

Trastorns de salut mental relacionats amb el treball

Unitat de Salut Laboral de Barcelona

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona

 Agència
de Salut Pública


Unitat de Salut Laboral de Barcelona
bcn

Cas 1 (I)

- Dona, 33 anys
- Encarregada de salons de màquines recreatives

Malaltia actual

- Sdre. Ansiós-depressiu d'inici a finals de 2002

Història laboral

1. 1997: inici relació laboral, contractada com a hostessa de salons de màquines recreatives.
2. 2002: defunció del propietari de l'empresa, es canvia la categoria laboral de la pacient i la resta de personal que estaven de cara al públic a la de dependents, alhora que la pacient assumeix les tasques d'encarregada d'un dels salons, amb 6 subordinats.
3. Desembre de 2006: baixa laboral de 4 mesos, es reincorpora l'abril de 2007, demana fer l'horari laboral establert per contracte i el gerent la destitueix d'encarregada i passa a realitzar bàsicament tasques de neteja a un altre saló de l'empresa

Cas 1 (II)

1. **1997-2002:** antic propietari, horari 8:00-15:00 i 15:00-22:00, un dia festa.
2. **2002:** mor propietari, canvi condicions de treball i tracte al personal:
 - Torna de vacances i troba un cartell: ampliació de l'horari dues hores, fins les 00:00. Al parlar amb el propietari: 'ja saps on tens la porta'. Respecte el sou 'primer treballa les hores i després parlarem de salari'.
 - No podíem demanar res, ni temps per anar al metge.
 - Dia a dia empitjorava: un dia et cridava, un dia tenies un problema al saló i no agafava el telèfon...

Cas 1 (III)

- No parava d'entrar i sortir gent nova, la gent normal no volia treballar d'això, vaig tenir companys de tota mena...
- D'un dia per l'altre: si queden clients al local a la nit s'ha de quedar fins les 3:00, de manera que molts dies treballa 12 hores.
- Al plegar tenia que anar a deixar les claus a un altre local.
- Volia canviar de feina, però portava quasi 10 anys i allí et fiquen al cap tantes vegades que ets una inútil, que vaig acabar per creure-m'ho.
- Després va venir l'època de la mala gent pels salons: pintes, màfies de l'est, portaven forces problemes. Es va demanar seguretat per la nit però no es va posar, fins que van apunyalar un company.

Cas 1 (IV)

3. 2006-2007: baixa laboral i reincorporació a la feina:

- Cada cop més ansietat fins que va fer una crisi desencadenada per un conflicte amb un bitllet fals. Baixa durant quatre mesos.
- En tornar i demanar l'horari de 40 hores setmanals em va dir que 'això era la guerra i que intentaria acabar amb mi'.
- Canvi de centre, horari partit, deixa de fer d'encarregada, no li deixen seure i li diuen als companys que qui parli amb ella el faran fora.
- Cerca ajut legal.

Riscos psicosocials del treball (I)

- Riscos intangibles relacionats amb l'**organització** de la feina.
- Actuen a través d'un mecanisme d'**estrès** que pot ser causa de diferents trastorns de salut.
- Dos models bàsics, 4 grups de riscos:
 1. Exigències-control-suport social (Karasek)
 2. Esforç-compensacions (Siegrist)

Fernández-López JA, Siegrist J, Rödel A, Hernández-Mejía R. El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? Aten Primaria 2003;31(8)1-10

Riscos psicosocials del treball (II)

Exigències-control-suport (Karasek)

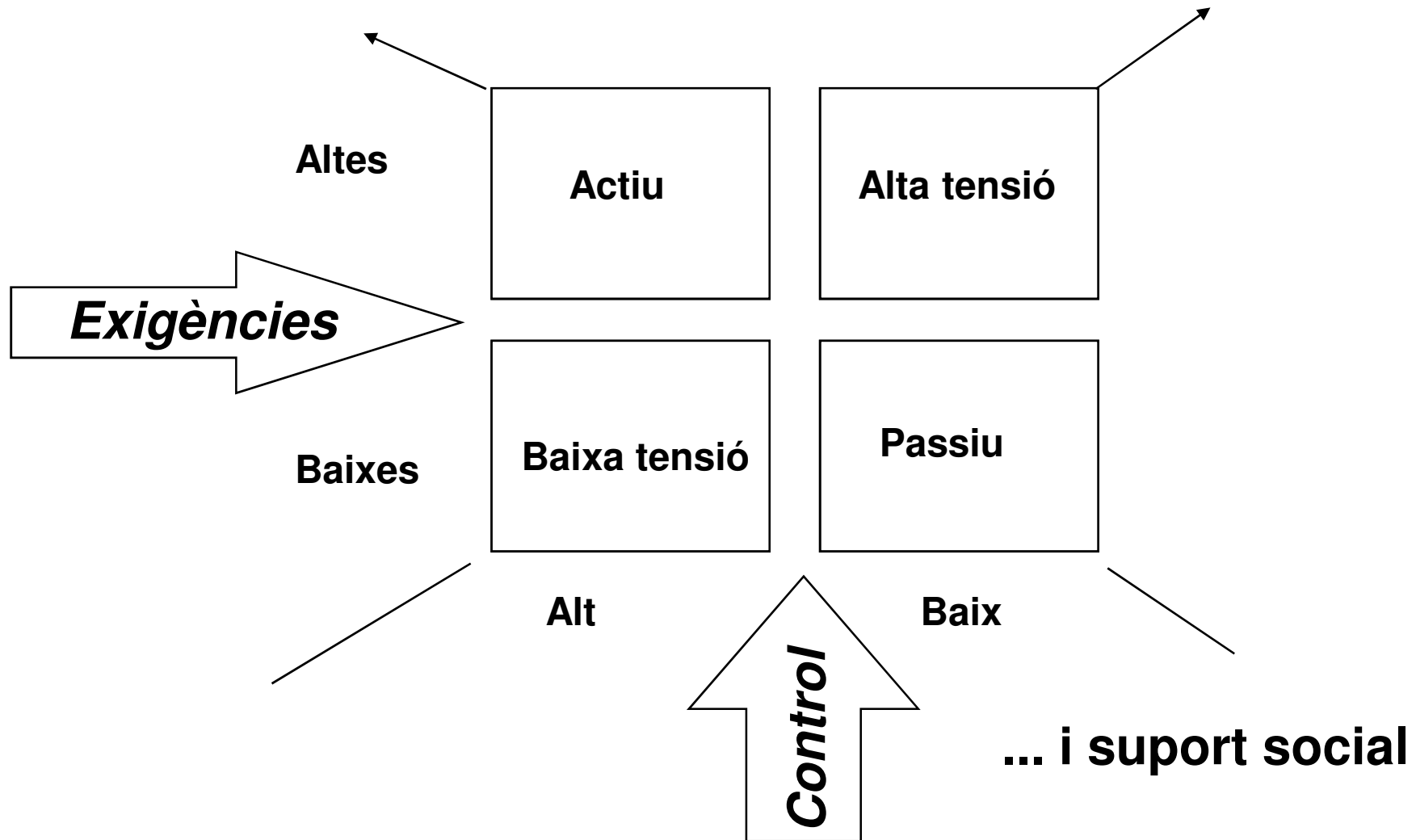


- **Exigències psicològiques**
 - Quantitat de feina
 - Pressió de temps
 - Interrupcions
- **Control**
 - Autonomia
 - Influència
 - Desenvolupament habilitats
- **Suport social**
 - De companys i de superiors
 - Operatiu i emocional
 - Situació extrema de manca de suport social: conductes hostils (assetjament psicològic o mobbing, maltractament de la direcció, conflicte, agressions esporàdiques)



Riscos psicosocials del treball

Exigències-control-suport



Conductes hostils

- Assetjament psicològic: Comportament hostil i no ètic dirigit de manera sistemàtica per un o més individus, fonamentalment cap a una persona a la què s'empeny a una situació d'impotència i indefensió en la què se la manté per la persistència de les activitats d'assetjament (H. Leymann).
- Maltractament direcció: conductes hostils a tot el personal, estil tirànic d'un comandament.
- Conflicte: totes dues parts poden utilitzar les estratègies al seu abast per defensar la seva posició.
- Agressions esporàdiques

Assetjament psicològic

Accions hostils

- **Contra la reputació o la dignitat de la persona:** comentaris injuriosos, ridiculització o burla pública del seu aspecte físic, gestos, veu, conviccions personals, polítiques o religioses, estil de vida o qualitat professional.
- **Contra l'exercici del treball:** encàrrecs de feina excessiva, difícil, innecessària, monòtona, repetitiva, de major o menor qualificació de la que posseeix, no donar-li cap tipus de feina o no donar-li els mitjans necessaris per a dur-la a terme.
- **D'aïllament i rebuig de la comunicació:** refusar la comunicació amb la víctima, restringir-li o prohibir-li la comunicació amb els companys o bé dels companys cap a ella, aïllar el seu lloc de treball.
- **Violència verbal, física o sexual:** crits, insults, amenaces, empentes, agressions, que poden persistir fora de la feina

Riscos psicosocials del treball (III)

Esforç-compensacions (Siegrist)

- **Esforç**
- **Compensacions**
 - Estima: Respecte, suport adequat, tracte just
 - Salari adequat als esforços
 - Control d'estatus:
 - Manca de perspectives de promoció
 - Canvis no desitjats
 - Inseguretat laboral
 - Inconsistència d'estatus



Estudi cas 1 (I)

FACTORS DE RISC IDENTIFICATS

2002-desembre 2006

EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES

- Des de l'any 2002, increment de la jornada laboral fins arribar a 70 h/set amb jornades de 12 hores seguides
- Horari més allargat per l'obligació com a encarregada de portar les claus del saló a un altre edifici
- Periòdicament descansos insuficients que no respecten la normativa (canvi de torns cada 15 dies suposava dormir tan sols un parell d'hores)

Estudi cas 1 (II)

CONTROL

- **Influència sobre l'organització**
 - No es tenen en compte les propostes del personal per millorar l'atenció als clients i les condicions de treball
 - No es consulta el personal sobre canvis sobtats en les condicions de treball (horaris)

SUPORT SOCIAL DELS SUPERIORS

- A partir dels canvis en la jerarquia l'any 2002 s'identifica una manca del suport emocional i instrumental per part dels superiors que pot ser catalogat com a tracte hostil

MANCA DE COMPENSACIONS

- **Manca d'estima, tracte injust:** manca de valoració de la feina, categoria laboral continua sent la de dependenta però exerceix funcions d'encarregada

Estudi cas 1 (III)

RISCOS ESPECÍFICS

Treball emocional

- Obligació de mantenir una imatge determinada (obligació d'amagar les pròpies emocions)

Conductes hostils de clients

- Afrontament de conflictes amb clients (encarregada), incrementats pel canvi en el perfil dels usuaris arrel de l'endarreriment en l'horari de tancament (3:00)
- Agressions de clients (durant mesos no es contracta personal de seguretat per la nit)

Estudi cas 1 (IV)

Abril a setembre de 2007

CONDUCTES HOSTILS SISTEMÀTIQUES (gerent a pacient)

1.- Atempten contra les condicions de treball:

- Se li canvia de lloc de treball i d'ubicació de forma abrupta
- Se li canvia l'horari de treball
- Se li canvien sobtadament les funcions i tasques:
 - Se li retira la feina i responsabilitats que feia habitualment
 - Se li encomanen tasques “especials” inferiors a les seves competències (per exemple, neteja del saló)
 - Les noves tasques suposen sovint un gran esforç físic (per exemple, haver de moure les màquines recreatives ella sola per netejar pel darrera)

Estudi cas 1 (V)

- Se l'obliga a treballar 8 hores seguides sense seure
- Tasques sovint innecessàries pel funcionament del saló (per exemple, un cop acaba de netejar l'última màquina ha de tornar a començar per la primera)
- Disminució radical dels ingressos (al no tenir reconeguda la categoria d'encarregada)

2.- Neguen la comunicació

- El gerent dóna ordres explícites a l'encarregada i companys/es de no parlar-li (molts li retiren la paraula per por a ser acomiadats)

Estudi cas 1 (VI)

CONCLUSIONS

- L'exposició als factors de risc de l'entorn de treball han tingut una contribució específica en l'aparició i manteniment del trastorn de salut
- 2002-2006
 - Altes exigències, baix control, manca de suport dels superiors, manca de compensacions, treball emocional i exposició a conductes hostils per part dels clients
 - Relacionat amb el trastorn de salut
- Abril i setembre del 2007 (reincorporació a la feina després d'una baixa laboral de 4 mesos)
 - Conductes hostils sistemàtiques del gerent
 - La cerca precoç d'assessorament legal va suposar un factor de protecció de la salut molt important (no empitjorament, no IT)

Cas 2 (I)

- Dona, 52 anys
- Oficiala administrativa en departament de compres

Malaltia actual

- Trastorn d'ansietat amb símptomes depressius a principis de 2006

Història laboral

- 1970: inici relació laboral amb cooperativa dins una entitat més gran
- 1992: la cooperativa és absorbida per l'altra entitat. Ella substitueix al cap de compres però no canvia de categoria
- Finals 2005: s'incorpora un 'controller' (determina criteris, objectius, indicadors de gestió, ...)

Descripció condicions de treball

- Empiezan las verdaderas dificultades para mi y otros compañeros: amenazas en grupo y personales, quiere que si el trabajo que exige no se tiene tiempo en hacerlo nos quedemos más de nuestra jornada laboral.
- Dice que si no tengo tiempo que me quede hasta más tarde que el trabajo diario no se puede retrasar.
- Me empieza a decir que si soy la persona más inteligente del mundo y si creo que soy la persona que más sé en el trabajo que desarrollo... Que me calle que no sé lo que es trabajar y trabajar con presión y que después de las vacaciones sabré lo que es trabajar con presión continuada, que él se encargará de que así sea. En ningún momento me permite hablar.
- Me indica que coja una guía en la que vienen los proveedores que asistieron a la última feria que es inmensa, que entre en Internet y contacte con las casas que se presentaron en la feria y él sabe que esto es un trabajo imposible, tendría que haber una persona dedicada exclusivamente durante meses y no se puede añadir al trabajo de una persona que ya está desempeñando su trabajo habitual.

- Para averiguar si conseguiré o no el plus de productividad pregunto los criterios y responden ambos superiores que aún no lo saben, pero que a finales de año ya verán. Así que aunque trabaje mucho y consiga nuevos y buenos proveedores, no hay ningún criterio para decidir si voy a conseguirlo.
- En algunas ocasiones, mientras negocio con los proveedores por teléfono, él está escuchando lo que les digo, y cuando acabo me dice que no lo he hecho de forma adecuada, que debería haber sido más agresiva. Siento inseguridad mientras hablo con ellos a pesar de haber hecho esto toda la vida.
- Él siempre dice que soy la 'experta', pero después empieza con descalificaciones y a insistir en que no sé hacer el trabajo.
- Todas las nuevas tareas son añadidas a las que desarrollaba anteriormente y en ningún momento se me ha liberado de tareas anteriores, que debo seguir haciendo con la misma eficiencia.
- Cuando consigo algo positivo de algún proveedor su respuesta es: hasta el momento te has dejado tomar el pelo. Si no lo consigo es porque no hago bien mi trabajo. Interpreto por sus palabras que haga lo que haga nunca está bien y él nunca está contento.

- Es una práctica habitual que profiera amenazas como que si no se cumple con el trabajo exigido me podré ver en la calle.
- A menudo nos dice que lo que él indica son las pautas a seguir a pesar de que el Director (mando intermedio entre los dos) indique otra cosa totalmente diferente, viéndome enfrentada por dos órdenes totalmente diferentes recibidas por mis dos superiores.
- Cuando hacemos entrevistas el director y yo, es incompresible, acepta prácticamente todas las condiciones del proveedor, no les exige nada. Después yo le paso el acta al controller y la bronca es para mi.
- Teníamos que hacer entrevistas a cuatro proveedores (el director y yo) y acordamos que él haría las actas, pero no lo hizo. El controller me llamó a mí para reprenderme por no haberlas hecho, le dije que el director las haría al acabar las 4. Me contestó que si el jefe no las hace no tengo que esperar a que sea él el que las presente, que las haga yo saltándome su autoridad que después ya le pedirá explicaciones... Y sigue diciéndome que así no se trabaja.
- Hasta el día de hoy han pasado cuatro directores, en esta última etapa han echado a 8 compañeros, quedamos una persona por departamento... Se puede imaginar la inseguridad que se crea en el ambiente.

Estudi cas 2 (II)

FACTORS DE RISC IDENTIFICATS

EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES

- **Volum de feina:** Des de l'any 2000, una sola persona fa la mateixa feina que abans de l'absorció feien tres persones.
- **Pressió de temps:** el controller dóna diferents ordres per executar al mateix temps
- **Interrupcions:** molt freqüents, moltes per part del controller
- Quan la treballadora expressa la impossibilitat d'assolir el que se li demana, se li dóna com alternativa treballar hores extraordinàries de forma habitual

Estudi cas 2 (III)

CONTROL

- **Manca d'autonomia:** no pot prendre les decisions que considera adients per realitzar de la millor forma possible la seva feina, no pot influir en el ritme de treball
- **Influència sobre l'organització:** No es tenen en compte els suggeriments del personal

SUPORT SOCIAL DELS SUPERIORS

- Manca absoluta de suport del superior que manté un comportament hostil (desacredita i desqualifica el personal, els crida en públic, impedeix que donin explicacions, els responsabilitza dels seus propis errors, els amenaça amb més pressió, fa ostentació de la seva actitud despòtica)

Estudi cas 2 (IV)

MANCA DE COMPENSACIONS

- **Manca de valoració de la feina:** fins i tot quan aconsegueix millorar els beneficis d'un acord, el cap considera que fins aquell moment ho feia malament
- **Salari inadequat**
 - Malgrat que la categoria que consta en el contracte i per la que cobra és d'oficiala administrativa, fa feines de cap de departament des de l'any 2000
 - Incertesa en el cobrament del salari: part del salari es cobra segons l'assoliment d'objectius, però no estan definits els criteris de valoració

Estudi cas 2 (V)

ESTAT DE SALUT

Inici de simptomatologia a principis de 2006

- HTA que es descompensa secundàriament a les situacions de tensió laboral.
- Quadre d'agorafòbia i inseguretat que s'agreuja fins diagnòstic de Sdre. d'ansietat amb símptomes depressius que va requerir assistència especialitzada i baixa laboral.

Estudi cas 2 (VI)

CONCLUSIONS

- La treballadora ha estat exposada, des de l'absorció de l'empresa original, i de forma molt més intensa des de fa 1,5 anys, a altes exigències psicològiques, baix control sobre la feina i desequilibri entre esforços i compensacions, en un ambient d'hostilitat i comportaments abusius
- L'exposició als factors de risc de l'entorn de treball descrits han tingut una contribució específica en l'aparició i manteniment del trastorn de salut

Trastorns de salut mental relacionats amb el treball

Unitat de Salut Laboral de Barcelona

C S B Consorci Sanitari de Barcelona

 Agència de Salut Pública

