

The background of the top half of the page features a series of large, ornate clock faces with Roman numerals. In the foreground, the dark silhouettes of several people are shown walking from left to right. One person on the left is carrying a briefcase, and another on the right is holding a folder. The overall scene suggests a busy, time-pressured environment.

ARRISKU PSIKOSOZIALEN PREBENTZIORAKO GIDA

PREBENTZIO ORDEZKARIENTZAT



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de Seguridad y
Salud Laborales



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

The background of the slide features a series of overlapping, semi-transparent clock faces. In the foreground, there are several dark silhouettes of people in business attire walking from left to right. One person on the left is carrying a briefcase, and another on the right is holding a folder. The overall theme suggests a fast-paced, time-sensitive environment.

ARRISKU PSIKOSOZIALEN PREBENTZIORAKO GIDA

PREBENTZIO ORDEZKARIENTZAT

OSALAN

Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal-Erakundea

Dinamita bidea, z/g (Basatxu mendia)

48903 Gurutzeta-Barakaldo (Bizkaia)

www.osalan.euskadi.eus

2014ko Azaroa

LEGE GORDAILUA: BI-1956-2014

1. HITZAURREA	9
2. ARRISKU PSIKOSOZIALEN FAKTOREAK. ARRISKU PSIKOSIZIALAK ETA KALTEA	11
3. ARRISKU PSIKOSOZIALEN ETA LANEKO BESTE ARRISKU BATZUEN ARTEKO INTERAKZIOAK ...	15
4. ARRISKU PSIKOSOZIALEN FAKTOREEN SAILKAPENA	17
5. ARRISKU PSIKOSIZIAL NAGUSIAK	21
6. ARRISKU PSIKOSOZIALEN ERAGIN ETA ONDORIOAK	27
7. PREBENTZIO-TRESNAK	31
7.1. Jardunbide egokiak	31
7.2. Arrisku psikosizialen ebaluazioa	34
7.3. Gatazkak prebenitzeko eta konpontzeko prozedurak	40
8. ZALANTZA ETA GALDERA OHIKOENAK	51
9. BIBLIOGRAFIA	57

AURKEZPENA

Esparru psikosozialak jarraitzen du izaten gure herrian prebentzio-jarduera gutxien egiten denetako bat.

Osalan Laneko Segurtasun eta Osasuneko Euskal Institutua bide-erakusle izan da gizarte eta lan-mundua arrisku mota horiez kontzientziatzen. Hala, berariazko azterketa bat egin du gure autonomia erkidegoko egoera zein den jakiteko, *“EAEko arrisku psikosozialen mapa”* hain zuzen ere.

Azterketa horri esker oinarritzko hiru ondorio atera dira: lehena, esparru horretan prebentzio-jarduera gutxi egin dela; bigarrena, diziplina horren prebentzioan esku hartzen duten protagonistak edo eragileak ezjakin direla, eta, azkenik, lan-munduan sentsibilizazio berran eskasa izan dela. Esandako guztia adierazle nabari bat da arrisku psikosozialen edukia ez dela ondo ulertzen, eta langileek, haien ordezkariak eta enpresaburuek ez dituztela eguneroko lanean identifikatzen; horretaz gain, arrisku psikosozialen ebaluazioetan eta antolaketa produktiboa eta pertsonen arteko harremanak hobetzeko erabili daitezkeen prozeduretan konfiantza falta ageri da.

Prebentzio-ordezkaria langileen ordezkari-tza eta partaidetzarako tresna bat da, Laneko Arriskuen Prebentziorako 31/1995 Legearen 35. artikulua sortua. Gaur egun ez du inork zalantzan jartzen pertsona horrek duen garrantzia, giltzarria baita langileek arriskuen

prebentzioan parte hartzeko eta laneko baldintzak hobetzeko.

Horregatik egin du gida hau Osalanek. Berezi-ki, gure erkidegoko enpresetako prebentzio-ordezkariei zuzendu die gida, arrisku psikosozialen prebentzioari buruzko prestakuntza, informazioa eta sentsibilizazioa bultzatzeko eta aurretik aipatu dugun azterketan agertu diren gabezia batzuei erantzuteko.

Gida honek, beraz, prebentzio-ordezkarientzako sentsibilizazio-tresna eta sostengu izan nahi du, arrisku psikosozialek zer esan nahi duten, zer ondorio dituzten eta zer prebentzio-tresna dauden ezagutzera ematen saiatzeko, eta egunero, Osalanen Laneko Psikosoziologia Unitatean izapidetzen diren zalantzei eta galderiei erantzuteko.

Ez da ahaztu behar lan-ingurune osasungarri eta seguru bat izatea lan-errendimendu egokirako, langileen osasunerako eta erakunde-motibazio eta -inplikaziorako berme onena dela.

Agiri honek laneko arrisku psikosozialen arloko zalantzak argitzeko balio badigu, eta arrisku horiek prebenitzaak duen garrantzia azalarazteko, gidaren helburua beteta gertatu da, nahiz eta jakin bide luzea dugula egiteko. Horretan ari gara eta horretan jarraituko dugu.

Izaskun Urien Azpitarte
OSALANeko Zuzendari Nagusia

EGILEAK

Maite Gómez Etxebarria. Osalanen Laneko Psikosoziologia Unitateko prebentzio-teknikaria.

Rafael Calvo Del Río. Osalanen arduraduna Araban

Rafael De Andrés Barruso. Osalanen Laneko Psikosoziologia Unitateko prebentzio-teknikaria.

Juan Carlos Alastruey Anza. Osalanen Laneko Psikosoziologia Unitateko prebentzio-teknikaria.

Fernando Serrano Sanz. Osalanen prebentzio-teknikaria Araban

Isaac Ayarza Garcia. Osalanen prebentzio-teknikaria Araban.

LAGUNTZAILEAK

Milagros Fernández de Agirre Díaz de Mendibil. Osalan Araba

Diego Romero Gómez. Osalan Araba

Txetxu Martínez Martínez. Osakidetza

Nuria Ogueta Molinete. Psikologian graduduna

1

HITZAURREA

Faktore psikosozialek langileen osasunean duten garrantzia gero eta gehiago aintzatesten da. Erakundeetako aldaketak, gaur egungo globalizazio-prozesuak, eta arrisku psikosozialen eraginpean egotea gero eta fenomeno ohikoagoak eta biziagoak dira. Horrenbestez, komenigarria eta beharrezkoa da horiek guztiak identifikatzea, ebaluatzea eta kontrolatzea, osasunean eta laneko segurtasunean arriskuak saihestea helburu hartuta.

Lanaren faktore psikosozialak eta antolaketaren alorrekoak lan-osasunean eragin positiboa zein negatiboa izan dezaketen lanaren antolaketa-baldintzak dira. Erakundeko kultura, lidergo eta giroa direla-eta lan-baldintza bikain edo txar-txarrak sor daitezke, langileen osasunean ondorio positibo edo negatiboak eraginez.

Europako Agentziaren datuen arabera, Europar Batasuneko 27 herrialdeetako langileek, oro har, datozen urteotan pairatuko dituzten laneko arrisku garrantzitsuenen artean egongo dira, hain zuzen, faktore psikosozialak, eta zenbait osasun-arazo sor ditzakete: depresioa, estresa, antsietatea eta lo egiteko arazoak, besteak beste.

Gaur egungo egoera ekonomikoan badaude langileen osasun-arazoak areagotzen dituzten zenbait faktore: lan-prekarietatea, ziurgabetasun-sentsazioa, ordutegi irregularrak, lan-erritmoaren biziagotzea eta abar.

Gure eskuetan dugun informazio guztiak adierazten du arrisku psikosozialak handiegiak direla, eta makurrago dena: erakundearen etorkizuneko garapena eta langileen bizi-kalitatea hondatzen dituela, produktibitate pertsonal zein globala urritzeaz gainera.

Beraz, laneko arrisku psikosozialak ezabatu edo saihestu behar dira, ahal den neurrian, langileen osasunari eusten laguntzeko, azaroan 8ko 31/1995 Legeak, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoak, 5. artikuluan adierazitakoari jarraituz: “prebentzioaren alorreko politikaren xedea izango da lan-baldintzen hobekuntza sustatzea, lantokian langileen segurtasun eta osasunaren babes-maila igotzea helburu hartuta”.

Horretarako, berriro azpimarratzen dugu enpresetan prebentzio-tresnak garatu eta abian jarri behar direla. Tresna horiek merkatuan daude jada, eta haien azken xedea da langileen segurtasuna eta osasuna hobetzea.

2

**FAKTORE PSIKOSOZIALAK.
ARRISKU PSIKOSOZIALA.
KALTEA**

Prebentziorako 443. ohar teknikoan (INSHT - Laneko Segurtasun eta Higieneko Institutu Nazionala) faktore psikosozial gisa definitzen dira lan-egoera bati dagozkion baldintzak, antolaketarekin, lanaren edukiarekin eta egitekoa betetzearekin lotura zuzena dutenak, langilearen ongizatean eta osasunean (fisikoan, psiki-koan edo sozialean) zein lanaren garapenean eragin dezaketenak (Martín eta Pérez, 1997).

Zenbait definizio eman dira; horrenbestez:

Cox eta Griffiths (1996) ikertzaileek emandako definizioaren arabera, lanaren, antolaketaren eta lanaren kudeaketaren alderdiak dira, bai eta gizarte- eta erakunde-testuinguruaren alderdiak ere.

Mintzberg-en (1993) arabera, berriz, antolaketa-baldintzak dira, eta positiboak edo negatiboak izan daitezke. Baldintza horiek egokiak badira, lana errazten dute, lanerako gaitasun pertsonalen garapena bultzatzen dute, lanarekiko gogobetetasun-maila handiak eragiten dituzte, bai eta enpresa-produktibitate handiagoa ere, eta motibazioa areagotzen da; horrenbestez, langileek esperientzia eta gaitasun profesional handiagoak lortzen dituzte, eta esan dezakegu osasunean ondorio positiboak eragiten dituztela. Aitzitik, baldintza horiek egokiak ez badira, ondorio kaltegarriak eragiten dituzte langileen osasunean, eta zenbait erantzun sor daitezke: egokitu ezina, ten-

tsioa, atsekabea, estresari lotutako erantzun psikofisiologikoak eta abar.

Horrenbestez, faktore psikosozial horiek langileen osasunean eta ongizatean kalteak eragiteko probabilitateak daudenean, arrisku psikosozialen faktoreak direla esan ohi dugu (Benavides, 2002).

Ergonomia eta Psikosoziologia espezialitatea helburu duten eskuliburuek (González Maestre, 2003; Llaneza, 2003) faktore psikosozialtzat hartzen dituzte antolaketaren eta giza-interakzioaren ondorioz sor daitezkeen faktoreak, langilearen osasunean eragin dezaketenak. Lanaren edukia, lan-karga, norberaren zeregina kontrolatzeko gaitasuna, laneko rola, ikuskapena eta lan-harremanak dira, besteak beste, etengabe aipatu ohi diren faktore psikosozialak.

Arrisku kontzeptuaren definizioak (Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen 4. artikulua) bi elementu nagusi ezartzen ditu: gertatzeko probabilitateak eta ondorioen larritasuna. Bi elementu nagusi horiek ezaugarriak mugatzen dituzte eta edozein arrisku-motari aplikatzen zaizkio, bai eta arrisku psikosozialei ere. Gertatzeko probabilitatea eta ondorioen larritasuna dira arriskuaren garrantzia mugatzen duten elementuak.

Arrisku-faktore psikosozialen probabilitate/kalte erlazioa da gainerako laneko arriskuen antzekoa; hau da, probabilitateari eta ondo-

rioen larritasunari dagozkien balioen mailaketa bikoitzaren arabera, eta horren ondorioz arrisku psikosozialak hainbat maila ditu, arrisku arinetik arrisku larri eta onartezinera arte.

Arrisku psikosozialak, faktore psikosozialak ez bezala, **EZ** dira antolaketa-baldintzak, baizik eta langileen osasuna kaltetzeko probabilitate handiko erakundeko gertaera edo egoerak. Arrisku psikosozialak lan-testuinguruak dira, langileen osasuna nabarmen kaltetu ohi dutenak, langile bakoitzari eragindako ondorioak desberdinak izan badaitezke ere.

Defini ditzakegu langileen osasunean eta segurtasunean ondorio negatiboak eragin di-

tzaketen eta lanaren garapena oztopa dezaketen balio kaltegarriak har ditzaketen faktore psikosozial gisa.

Laneko Segurtasun eta Osasunerako Europako Agentziak honela definitu ditu arrisku psikosozialak: “langileen osasunean kalte psikiko, sozial edo fisikoak eragin ditzaketen lanaren diseinu-, antolaketa- eta zuzendaritza-alorreko eta testuinguru sozialeko alderdiak”.

Eta, amaitzeko, *kaltea* definitzen dugu faktore sortzaileak ez prebenitzeagatik gertatutako lesio edo gaixotasun gisa.



Nabarmendu behar da faktore psikosozialek ez dutela era independentean eragiten, haien arteko interakzioen bidez baizik. Kaltea zenbait kausaren ondorio da. Adibidez, lan-gainkarga badago, baliteke zuzendaritza-estilo autoritarioarekin batera gertatzea; horrenbestez, langileek parte hartzeko aukera gutxi dute eta laguntza urria ematen zaie, eta horren ondo-

rioz, gatazka-egoerak sortzeaz gainera, indarkeriazko egoerak daude, hitzezko eraso eta guzti (irainak, mehatxuak eta abar).

Argi eta garbi ulertzeko, antzeko eskemak azalduko ditugu, beste prebentzio-diziplina batzuei buruzkoak.

SEGURTASUNA



HIGIENEA



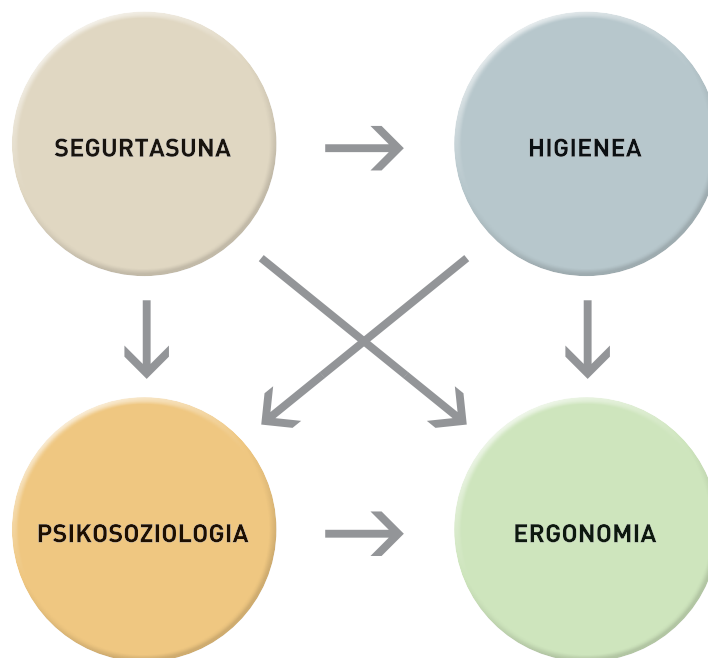
3

ARRISKU PSIKOSOZIALEN ETA LANEKO BESTE ARRISKU BATZUEN ARTEKO INTERAKZIOAK

Laneko arriskuak ezin dira konpartimentu estankoetan sailkatu (segurtasunekoak, higie-nekoak, ergonomikoak eta psikosozialak), guz-tiak elkarlotuta baitaude.

Arrisku psikosozialen eta segurtasun-arris-kuen arteko interakzioak ageri dira, batez ere, laneko arriskuen prebentzioan “giza fakto-rea” esaten zaion arloko jokabide eta ekintza ez-seguruetan.

Hainbat azterlanek adierazten dute lanaren antolaketaren alorreko arazoak direla laneko istripuen kausa ohikoena, eta hutsegite edo errorearen ondorioz gertatutako istripu askoren oinarrian, azken finean, honako egoera hauek daudela: neke- edo estres-egoerak, komuni-kazio desagokiak, eginkizunen banaketa dese-gokiak kualifikazio egokirik gabeko pertsonen artean, edota agintari zein ikuskatzaileek la-neko arauak ez kontrolatzea eta ikuskatzea.



4

ARRISKU PSIKOSOZIALEN FAKTOREEN SAILKAPENA

Arrisku psikosozialen faktoreen sailkapen askotarikoak egin daitezke. Hain zuzen, arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodo bakoitzak sailkapen desberdina egiten du, horri buruzko ikuspegi desberdinak baitaude.

Adibide adierazgarri gisa, PRIMAK (arrisku psikosozialaren kudeaketarako europar taldea) egindako sailkapena azalduko dugu.

- **Lanaren edukia:** monotonia, zentzurik gabeko zereginak, zatiketa, aldakortasun falta, arbuioa eragiten duten zeregin desatseginak.
- **Lan-karga eta erritmoa:** gehiegizkoa den edo nahikoa ez den lan-karga, denbora-presioa, epe zorrotzak.
- **Laneko denbora:** ordutegi oso luzeak edo aurretik jakin ezin direnak, txandakako lana, gaueko lana.



- **Parte-hartzea eta kontrola:** erabakietan parte hartzeko aukerarik ez, kontrol falta (adibidez honako arlo hauetan: lan-metodoa, lan-erritmoa, ordutegiak, ingurunea eta abar).
- **Erakunde-kultura:** komunikazio eskasak, laguntza gutxiegia arazoaren aurrean edo garapen pertsonalari dagokionez, helburuen definizio falta.
- **Harreman pertsonalak:** isolamendua, harreman urriak, harreman txarrak, gatazka, jokabide desagokiak.



- **Rola:** zalantzaroko rola, rol-gatazka, pertsonen ardura.
- **Garapen pertsonala:** lanaren balioespen sozial eskasa, laneko segurtasun eza, mailaz ez igotzea edo gehiegi igotzea.
- **Etxea/lana interakzioa:** bietan egotearekin lotutako arazoak, eskakizun-gatazka.

Antzeko ezaugarriak dituen sailkapen aldatua da Cox eta Griffiths (1996) ikertzaileena

ESTRES PSIKOSOZIALAREN FAKTOREAK	
Lanaren edukia	Lanaren aldakortasun falta, lan-ziklo laburrak, lan zatikatu eta zentzugabea, gaitasunen erabilera urria, ziurgabetasun handia, harreman trinkoa.
Gainkarga eta erritmoa	Gehiegizko lana, lan-erritmoa, denbora-presio handia, amaitzeko urgentziazko epeak.
Ordutegiak	Txanda-aldaketak, gaueko aldaketa, ordutegi zurrinak, aurretik jakin ezin den laneko ordutegia, lanaldi luzeak eta interakziorako astirik gabe.
Kontrola	Parte-hartze eskasa erabakiak hartzean, lan-karga kontrolatzeko gaitasun txikia, eta laneko beste faktore batzuk.
Giroa eta lantaldeak	Lan-baldintza txarrak, lantalde desegokiak, lantaldeen mantentze falta, eremu pertsonalaren falta, argi gutxi edo gehiegizko zarata.
Erakunde-kultura eta eginkizunak	Barne-komunikazio txarra, laguntza-maila txikiak, zereginen definizio falta, edo erakunde-helburuei buruzko adostasun falta.
Pertsonen arteko harremanak	Isolamendu fisiko edo soziala, buruzagiekiko harreman urriak, pertsonen arteko gatazkak, laguntza sozialaren falta.
Erakundeko rola	Zalantzazko rola, rol-gatazka eta pertsonen ardura.
Karreraren garapena	Karrera profesionalari buruzko ziurgabetasuna edo geldialdia, mailaz ez igotzea edo gehiegi igotzea, ordainsari urriak, ziurtasunik gabeko kontratuak.
Lana/familia harremana	Lanaren eta familiaren eskakizun gatazkatsuak, familiaren laguntza urria, karrera-arazo dualak.
Kontratuen segurtasuna	Lan prekarioa, aldi baterako lana, laneko etorkizun zalantzarria, ordainsari urriegia.



5

ARRISKU PSIKOSOZIAL NAGUSIAK

Ez da erraza arrisku psikosozialen zerrenda egitea; hala ere, nolabaiteko adostasuna dago arrisku garrantzitsuenei buruz: estresa, indarkeria eta jazarpena. Beste batzuei buruz ez dago adostasunik, arrisku psikosozialak ote diren erabakitzeko, haien garrantzia aitortu arren, bai hedapenari bai ondorioei dagokienez.

Europar Batasunean ez dago oraindik legezko araudi bat, ez eta gaiari buruzko hitzarmen bateraturik.

Arrisku psikosozial aitortuenen artean honako hauek aipa daitezke:

5.1. LANEKO ESTRESA

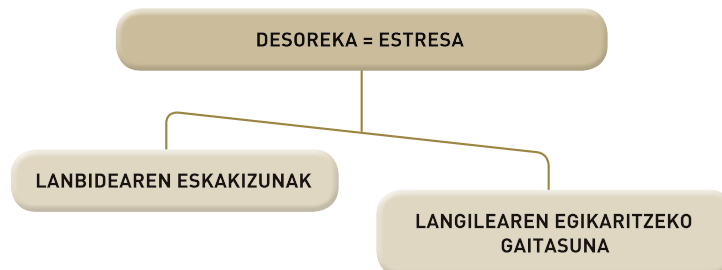
eharbada, egoera psikosozial desagoki baten aurreko erreakzio ezagunena da. Laneko baja gehien eragiten dituzten motiboetako bat da. Gripearene gaixotasun arruntaren ondoren, estresa da absentismoaren eta laneko bajen kausa nagusia; horrek ondorio nabarmenak eragiten ditu, bai produkzio-sisteman, bai sistema ekonomikoan. Europar Batasunean, oro

har, urtean 20.000 milioi euroko kostua duela kalkulatzeko da, laneko ordu galduak eta horri lotutako osasun-kostuak barnen hartuta.

Europako Batzordeak honela definitzen du laneko estresa: "lanaren eduki, antolaketa eta ingurunearen aurkako alderdien edo alderdi kaltegarrien aurreko erreakzio emozionalen, kognitiboen, fisiologikoen eta portaerazkoen eredua. Egoera horren ezaugarriak dira urduritasun- eta erantzun-maila handiak eta aurre egiteko ezintasun-sentsazio ohikoa".

Osasun-arazoak sortzen dira lanaren eskakizunak langilearen behar, itxaropen edo gaitasunekin bat ez datozenean, edo langileak konpentsazio egokia jasotzen ez duenean.

Lanari lotutako estresari buruzko Europako esparru-akordioak adierazten duenez, "gizabanakoak tentsioa epe laburrean kudeatzeko gaitasuna du, eta hori positibotzat har daiteke, baina presio handi bati denbora luzean aurre egiteko arazoak ditu. Gainera, gizabanako desberdinek modu desberdinetan erantzun



dezakete antzeko egoeretan, eta gizabanako batek erreakzio desberdinak izan ditzake, egoera beraren aurrean, bizitzako une desberdinetan". Halaber, esparru-akordio horren esanetan, "estresa ez da gaixotasuna, baina estresaren mende denbora luzean egoteak laneko eraginkortasuna murriz dezake, eta osasun-arazoak sor ditzake".

5.2. BURN OUT EDO NEKE PROFESIONALAREN SINDROMEAK

Burn out sindromea da laneko eta erakunde-ko estres kronikoaren prozesu baten emaitza, azken finean honako egoera hau sortzen duena: akidura emozionala, laneko zereginetarako nekea eta motibazio falta.

Estresaren arrisku psikosozialetik bereizten da akidura emozionalean eragin handiagoa duelako, fisikoan baino, eta horrek eragiten duen lanerako motibazio faltagatik.

Jackson eta Maslach ikertzaileek syndrome hori aztertu zuten, eta 1986an honela definitu zuten: "akidura emozionalaren, despersonalizazioaren eta aberaste pertsonal mugatuaren sindromea, bezeroekin edo pazienteekin harreman zuzenean lan egiten duten gizabanakoen artean gerta daitekeena".

Horrenbestez, burn out sindromea definitzen duten ezaugarriak, eta arazo hori identifikatzeko aukera ematen duten sintomak honela deskriba ditzakegu:

- Akidura emozionala: nekea, energia galtzea eta baliabide emozionalen murriztapena.
- Despersonalizazioa: sentiberatasun eza eta gizatasuna galtzean oinarritutako jarrerak, langileak ematen duen zerbitzuaren hartzailerekiko jarrera negatiboak eta bazuetan zinismoa ere adierazten dituztenak.
- Errealizazio pertsonal urria: norberaren lana egiteko moduagatik eta lortutako emaitzengatik frustrazioa; izan ere, joera da ebaluazio negatiboa egitea eta norberaren ezintasun profesionaltzat hartzea.

5.3. INDARKERIA

Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) honela definitzen du laneko indarkeria: "indar fisikoa edo boterea nahita erabiltzea, mehatxu gisa edo benetan, norberaren aurka, beste pertsona baten aurka, edo talde baten aurka, lesioak, heriotza, kalte psikologikoak, garapenaren nahasmenduak edo gabetzeak eraginez, edo eragiteko aukera ugari sortuz". Bestalde, Lanaren Nazioarteko Erakundeak (LANE) honela ulertzen du indarkeria: "biktimei kalte edo eragozpen fisiko edo psikologikoa sortzeko moduko edonolako portaera oldarkor edo iraingarria, biktima horiek nahita hartutako helburuak zein gertaeretan ezustean edo modu ez pertsonalean tartean harrapatutako lekuko errugabeak izanda ere".

Beraz, laneko indarkeriak barnean hartzen ditu laneko inguruan gertatzen diren indarke-

riazko jokabide guztiak, indarkeria fisiko zein psikologikoa barnean hartuta, bai lantokian zerbitzuak ematen dituzten langileen artekoa (barne-indarkeria), bai lantokian zerbitzuak

ematen ez dituzten eta bezero edo erabiltzaile soilak diren pertsonen aurka ager daitekeena (kanpoko indarkeria).

INDARKERIA FISIKOA Traumatismoa edo berehalako lesioa	INDARKERIA PSIKOLOGIKOA • Jazarpen morala • Sexu-jazarpena • Bereizkeriazko jazarpena
BARNE-INDARKERI Langile bat lantoki bereko beste langile baten aurka	KANPOKO INDARKERIA Lantoki bateko langilea lantokikoak ez diren pertsonen aurka; adibidez, erabiltzaileen edo bezeroen aurka

Indarkeria psikologikoaren jokabideen barruan, honako mota hauek bereiz ditzakegu:

Bereizkeriazko jazarpena: “pertsona baten arraza- edo etnia-jatorriarekin, erlijio edo sinesmenekin, ezgaitasunarekin, adinarekin edo sexu-orientazioarekin zerikusia duen lantokiko nahi gabeko portaera oro, pertsona horren duintasunaren aurka egin eta larde-riazko ingurunea, umilgarria edo iraingarria sortzeko helburu edo ondorioa duena”. (Neurri Fiskalei, Administratiboei eta Lan-Arlokoei buruzko abenduaren 30eko 62/2003 Legearen 28. artikulua).

Sexu-jazarpena: “pertsona baten duintasuna iraintzea asmo edo ondorio duen izaera sexual-eko portaera berbal nahiz fisiko oro, bereziki testuingurua beldurgarria, iraingarria edo umilgarria bada” (Emakumeen eta Gizonen artean Benetako Berdintasuna lortzeko mar- txoaren 23ko 3/2007 Lege Organikoaren 7.1 artikulua).

Laneko jazarpena edo mobbing : 5/2010 Lege Organikoan jasota dagoen definizioaren arab- era, indarkeria psikologiko handiko jokabideen mende egotea, jokabide horiek behin eta be- rriro eta luzaro gertatzen direnean, pertsona

baten edo gehiagoren aurka, botere-posizioan dagoen pertsonaren edo pertsonen aldetik (ez nahitaez hierarkiaren arabera, psikologikoki

baizik), biktimaren laneko bizitza nahastuko duen aurkako ingurunea edo inguru iraingarria sortzeko helburuarekin edo ondorio horrekin.

Hauek dira lanean gerta daitezkeen eta langilearen osasunari eragin diezaioketen **INDARKERIA PSIKOLOGIKOKO** ekintzak:

- Biktimari antolamendu-neurrien bidez erasotzea
- Biktimaren harreman sozialei erasotzea
- Biktimaren bizitza pribatuari erasotzea
- Indarkeria fisikoa erabiltzeko mehatxu egitea
- Biktimaren jarrereri erasotzea
- Hitzeko erasoak
- Zurrumurruak zabaltzea

Ondorio horiek eragiten dituzten **JARRERAK** honela sailka daitezke:

- Lanerako gaitasuna auzitan jartzea eta lanbidea gauzatzeko kondizioak hondatzea
- Lanean bakartzea
- Ospe pertsonala zikintzea
- Erasoa eta laidoak Multzo honek barnean hartzen ditu, halaber, sexu-jazarpena, eraso fisikoa (indarkeria fisikoa) eta laneko agindu laidogarri eta diskriminatzaileak
- Lapurretak eta kalteak
- Mehatxuak

Langile guztiek pertsonen duintasuna errespetatzen den lan-ingurunea izango dutela eta haien osasuna ez dela kaltetuko bermatze aldera, garrantzitsua da enpresa orok formalki eta idatziz adieraz dezala indarkeriazko edonolako jokabideak gaitzesten dituela, haren forma eta modalitate guztiak barnean hartuta, biktima edo jazarlea edozein izanda ere, eta haien maila hierarkikoa gorabehera. Halaber, enpresa orok bere konpromiso adierazi behar du, edozein indarkeria-motaren aurkako arau eta balioen erakunde-kultura ezartzeari dagokionez, eta langileek tratu adeitsu eta duina jasotzeko duten eskubidea oinarritzko printzipioa dela adierazi behar du.

5.4. LANGILEEN NEKEA LANALDIEN ANTOLAKETAREN ONDORIOZ, BATEZ ERE GAUEKO ETA TXANDAKAKO LANENGATIK

Batzuetan, pertsona baten nekea ulergaitza izan daiteke horretarako motiborik ez duela uste dutenentzat, lan horretan ahalegin fisiko handien premiarik ez duela kontuan hartuta. Alabaina, kaltetuak ez du adierazten neke fisikoa duenik; izan ere, sintoma fisiko batzuk izan arren (muskuluetako minak, urdaileko minak...) akidura mentala da funtsean. Akidura mental hori hainbat faktorek eragin dezakete, ez soilik lanaren alorrekoek. Itxuraz erosoak

eta atseden onekoak dirudite lan batzuek, baina lan horietan dihardutenek arazo eta nekeak izan ohi dituzte.

Akidura deskriba daiteke neke-sentsazioa eta jardueraren errendimenduan gertatutako murrizketa edo nahigabeko aldaketa. Akidura-sentsazioa organismoaren mekanismo erregulatzailea da, moldaera-balio handikoa,

organismoaren atseden-premia adierazten duen heinean.

Lanaldiaren antolaketari lotutako langilearen akidura gerta daiteke, bai gehiegizko lanaldiagatik, bai atseden faltagatik. Ohikoagoa da gaueko lanetan, edo txandakako lanetan, lanaldia behin eta berriro luzatzen denean, edo lanegunen arteko ezinbesteko atsedena falta denean.



6

ARRISKU PSIKOSOZIALEN ERAGIN ETA ONDORIOAK

Arrisku psikosozialak gauzatzen direnean, langileak zenbait ondorio negatibo pairatzen ditu bere eguneroko bizitzako hainbat alorretan. Ondorio horiek eragina izango dute, osasun fisiko eta psikikoan ez ezik, gizarte-harremanetan eta familiako harremanetan, arlo profesionalean gertatuko den hondamen nabarmenarekin batera.

Kaltearen izaera eta larritasuna izango da, nagusiki, arrisku-faktore motaren, intentsitatearen, iraunaldiaren, maiztasunaren, au-

rrez jakiteko edo kontrolatzeko gaitasunaren araberakoa, pertsona bakoitzarentzat duen esanahiaren araberakoa, bai eta egoerari aurre egiteko dituen baliabideen araberakoa.

Gainera, ondorioek ez dute soilik langileen osasunean eta lanean (kaleratzeak, eginkizunen aldaketak, uzteak eta abar) eragiten; izan ere, gizarte-harremanetan, familiakoetan, bikote-harremanetan eta gizartean, oro har, eragiten dute, taula honetan ikusten den bezala:

ONDORIOAK	
LANGILEEN OSASUNERAKO ONDORIOAK	<i>Osasun fisiko eta mentalaren kalteak</i> <i>Osasun fisikoa:</i> gaixotasun kardiobaskularrak, urdail-hesteetako ondoezak, larruazalaren alterazioak... <i>Osasun mentala:</i> jokabide-aldaketak, gaitasun kognitibo eta emozionalen aldaketak eta abar.
HARREMANETARAKO ONDORIOAK	<i>Inguruarekiko harremanetara ez egokitzea:</i> Sentikortasun handiagoa, kritikarekiko hipersentiberatasuna, mesfidantza, isolamendua eta gizarte-harremanak saihestea. Halaber, ziur asko oldarkortasuna, areriotasuna, zinismoa edo pesimismoa ere agertzen dira. <i>Bikote-arazoak</i> <i>Familia-harremanen okertzea</i>

ONDORIOAK ENPRESAN	<i>Langileen errendimenduaren beherakada. Lan-giroa hondatzea. Laneko istripu-tasaren handitzea. Enpresarentzako ondorio ekonomiko, sozial eta antolaketakoak</i>
ONDORIOAK GIZARTEAN	<i>Gizarte Segurantzarentzako ondorio orokorrak</i> Bajen kostuak eta dagozkien tratamenduak bere gain hartzea. Horrenbestez, ez du eragiten enpresaren antolaketa-baldintzen hobekuntzan, arazoaren sorburua bada ere.

Lanaren kalitatea galtzeak kostuak dakartza; epe laburrean hautematea askotan zaila izan arren, epe ertain eta luzera beti ageri dira.



7

**ARRISKU
PSIKOSOZIALEN
PREBENTZIOA**

Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak, babesa emateko eginbidea betetze aldera, enpresaburuak bere mendeko langileen segurtasuna eta osasuna nola bermatu behar dituen ezarri du, laneko arlo guztiak barnean hartuta, bai eta psikosozialak edo lanaren antolaketari buruzkoak ere (14.2 artikulua).

Laneko arriskuen prebentzioak ikuspegi globala izan behar du, arrisku higieniko, ergonomiko, segurtasuneko eta psikosozialak ez ezik bestelakoak ere aintzat hartuko dituen, ikuspegi integrala eta integratua aplikatuz enpresako arlo guztietan, erabakiak hartzeko prozesua barnean hartuta.

Enpresako prebentzio-kudeaketan jardunbide egokien politika integratu behar da, bai eta erakundean lehen mailako prebentzio-neurriak ere, arrisku psikosozialen ebaluazioak aintzat hartuta, bai eta gatazkak eta indarkeria prebenitzeko eta konpontzeko prozedurak ere.



7.1 JARDUNBIDE EGOKIAK

Europa-mailan zuzentarau komun batzuk ezartzen dira, erreferentziatzat erabil daitezkeenak arrisku psikosozialetan esku hartzeko eta jardunbide egokiak inplementatzeko programa bat diseinatze aldera.

Arrisku psikosozial bakoitzak, bere ezaugarrien arabera, neurri batzuk edo beste batzuk beharko ditu dagokion arriskua prebenitzeko, murrizteko edo deuseztatzeko.

Adibide gisa, laneko estresari eta laneko jazarpenari buruzko jardunbide egokiak oinarri hartuta proposatutako zenbait ekintza nabarmenduko ditugu.

Laneko estresari buruzko jardunbide egokiak

Banakako maila	• Erlaxazio-teknikak • Estresa, antsietatea eta tentsioa murrizteko meditazio-teknikak • Biofeedback-a • Terapia kognitibo-konduktuala aplikatzea • Ariketa fisikoa estresaren kalteetatik babesteko eta estresarekiko erresistentzia handitzeko • Denboraren kontrolean eta negoziazioan trebatzea • Enplegatuari arreta emateko programak, aholkuak emateko eta espezialistarengana igotzeko, beharrezkoa izanez gero
Erakunde-maila	• Langileen hautaketa • Enplegatuak eta ikuskatzaileak hezteko eta trebatzeko programak • Laneko ezaugarri fisiko eta ingurune koetan esku hartzea • Komunikazio egokia sustatzea • Lanaren diseinua
Maila: banakakoa/erakundekoa	• Lankide eta ikuskatzaileen aldetik laguntza soziala sustatzea • Enplegatuaren eta ingurunearen arteko doitzea sustatzea, banakako baliabideen, ingurune eskakizunen eta itxaropen-doitzearen arteko desorekari aurre egiteko • Rolak argitzea, gatazkak eta zalantza zko rolak saiheste aldera • Erakundeko kide guztiek prozesuko fase guztietan parte hartu behar dute • Esku hartzeko prozesuaren faseak • Banaka eta erakunde-mailako beste esku-hartze batzuk (aurreko zenbait neurri bateratuta)

Laneko jazarpenari buruzko jardunbide egokiak

PRIMAK alderdi batzuk identifikatzen ditu, laneko jazarpenari buruzko esku-hartzeak arrakastatsuak izan daitezen:

Erakunde-maila	• Antolaketaren diseinuan esku hartzea: zereginaren edukia, lan-karga, kontrola eta autonomia, eskumenak argitzea (Pérez Bilbao, 2001) • Biktimak eta lekukoak adoretzea kasuak jakinarazteko Horretarako, informazioa biltzeko sistema egokia behar da • Biolentziari dagokionez, zero tolerantziari buruzko asmo-deklarazioa eta jokabide-kode egokiak hedatzea erakundean Begirunearen aldeko kulturaren sustapena • Gatazkak prebenitzeko eta konpontzeko egindako protokolo bat izatea • Erakundeak egoera diskrezioz eta inpartzialtasunez gidatzea
Banakako maila	• Pertsonala (langileak eta zuzendariak) prestatzea, jazarpen psikologikoa zer den edo ez jakiteko, jazarpen psikologikoaren ondorioen garapenari buruz, eta gatazkari indarkeriarik gabe heltzeko moduak (Olmedo eta González, 2006). • Zuzendariei lidergo-estiloari buruz eta gatazkak bideratzeko moduari dagokionez prestakuntza ematea • Biktima tratatzea, gatazkaren pertzepzioari eta estigmatizazioari dagokionez Errudun-sentipenean eta autoestimuan esku hartzea, bai eta balizko traumaren neutralizazioan ere (Olmedo eta González, 2006) • Estres postraumatikoaren sintomak dituzten biktimak birgaitzea, bai eta jazarleak ere • Autolaguntza-taldeak, kaltetuen kolektiboak eta biktimak izan ditzakeen laguntza-iturriak aintzat hartzea eta haietan laguntza bilatzea (Pérez Bilbao, 2001)

7.2 ARRISKU PSIKOSOZIALEN EBALUAZIOA

Arrisku psikosozialen ebaluazioak prebentzioaren beste eremu batzuetako helburu berdinak ditu: arrisku-faktoreak identifikatzea eta hobetzeko neurriak ezartzea, kalteak prebenitze aldera.

Arrisku psikosozialen ebaluazioaren helburua da lan-egoera batean dauden arrisku psikosozialak kentzea edo arintzea, eta egoki iri-

tzitako prebentzio-neurriak ezartzea. Azken finean, arrisku psikosozialen ebaluazioaren helburua da enpresako enplegatu guztien segurtasuna eta osasuna hobetzea.

Arrisku psikosozialen ebaluazioaren bidez, erakundearen balizko akatsak ezagutzeko aukera ematen digu; izan ere, erakundearen funtzionamenduan anomaliak eta distortsioak eragin ditzakete, eta haietan eragin behar dugu, neurri zuzentzaile egokiak aplikatuta.

ZER BETEBEHAR DITUZTE ENPRESABURUEK?

- **Arrisku psikosozialak erregulartasunez ebaluatzea.**

Arrisku psikosozialak identifikatu eta ebaluatu behar dira, hainbat bitarteko baliatuta: solasaldiak, elkarrizketak, behaketa, egiaztatze zerrendak, galde-sortak eta abar.

- **Ekintza-plana prestatzea.**

Ekintza-planak jaso behar ditu arriskuak ezabatzeko edo kontrolatzeko abian jarriko diren neurri guztiak. Noren erantzukizuna da neurri horiek abian jartzea? Noiz egikarituko dira?

- **Neurriak egikaritu direla kontrolatzea.**

Praktikan, eremu psikosozialean jardutea konplexuagoa da, nolabaiteko zailtasunak baitaude arrisku-faktorearen eta kaltearen arteko kausa-erlazioak ezartzeko. Funtsezko puntua

da egoera psikosozial desagoki baten ondorioz osasuna galdu izana ez dela kausa/efektu erlazio zuzenaren ondorio, baizik eta kausa antzekoa izan behar duela.

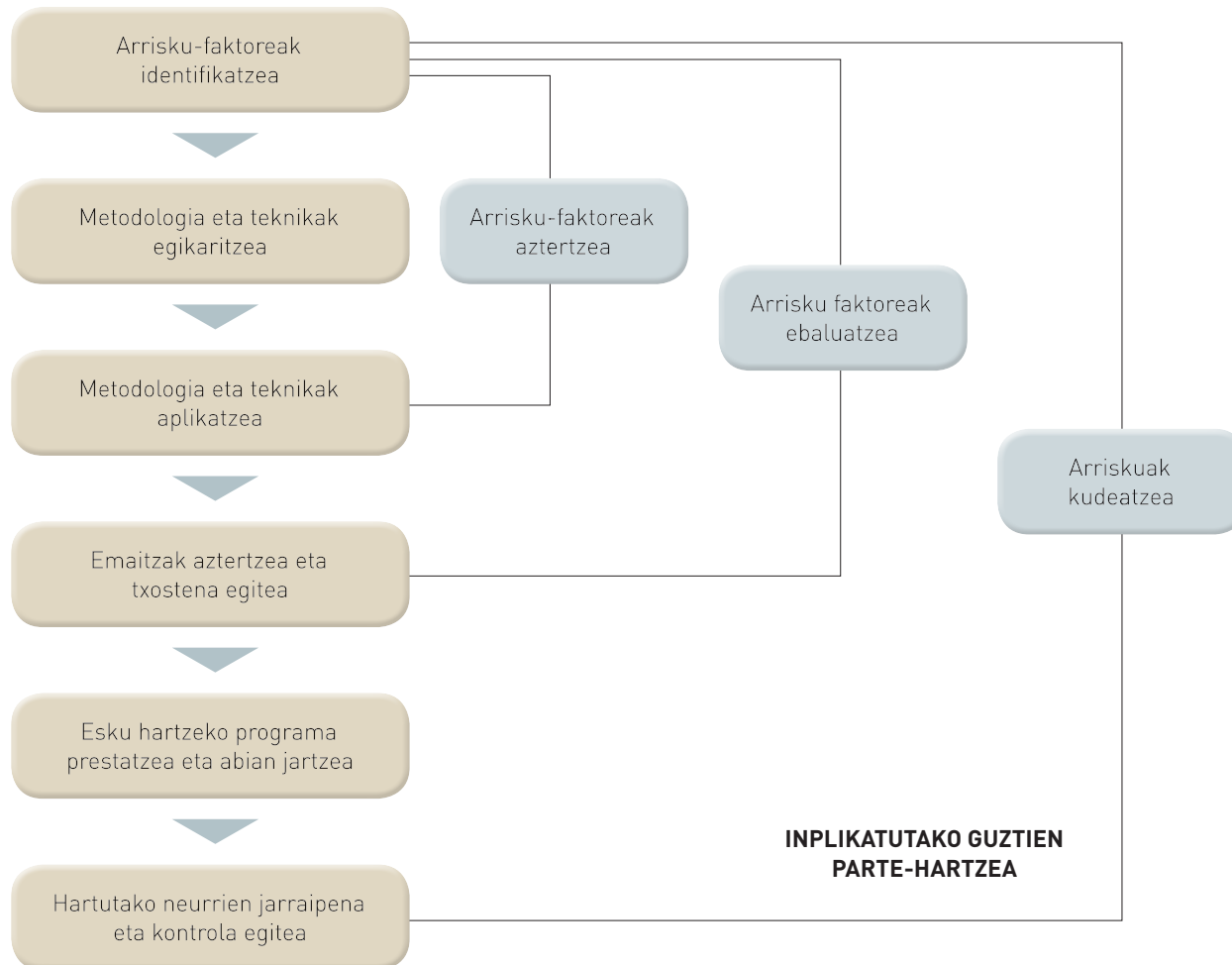
Arrisku psikosozialak ebaluatzeko faseak

Faktore psikosozialen ebaluazioa, arrisku guztien ebaluazio oro bezala, prozesu konplexua da, eta jarduera-multzo bat edo elkarren segidako zenbait etapa dakartza:

- Arrisku-faktoreak identifikatzea.
- Aplikatuko den metodologia eta aplikatu beharreko ikerketa teknikak hautatzea.
- Landa-lanaren plangintza eta lan hori egitea.
- Emaizak aztertzea eta txosten bat egitea.
- Esku hartzeko programak prestatzea eta abiaraztea.
- Hartutako neurrien jarraipena eta kontrola egitea.

Langileek edo haien ordezkariak parte hartu behar dute ebaluazioaren etapa edo fase guztietan. Langileei edo haien ordezkariari kontsulta egin behar zaie; plangintzaren lehen faseetik hasi behar dute, zer ebaluatu behar den, non eta nola argitzeko, eta hartuko diren neurriak erabakitzeko fasera arte, lan-baldintzak hobetzea eta prebentzio-alorreko hobekuntza horien kontrola eta jarraipena bideratzeko.

Horrenbestez, inplikaturako eragile guztien garrantzia nabarmendu behar da: langileak eta haien ordezkariak, erdi-mailako ardura-dunak eta goi-zuzendaritza, prozesuaren fase bakoitzean.



1. *Arrisku-faktoreak identifikatzeko lehen fase* batean, ikertu beharreko arazoa edo arazoak definitu behar dira. Arriskuen ebaluazio guztietan bezala, kontuan izan behar da lanaren alderdi desberdinak beraien arteko interakzioan dihardutela, elkarlotuta daudela, eta aztertuko den gaiari edo gaiei heldu aurretik gainerako faktore esku-hartzaileekiko inplikazio edo erlazioak ezagutu behar direla.

Ebaluatu beharreko alderdiak definitzen lagunduko digun ezagutza zehatzetik abiatzeko, gure helburura bideratuko gaituen informazio ahalik eta ugariena lortzen ahalagindu behar dugu.

Behar-beharrezko informazio-iturriak:

- Inplikaturako talde sozial guztien iritzia
- Lanaren behaketa, prozesua garatzen ari den une berean
- Balizko tentsio eta "desbideratzeak" lan-prozedura teorikoen eta benetan baliatutako lan-prozeduren artean
- Gaiarekin lotuta dauden eta informazioa eman dezaketen dokumentu, estatistika eta txostenak:
 - Enpresari buruzko datu orokorrak: antzinasuna, organigrama, ekipamenduak eta zerbitzuak, ordutegien sistemak, ordainsarien sistemak, mailaz igotzeko sistemak eta abar.
 - Langileen ezaugarriak: sexua, adina, antzinakotasuna enpresan eta lanpostuan eta abar.
 - Langileei buruzko zenbait alderdi: absentismoa, gaixotasunak, lanpostu jakin batzuetarako ezintasun-adierazpena, baimen pertsonalak, prestakuntza, ezbehar-tasa, langileen errotazioa, lanpostua aldatzeko eskaerak, zehapenak eta abar.
 - Produktzioan eragina duten zenbait alderdi: produktzioaren kalitatea, errefusak, produktuaren berreskuratzeak, produktio-tasak, produktibitate-tasak, mantentze-lanetan esku hartzea, matxurak eta abar.
 - Enpresa-batzordearen, segurtasun- eta osasun-batzordearen, prebentzio-zerbitzuaren eta abarren akta eta txostenak.
 - Gaiarekin lotutako beste azterlan, teoria eta ezagutzak kontsultatzea.

2. Aplikatuko den metodologia eta teknika edo teknikak hautatzea (informazioa biltzeko, tratatzeko eta aztertzekeo tresna praktikoak).

Faktore psikosozialen azterlan batean, aplikatuko den metodologia eta teknika edo teknikak hautatzeko (informazioa biltzeko, tratatzeko eta aztertzekeo tresna praktikoak) aintzat hartu behar da, batez ere, zer arazo zehatz ebaluatu behar den. Horrez gainera, kontuan hartu behar da zer helburu lortu nahi diren, zer kolektibori aplikatuko zaion, nork egingo duen azterlana eta abar.

Garrantzi handikoa da arau-esparruan zehaztutako ebaluazio-metodoaren betekizunak kontuan hartzea:

- Prebentzio-helburua izatea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 2.3 eta 3.1 artikulua)
- Arriskuen irismena kalkulatzeko aukera ematea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 3.1 eta 8. artikulua)
- Lanpostu bakoitzaren esposizioari buruzko informazioa ematea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 4.1 artikulua)
- Lan-baldintzak ebaluatzea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 4.1 artikulua, eta berariaz Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen 4.7 artikuluan ezarritakoak)

- Langileek jasotako informazioa kontuan hartzea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 5.1 artikulua)
- Baliatutako ebaluazio-prozedurak konfiantza eman behar du, emaitzei dago-kienez (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 5.2 artikulua)

Emaitzei buruzko konfiantza ematen du tresna eta metodologia fidagarriak erabiltzea (neurtutako emaitza hori baldintza berberetan zenbateraino errepikatuko den adierazten diguna), baliodunak (neurtu behar dutena zenbateraino neurtzen duten da-kigula) eta behar bezala dokumentatutako ebidentzia zientifikoetan oinarrituak.

Arrisku psikosozialak ebaluatzekeo zenbait metodo daude, behaketa barnean hartuta. Datuak biltzekeo gehien erabili izan den metodoa da langileek emandako informazioa jasotzea, banan-banan ematen zaizkien eta betetzen dituzten galde-sorta edo eskalen bidez.

Bi metodologia-mota bereiz ditzakegu::

2.1. Metodologia kuantitatiboa

Fenomeno baten magnitudeen munta zein den jakitekeo erabiltzen diren metodoen eta tekniken multzoari esaten zaio (Istas21, INSHT metodoa eta abar)

Esku-hartzeko neurri zehatzak planteatzeko, komeni da galde-sorta estandarren bidez bildutako informazioa informazio kualitatiboarekin osatzea, hartara lanaren baldintza psikosozialak esplikatzen eta aztertutako egoerak zuzentzeko ekimenak diseinatzeko aukera izateko.

2.2. Metodologia kualitatiboa

Fenomeno bat ulergarri egitea helburu duten metodo eta tekniken multzoari esaten zaio (elkarrizketak, eztaba-iradokizunak eta abar).

Pertsonen mundu subjektiboan diren fenomenoak ulertzeko profitatu behar dugun baliabide zientifikoa dugu, itxaropenak eta sentimenduak aztertzen dituen eta portaeren eta jarreraren zergatiak azaltzen dituen.

Ezin da jo metodo, teknika edo tresna bat hoberena denik kasu guztietan; beraz, bakoitzak egoera zehatz batean dituen onura eta eragozpenak aztertu behar dira, eta baliteke zenbait teknika kuantitatibo zein kualitatibo konbinatuta aplikatu behar izatea.

Ohikoa da arrisku psikosozialen ebaluazio batean zenbait teknika baliatzea. Askotan, metodo kuantitatiboak (tekni-

ka ohikoena aurrez kodifikatutako galde-sorta bidezko inkesta da) eta kualitatiboak konbinatuta aplikatzea da aukera egokiena. Horrenbestez, eztaba-iradokizunak edo elkarrizketa sakonak egitean, ebaluatuko den arazoaren dimentsio eta erlazio adierazgarriak era nahiko landuan definitzeko aukera ematen dute; beraz, baliagarriak izan daitezke, bai prozesuaren hasierako faseetan, bai geroago emaitzak interpretatzeko faseetan, bai eta ekin beharreko ekintza zehatzak erabakitzeko.

Datu kuantitatibo eta kualitatiboaren triangulaketan oinarritutako analisiak aztertutako zentroaren egoeraren "argazki" zehatzagoa ematen digu.

Beti gorde behar da *isilpean* ebaluazioan parte hartzen duten langileen identitatea eta haien erantzunak.

3. Behin informazioa bilduta, emaitzak analizatzeko dira kasuak identifikatu ahal izateko, eta izan litezkeen arrisku-faktoreen diagnostikoa egingo da, hartara hobetzeko programa egin eta abiarazi ahal izateko, eta dagokion txostena egingo da.
4. *Esku hartzeko programak prestatzea eta abiaraztea.* Ez da neurri generikorik iradokiko; aitzitik, neurriak egindakoak iradokiko dira, xumeak, ulerterrazak, testuinguruaren ara-

berakoak, lan-inguruarekiko errealistak, programatzeko modukoak eta programa-tuak.

Prebentzio-ekintzen printzipioek agintzen dute arriskuak haien jatorrian borrokatzeko aplikatu behar direla neurriak; beraz, lanaren antolamenduaren inguruan eta zeregi-nen ezaugarrien gainean jardun behar da. Arrisku psikosozialen prebentzio-ekintzen muina taldearen babesa izango da, pertsona bakanen babesaren gainera.

Esku-hartze horiekin batera, informazio-rako eta prestakuntzarako jarduera ere egin behar da. Eragin liezaieketen arrisku psi-kosozialen berri, horiez babesteko aplika litezkeen prebentzio-neurri eta -jardueren berri eta benetan hartutako neurrien berri eman behar zaie langileei.

5. Ekintzaren azkeneko urratsak izango dira *prebentzio-neurrien jarraipena egitea eta gero berrebaluazioa egitea*. Ezinbestekoa da neu- rri horien kudeaketa-zedarriak definitzea, hartara jakin ahal izateko esku-hartzeak nahi genituen ondorioak eragin dituen edo, aldiz, abian jarritako prebentzio-neurriak aldatu behar ote diren.

Arrisku psikosozialak prebenitzeko proze- sua ez da amaitzen arriskuak ebaluatu ostean; aitzitik, fase hori amaitu ondoren hasten dela esan genezake. Ebaluazioaren

emaitzak langileen osasunak galerarik izan ez dezan berrerabiltzen dituen prozesu jarraitutzat har daiteke arriskuen preben- tzioa. Bidean, enpresaren lan-kondizioak hobetzea dakar, asebetetze-maila handi- tzea, langileak inplikatzeko eta lan-istripuak gertatzeko eta laneko gaixotasunak ager- tzeko probabilitatea gutxitzea. Labur esan- da, alde guztien mesedetan jarduten du, eta erakunde osasungarri eta osasuntsuagoak, parte-hartzaileagoak eta lehiakorragoak egiteko aukera ematen du.

7.3. GATAZKAK ETA INDARKERIA PREBENITZEKO ETA KONPONTZEKO PROZEDURAK

Lanean gatazkak piztea eta behar bezala ez kudeatzea dira erakunde bateko laneko bi- zi-kalitateari eta produktibitateari gehien eragiten dieten estres-kausa psikosozialetan handienetako bat.

Lan-eremuan, gatazkak eta indarkeria inten- tsitate txikikoak izanda ere, inguru kaltegarri eta toxikoak sortzen dituzten. Horrek guztiak eragina du zuzenean inplikaturako eragileen- gan, bai eta enpresan, oro har.

Gatazkak eta indarkeria benetako arazoak dira erakundeetan, eta enpresaburuek eta lan- gileek eta/edo haien ordezkariak esku hartu behar dute, jardunbide kaltegarri horiek desa-



gerrarazteko, eta horrenbestez, indarkeriarik gabeko lan-ingurua lortzeko.

Prebentzioaren ikuspegitik, aurrez azaldu ditugun arrisku psikosozialen ebaluazioak baliatzen ditugu. Baina, ebaluazio horiek behar-beharrezkoak eta baliagarriak izan arren, ez daude arazo guztiak konpontzeko moduan diseinatuta. Egia da gatazkak eta indarkeria gertatzeko probabilitateak murrizteko tresna hoberenak direla, baina arazo horiek gertatzen badira, beste tresna batzuk era erabili behar dira.

Askotariko gatazka eta indarkeria kasuetan egin diren ekintzak erreaktiboak izan dira, gatazkak edo indarkeria agertu ostekoak, eta puntualak. Ordurako egoera korapilatsu bihurtuta eta endekatuta egon ohi da, eta faktore

pertsonalak gailenduak izan ohi dira. Gauzak horrela, joera izaten da gatazken eta indarkeriaren testuinguruari, lanaren antolamenduari hain zuzen, arretarik ez egitea. Horrenbestez, alferrik galdu ohi da gatazkak jatorritik bertatik lantzeko eta ondorioak zabaltzeko, eta enpresen funtzionamendu orokorra hobetzeko aukera.

Hori guztia dela-eta, prozesuari aurrea hartu behar zaio. Alegia, enpresan berandu eta zala-parta handiarekin erreakzionatzetik, eta hainbat gatazka eta indarkeria epaitegietan (guztientzako ondorio txarrekin gainera) egotetik, erantzun bizkor eta eraginkorrak prestatzearekin beharko genioke, enpresaren prebentzio-eginkizunen barruan. Prozesu proaktibo eta integralen bidez jardun behar dugu, eta ez praktika puntual eta erreaktiboaren bidez.

PREBENTZIOA

PROZESU PROAKTIBO
ETA INTEGRALAK

PREBENTZIOA

PRAKTIKA PUNTUAK
ETA ERREAKTIBOAK

Aldaketa horrek eskakizun bat dakar berekin: prebentzio-jarduera guztia integratzea eta arrisku psikosozialen ebaluazioa laneko gatazka eta indarkeriaren aurkako prozedurak

ezartzearekin lotzea, prozedura horiek enpresaren zuzendaritzaren eta langileen artean partekatutak eta adostutak eta kasuaren kondizio bereziei egokiak izanik.

Beraz, kontua da laneko indarkeriaren prebentzioa eta tratamendu goiztiarra enpresaren prebentzio-politika globalean txertatzea, zuzendaritzaren eta langileen arteko adostasuna oinarri hartuta eta HIRU helburu hauen bila jardunda:

1. **Arrisku psikosozialen ebaluazio** osoa egitea. Orain artean inoiz gutxi ezarri da nahiz eta, legea eskuan, enpresa guztietan exijitzeko moduko zerbait izan).
2. **Hartu beharreko prebentzio-neurriak hartzea**, enpresak eta langileek adostuta, arduradunak izendatuta eta konpromisoak betetzeko epeak eta, beharrezko zuzenketak egitearren, aldian behin berrikusteko epeak ere finkatuta.
3. **Laneko gatazkak eta indarkeria prebenitzeko prozedura** eta lehenago esandako indarkeria-kasuetan jarraitu beharreko protokoloak integratzea.

GATAZKA ETA INDARKERIAREN AURKAKO
PROZEDURAK EZARTZEKO PREMISAK



Zuzendaritzaren konpromisoa
Langileei informazioa ematea
Langileen ordezkariak parte hartzea

Jarduteko prebentzio-prozedura

Lehen esandako hiru helburuak lortzeko bideei ez zaie berdin ekiten; zenbait faktore hartu behar dira aintzat, hala nola enpresa edo lantegi bakoitzeko baldintza bereziak, enpresaren ezaugarri orokorrak, antolamenduare-

nak, lan-harremanak, zer sektoretan dabilen... Prozesua ez da lineala izaten, ez denborari, ez garapen-ildoari erreparatuta.

Hiru helburu horiek lau aplikazio-unetan banakatuko ditugu.

1. Prozeduraren *lehen unea* da **enpresak arrisku psikosozialen inguruan zer prebentzio-antolamendu duen jakitea**, eta antolamendu horrek arrisku psikosozialak prebenitzeko eta haiei erantzuteko zer gaitasun duen ebaluatzea.

Horrek eskatzen du prebentzio-alorreko dokumentuak ezagutzea (Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen 23. artikuluen arabera), langileek zein enpresako prebentzio-eginkizunetan diharduten beste pertsonak emandako informazioa (berariazko inkesta) biltzea eta enpresak prebentzioarekiko zer indargune eta zer ahulgune dituen definitzea.

Faktore hauek hartu behar dira aintzat:

1. Indarrean den prebentzioa kudeatzeko sistemaren ezaugarriak (esate baterako, ditugun baliabide materialak eta giza baliabideak nahikoak eta egokiak diren ala ez, prebentzioan koordinatuta jarduten den eta enpresako prebentzio-antolamendua eraginkorra den, besteak beste).
2. Prebentzio-alorreko obligazio orokorrak zer gradutan betetzen diren (esate baterako, enpresak lanpostu guztiak aztertu dituen, arriskuak saihesteko baliabideak ipini dituen edo langileek eta haien ordezkariak kontsultak egitea eta parte hartzea errazten den, besteak beste).

3. Erakundearen prebentzio-kultura (esate baterako, zuzendaritzak arriskuei aurrea hartzeko kanpainarik abiarazi duen, laneako osasunari eta segurtasunari buruzko barne-arau propiorik dagoen, edo prebentzioa egiten diren jarduera guzti-guztietan presente dagoen, besteak beste).

Jardute-gradu hori gauzatzeko ardurara legala enpresaburuari dagokio, eta hori dela-eta prebentzioko ordezkarien, izendatutako langileen eta prebentzio-teknikarien parte-hartzearekin kontatuko du.

2. Prozesuaren *bigarren unean*, berriz, **indar txikiko edo iraupen urriko indarkeria-egoerak hauteman** behar dira.

Arrisku psikosozialak ebaluatzea eta identifikatzea da horren lehen urratsa, eta hortik abiatuta ondorioztatuko da zer adierazgarri behar ditugun laneko indarkeria lehen faseetan hautemateko eta, hala, langileen osasunak eta enpresak kalterik izan ez dezaten, eta lan-giroa pixkanaka narriatuta, konpon ezineko egoerara iritsi ez dadin.

Hemen ere inkesta baten bitartez eta LAPLa-ren 23. artikulua aipatzen dituen dokumentuen bitartez bilduko da informazioa.

Prozeduraren puntu honetan informazioa biltzeko zer tresna erabiliko diren erabakitzeko, jakin behar genuke hiru sailetan bil

daitezkeela indarkeriako egoeren aurrekariak, faktoreak nolakoak:

- a. Ezinbesteko faktoreak: Indarkeriako egoerak hasieran bertan gertatzen lagun dezaketen elementuak dira.
- b. Faktore motibatzaileak: Karga edo mehatxutzat dauzkan kide eta mendekoen kontrako ekintzak egitea merezi duela pentsarazten diote elementu hauek erasotzaileari.

c. Faktore prezipitatzailerak: Erakundearen antolamenduaren aldaketekin (berregituraketa, berrantolaketa, plantilla-murrizketa...) eta lan- eta gizarte-esparruko beste faktore batzuekin lotuta egon litezkeenak.

Sailkapen horretatik abiatuta, gomendatzen da hautatzen diren tresnek gutxienez faktore hauek aintzat har ditzatela:

Lan-egonkortasuna	Erakunde-politika
Lidergoa	Irekiera eta laguntza
Inplikazioa eta konpromisoa	Komunikazioa eta parte-hartzea
Berdintasuna eta bidezko tratua	Pertsonen arteko harremanak
Lanpostuaren ezaugarriak	Lan-giroaren ezaugarriak

Lortzen diren emaitzen interpretazioak aukera ematen digu antolamenduaren testuinguruan sortzen, motibatzen eta bizkortzen diren indarkeria-egoerak zein diren zehazteko.

3. Prozesuaren hirugarren unean saihestu ezin izan diren lan-indarkeriako egoerek eragindako **salaketak kudeatu** behar dira.

Une honi zuzenean, *prozeduraren* aurreko *uneak* agortu gabe ere, hasteko aukera aztertut behar da, jokabidea bereziki esangura-

tsua baldin bada, eta erabakia hartzeko gaitasuna dutenen iritziz hala egitea komeni bada. Helburua da erantzun egoki eta eraginkorra ematea, jazarpenaren eta indarkeriaren lehen zantzuetatik bertatik ezabatzeko.

Protokolo horrek bakuna izan behar du. Beharrezko jo da langileen ordezkariak eta zuzendaritzak izendatutako kideek batzorde paritario bat osatzea. Batzordeak hirugarren kide bat ere bi lezake, prebentzio-zerbitzuko teknikari bat, psikosoziozian espezializatua. Aditu hori erakundetik kanpokoak izan liteke, kanpoko erakunde batek izendatua. Batzorde horren esku geratuko da ikerketa egitea eta dagokion ebazpen eta proposamenak egitea.

Lau fase izan beharko ditu, gutxienez, protokoloak:

Salaketa-fasea. Prozedura hasiko da eragindako pertsonak eskatuta, baina komeni da edozein langilek prozedura hastea eskatzeko aukera izatea, segurtasun- eta osasun-batzordearen aurrean, edo hala badagokio, prebentzio-ordezkariaren aurrean salaketa jarrita. Bereziki zaindu behar da Espainiako Konstituzioaren 24. artikulua aitortzen duen benetako babesa izateko eskubidea bermatzen dela eta kaltetuak izan dezala bere esku auzia nola eta zer baliabideren bidez planteatu nahi duen edo ez duen.

Bete beharreko lehen izapidea izango da **salaketa enpresari jakinaraztea**. Prozedura ireki dadila eskatzeko idatzian, gomendatzen da kaltetuak xehe deskribatu ditzala, eta aplikatzeko eskatu dezala, bere ustez arazoa konponduko duten eta babes osoa emango dioten neurriak, epaitegietako demandetan eskatu ohi dena gorabehera. Hala, antolamendu-neurriak eska daitezke, zuzengarriak, enpresari trebakuntza-alorrean betebeharrak berriak ekarriko dizkietenak, lanpostu-aldaketak, jazarpena badela adierazten duten eta jazarlearen identitatea azaltzen duten ebazpenak argitaratu eman daitezela... Egiaztatu ahal izan da horrelako neurriak oso eraginkorrak direla eta indarkeriako egoera behin betiko konpontzea ekartzen dutela.

Ikerketa-fasea. Behin salaketa izapidetuta eta batzordea eratuta, ikertze-faseari ekin beharko dio horrek. Batzordeak, fase honetan, badaezpadako neurriak hartzea proposa lezake. Fasean zehar, halaber, aldeek proposatzen dituzten proba guztiak egingo dira, ados ez dauden puntuen ingurukoak, betiere. Komeni da fase hau ez luzatzea salaketa egin eta 20 egun baino gehiago.

Ebazte-fasea. Gomendatzen da Batzordeak txosten xehe bat egitea salaketa egin eta 30 egunetan, gehien jota. Oinarrizko puntu hauek jaso beharko dira, gutxienez, txosten horretan:

- kasuaren aurrekarien zerrenda
- ikerketaren ondorioz frogatutzat jotzen diren gertaerak
- burututako eginbide eta proben laburpena
- proposatu diren konponbideak, betiere aho batez adostuak, irtenbideak aplikatuko direla bermatzeko.

Prozedurak intimitate-eskubidea bermatu behar du, eta Batzordeak adierazitako guztiaren konfidentzialtasuna errespetatu.

Amaitzeko, enpresako zuzendaritzak erabaki beharko du. Gomendioa da batzordeak proposatutako neurriak ezarriko dituen ala ez gehienez ere 20 eguneko epean erabakitzea, hark txostena jakinarazten dionetik kontatzen hasia. Enpresariak ez baldin badu proposamena onartzen, azalpen xeheak eman beharko dizkie aldeei, batzordeari eta langileen ordezkarietza legalari.

Ebazpenaren ondoko fasea. Gomendatzen da, halaber, prozeduraren bidez zenbait eskumen ematea batzordeari ebazpenaren ondoren aplikatzeko. Hala, proposatutako neurrien jarraipena eta ez diskriminatzeako printzipioaren zaintza egiteko eskumena eman beharko litzaioke. Beste hainbeste prozeduran salatari gisa, biktima gisa, lekuko gisa nahiz informatzaile gisa parte

hartu duten langileen kontra izan litezkeen mendekuen kontrako zaintza egiteko.

4. *Laugarren unean*, ondorengo fase osoaren **kontrol eta jarraipen etengabea egiteko sistema** eskura izan behar da.

1. eta 2. uneetan hautemandako akatsen komunikazioak eta batzordeak *3. unean* egin-dako ebazpen-proposamenak bildu eta horiek behar duten erantzuna ematea da une honetako zeregina. LAPLaren 14.2 artikulua dioenez, enpresariari dagokio prebentzioko jardueraren segimendu jarraitua egin beharra eta prebentzio-neurri egokiak ezartzeko behar den guztia atontzea. Langileekin eta haien ordezkariekin kontsultatuak eta adostuak behar dute izan neurri horiek (LAPLaren 18. eta 34. artikulua), eta erakundearen kide guztiei argi eta eraginkor jakinarazi behar zaizkie.

Une honetan, helburua da laneko indarkeria zeharo prebenitzeko *prozedura* ororen azken xedea betetzea: langileen osasuna hobetzea eta, laneko indarkeriari dagokionez, haien lan-baldintzak ere hobetzea, hain zuzen. Kontua da langileei eta enpresariari laguntzea beren prebentzio-eginkizunak eraginkor betetzen, hartara enpresako lan-bizitzaren kalitatea hobetu eta, hala, haren produktibitatea handitzearen. Berrelikatzeko sistema horrek laguntzen du sartu beharreko hobekuntzak sartzen eta, indar-

keriako egoera larriren bat edota salaketa faltsuren bat hautemanenez gero, aplikatu beharreko diziiplina-neurriak aplikatzen.

Enpresaburuak hiru ildotan eragiteko obligazioa du, *prozedura* honen arabera:

1. Hain zuzen, 1. eta 2. uneetan hautemandako jarduera urriegiak. Funtsean, hiru gai hauei buruzkoak izan ohi dira:
 - Erakundearen prebentzioaren alorreko kudeaketa. Prebentzioko neurri generikoak direnez, enpresaren ohiko prebentzio-sistemaren bitartez kudeatuko dira.
 - Laneko indarkeriaren aurkako prebentzio-ekintzak.
 - Erakundearen barruko indarkeria-giroa.
2. Batzordeak 3. unean bere zereginak betetzen ari zela hautematen dituen akatsak, haren iritziz langileen osasunerako kalte-iturri izan litezkeenak. Kasu horretan, hiru irizpide hauen arabera izango da enpresaren erantzuna:
 - Kalteen (izandakoen nahiz izan zitezkeen) larritasuna
 - Beharrezko prebentzio-neurriak ez egotea edo behar bezala ez egotea
 - Lan-jardueraren antolamenduaren hutsuneak

3. Behar izanez gero, sektorearen Hitzarmen Kolektiboak xedatutako zigor-araubidea aplikatuko da. Bereziki gomendatzen da zigorrak graduatzeko irizpideak aurreikustea, hala nola:

- Behin baino gehiagotan egin den.
- Biktimari eragindako kaltearen munta.
- Eragindako langileen kopurua.

Prozedura esan den moduan sortzen eta aplikatzen baldin bada, langileek aukera izango dute indarkeria-egoeraren bat pizten denean gatazka konpontzeko prozedura autonomo, gertuko, bizkor, inpartzial eta eraginkor baten bidez, babes judiziala izateko eskubidea uneoro errespetatuta, noiznahi jo baitezakete hartara. Halaber balio du prozedurak laneko indarkeriako egoerak ez pizteko prebentzio-neurri berriak iradokitze gidaliburu gisa.

Lanaren arloko indarkeriari buruzko prozedura integral bat egiteari eta abian ipintzeari ekiteak arrisku horien kudeaketan nabarmen aurrera egiteko aukera ematen du. Prebentzioko eta babes legal eta judizialeko planoetako jarduna osatzea du helburu prozedura abian ipintzeak, haiek, orain artean, arazoa konpontzeko nahikoak ez direla erakutsi baitute.

Prebentzio-ordez kariaren jardunbidea laneko gatazka edo indarkeriaren kasu zehatz batean

PREBENTZIO-ORDEZKARIAREN ZUZENEKO JARDUNA KASU ZEHATZ bat agertuz gero.	PREBENTZIO-ORDEZKARIAREN ALDIBEREKO PREBENTZIO-JARDUNA KASU ZEHATZ bat agertuz gero
1. Salatzaileak, lankideek eta goiko berehalako mailako buruek emandako informazio zehatzak biltzea. 2. Salaketaren alderdi zehatzak dokumentu, lekuko eta abarren bidez egiaztatzeko gomendioa (INS-HTren gorabeheren egunkaria). 3. Salatzailearekin batera ebaluatzea goiko berehalako mailako buruei edo enpresaren zuzendari-tzari hitzez eta idatziz jakinaraztearen komeni-garritasuna. 4. Gertaerak eta zioak, segurtasun- eta osasun-batzordeari, prebentzio-zerbitzuari adieraztea, ha-lakorik balego, salatzaileak horretarako baimena emanda. 5. Gatazkak konpontzeko protokoloa aplikatzeko eskatzea, halakorik balego, edota egin eta aplika dadila eskatzea. 6. Erakunde sindikalaren aholkularitza eskatzea. 7. Arriskua ezabatzeko edo murrizteko neurri zuzentzaile egokiak proposatzea. 8. Lan-agintaritzaren aurrean salaketa jartzeko aukera aintzat hartzea.	PREBENTZIO APLIKATUA. Honako alderdi hauei buruzko informazioa biltzea: 1. Enpresako prebentzio-baliabideak, baliabide material eta dokumentalak eta giza baliabideak, balizko ebaluazio psikosozialak eta abar. 2. Enpresan gertatutako antzeko kasuen aurreka-riak, ikerketak, osasun-zerbitzuaren jardunbi-deak, prebentzio-neurriak eta abar. 3. Gatazkak konpontzeko prozeduren existentzia. 4. Gai honi buruzko jardunbide egokien adierazpe-naren existentzia. 5. Gai honi buruz enpresa-hitza armenean, sektore-hitza armenean edo lurralde-hitza armenean jaso-tako edukia. PREBENTZIO-ESPARRUA. 1. Enpresa guztiko laneko arriskuen ebaluazioa egiteko eskakizuna; eta berariaz, arrisku psiko-sozialei dagokiena. 2. Dagokion lanpostuaren eta antolaketa-unita-tearen arrisku psikosozialen ebaluazioa egiteko berariazko eskakizuna. 3. Osasuna zaintzeko zerbitzuak kontrolatzeko es-kakizuna.

8

**ZALANTZA ETA
GALDERA OHIKOENAK**

ARRISKU PSIKOSOZIALEK ETA ARRISKU PSIKOSOZIALEN EBALUAZIOEK LANGILERAEK BALIZKO GAIXOTASUN MENTAL BATEKIN LOTUTA AL DAUDE?

Ez, arrisku psikosozialak enpresaren antolaketa-baldintzekin lotuta daude.

Horregatik, ebaluatzen ditugunean, lan-baldintzak ebaluatzen ari gara.

ARRISKU PSIKOSOZIALEN EBALUAZIOAK EGITEA LEGEZKO BETEBEHARRA AL DA?

Bai, enpresa guztiek arrisku psikosozialen ebaluazioa egin behar dute, bakoitzaren ezaugarrien arabera; hau da, aintzat hartu behar dituzte langileengan eragina izan dezaketen arrisku psikosozial guztiak, enpresaren jarduera eta ezaugarrien arabera, eta langile horiek betetzen dituzten postuen arabera.

31/1995 Legeak, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoak, adierazten du enpresaburuaren betebeharra dela prebentzio-jardueraren plangintza egitea, langileen segurtasunaren eta osasunaren alorreko arriskuen hasierako ebaluazioa oinarri hartuta (16.1 artikulua). Enpresaburuak segurtasuna eta osasuna bermatu behar ditu, lanarekin lotutako alderdi guztietan. Ondorio horietarako, enpresaburuak laneko arriskuen prebentzioa

egin beharko du, bai eta arrisku psikosozialen prebentzioa ere, lanaren antolaketarekin lotuta (14.2 artikulua).

Enpresek dagozkien gainerako arriskuak ebaluatzen dituzten moduan, dagozkien arrisku psikosozialak ere ebaluatu beharko dituzte. Horrekin azpimarratu nahi dugu garrantzi handikoa dela enpresaren arriskuen ebaluazio-prozesuetan sistematikoki sartzea.

LANGILEEK ETA HAIEN ORDEZKARIEK PARTE HARTU BEHAR AL DUTE ARRISKU PSIKOSOZIALAK EBALUATZEKO PROZESUAN?

Bai, ebaluazioaren etapa edo fase guztietan parte hartu behar dute.

Langileei edo haien ordezkariei kontsulta egin behar zaie; plangintzaren lehen fasetik hasi behar dute, zer ebaluatu behar den, non eta nola argitzeko, eta hartuko diren neurriak erabakitzeke fasera arte, lan-baldintzak hobetzea eta prebentzio-alorreko hobekuntza horien kontrola eta jarraipena bideratzeko.

Inplikaturako guztien kontsulta eta parte-hartze hori behar-beharrezkoa da, honako arrazoi hauengatik:

- Langilea da, azken finean, bere lan-baldintzei buruz iritzia emateko pertsona egokiena; izan ere, bera da lanpostuaren arriskua edo nekea egunero bizitzen eta sentitzen duena. Halaber, bera da egiten dituen eragiketen faseak, haiei lotutako balizko egoera kaltegarrien garrantzia, eta aldatu beharreko alderdiak ziurtasun handienaz deskribatu ahal izango dituen.
- Inplikatuak ez badute parte hartzen, lanpostuen analisisa egin ostean hartu behar diren neurriak edo egin behar diren aldaketak onartzea zailagoa da, eta ezinezkoa ere izan daiteke.
- Bestalde, lan-baldintzen ebaluazioan inplikatuak ez parte hartzea izan daiteke, berez, eragozpen gehigarri bat.

Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak parte hartzeko eskubidea aitortzen die langileei eta haien ordezkariari. “Laneko segurtasun eta osasunarekin zerikusia duten kontu guztietan, enpresariak langileekin hitz egin beharko dute, eta langileei parte hartzen utzi”.

ARRISKU PSIKOSOZIALEN EBALUAZIOA GALDE-SORTA BAT BETETZEA ETA GERO HAREN ANALISIA EGITEA AL DA?

Ez, arriskuen ebaluazioa prozesu konplexua da, eta zenbait fase bereiz ditzakegu:

- Arrisku-faktoreak identifikatzea.
- Aplikatuko den metodologia eta aplikatu beharreko ikerketa teknikak hautatzea.
- Landa-lanaren plangintza eta lan hori egitea.
- Emaizak aztertzea eta txosten bat egitea.
- Esku hartzeko programak prestatzea eta abiaraztea.
- Hartutako neurrien jarraipena eta kontrola egitea.

Ikus daitekeenez, faseetako bat metodologia-ren hautaketa da, eta fase horretan erabakiko da zer metodologia erabiliko den.

LANEKO GIROA, GOGOBETETASUNA, DAFO METODOAK ETA ABAR AZTERGAI DITUZTEN GALDE-SORTAK ARRISKU PSIKOSOZIALAK EBALUATZEKO METODOTZAT HAR AL DAITEZKE?

Ez, enpresaren antolaketari buruzko datu interesgarriak eskuratzeko baliagarriak izan daitezke, baina ez dira nahastu behar arrisku psikosozialen ebaluazioarekin.

Argi eta garbi ikusi behar dugu arrisku psikosozialen ebaluazioen helburuak honako hauek direla: prebentzioa, arrisku psikosozialen faktoreak identifikatzea eta neurtzea, eta esposizioaren norainokoa eta prebalentzia kalkulatzeko.

Emaitzen fidagarritasuna bideratuko duten metodoak erabili behar dira, eta tresna eta metodologia fidagarriak, baliodunak, eta behar bezala dokumentatutako ebidentzia zientifikoetan oinarrituak.

Defini ditzakegu zenbait eskakizun, arrisku psikosozialak ebaluatzen metodoek bete beharrekoak:

- Prebentzio-helburua izatea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 2.3 eta 3.1 artikulua)
- Arriskuen irismena kalkulatzeko aukera ematea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 3.1 eta 8. artikulua)
- Lanpostu bakoitzaren esposizioari buruzko informazioa ematea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 4.1 artikulua)
- Lan-baldintzak ebaluatzea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 4.1 artikulua, eta berariaz Laneko Arriskuen Preben-

zioari buruzko Legearen 4.7 artikuluan ezarritakoak)

- Langileek jasotako informazioa kontuan hartzea (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 5.1 artikulua)
- Baliatutako ebaluazio-prozedurak konfiantza eman behar du, emaitzei dagokienez (Prebentzio Zerbitzuen Erregelamenduaren 5.2 artikulua)

ARRISKU PSIKOSOSIALAK EBALUATZEKO ZER METODO ERABILI BEHAR DUGU?

Ezin da jo metodo, teknika edo tresna bat horerena denik kasu guztietan; beraz, bakoitzak egoera zehatz batean dituen onura eta eragozpenak aztertu behar dira, eta baliteke zenbait teknika kuantitatibo zein kualitatibo konbinatuta aplikatu behar izatea.

Osalanek, gaur egun, ez du iritzirik eman arrisku psikosozialak ebaluatzen erabili beharreko metodologiari dagokionez.

Arrisku psikosozialen mapa ezagutzea helburu hartuta Euskal Autonomia Erkidegoan egindako azterlan batean egiaztatu zen arrisku psikosozialak ebaluatzen metodo erabiltzen INSHT metodologia izan dela, eta haren ostean ISTAS.

ZERTARAKO BALIO DU NEURRI ZUZENTZAILERIK GABEKO ARRISKU PSIKOSOZIALEN EBALUAZIO BATEK?

Arrisku psikosozialen faktoreei buruzko informazioa eskuratzeko eta balioespena egiteko; hau da, erakundearen egoeraren berri izateko. Enpresaren antolaketa-arazoa, langileen osasunean eta segurtasunean kalteak eragin ditzakeena, detektatzeko hasierako fasean geratzen gara, egoera hori zuzentzeko neurririk hartu gabe.

ARRISKU PSIKOSOZIALEN EBALUAZIO- SORTUTAKO PREBENTZIO-NEURRIEK EDO NEURRI ZUZENTZAILERIK GIZABANAKO AL DUTE HELBURU?

Ez, gizabanakoa helburu duten neurriek emaitza kaskarrak dituzte; enpresen dirua gastatzen dute, baina ez diote heltzen arazoaren iturriari; beraz, osasungarriak ez diren baldintzek irauten dute.

Prebentzio kolektiboen ekintzei lehentasuna eman behar zaie esku-hartze horien aurretik.

Neurrien helburua izango da lanaren antolaketan aldaketak egitea, langileen autonomia sustatzea zereginak egitean, langileek eta buruzagiek elkarri laguntzea bultzatzea, pertsonen errespetua eta bidezko tratua bermatzea,

erakundearen argitasuna eta gardentasuna sustatzea, beharrezko informazio guztia ematea, agintearen kultura aldatzea, lan-kantitatea lanaldiaren iraupenaren arabera egokitzeta eta abar.

ZERGATIK DA KOMENIGARRIA GATAZKAK ETA INDARKERIA PREBENITZEKO ETA KONPONTZEKO PROTOKOLO BAT EGITEA?

Barne-gatazkak konpontzea bideratuko duten barne-arauak ezartzea komeni da, inprobisazioak saihesteko eta kalteak sor ditzaketen egintza bidegaberik ez egiteko; hartara, ez gara gero iritsiko konponbide zaila duten egoera gogor kronikoetara.

LANGILEEK ETA/EDO HAIEN ORDEZKARIEK PARTE HARTU BEHAR AL DUTE GATAZKAK PREBENITZEKO ETA KONPONTZEKO PROTOKOLOA EGITEKO PROZESUAN?

Bai, protokolo bat eraginkorra izan dadin, funtsezko hiru premisa hauetan oinarritzea komeni da:

- Zuzendaritzaren konpromisoa
- Langileei informazioa ematea
- Langileen ordezkarien parte-hartzea

ZER DA DOKUMENTU HONETAN AIPATZEN DEN GORABEHEREN EGUNKARIA?

INSHTren dokumentu bat da, lanean jazarpen psikologikoa pairatzeko aukera identifikatzea helburu duena.

Tresna horren bidez, horrelako egoera pairatzen duen pertsonak jaso ditzake laneko in-

guruan beste pertsona batzuekin izandako gorabehera gatazkatsuak, jazarpena eragin dezaketenak.

Iraingarriak gertatu zaizkigun portaerak jasotzeko modua da. Gertaeraren inguruko xehetasun guztiak jasotzeko aukera ematen du, eta kanpoko erabiltzaileen portaerak eta erakundeko langileenak bereizten ditu.

9

ERREFERENTZIA BIBLIOGRAFIKOAK

31/1995 Legea, azaroaren 8koa, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa.

39/1997 Errege Dekretua, urtarrilaren 17koa, Prebentzio Zerbitzuen Erregelamendua onartzen duena.

NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing

NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo

NTP 493: Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (II): guía de intervención

NTP 581: Gestión del cambio organizativo

NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales

NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales

NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I)

NTP 857 Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II).

Ejemplo de aplicación en la docencia

NTP 860: Arlo psikosozialeko esku-hartzea: Guía del INRS para agentes de prevención

NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)

NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)

NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación

NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I)

NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II)

Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. 1 SJS 30. zk. Madril, 2002ko martxoaren 18a (Legea 2002, III. T., 123. or. eta hurrengoak).

Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Bernardo Moreno Jiménez (UAMeko katedraduna), Carmen Báez León (UAMeko ikertzailea) 2010

Laneko Segurtasun eta Osasunerako Europako Agentzia. [2010]. European survey of enterprises on new and emerging risks (ESE-

NER). Luxemburgo: Publications Office of the European Union.

Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos Psicosociales.

Protocolo del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral.

Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos. Osalan, 2013

El acoso moral en el trabajo. Evaluación. Prevención e Intervención. Osalan, 2004

Nuevas formas de organización del trabajo. Laneko Segurtasun eta Higienarako Institutu Nazionala.

¡Que no te pese el trabajo! Marisa Bosqued Lorente. 2005 Ediciones Gestión 2000

Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa. Jose Luis Meliá, Clotilde Nogareda, Matilde Lahera, Antonio Duro, Josse M. Peiró, Marisa Salanova, Diego Gracia.



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de Seguridad y
Salud Laborales

OSALAN ZERBITZU OROKORRAK

Dinamita bidea, z/g (Basatxu mendia)
48903 Gurutzeta-Barakaldo (Bizkaia)
Tel.: 94 403 21 90
Faxa: 94 403 21 00

ARABAKO LURRALDE ZENTROA

Jose Atxotegi, 1
01009 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 01 68 00
Faxa: 945 01 68 01

GIPUZKOAKO LURRALDE ZENTROA

Maldatxo bidea z/g
20012 Donostia
Tel.: 943 02 32 62
Faxa: 943 02 32 51

BIZKAIAKO LURRALDE ZENTROA

Dinamita bidea, z/g (Basatxu mendia)
48903 Gurutzeta-Barakaldo (Bizkaia)
Tel.: 94 403 21 79
Faxa: 94 403 21 07

www.osalan.euskadi.eus