

# TREBALL AL CAP

Prevençió de malalties relacionades amb el treball



Octubre  
de 2018  
**101**

 Agència  
de Salut Pública

## Els casos del trimestre

Entre juliol i setembre de 2018 es van notificar al Sistema de Vigilància de Malalties Relacionades amb el Treball 133 casos, dels què el 54,9% van afectar a dones. L'edat mitjana va ser de 44 anys (DE=10) sense diferències entre sexes, i les ocupacions més freqüents van ser professionals de serveis i comerç (34,4%), seguits per professionals de ciència i intel·lectuals (19,1%) i professionals de suport (17,6%). Respecte el país d'origen, un terç (33,6%) havia nascut fora de l'Estat. La patologia més notificada va ser de tipus ansiós-depressiu (72,2% dels casos notificats), de la qual el 60,4% va produir-se en dones. Els trastorns que van seguir en freqüència van ser els musculoesquelètics (13,5%). El 25,2% de les persones afectades treballava en empreses de fora de Barcelona i la situació laboral més freqüent va ser la contractació indefinida (89,1%). Finalment, el 75,4% dels treballadors i treballadores estava en situació d'incapacitat temporal en el moment de la notificació.

Les persones treballadores mitjançant l'assignació de funcions, tasques i responsabilitats ocupen un lloc dins les empreses i desenvolupen un paper o "rol" determinat en la seva organització. Aquest rol es defineix com el conjunt d'expectatives pròpies i alienes sobre el patró de conductes que s'adequa al lloc de treball ocupat. Diverses situacions poden afectar el rol de les persones dins les empreses i ser una font important de patiment pels treballadors i treballadores. Els dos casos que es presenten a continuació (que van ser estudiats a la USL de Barcelona) tenen en comú una afectació d'aquest rol que repercuteix en la salut de les persones.

**EL PRIMER CAS** va ser notificat per l'**EAP Les Corts** per un **quadre d'ansietat**. Es tracta d'una **dona de 38 anys** contractada com a **treballadora social** en una **empresa que dóna el servei d'alimentació** a poblacions vulnerables d'un ajuntament de Catalunya. La treballadora es va incorporar a l'empresa l'any 2016 després d'un procés de selecció.

### Antecedents

Quan la treballadora es va incorporar a l'empresa les seves funcions estaven assignades al plec de condicions del contracte de l'esmentat ajuntament amb la seva empresa. La treballadora havia de realitzar informes de seguiment i avaluació dels usuaris i l'evolució de les seves necessitats del servei, coordinar i donar suport als repartidors del menjar per complir els objectius socials i proposar canvis o millores dels serveis socials bàsics segons les seves avaluacions. No obstant, quan la

treballadora es va incorporar se li va realitzar un contracte com a administrativa i el seu lloc de treball no havia estat informat a la resta de treballadors. La treballadora no tenia lloc de treball definit, no hi havia objectius clars, ni quines eren les seves responsabilitats. Ningú li demanava les seves avaluacions i les que feia no eren considerades per les persones responsables de l'organització del servei. Tampoc s'havien definit les persones que es mantindrien en contacte amb la treballadora ni els canals de comunicació que la treballadora podia utilitzar per a realitzar la seva feina. Al cap d'uns mesos la treballadora es va adonar que ningú a l'empresa entenia la seva funció ni necessitava de la seva feina. La treballadora va comunicar aquesta situació reiteradament als seus superiors, els quals es negaven a clarificar els seus objectius, li feien gestos de menyspreu amb frases com "*què penses que fas aquí*" o l'amenaçaven perquè no informés a ningú més d'aquesta situació amb frases com "*ves en compte amb el que dius*". La treballadora va començar a presentar símptomes com insomni, nerviosisme, labilitat emocional i va presentar diversos episodis de crisi d'ansietat a l'empresa fins que va iniciar una incapacitat temporal (IT) per aquest motiu dos anys i mig després d'incorporar-se a l'empresa.

### Factors de risc identificats

A partir exclusivament de la informació aportada per la treballadora es van identificar els següents factors de risc psicosocials:

- **Relacionats amb una situació d'ambigüitat de rol:** des de la seva incorporació a l'empresa la treballadora no tenia definit el seu



La treballadora es va adonar que ningú a l'empresa entenia la seva funció ni necessitava de la seva feina.

lloc de treball ni els seus objectius ni funcions, no existia claredat respecte a les seves responsabilitats ni a les vies de comunicació que podia utilitzar per relacionar-se amb els seus companys.

- Relacionats amb el **suport social dels superiors**: manca de suport emocional i operatiu per part dels seus superiors des de la seva incorporació a l'empresa, que en ocasions també prenia la forma de presumptes accions hostils vers la treballadora.

## Conclusions

Les hipòtesis tècniques més probables van ser que la treballadora havia estat exposada a una situació d'ambigüitat de rol i a una manca de suport operatiu i emocional per part dels seus superiors des de la seva incorporació a l'empresa fins a l'inici de la IT. Es va considerar que els fets relatats podien ésser considerats factors causals del trastorn ansiós pel qual seguia control mèdic i que va motivar la IT de la treballadora.

## Recomanacions

Es va recomanar a la **Xarxa assistencial** que mantingués la IT d'acord als criteris dels especialistes en salut mental que la visitaven periòdicament. A la **treballadora** es va recomanar que sol·licités la determinació de contingència del procés d'IT a través de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS); que lliurés l'informe de la USL al Servei de prevenció de riscos laborals de la seva empresa per tal que aquest tingués coneixement de la situació i pogués realitzar les actuacions oportunes; mantenir l'assessorament i el recolzament legal d'un professional del dret laboral que pogués intervenir entre la treballadora i la seva empresa, i dugués endavant les accions legals i laborals que considerés oportunes. Al servei de **vigilància de la salut** del servei de prevenció de riscos laborals de l'empresa es va recomanar valorar l'estat de salut de la treballadora i fer-ne un seguiment així com realitzar les actuacions oportunes per tal de millorar la situació psicosocial al seu lloc de treball. En el cas que no s'hagués realitzat, dur a terme l'avaluació de riscos psicosocials de l'empresa i implantar un programa de prevenció de riscos psicosocials d'acord amb els resultats de l'avaluació feta.

**EL SEGON CAS** va ser notificat per l'**EAP La Sagrera** per un trastorn mixt d'ansietat i depressió. Es tracta d'un **home de 43 anys** que treballava com a **responsable d'una planta de producció** en una **empresa manufacturera de maquinària industrial**, amb una antiguitat a l'empresa des de l'any 2000.

## Antecedents

El treballador venia desenvolupant les tasques com a encarregat de planta des de feia un parell d'anys, quan el 2016 l'empresa va ser venuda i el personal subrogat. En el moment de la subrogació l'empresa havia acceptat un contracte de producció molt elevat que es va acabar un any després. Des d'aquell moment els superiors del treballador van començar a demanar-li que pressionés al seu personal a càrrec perquè demanessin la baixa laboral voluntària. En diferents

reunions li demanaven que utilitzés tècniques d'intimidació amb al seus treballadors, els hi assignés més feina de la què els pertocava o que els obligués a treballar en dies festius o fora d'horari. El treballador es va negar a realitzar aquestes accions. No obstant, els seus superiors continuaven exigint-li durant mesos que aplicués "mano dura" per poder disminuir el personal contractat amb frases com "saca el látigo", "por algo eres el jefe". Els superiors li expressaven les dificultats de l'empresa si no disminuïen el nombre de treballadors i li exigien que es fes responsable d'aconseguir les baixes voluntàries. El treballador responia que no podia fer el què li demanaven perquè anava en contra dels seus principis ètics i de la seva concepció d'un lideratge responsable. Davant d'això, els superiors van començar a criticar la seva feina, li van treure el seu despatx d'encarregat, el tractaven amb gestos de menyspreu i li feien constants amenaces d'acomiadament fins que el treballador va presentar una crisi d'angoixa durant la seva feina i va iniciar una IT per aquest motiu.

## Factors de risc identificats

A partir exclusivament de la informació aportada pel treballador es van identificar els següents factors de risc psicosocials:

- Relacionats amb un **conflicte de rol**: el treballador no podia desenvolupar les tasques que li encomanaven els seus superiors per anar en contra dels seus principis ètics i que contravenien la seva pròpia imatge com a responsables del seu equip.
- Relacionats amb el **suport social dels superiors**: manca de suport operatiu i emocional en forma de presumptes accions hostils reiterades vers el treballador.

## Conclusions

Les hipòtesis tècniques més probables van ser que el treballador havia estat exposat a una situació de conflicte de rol dins l'empresa i a una manca de suport operatiu i emocional per part dels seus superiors en forma d'hostilitat reiterada fins a l'inici de la IT. Es va concloure que els fets relatats podien ésser considerats factors causals del trastorn ansiós pel qual seguia control mèdic i que va motivar la IT del treballador.

## Recomanacions

Les recomanacions a la xarxa assistencial i al treballador van ser similars al cas descrit amb anterioritat afegint una recomanació al treballador perquè valorés posar en coneixement de la Inspecció de **Treball de la Seguretat Social (ITSS)** la situació psicosocial viscuda en el seu lloc de treball. Al servei de **Vigilància de la Salut** del Servei de Prevenció de riscos laborals de l'empresa es va recomanar valorar l'estat de salut del treballador i fer-ne un seguiment així com realitzar les actuacions oportunes per tal de millorar la situació psicosocial al seu lloc de treball. Es va recomanar valorar una intervenció que inclogui a tots els treballadors de la planta donat que algunes de les hostilitats descrites es dirigien també al personal subaltern del treballador. I en el cas que no s'hagués realitzat, dur a terme l'avaluació de riscos psicosocials de l'empresa i implantar un programa de prevenció de riscos psicosocials d'acord amb els resultats de l'avaluació feta.

**El rol de cada persona s'integra en el conjunt de l'empresa i en ella coexisteixen diferents rols, uns en funció dels altres.**

## **Sabies que:**

### **Ambigüitat i conflicte de rol: conceptes a tenir en compte**

En una organització, com per exemple una empresa, es denomina "rol" al conjunt d'expectatives pròpies i alienes associades amb el lloc de treball que s'ocupa; és el patró de comportament que s'espera de qui ocupa un lloc determinat, independentment de la persona que ocupi aquest lloc. Aquest rol està configurat conjuntament per la persona treballadora, per les altres persones que desenvolupen el mateix lloc de treball i per altres persones amb rols diferents però que interactuen amb el treballador o treballadora. El rol de cada persona s'integra en el conjunt de l'empresa i en ella coexisteixen diferents rols, uns en funció dels altres; i es refereix no solament al treball que s'ha de realitzar sinó també a l'estil de comportament i de relació amb les altres persones, les actituds i a vegades també amb l'estil de vida fora de l'empresa.

L'ambigüitat de rol es produeix quan la persona treballadora percep que el seu rol dins l'empresa està poc definit, és poc clar. La persona viu amb incertesa i no sap què s'espera d'ella. La persona exposada a una situació d'ambigüitat de rol disposa de poca informació o aquesta informació és inadequada per fer-se una idea clara del rol que se li assigna dins l'empresa. Li manca informació sobre els propòsits i objectius de la seva feina, de la seva autoritat i responsabilitats, del seu estil de relació i comunicació amb els altres companys, etc.

L'ambigüitat de rol és considerada una important font d'estrès per les persones treballadores perquè, entre d'altres factors, genera una important sobrecàrrega cognitiva entre els treballadors i treballadores que han de gastar temps i energia en esbrinar la millor forma de realitzar la seva feina. Diversos estudis han relacionat l'ambigüitat de rol amb símptomes ansiosos, baixa autoestima, i trastorns depressius; i també una associació amb factors de risc cardiovascular com l'elevació de la tensió arterial i el nivell de cortisol en sang.

D'altra banda, el **conflicte de rol** es produeix quan hi ha demandes o exigències a la feina que son incongruents o incompatibles entre sí. La situació de conflicte pot originar-se de diverses formes. Una persona patirà un conflicte de rol si percep que una o diferents persones dins l'organització amb les quals està vinculada tenen expectatives divergents o incompatibles entre sí respecte a la forma en que la persona treballadora ha de realitzar la seva feina.

També pot produir-se un conflicte de rol quan la persona percep que el seu rol implica desenvolupar activitats o conductes que no vol realitzar, bé perquè considera que no s'ajusten a la seva configuració del propi rol per considerar-les inútils i sense contingut o bé perquè entren en contradicció amb el seu sistema de creences i valors.

El conflicte de rol està relacionat amb la insatisfacció laboral, la disminució de la implicació a la feina i el baix rendiment. Recents estudis han demostrat la relació entre el conflicte de rol i el estrès laboral, l'existència de símptomes ansiosos i els trastorn depressius. Alguns autors relacionen el conflicte i l'ambigüitat de rol amb elevades exigències psicològiques i baix control, respectivament, del model de risc psicosocial de Karasek.

**Vols rebre les publicacions de la Unitat de Salut Laboral de Barcelona?**

**La newsletter.** Amb informació sobre la salut laboral de Barcelona i notícies d'actualitat relacionades amb la salut laboral. També té un apartat específic per metges i metgesses de l'Atenció Primària de Salut per notificar malalties relacionades amb el treball.

**El Treball al CAP.** Aquest butlletí trimestral ja no s'edita en paper sinó que es fa només en versió digital que s'envia per correu electrònic.

Si vols rebre les publicacions o coneixes algú que les vulgui rebre, envia'ns un e-mail a [usl\\_mailing@aspb.cat](mailto:usl_mailing@aspb.cat)

## **Per saber-ne més:**

Inoue A, Kawakami N, Eguchi H, et al. Interaction effect of job insecurity and role ambiguity on psychological distress in Japanese employees: a cross-sectional study. *Int Arch Occup Environ Health*. 2018; 91(4):391-402. Disponible a: <https://bit.ly/2FCNC78>

Harvey SB, Modini M, Joyce S, et al. Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Occup Environ Med*. 2017; 74(4):301-310. Disponible a: <https://bit.ly/2zuZt1D>

Schmidt S, Roesler U, Kusserow T, et al. Uncertainty in the workplace: Examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression-a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2014; 23(1):91-106. Disponible a: <https://bit.ly/2ScOa51>

Johannessen HA, Tynes T, Sterud T. Effects of occupational role conflict and emotional demands on subsequent psychological distress: a 3-year follow-up study of the general working population in Norway. *J Occup Environ Med*. 2013; 55(6):605-13. Disponible a: <https://bit.ly/2zuwX03>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol. 1995. Disponible en: <https://bit.ly/29XyqxT>

