subjetivo) y, por otro, en el entorno laboral en el que está inmerso el individuo (entorno objetivo), considerando entonces el entorno en sus dos vertientes: el entorno objetivo y el subjetivo.

Se entiende por entorno objetivo las numerosas situaciones del medio de trabajo que pueden ser potencialmente estresantes para todos los trabajadores, como son estos desencadenantes del estrés laboral que afectan o pueden afectar a todos los trabajadores. Se considera entorno subjetivo a la valoración que realiza el individuo de dichos estresores y de los recursos de que dispone para hacerles frente, que va a ser una variable moduladora para que el estrés laboral aparezca y se desarrolle. Este entorno subjetivo lo constituyen una serie de variables o factores del entorno individual y social del trabajador que pueden intensificar o disminuir la percepción estresante. Desde este punto de vista, una misma situación puede no ser en absoluto estresante para unas personas y sí serlo intensamente para otras.

2. ENTORNO OBJETIVO

Engloba aquellos estresores objetivos, que pueden ser percibidos por sujetos externos a la organización y que juegan un papel relevante en el desarrollo de las experiencias de estrés y en sus consecuencias (PEIRÓ, 2000).

2.1. Estresores del ambiente físico

Las condiciones del ambiente físico se convierten en estresores cuando dificultan la realización de la tarea, llevando al trabajador a incrementar el esfuerzo para realizarla y/o percibir la posibilidad de sufrir un accidente.

- *La iluminación*: diversos aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son relevantes tanto para el rendimiento como para la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada en el trabajo puede tener consecuencias negativas para la visión, dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por resultar el trabajo más molesto y costoso.
- *El ruido*: a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación, interfiriendo en la concentración y siendo fuente de frustración. La adaptación al ruido supone un gasto de energía adicional que puede producir fatiga.
- *La temperatura*: el exceso de calor puede producir somnolencia, lo que obliga al trabajador a incrementar el esfuerzo para mantener la vigilancia. En condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad de trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

2.2. Estresores de la tarea

Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea.

- Carga mental de trabajo. La carga mental se refiere al grado de movilización de energía y capacidad mental que las personas ponen en juego para desempeñar la tarea. La ejecución de la tarea implica todo un procesamiento de la información, que consta, entre otras, de las siguientes operaciones:
 - La toma de información del exterior (percepción).
 - El análisis de la información.
 - La memorización.
 - El aprendizaje de sus procesos y variaciones.

La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, dando lugar a la fatiga mental.

La sobrecarga cualitativa se refiere a unas excesivas demandas intelectuales relacionadas con los conocimientos y habilidades del trabajador, surgiendo el estrés cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea. Una carga demasiado pequeña (subcarga) también puede tener efectos negativos, como el aburrimiento o la monotonía. Aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente. El problema consiste en encontrar el nivel adecuado en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

- Control sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés, ahora bien, el excesivo control y responsabilidad también puede incrementar la experiencia de estrés, por lo que es necesario encontrar un punto óptimo.

2.3. Estresores de la organización

Definición del rol laboral. Un rol puede definirse como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición en una organización.

- **Conflicto de rol.** Surge cuando un rol tiene asignadas tareas que son incompatibles entre sí o cuando las demandas del rol van en contra de los valores o deseos del individuo.

- **Ambigüedad de rol.** Surge cuando la persona no dispone de la suficiente información para desempeñar su rol laboral.
- **La jornada de trabajo.** Cuando es excesiva produce desgaste físico y mental lo que impide al trabajador hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.
- **Promoción/desarrollo de la carrera profesional.** El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración. Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado.
- **Las relaciones interpersonales.** La calidad de las relaciones es un factor importante a la hora de determinar su potencial estresor. Unas buenas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, la posibilidad de comunicarse y el apoyo social son un factor central de la salud personal y organizacional, ya que estos factores amortiguan los efectos negativos del estrés laboral. Sin embargo, unas relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y predominantemente destructivas pueden producir elevados niveles de tensión y estrés (TORO, 2007).

3. ENTORNO SUBJETIVO

Son muchos los aspectos de la organización laboral, como se puede apreciar, que pueden afectar a la salud física y psíquica de las personas. Pero no es fácil determinar el peso concreto que las características de la organización tienen en las manifestaciones del estrés en los trabajadores, porque otros factores, personales y sociales, pueden influir en la génesis y mantenimiento del problema (PEIRÓ, 2000).

3.1. Variables sociodemográficas

Entre las variables moderadoras del estrés están aquellas que no dependen directamente del individuo; son diferencias atribuidas a diversas circunstancias, temporales, sociales o geográficas. Entre ellas están:

- La edad: una consecuencia disfuncional de prolongados períodos de intenso estrés es la aceleración del proceso de envejecimiento y la consecuente pérdida de desempeño, asociada, con frecuencia, al envejecimiento.

- La formación: el nivel de educación puede ser una variable moderadora ante el estrés. Es probable que no sea la educación por sí sola, sino una multitud de factores, asociados a las diferentes formaciones educativas, lo que constituye el verdadero moderador.
- Ocupación: los individuos que desempeñan trabajos a los que no están adaptados pueden encontrar estresores potenciales con mayor probabilidad de producir respuestas de estrés. Esto puede verse con frecuencia en el caso de los ascensos. Hasta que el empleado no se haya adaptado al nuevo puesto, el potencial de estrés relacionado con el trabajo será mucho mayor. Por ello cualquier ascenso debe ir acompañado de tanta orientación y tanto tiempo de aprendizaje como sea necesario.
- Género: a lo largo de la historia, las mujeres nunca han experimentado los niveles de estrés a los que ha estado sometido el varón, ni han mostrado los efectos negativos del estrés en el mismo grado que el varón. Desde la década de los sesenta parece que esto está cambiando y en número cada vez mayor, las mujeres están dejando el hogar y se integran al mundo del trabajo. Esto significa que cada vez más mujeres están desempeñando papeles organizacionales que nunca fueron desempeñados en cantidad apreciable en el pasado. Como consecuencia están experimentando en mayor número y en mayor grado los estresores relacionados con el trabajo, la carrera profesional y la organización.

III. **MOBBING**

1. **DEFINICIÓN**

Podemos definir *mobbing* en el mundo laboral como el maltrato persistente, deliberado y sistemático de uno o varios miembros de una organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización (MORÁN, 2002).

Mobbing o persecución, en el contexto de la vida laboral, son aquellas manifestaciones de hostilidad como hechos o palabras que proceden de un individuo o grupo de individuos y se dirigen hacia una persona determinada, poniéndola en una situación de desventaja e indefensión, empujándola a marcharse a través de significativos actos de hostilidad (LEYMANN, 1996).

Para que se pueda hablar de *mobbing* tienen que darse uno o varios de los cuarenta y cinco comportamientos establecidos, repitiéndose al menos una vez a la semana y durante un período mínimo de seis meses.

Estos comportamientos deliberados van dirigidos a conseguir la anulación profesional y personal de la víctima. Con ellos intentan que la víctima no pueda expresarse, intentan reducir y destruir sus relaciones sociales, desprestigiarlo a todos los niveles y, si es necesario, llegan a atentar contra su salud física y psíquica, de manera

que logran, en todos los casos, mermar la calidad de vida de la persona contra la cual atentan.

Los comportamientos constitutivos de *mobbing*, observados directamente o relatados por las víctimas, se pueden distribuir en cinco grupos, atendiendo a la finalidad que cumplen, aunque algunos pueden ser incluidos en una o más de las siguientes clasificaciones (LEYMANN, 1996).

- 1.º Comportamientos cuya finalidad es impedir que la víctima se exprese, entre los que se incluye negar a la víctima la posibilidad de expresarse, los compañeros le gritan o lo insultan, lo amenazan verbalmente...
- 2.º Comportamientos cuya finalidad es aislar a la víctima, entre los que se encuentran no hablar con la víctima, asignarle un puesto de trabajo que lo aleja y lo aísla de sus compañeros...
- 3.º Comportamientos dirigidos a desacreditar a la víctima delante de sus compañeros con actuaciones tales como cuestionar y criticar las decisiones de la víctima, presuponer que es una enferma mental, difamarla o calumniarla...
- 4.º Comportamientos dirigidos a desacreditar a la víctima en su trabajo a través de la asignación sin cesar de tareas nuevas, haciéndole realizar trabajos humillantes...
- 5.º Comportamientos dirigidos a comprometer la salud de la víctima mediante amenazas de violencia física, agrediéndola físicamente, ocasionando daños en el domicilio de la víctima o en su puesto de trabajo...

2. TIPOS DE *MOBBING*

El *mobbing*, en el ambiente laboral, puede presentarse de tres maneras distintas:

- 1.º Los agresores son los compañeros de trabajo; es el denominado *mobbing* horizontal y es el más frecuente. Aparece cuando un compañero es señalado como blanco y hacia él van a ir dirigidos los ataques. Cualquiera en este caso puede ser objeto de *mobbing*, tanto el que es más brillante y sobresale porque posee más habilidades técnicas o humanas, como el que es más lento o tiene algún defecto, En otros casos aparece por enemistad personal con alguno de los líderes informales de la organización (LÓPEZ y VÁZQUEZ, 2003).
- 2.º Un superior jerárquico es agredido por sus subordinados, es el denominado *mobbing* ascendente. Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. También puede darse cuando un trabajador es ascendido a un puesto de responsabilidad en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros (PIÑUEL, 2001).

- 3.º Algunos subordinados son agredidos por un superior jerárquico; es el denominado *mobbing* descendente. En este proceso las causas pueden ser múltiples, por ejemplo, desembarazarse de un empleado incómodo, despedir a alguno sin que parezca despido, reducir la influencia de un trabajador entre sus compañeros... Cualquiera que sea la razón, todos estos casos tienen en común que el superior hace valer su poder de forma desmesurada (MORÁN, 2005).

3. EL PROCESO DE *MOBBING*

Para que se produzca el *mobbing*, LEYMANN estableció una evolución de dicho proceso bajo una perspectiva organizacional, destacando para ello cuatro fases (PIÑUEL, 2001):

FASE 1. Incidentes críticos: Surge un problema entre las partes, ya sea por problemas debidos a la organización del trabajo o a problemas de las relaciones interpersonales. Si dicho conflicto no se resuelve, puede dar lugar a problemas, desencadenando la segunda fase del proceso.

FASE 2. Fase de acoso y estigmatización: En esta fase, el acoso se lleva a cabo a través de una serie de comportamientos repetidos, que en otro contexto distinto al acoso no tendrían mayor importancia, pero que al estar sometida a ellos habitualmente, durante un largo período de tiempo y siendo percibidos como hostiles por parte de la víctima, sirven para estigmatizarla.

FASE 3. Intervención de la empresa o responsables jerárquicos: Debido al anterior proceso de estigmatización de la víctima, se tiende a considerar que la responsable es ésta y no el acosador. Por ello, la jerarquía empresarial adopta las medidas para paliar, de manera positiva hacia ellos, el conflicto. Esto lleva a que se tomen medidas tales como el despido, la jubilación anticipada, o la baja por incapacidad permanente, atentando contra los derechos elementales de la víctima.

FASE 4. Salida de la organización: En esta fase la víctima no puede resistir el acoso, aislada por su entorno profesional y personal, y, viéndose sin otra opción profesional interna, decide terminar con su relación laboral y dimite para escapar de tal situación.

IV. ACOSO SEXUAL

La *Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131*, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo aborda el acoso sexual y propone la siguiente definición:

«La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si;

- a) dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma,
- b) 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 y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo y/o
- c) dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato» (NTP 507 Acoso sexual en el trabajo).

Por definición, el acoso sexual generalmente se lleva a cabo mediante conductas verbales o no verbales, o las físicas molestas. El problema es que no llegan a ser una acción violenta, si bien agreden al trabajador, pero resultan difíciles de denunciar. Por fortuna, en nuestro país existe una cobertura penal y los expertos serán los encargados de definir qué tipo de acción judicial es conveniente tomar, si se da prioridad al acoso sexual o al hostigamiento en el trabajo o *mobbing* (RODRÍGUEZ, 2002).

V. EL SÍNDROME DEL *BURNOUT*

1. DEFINICIÓN

El término *burnout* viene del inglés, cuya traducción en español es «síndrome de estar quemado», «síndrome del estrés laboral asistencial», «síndrome del desgaste profesional». Aparece por primera vez en 1961 en el título de la novela de GRAHAM GREENE «A case of burn-out» cuyo protagonista, agobiado por crisis existenciales, decide abandonarlo todo y trasladarse a un lugar más natural, la selva africana (MORÁN, 2005).

Pero no será hasta 1974 cuando FREUDENBERGER dé la explicación de este concepto para describir el estado físico y mental que observó entre jóvenes voluntarios que trabajaban en un servicio de rehabilitación de drogodependientes. Después de un año, muchos de ellos se sintieron agotados y empezaban a tener comportamientos incívicos hacia sus pacientes (RAMOS, 1999).

El síndrome del *burnout* aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar en condiciones difíciles, en contacto directo con los usuarios, y tiene consecuencias muy negativas para la persona y la organización en la que desempeñan su rol profesional (RAMOS, 1999). Así pues:

- Para el sujeto: puede afectar a su salud física y mental, dando lugar a alteraciones psicosomáticas o incluso estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, etcétera.

- Para la organización: puede dar lugar a un grave deterioro del rendimiento profesional del sujeto, y por tanto deterioro de la calidad asistencial o del servicio, absentismo laboral, rotaciones excesivas, incluso el abandono del puesto de trabajo, lo que va a repercutir en toda la organización.

Existe cierto consenso en considerar que la definición facilitada por MASLACH y JACKSON (1986) es la más adecuada. Para ellas este síndrome tiene tres componentes: cansancio emocional, despersonalización o deshumanización y disminución de realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Así pues, el síndrome del *burnout* se caracteriza por 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 psicológicamente a los demás.
- 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, es decir, considerar que el trabajo que realiza no sirve para nada, no da resultados (MANSILLA, 2002).

2. EL SÍNDROME DEL *BURNOUT*: UN RIESGO LABORAL

Desde el punto de vista jurídico, se empieza a reconocer este síndrome como una enfermedad de trabajo no listada, en un número todavía muy reducido, que será calificado como accidente de trabajo a la hora de percibir las prestaciones de Seguridad Social.

Para que se pueda hablar de accidente de trabajo es necesario que concurra una relación de causalidad entre el trabajo y la lesión, es decir, que el accidente se produzca con ocasión o por consecuencia de la realización del trabajo (MARTÍNEZ, 2000).

Este supuesto va a ser de muy difícil traslado al ámbito jurídico, pues será la valoración médica la que tenga que decidir si la enfermedad surge como consecuencia exclusiva de la ejecución del trabajo. Estos trastornos mentales se caracterizan por ser procesos crónicos, con unas características especiales en su desarrollo evolutivo, al punto de que a veces la tensión social o laboral condiciona de tal manera el desarrollo del trastorno, que puede desaparecer y volver a una aparente normalidad cuando ésta desaparece (GONZALO, 1999).

Al igual que en el estrés laboral, se puede hablar de dos factores que van a ser los que influyan de forma decisiva en el síndrome: por un lado, las características del puesto de trabajo, por otro la personalidad del trabajador, ya que, dependiendo de la personalidad, se puede estar más o menos expuesto a padecer dichas enfermedades psicosociales.

3. ¿CÓMO SE MANIFIESTA?

En la práctica el síndrome del *burnout* se va manifestando como consecuencia de una sensación personal e íntima de ineficacia. Otro aspecto característico es su aparición lenta e insidiosa, no es lineal y va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona.

Las manifestaciones más habituales son, por un lado, las mentales o cognitivas, con sentimiento de vacío; por otro lado, las físicas, con cefaleas, taquicardias, etcétera, y finalmente las de conducta, como el consumo elevado de café, alcohol, etcétera.

4. LA ESTRATEGIA PREVENTIVA EN EL SÍNDROME DEL *BURNOUT*

La prevención debe ir encaminada hacia el componente humano y hacia el contexto del trabajo y la profesión, insistiendo en los niveles de prevención secundaria y primaria.

- Criterios para una prevención secundaria: El principal objetivo de la prevención secundaria es facilitar la curación y evitar el paso a la cronificación y la aparición de secuelas.
- Criterios para una prevención primaria: Podemos tener en cuenta una serie de consejos para prevenir este riesgo psicosocial:
 - Evitar la soledad, procurar estar en compañía.
 - Intentar modificar las situaciones o relaciones que se encomienden.
 - Procurar aliviar la intensidad del trabajo.
 - No comprometerse en responsabilidades laborales para las cuales no se sientan capacitados o no dispongan de los recursos suficientes para cumplirlas.
 - Organizar el tiempo libre y de ocio.

VI. LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995 contiene las bases jurídicas suficientes que obligan al empresario a adoptar las medidas preventivas necesarias para evitar la aparición de los riesgos psicosociales. No obstante, el empresario estará obligado a adoptar también aquellas medidas que no estén previstas en la norma, para la protección de la salud de los trabajadores. Y ello sin perder de vista su carácter dinámico según el artículo 14.2, párrafo 2.º, que exige perfeccionar los

niveles de protección existentes, aun cuando exista norma pero ésta no se haya adaptado a la evolución de la técnica⁽¹⁾.

Debido a que estos síndromes aparecen directamente relacionados con la organización en la que se desarrolla la actividad, el empresario deberá tener en cuenta una serie de principios de la acción preventiva para así alcanzar una protección eficaz. Así, según lo que establece el artículo 15.1.g) de la LPRL, «el empresario deberá planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo». Por otra parte, el apartado d) obliga al empresario a adaptar el trabajo a las personas, es decir, «a los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud». Este principio se manifiesta también en el artículo 25 de la LPRL (VALLEJO, 2005).

El empresario también debe tener en cuenta medidas dirigidas a evitar la aparición de supuestos concretos e individualizados de estos riesgos: medidas tales como la evaluación, formación e información, vigilancia de la salud, actuaciones en caso de riesgo grave e inminente. La evaluación inicial de estos potenciales riesgos, que pueden afectar a cualquier trabajador en cualquier tipo de profesión, se puede llevar a cabo a través de cuestionarios psicosociológicos a partir de los cuales se detecta la existencia de dichos problemas en la empresa. Sin embargo, la puesta en práctica de este tipo de cuestionarios plantea diversas dudas: por un lado, es importante la falta de fiabilidad de dichos cuestionarios, por otro lado, no está claro que los trabajadores estén obligados a responder sobre estos cuestionarios si no son de carácter general y respetándose el anonimato de los trabajadores⁽²⁾.

El cumplimiento de estas obligaciones empresariales podrá exigirse a través de las vías que establece la propia LPRL: responsabilidad civil, laboral, penal y administrativa.

(1) STSJ de Cataluña de 22 de febrero de 2002 (Ar. 1464), que declara que existe incumplimiento empresarial de la normativa de prevención de riesgos, pese a que no hay incumplimiento de norma reglamentaria alguna, por entender que el empresario está obligado, respecto de los equipos de trabajo, a perfeccionar al máximo los niveles de protección existentes mediante la aplicación de los avances tecnológicos, pudiendo haber evitado el accidente si se hubieran instalado células sensoras bloqueadoras, que hubieran evitado la distracción del trabajador.

(2) STCo 202/1999, de 8 de noviembre, en la que se analizó la constitucionalidad de una base de datos en la que constan todas las bajas por IT de los trabajadores extendidas por los facultativos de la Seguridad Social. El TC otorga el amparo al trabajador reclamante, argumentando que los datos referentes a la salud constituyen datos sensibles y, por tanto, sólo cabe recabarlos por razones de interés general cuando así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente. En caso contrario, la creación de una base de datos sobre la salud de los trabajadores, sin mediar consentimiento expreso, se considera que ha vulnerado el artículo 18 de la CE, al conculcar el derecho a la intimidad personal de los titulares de la información tratada.

VII. CONCLUSIÓN

Por último, quisiéramos añadir que todos los riesgos psicosociales tratados en este trabajo son especialmente importantes, y se deben tener en cuenta todos los factores, tanto internos como externos, que influyen de manera decisiva y que son sumamente trascendentales para un adecuado desarrollo evolutivo del trabajador, favoreciendo el proceso de aprendizaje social.

Tradicionalmente, la legislación de seguridad e higiene se ha mostrado bastante insensible hacia la salud psíquica de los trabajadores, pero hay signos evidentes de cambio en los últimos años.

El mayor problema que encuentra el legislador a la hora de regular la normativa preventiva en relación con los factores psicosociales viene dado por la complejidad del concepto, que se va a referir a las condiciones de trabajo, organización del trabajo, contenido y realización de las tareas y su interacción con las características individuales, actitudes, necesidades, etcétera.

La solución propugnada es, en general, seguir el principio de adaptar el trabajo a la persona teniendo en cuenta sus características físicas y psíquicas. Además, se señala a lo largo del articulado de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que la organización y ordenación del trabajo son potenciales factores de riesgo para la salud de los trabajadores.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- COX, T. (1987): «Stress, coping and problem solving», *Work and stress*, vol. I, pp. 6-14.
- DE DIEGO, J. (2004): «Motivación laboral y riesgos psicosociales», *Salud Laboral*, núm. 20, pp. 3-4.
- FRENCH, J. y KHAN, R. (1962): «A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health», *Journal of social issues*, núm. 18, pp. 1-47.
- GONZALO, C. (1999): *Guía de valoración del menoscabo permanente*, Instituto Nacional de Medicina y Seguridad en el trabajo, Madrid.
- LEYMANN, H. (1996): *Mobbing. La persécution au travail*, Ed. Du Senil, París.
- LÓPEZ, J.A. y VÁZQUEZ, P. (2003): *Mobbing, cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*, Pirámide, Madrid.
- MANSILLA, F. (2002): «El síndrome del *burnout* o desgaste profesional», *Calidad de Vida*, núm. 40, pp. 7-11.
- MARTÍNEZ, R. (2000): «Sobre enfermedades profesionales no listadas», *Revista de derecho social*, núm. 10, pp. 189-197.
- MASLACH, C. y JACKSON, S. (1986): *Maslach Burnout Inventory Manual*, TEA Ediciones, Madrid.

- MORÁN, C. (2002): «*Mobbing: Persecución o psicoterror en el trabajo*», *Capital Humano*, núm. 151, pp. 44-48.
- (2005): *Estrés, Burnout y Mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*, Amarú, Salamanca.
- O'BRIEN, G. (1998): «El estrés laboral como factor determinante de la salud», *Estrés laboral y salud*, pp. 61-77.
- PEIRÓ, J. (2000): *Desencadenantes del estrés laboral*, Pirámide, Madrid.
- PIÑUEL, I. (2001): *Mobbing-Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Sal Térrea, Santander.
- RAMOS, F. (1999): *El síndrome burnout. Estrés laboral y salud*, Pirámide, Madrid.
- RODRÍGUEZ, N. (2002): *Mobbing-Vencer al acoso moral*, Planeta, Barcelona.
- SERRA, J. (2007): «Riesgos Psicosociales; Nuevos Riesgos Emergentes en el contexto de un mundo Globalizado», *Prevención*, núm. 180, pp. 1-2.
- TORO, E. (2007): *Técnicas avanzadas contra el estrés*, Agencia Tributaria, Madrid.
- VALLEJO, R. (2005): *El Burnout; El síndrome de estar o sentirse quemado, aspectos jurídicos preventivos y reparadores del daño o lesión*, Egido, Zaragoza.