

## Resumen de factores efectivos de buena práctica en la prevención del estrés

**FUENTE:**

Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. EU-OSHA, 2003.

<http://osha.europa.eu/es/publications/reports/309>

**RESUMEN:** Los factores de éxito que se resumen aquí están extraídos de un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que describe diversos casos prácticos e iniciativas que se están aplicando en Europa en el ámbito de la PRL psicosocial.

### Un análisis idóneo de los riesgos

*Una organización debe conocer sus puntos de partida para poder hacer una evaluación de los beneficios obtenidos* (Kompier y Cooper, 1994, p.334). Existen diferentes formas de analizar el punto de partida: análisis de los informes de la organización, registros, estadísticas y documentos, entrevistas a las personas clave, o con ayuda de cuestionarios. A menudo se realiza una encuesta con el fin de obtener una evaluación de la situación de partida. En cualquier caso, el proceso no debe terminar en el escrutinio. Una organización no debería comenzar nunca un estudio de las condiciones de trabajo sin que exista la clara intención de tomar medidas en caso de que los resultados así lo aconsejen.

Para mantener el apoyo y la participación, también es fundamental informar al personal cuanto antes de los resultados del estudio, así como sobre las actividades previstas, y sobre las entrevistas u otras formas de análisis de los problemas que vayan a realizarse.

### Planificación minuciosa y enfoque global

Los requisitos previos para una intervención efectiva de prevención del estrés son el establecimiento de objetivos claramente definidos y grupos diana, una delegación idónea de tareas y responsabilidades, una planificación adecuada, recursos económicos y medios para la acción.

Es importante traducir debidamente las necesidades y los recursos en acciones y en un claro equilibrio entre objetivos y medios disponibles. El primer paso debería ser un análisis fiel de la situación y los recursos disponibles. A continuación seguiría el desarrollo de intervenciones idóneas, su aplicación y una evaluación de las mismas. Las ventajas de un enfoque paso a paso han sido reconocidas en muchas investigaciones sobre intervención.

### Combinación de medidas dirigidas al trabajo y a los trabajadores

Un buen análisis de riesgos y un enfoque paso a paso son factores decisivos para desarrollar soluciones ade-

cuadas a los problemas o a las perspectivas que se desean alcanzar. Con el fin de reconocer el problema en su origen y no centrarlo en las personas, a menudo es preferible una combinación de medidas enfocadas al trabajo y a los trabajadores. Debe darse prioridad a la prevención organizativa y colectiva.

El riesgo de violencia o determinados sucesos estresantes no pueden eliminarse del puesto, pero en estos casos se combinan los cambios organizativos con la formación del personal para que éste pueda gestionar las situaciones, así como sus reacciones a las mismas.

### Soluciones específicas para el contexto

Deben desarrollarse soluciones sostenibles, en el contexto específico del puesto de trabajo, haciendo uso de los recursos locales. Esto no implica que no deban intervenir expertos externos. La experiencia en el trabajo, sin embargo, es un recurso muy importante para desarrollar una intervención. Debe utilizarse la pericia de los trabajadores para analizar el problema y desarrollar soluciones adecuadas. Los trabajadores han pensado a

menudo en soluciones muy concretas para mejorar su trabajo y las circunstancias que lo rodean; es importante hacer uso de ese potencial.

Generalmente el proceso se beneficiará de la participación de expertos externos (investigadores, asesores técnicos, sindicatos, etc), así como de los miembros de la organización (trabajadores y mandos).

### **Profesionales con experiencia e intervenciones basadas en la evidencia**

Cuando asesores y profesionales externos se involucran en el desarrollo e implementación de una intervención, es esencial que tengan una experiencia profesional reconocida. Ello implica, además, estar al día en los conocimientos actualizados y la evidencia existente en este ámbito de la PRL.

Aunque conviene evitar la utilización aleatoria de intervenciones estándar es, sin embargo, importante cons-

truir las intervenciones, en la medida de lo posible, sobre conocimientos ya existentes y evidencia científica.

### **Diálogo social, participación e implicación de organización y trabajadores**

Para garantizar la adecuación de una intervención, es vital la participación y el compromiso de trabajadores y sus representantes, mandos intermedios y alta dirección en cada una de las etapas del proceso. La dirección debe aceptar la responsabilidad y los trabajadores deben participar en todas las fases: evaluación, toma de decisiones e implementación.

La dirección y el personal representarán intereses y motivaciones distintos en las actividades de prevención del estrés y a esto se suman los intereses de investigadores, asesores u otras partes implicadas. Es importante encontrar un compromiso de intereses comunes o paralelos, que permitan construir la base de la cooperación. En

algunos casos, personal de la plantilla puede recibir entrenamiento específico para convertirse en un recurso especial a la hora de construir puentes entre las partes.

### **Prevención sostenida y respaldo de la dirección**

Los cambios organizativos de envergadura no son viables a menos que la dirección esté dispuesta a hacer modificaciones y, al menos en cierta medida, a invertir en la mejora del lugar de trabajo.

Así mismo, para que las mejoras sean sostenibles, la dirección debe incorporar actividades preventivas en la gestión cotidiana de la empresa, por ejemplo, como parte del sistema de gestión del entorno de trabajo. Paralelamente a los sistemas de calidad y seguridad del producto, deberían incluirse, como parte del sistema de gestión continua, mecanismos que garanticen determinadas condiciones laborales o códigos de práctica.