

La Gestión de los riesgos Psicosociales

OSPA —
ORQUESTA SINFÓNICA
DEL PRINCIPADO
DE ASTURIAS



Circunstancias habituales en los grupos de trabajo

- Conflictos crónicos que pueden derivar en denuncias por acoso laboral o en conductas inadecuadas o irrespetuosas entre compañeros
- Mal ambiente, mal clima de trabajo.
- Insatisfacción, quejas.
- Errores habituales y sistemáticos.
- Distribución irregular de la carga de trabajo.

Psicosociología Aplicada: Ley 31/95 de PRL

- A pesar de ser los riesgos de mayor incidencia y sobre los que en general o no se actúa o se actúa con más inseguridad: Prevención y control del Estrés, fatiga y violencia.
- Falta de una cultura social preventiva.
- Focalización excesiva en la parte artística y musical olvidando la parte empresarial.
- En la Administración pública no se puede controlar los procesos de selección por lo que la Psicosociología se vuelve imprescindible para integrar trabajadores muy diferentes y en ocasiones “especialmente sensibles” al estrés.

Integración de los principios de acción psicosocial:

- La ofrecen los técnicos del Servicio de Prevención según la modalidad establecida: en este caso Servicio de Prevención Propio y mancomunado.
- Comienza con la formación e información a los máximos responsables sobre la legislación en prevención y orientaciones técnicas.
- Evalúa la empresa en busca de factores de riesgo.
- Informa a todos los trabajadores de los resultados.
- Colabora con todos los implicados en la planificación de la actividad preventiva.

Los beneficios de los principios psicosociales en la salud de la organización se observan en el mismo momento en que el máximo responsable de la Orquesta empieza a pensar en la prevención de riesgos laborales.

Observaciones generales. 1

- Elevado estrés de los mandos ante la gestión de los conflictos y de los trabajadores.
- La compleja gestión de personal cuando no existe un periodo de selección en cuanto a aptitudes y actitudes.
- Elevado estrés de los trabajadores por las relaciones sociales y no afinidades.
- Tensiones “inter” e “intra” departamentos por normas y procedimientos no documentados. Enfrentamiento personal por diferentes opiniones sobre el trabajo y resultados.

Observaciones generales. 2

- Comunicación interna fundamentalmente informal: los rumores.
- Diferencias entre el desempeño, responsabilidad, actitudes y expectativas entre los trabajadores y los mandos.
- Distribución de la carga de trabajo o responsabilidad en función de la predisposición del trabajador.

Observaciones específicas OSPA. 1

- Tensiones entre áreas: musical, administración y producción.
- Los responsables de sección musical tienden a focalizar toda su gestión en la producción musical en detrimento de la gestión laboral y social.
- Los máximos responsables tienen mucha carga de trabajo. Mantenimiento crónico de respuesta de estrés ante el intento de controlar y prevenir errores sistemáticos.

Observaciones específicas OSPA. 2

- Poca implicación o participación de algunos trabajadores que se sienten quemados por el trabajo tras tiempo de frustraciones (laborales y sociales).
- Relaciones sociales que han pasado por distintas épocas, gran amistad- gran enemistad.
- Existencia de trabajadores especialmente sensibles: vulnerables al estrés, lo que puede derivar en adicciones, etc.

Líneas de intervención. Fase A

- Formación de los responsables: Psicología Aplicada, gestión del estrés, delegación, búsqueda del compromiso e implicación en trabajadores. Ruptura con paradigmas obsoletos de gestión de personal o excesivamente personales.
- La claridad en los roles. Establecimiento de perfiles de puesto tanto funcionales como de actitud. Se tiene en cuenta la responsabilidad individual que se tiene en la salud de la organización desde el mando y desde el trabajador. La obligación de mantener relaciones cordiales y de colaboración en el trabajo.
- Fomento de la comunicación interna: Reuniones periódicas para comunicar y entrevistas personales.
- Mayor participación y responsabilidad de los órganos de representación (Comité de empresa y Comité de Seguridad y Salud).

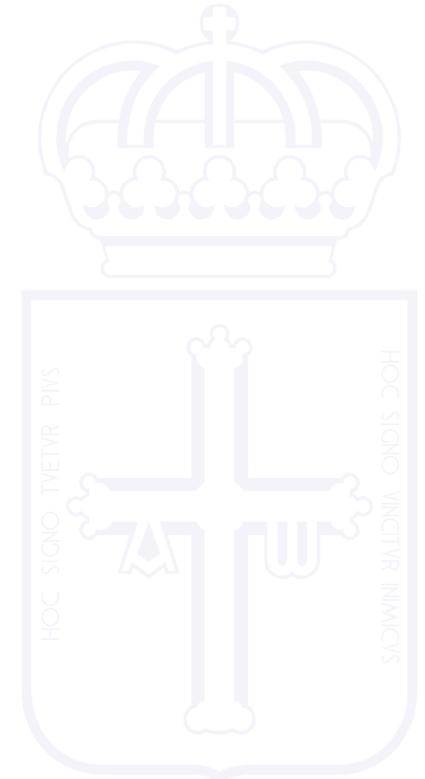
Líneas de intervención. Fase B

- Procedimiento de actuación ante conflictos. Enfoque socio afectivo: Se evita posicionarse y responsabiliza a las partes en la búsqueda de soluciones.
- Mayor reconocimiento y respeto al trabajo del área administrativa y de producción generalmente eclipsada por el área musical. Control de las posibles tensiones entre las áreas.
- Fortalecer la Comunicación formal para competir con la informal. Información sobre los rumores y sus consecuencias. Se tiene en cuenta que existen relaciones familiares dentro de la orquesta.
- Formación continua en gestión del estrés para habilitar recursos en los trabajadores especialmente vulnerables al estrés. El músico se construye en la búsqueda de la perfección musical lo que incluye poca tolerancia a la frustración

Taller de formación:

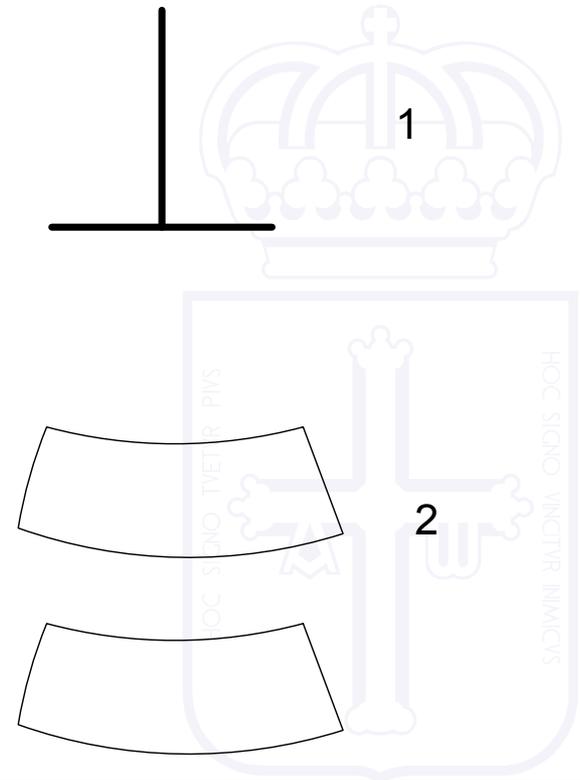
Implica la formación teórica y práctica en las siguientes aptitudes-actitudes:

- Escucha activa
- Habilidades de Comunicación
- La tolerancia a la frustración
- La comunicación asertiva
- El proceso de cambio de actitudes
- La gestión de conflictos



Ejemplo de ejercicio: Escucha activa y comunicación.

- Se hace por parejas. Uno de ellos tiene que describir a otro el siguiente dibujo y el otro lo tiene que dibujar. El que describe no puede ver el dibujo que va ejecutando.



Este ejercicio implica:

- Ser conscientes de la dificultad de comunicar para que otro ejecute algo.
- Ser conscientes que existen barreras tanto en las expresiones, como en el mensaje, como en las interpretaciones finales del oyente. No podemos dar por sentado que la comunicación ha sido eficaz.
- Una vez comparado los dibujos se observan las diferencias y errores. El que daba las instrucciones estaba dándolas bajo el error de las ilusiones ópticas.
- Asumir que si puede haber errores en la percepción visual puede haber errores en la percepción y atribución social.

A día de hoy y con las medidas adoptadas:

- Ha mejorado el clima de trabajo.
- Se ha reducido y controlado el estrés de algunos trabajadores.
- Se ha mejorado el rendimiento e implicación de algunos trabajadores.
- Se identifican y se gestionan las posibles discrepancias naturales antes de que se deterioren las personas implicadas y resto de organización.
- Ha mejorado la comunicación interna al haber habilitado momentos para comunicarse entre los trabajadores.

Retos pendientes

- Formación y sensibilización continua: en hábitos psicosociales positivos (gestión del estrés), en el freno al rumor, en las relaciones sociales como fuente de apoyo y no de tensión.
- Rediseño de la organización y de los puestos (funciones, dependencias y relaciones) con la participación de los trabajadores.
- Mantenimiento de los acuerdos y trabajo realizado. Prevenir dejarse llevar por la inercia azarosa del trabajo.

Gracias por su atención

Servicio de Prevención Propio y Mancomunado de riesgos
laborales del Principado de Asturias.

Psicosociología Aplicada.

martina.fernandezrodriguez@asturias.org

C/ Independencia, 35 – Entreplanta 33004 Oviedo

