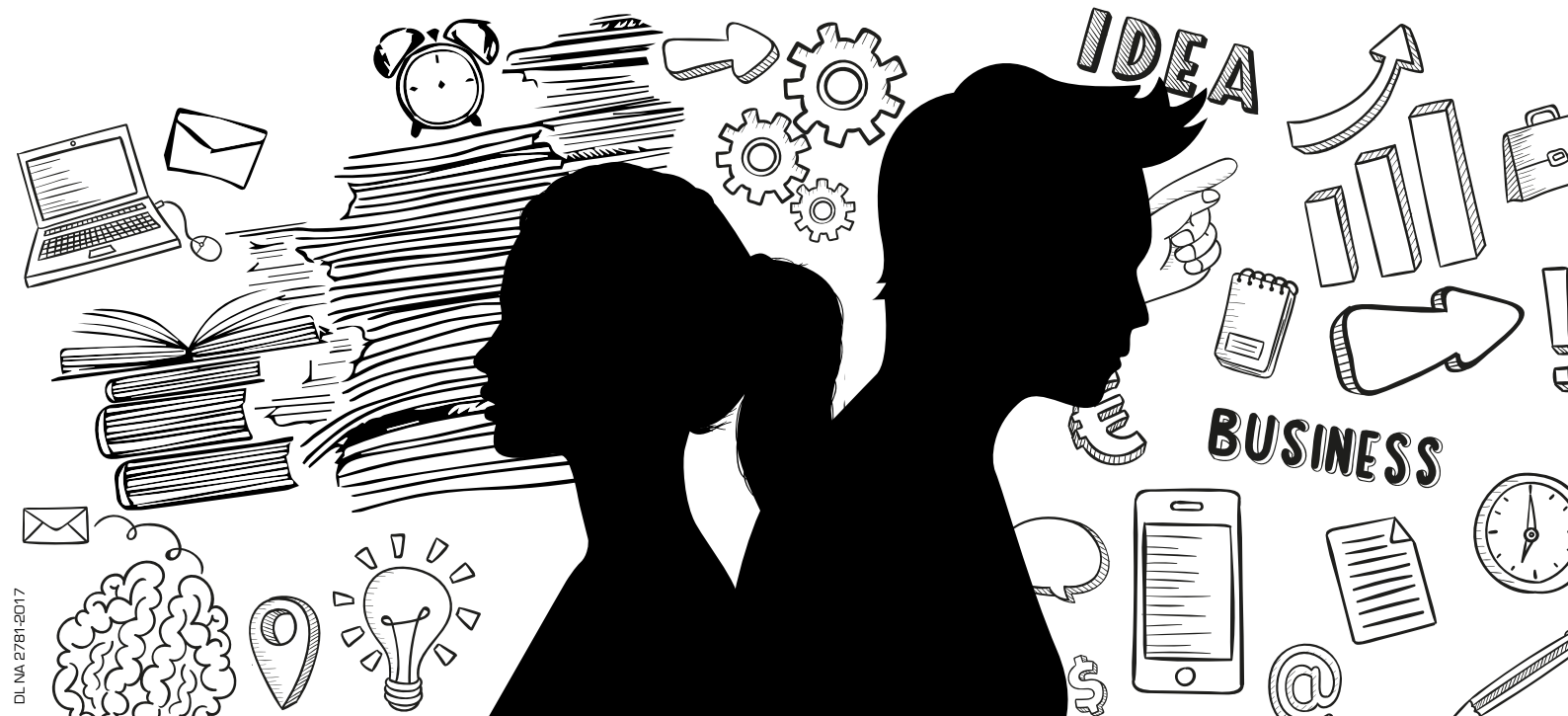


# GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTERPERSONALES (I)

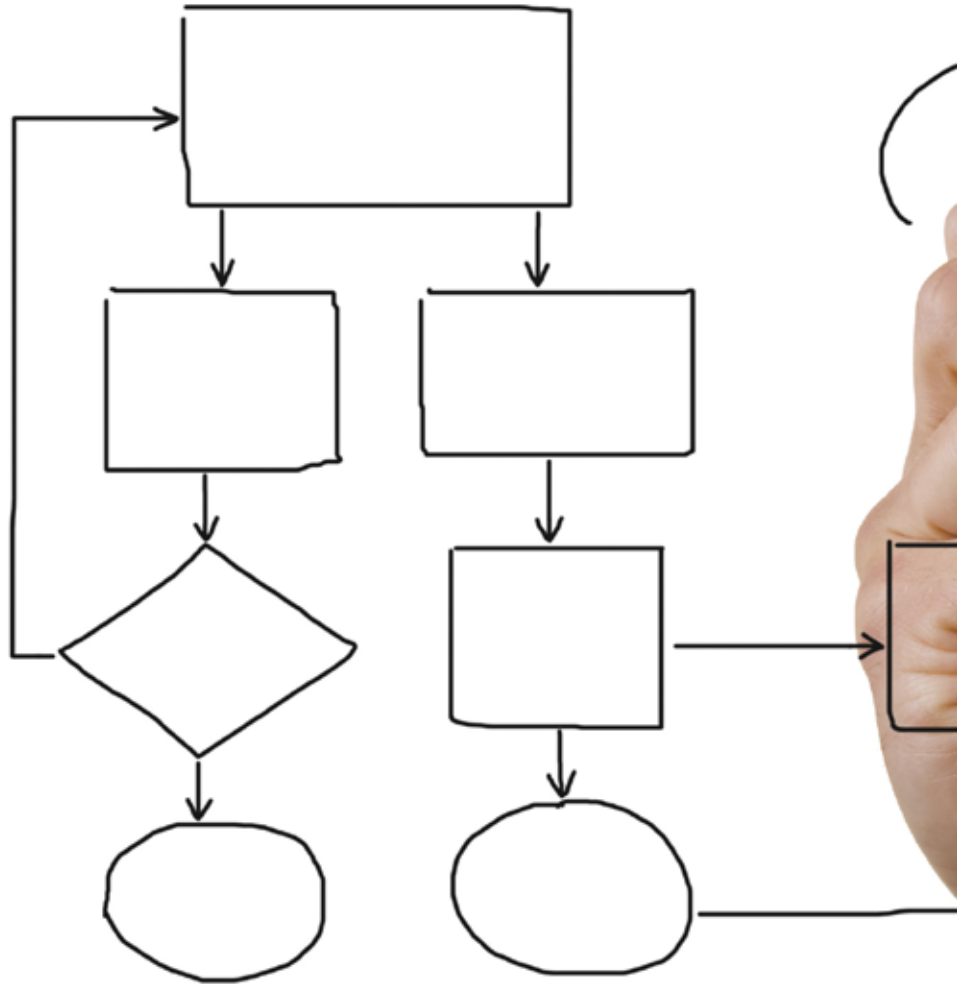
Nafarroako  Gobierno  
Gobernua de Navarra



## RIESGOS PSICOSOCIALES

Podemos clasificar los riesgos psicosociales entre aquellos asociados al modo de organizar el trabajo y aquellos referidos a las relaciones interpersonales en la empresa.

Para prevenir y controlar los riesgos psicosociales juegan un papel protagonista las políticas de empleo y económicas, ya que pueden promover la estabilidad laboral o, por el contrario, la precarización de las condiciones de trabajo, con sus correspondiente efectos en la salud de las y los trabajadores.



## RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONALES

Evitar estos riesgos pasa por definir políticas en las que se apueste por la no tolerancia a situaciones de violencia laboral. Estas políticas deberán establecer el buen trato y el respeto interpersonal como norma de relación fomentando el apoyo mutuo.

La promoción, instauración y revisión de protocolos de actuación con participación de la plantilla en la empresa son compromisos de las organizaciones ante la prevención de riesgos laborales en cuanto a las relaciones interpersonales.

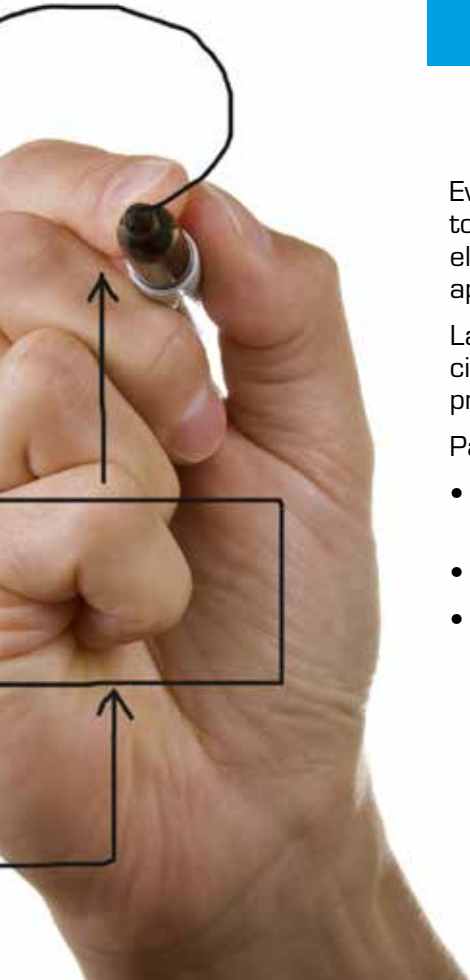
Para la evaluación de riesgos es imprescindible la utilización de métodos cualitativos:

- Evalúan los riesgos psicosociales y profundizan en el conocimiento de riesgos específicos evaluados con una encuesta.
- Son imprescindibles en las empresas más pequeñas.
- Son insustituibles para evaluar agresiones o conflictos (acoso, discriminación, agresiones o conflictos crónicos), no contemplados en los actuales cuestionarios validados.

Ejemplos de estos métodos:

**Entrevista:** conversación entre dos o más personas para obtener información.

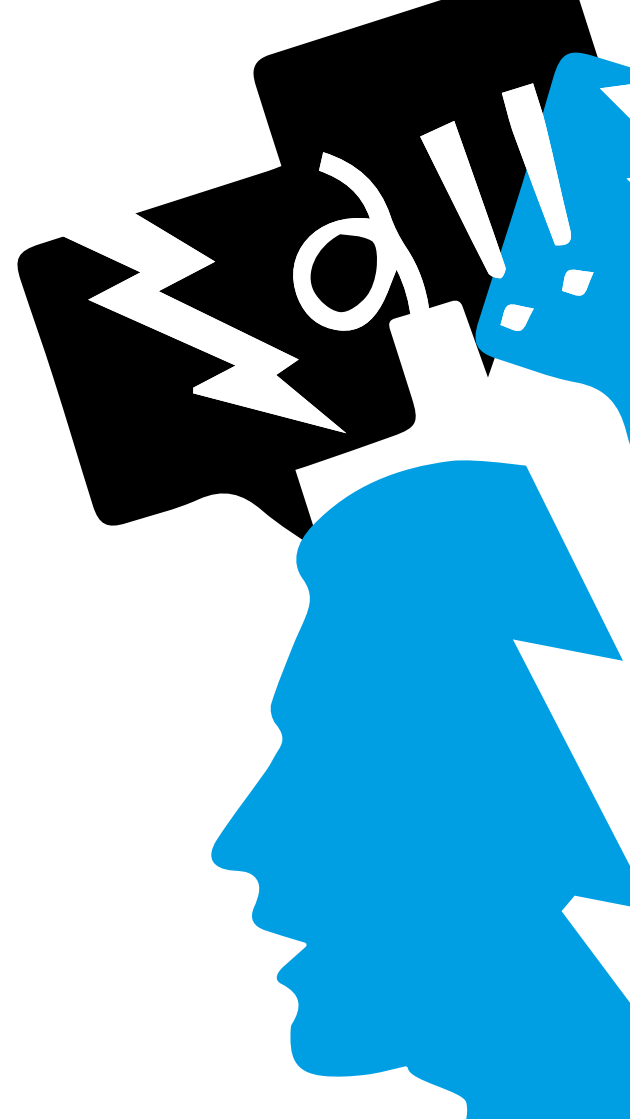
**Técnicas grupales:** permiten intercambiar opiniones buscando en ocasiones el consenso.



## RELACIONES INTERPERSONALES

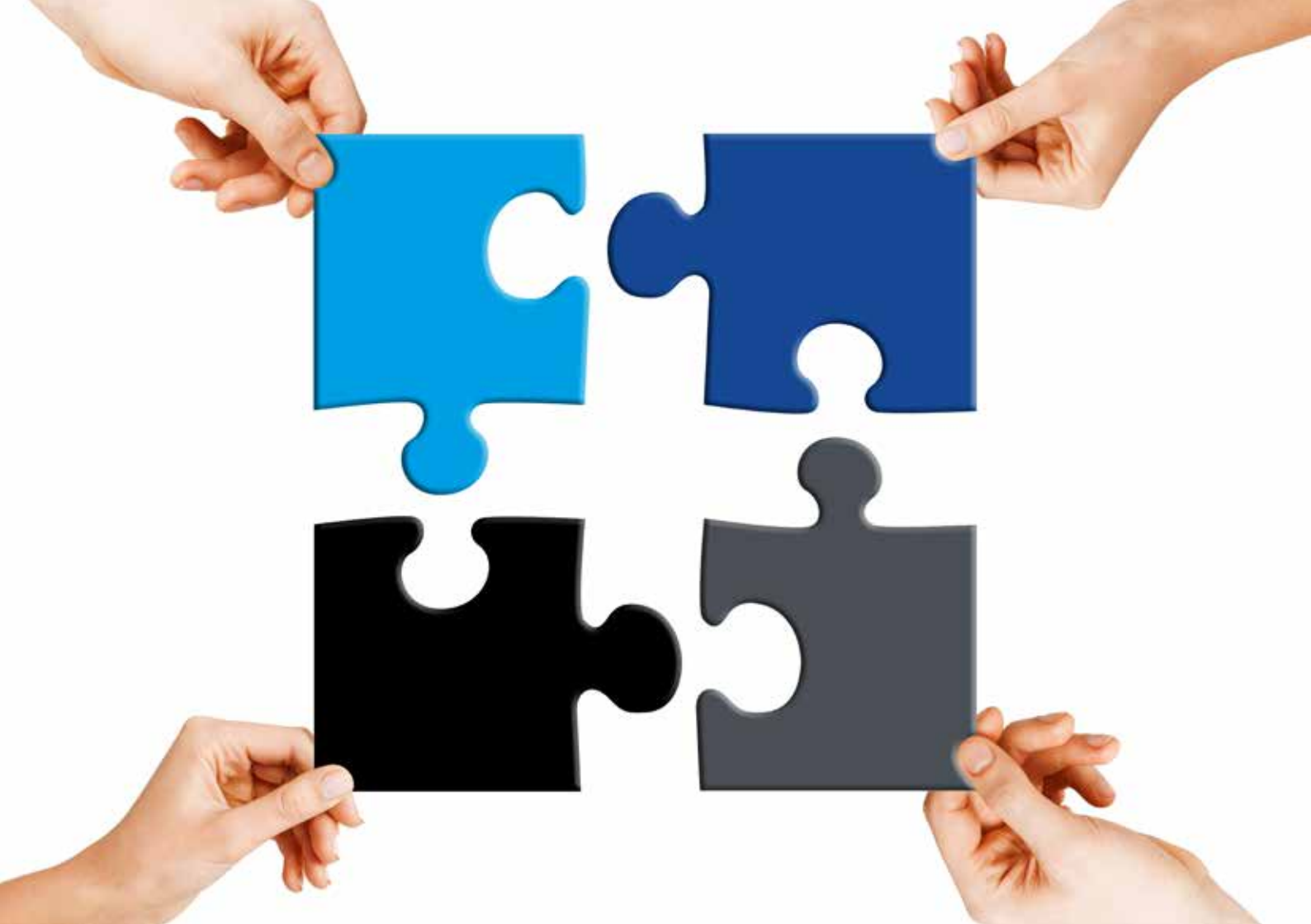
Se habla de **VIOLENCIA LABORAL** cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que ponen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica).

- **Acoso moral:** toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.
- **Maltrato:** se asocian al liderazgo autoritario o a falta de habilidades sociales, incluye maneras de dirigirse a las personas u organizar el trabajo que puedan conllevar faltas de respeto o exceso de exigencia (comportamiento tiránico, presión laboral y violencia explícita).
- **Agresiones:** trato o conducta agresiva o amenazante (insultos, amenazas) o el ataque con uso de la fuerza física (puñetazos, golpes, patadas...), contra la o el trabajador. Puede ser entre compañeros o compañeras o, más frecuentemente, desde personal usuario del servicio, externo a la empresa.





- **Acoso sexual y por razón de sexo:** cualquier comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual o realizado en función del sexo de una persona que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
- **Discriminación o acoso discriminatorio:** toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.
- **Conflicto no resuelto o conflicto cronificado:** Es aquel cuyas expresiones hostiles se repiten durante meses y se asocian a una diferencia reconocida públicamente como tal. Su no resolución podría conducir a situaciones de acoso moral.



## MEDIDAS PREVENTIVAS. RELACIONES INTERPERSONALES

La dirección de la empresa debe dar a conocer su rechazo explícito a cualquier forma de acoso, discriminación y violencia entre personas de la plantilla o terceras que tengan relación en la empresa.

Hay que considerar que las relaciones interpersonales pueden ser difíciles, conflictivas, o que se lleguen a dar en la empresa situaciones de acoso, discriminación o agresiones.

Es conveniente establecer Protocolos de prevención y atención en la investigación de estos riesgos interpersonales.

Elementos clave que deben considerar estos protocolos para posibilitar su eficacia:

- Participación: la plantilla directamente o a través de sus representantes formará parte de las comisiones de investigación.
- Eficiencia: plazos cortos para permitir una resolución rápida.
- Transparencia: conocer las fases y las personas que son referentes en el proceso .
- Resolutividad: contemplar específicamente las posibles medidas técnicas y organizativas a aplicar.
- Garantismo: confidencialidad y neutralidad de la investigación.
- Competencia: de quienes conforman las comisiones de investigación: formación y experiencia.





Además, en todos los supuestos de violencia es preciso:

- Declarar los efectos en la salud como accidente de trabajo, con o sin baja
- Investigar las causas de dicho accidente de trabajo
- Establecer un registro de casos con objeto de analizarlos estadísticamente.