

# TREBALL AL CAP

Prevençió de malalties relacionades amb el treball



Desembre  
de 2017

97

 Agència  
de Salut Pública

## Els casos del trimestre

Entre juliol i setembre de 2017 es van notificar al Sistema de Vigilància de Malalties Relacionades amb el Treball 130 casos, dels quals el 67,7% van afectar dones. L'edat mitjana va ser de 44,8 anys (DE=12,5) sense diferències entre sexes, i les ocupacions més freqüents van ser professionals de serveis i comerç (26,2%), seguits de professionals de suport (21,5%) i professionals de ciència i intel·lectuals (16,2%). Respecte al país d'origen, un 34,1% havia nascut fora de l'Estat. La patologia més notificada va ser de tipus ansiós-depressiva (75,4% del casos notificats), de la que el 62,2% va ocórrer en dones. Els trastorns que van seguir en freqüència van ser els múscul-esquelètics (12,3%). El 13,3% de les persones afectades treballava en empreses de fora de Barcelona i la situació laboral més freqüent va ser la contractació indefinida (89,9%). Finalment, el 82,2% dels treballadors i treballadores estava en situació d'incapacitat temporal en el moment de la notificació.

Les persones que desenvolupen tasques a l'àrea de serveis, especialment aquelles amb atenció directa de les persones, clients o usuaris, estan exposades a factors de risc específics, com ara el treball emocional i la violència externa en el seu lloc de treball. Aquests riscos poden ser font d'importants patiments i causar greus efectes a la salut dels treballadors i treballadores. Sovint les empreses tenen poques estratègies per combatre aquests riscos. El cas que es presenta a continuació exemplifica una situació d'exposició a violència externa i fort treball emocional.

El cas va ser notificat per l'**EAP Raval Sud** de Barcelona per un quadre d'**ansietat generalitzada amb símptomes somàtics i insomni**. Es tracta d'una **dona de 40 anys** que treballava com a **educadora social**. La seva antiguitat a l'empresa era de més de sis anys. La feina de la treballadora la desenvolupava a un centre residencial d'acció educativa, en què feia el torn de nit amb 10 adolescents al seu càrrec. Durant la nit la treballadora feia la seva feina tota sola i les seves funcions eren:

acompanyar als adolescents, gestionar els conflictes i fer complir la normativa creada per l'equip de treball per mantenir la dinàmica del centre. Així mateix, la treballadora vetllava perquè es respectés el son dels menors i es coordinava amb els recursos externs en cas d'accidents o fugues, a més a més de les gestions administratives de coordinació entre torns i dels projectes educatius.

## Antecedents i malaltia actual

L'any 2015 es produeix un canvi a l'equip directiu del seu centre de treball i també canvien alguns/es companys/es del centre. Això provoca alteracions en la dinàmica habitual, especialment respecte a les respostes educatives dels educadors i educadores davant els conflictes i faltes a l'autoritat per part dels interns. La conflictivitat dels interns també creix i ingressen adolescents amb reaccions més violentes i amb desafiaments continus als horaris i normes del centre. Fins aleshores els conflictes eren esporàdics i les respostes eren acor-



## En tot moment la treballadora havia de mantenir la seva posició com educadora i responsable dels usuaris del centre

dades i seguides per tot el personal educador. La treballadora sola en el torn de nit havia de fer front a contínues baralles entre els interns i ella mateixa rebia insults, crits i amenaces verbals. Aquestes situacions es veien agreujades per les diferents respostes del personal educador de dia que no responia adequadament als fets de violència dels interns. La treballadora va comunicar els fets al personal directiu i va sol·licitar reiteradament que s'adoptés una resposta educativa conjunta de tot el personal però no va rebre solució. També va sol·licitar un augment del personal per el torn de nit, de tal forma que entre dues persones poguessin contenir millor els conflictes. La resposta de la direcció va ser que no hi havia suficients recursos com per millorar la dotació de personal i que ella sola havia de fer front als interns i fins i tot li van dir que era una «*demente*». En aquest context es produeixen diversos fets greus, un d'ells inclús amb amenaces físiques contra la treballadora per part dels interns a més d'insults vexatoris, agressions i amenaces dirigides a la seva vida privada fora del centre. En tot moment la treballadora havia de mantenir la seva posició com educadora i responsable dels usuaris del centre, la qual cosa li representava un fort treball de contenció de les seves emocions. Aquesta situació viscuda durant gairebé totes les seves jornades de treball li va començar a generar períodes d'insomni, sensació d'angoixa i temor a estar en llocs desprotegits. Els símptomes ansiosos es van anar fent més freqüents fins que va presentar una crisi d'angoixa al centre de treball, motiu pel qual al dia següent va iniciar una incapacitat temporal (IT) amb el diagnòstic d'ansietat. Més tard va ser valorada per psicologia que va ratificar el diagnòstic inicial, afegint símptomes depressius i un trastorn per estrès posttraumàtic.

### 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 violència externa:** es va identificar una situació de violència externa greu a partir de 2015. La treballadora feia el torn de nit, essent l'única educadora per les nits. Des d'aquest any, la treballadora va rebre violència verbal, amb insults molt greus i a vegades obscens; violència física i amenaces físiques constants.
- **Relacionats amb el treball emocional:** davant les situacions de violència, especialment les dirigides a ella mateixa, la treballadora mantenia una conducta professional, la qual cosa implica una elevada dissonància emocional. A partir de 2015, les situacions violentes es van tornar molt més freqüents, comportant que l'esforç emocional que feia la treballadora fos necessari durant quasi la totalitat de la seva jornada laboral.
- **Relacionats amb el suport dels superiors:** es va identificar manca de suport social i operatiu per part dels seus superiors a partir de 2015. A partir d'aquest any, davant les situacions de violència, la treballadora va infor-

mar la situació a la direcció i va demanar més reforços de personal de forma reiterada sense trobar resposta per part de l'empresa a la violència dels usuaris de la residència.

### Conclusions

En resum, a partir exclusivament de la informació recollida aportada per la treballadora, i tenint present l'evidència científica, les hipòtesis tècniques més probables van ser:

- Que la treballadora va estar exposada a violència externa per part dels usuaris del centre de forma més greu i freqüent a partir de 2015.
- Que la treballadora va estar exposada a una elevada dissonància emocional, que va augmentar, tant en intensitat com en freqüència, a partir de 2015.
- Que la treballadora va estar exposada a manca de suport social i operatiu per part dels seus superiors a partir de 2015 i fins a l'inici de la seva IT.
- Que els fets relatats, podien ésser considerats factors causals del trastorn ansios pel qual seguia control mèdic i que va motivar la IT de la treballadora.

### Recomanacions

Es van fer recomanacions a la xarxa assistencial per tal que mantingués la IT segons els criteris mèdics dels especialistes en salut mental que la visitaven.

A la treballadora es va recomanar que sol·licités la **determinació de contingència** del procés d'IT que va presentar, a través de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS). També se li va recomanar 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. També se li va recomanar 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. En aquest cas, a més se li va recomanar que valorés la possibilitat de posar en coneixement de la **Inspecció de Treball** i Seguretat Social (ITSS) la situació psicosocial viscuda en el seu lloc de treball.

Es van fer recomanacions dirigides al servei de **vigilància de la salut** del servei de prevenció de riscos laborals de l'empresa, com ara a) 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; b) fer una **intervenció que afecti a tots els treballadors i treballadores**, donat que la situació de violència i treball emocional necessari afecta a tot el personal educador; c) en el cas que no s'hagués realitzat, dur a terme l'avaluació de riscos psicosocials de l'empresa i d) implantar un programa de prevenció de riscos psicosocials d'acord amb els resultats de l'avaluació feta.

## Sabies que:

### El treball emocional

A continuació es presenten alguns punts rellevants respecte al treball emocional proposat per EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work). Accessible a <http://bit.ly/2ytb2mz>

- El treball emocional es defineix com «... la gestió del sentiment (emocions) per crear una imatge pública tant facial com corporal en el lloc de treball» (Hochschild, A. R). L'objectiu principal de mostrar un estat emocional apropiat és influir en els sentiments i reaccions d'altres persones en la direcció desitjada. El personal dels call centers, per exemple, per tal de vendre els seus productes ha d'incloure en els clients la sensació de sentir-se còmodes i benvolguts.
- Les reaccions emocionals necessàries dels llocs de treball generalment no s'expressen explícitament en les instruccions de l'empresa, però sovint són implícitament conegudes per les persones treballadores i es basa en normes socials.
- El treball emocional no solament és necessari en el sector de serveis, sinó que també es requereix en molts altres treballs. S'ha introduït el terme «treballs relacionats amb la persona» com una etiqueta general per a treballs que demanden contacte cara a cara o de veu a veu amb altres persones.
- Les característiques que s'han de complir per parlar de treball emocional (TE) són: i) ocórrer en interaccions cara-cara o veu-veu; ii) les emocions del treballador/ra es mostren per influir en les emocions o conductes de les persones; i iii) ha de permetre que els superiors, a través de la capacitat i supervisió, exerceixin un cert grau de control sobre les activitats emocionals dels treballadors i treballadores.
- El potencial del treball emocional per produir tensió psicològica depèn en gran manera de la durada, la freqüència, la intensitat i la varietat de les interaccions amb altres persones. Els factors que influeixen en la freqüència i la intensitat amb què els/les treballadors/res experimenten la dissonància emocional i han de realitzar el control de les emocions poden contribuir al nivell de desgast psicològic experimentat.
- S'ha plantejat el terme «dissonància emocional» per referir-se a les situacions que es produeixen quan es requereix la expressió d'emocions que són incompatibles amb les emocions realment experimentades davant una situació concreta. Alguns estudis han trobat que les altes demandes d'autocontrol estan relacionades amb les conseqüències de la tensió a llarg termini: Síndrome de burnout, símptomes depressius i absentisme. Quan l'autocontrol es necessita amb freqüència per superar la dissonància emocional, i els recursos organitzacionals s'esgoten (suport de l'empresa), es produeixen conseqüències negatives a llarg termini.
- En suma, el treball emocional és una part integral de moltes feines i pot estar associat amb resultats negatius per al benestar dels empleats i empleades. Quan un lloc de treball exigeix que els/les treballadors/es mostrin sentiments que no es corresponen amb els seus propis sentiments i quan falten recursos com ara suport social de superiors i companys/es o hi ha baixes compensacions, s'incrementa el risc d'experimentar estrès a la feina.

### Per saber-ne més:

- Hensel JM, Lunskey Y, Dewa CS. Exposure to aggressive behaviour and burnout in direct support providers: The role of positive work factors. *Res Dev Disab.* 2015; 36: 404–412. Accessible a <http://bit.ly/2j2tQDW>
- Diestel S, Schmidt KH. Interactive effects of emotional dissonance and self-control demands on burnout, anxiety, and absenteeism. *Journal of Vocational Behavior.* 2010; 77: 412-24. Accessible a <http://bit.ly/2Bn5nE1>
- Zapf D, Holz M. On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology.* 2006; 15: 1-28. Accessible a <http://bit.ly/2BpN4yp>
- Hochschild, A. R., *The managed heart*, University of California Press, Berkeley, 2003. Accessible a <http://bit.ly/1LUE6pZ>
- Martínez Iñigo, D. Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 2001, 17. Accessible a <http://bit.ly/2C4WqNs>
- Hassard J., Kuhl, K., Van Den Bossche, S. Workplace Violence. European Union Agency for Health and Safety at Work. Networking Knowledge. Accessible a <http://bit.ly/2zbWyLF>

**El treball emocional és una part integral de moltes feines i pot estar associat amb resultats negatius per al benestar de les persones empleades**

---

**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)

---

## Malalties relacionades amb el treball notificades a la USL Barcelona segons diagnòstic, edat i sexe. Juliol-setembre 2017

	Homes							Dones						
	<25	25-34	35-44	45-54	55-64	>64	Total	<25	25-34	35-44	45-54	55-64	>64	Total
Trt. Musclesquelètics	-	3	-	-	-	-	3	-	2	5	4	1	1	13
M. del sistema respiratori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3
Trt. mentals i del comportament	1	6	11	15	4	-	37	-	9	19	20	12	1	61
M. sistema nerviós	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
M. de la pell	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
Traumatismes i enverinaments	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	-	3
Altres	-	-	1	-	-	-	1	-	3	1	-	-	-	4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>88</b>

## Malalties relacionades amb el treball notificades a la USL Barcelona segons diagnòstic i ocupació. Juliol-setembre 2017

	Direcció i gerència empreses	Professionals ciència i intel·lectuals	Professionals suport	Personal administratiu	Personal serveis i comerç	Personal agricultura i pesca	Personal indústria i construcció	Operadors/es instal·lacions i maquinària	Ocupacions elementals	Total
Trt. musclesquelètics	-	1	-	2	4	-	2	-	7	16
M. del sistema respiratori	-	-	-	-	2	-	-	-	1	3
Trt. mentals i del comportament	6	19	24	9	25	2	3	1	9	98
M. sistema nerviós	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
M. de la pell	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
Traumatismes i enverinaments	-	-	-	1	-	-	-	2	1	4
Altres	-	1	3	-	1	-	-	-	-	5
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>130</b>

## Malalties relacionades amb el treball notificades a la USL Barcelona segons diagnòstic i centre notificador. Juliol-setembre 2017

	Casc Antic	Raval Sud	Barceloneta	Sant Antoni	Poble Sec	Pg. Sant Joan	Comte Borrell 2C	Casanova-2E	Pare Claret-6A	Pare Claret-6B	Sallehy	Bordeta-Magòria	Carreras Candi	Núncia	Montnegre 4A	Les Corts	Marc Aureli-5A	El Carmel	Horta 7-F	Sant Rafael	Sardenya	Baix Guinardó	Congrés	Encants	Camp de Arpa	Ramon Turró	Poblenou	El Clot	Sant Martí-10H	Sant Martí-10J	Roquetes	Ciutat Meridiana	Chafarinas	Guinaueta	Sant Andreu 9D-2EAP	Bon Pastor	Trinitat Vella	Gaudi	La Sagrera	Les Hortes	Dreta Eixample (2EAP)	Larrard	La Marina	Vallcarca-Sant Gervasi	Cotxeres de Borbó	Turó 8A-8C	Casernes	Total		
Trt. musclesquelètics	-	-	-	-	3	1	-	-	2	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	
M. del sistema respiratori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Trt. mentals i del comportament	2	5	2	3	1	5	2	1	1	3	-	3	1	4	2	2	2	1	1	2	-	2	2	1	2	4	1	4	1	1	1	1	-	1	-	1	4	1	7	2	2	2	2	1	1	4	3	3	4	98
M. sistema nerviós	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2		
M. de la pell	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2		
Traumatismes i enverinaments	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4		
Altres	-	1	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5		
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>130</b>	