



Lan-inguruan jatorri psikosozialeko gertaerak ikertzeko eskuliburua: OSALAN metodologia



Lan-inguruan jatorri psikosozialeko gertaerak ikertzeko eskuliburua: OSALAN metodologia



Barakaldo, 2023

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan aurki daiteke:

<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco:

<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

A catalogue record of this book is available in the catalogue of the Central Library of the Basque Government:

<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

- Izenburua:** Manual para la investigación de sucesos de origen psicosocial en el entorno laboral: Metodología OSALAN / Lan-Inguruan jatorri psikosozialeko gertae-rak ikertzeko eskuliburua: OSALAN metodologia
- Argitaraldia:** 1.a., 2023ko urria.
- Ale-kopurua:** 60 ale.
- © Euskadiko Autonomia Erkidegoko Administrazioa / Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi. OSALAN- Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea / OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Argitaratzailea:** OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales / Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea. Dinamita Bidea z.g. - 48903 Barakaldo (Bizkaia).
- Internet:** www.osalan.euskadi.eus
- Egileak:** Aguayo Benito, Yolanda (OSALAN)
- Laguntzaileak:** Alvarez Cid, Victoria (OSALAN); Raposo Acevedo, Raquel (OSALAN)
- Fotokonposaketa eta inprimaketa:** Fotocomposición IPAR, S. Coop. Zurbaran Kalea 2, 4- behe. 48007 Bilbao (Bizkaia).
- ISBN:** 978-84-95859-92-1
- e-ISBN:** 978-84-95859-93-8
- Lege-gordailua:** LG BI 1113-2023

Aurkezpena

OSALAN-Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea Eusko Jaurlaritzaren eta, zehazki, Lan eta Enplegu Sailaren mendeko erakunde autonomoa da, eta langileen segurtasunarekin eta osasunarekin lotutako hainbat jarduera kudeatu, koordinatu eta sustatzen ditu.

Langileen eta beren jarduera garatzen duten enpresen mesederako diren jarduerak. Eta laneko arriskuak prebenitzeko, arintzeko eta ezabatzeko jardueren artean, funtsezkoa da azterlanak zabaltzea.

Hori dela eta, lantokietan osasun psikosozialeko arazoak ugaritu direla egiaztatu ondoren eta Europak ildo horretan emandako jarraibideei jarraituz, argitalpen hau aurkezten da. Izan ere, gertakari psikosozialen kudeaketa eta ikerketa oraindik ere hobetu beharreko arloa da laneko arriskuen prebentzioaren esparruan.

OSALANeko psikosozioologia-taldeak egiten dituen ekintzen emaitzek adierazten dutenez, gertakari horiek oraindik ere ez dira behar bezala ikertzen eta ez dira behar bezala ikertzen, kudeaketa zailagoa delako edo hori egiteko tresna egokirik ez dagoelako.

Horregatik guztiagatik, OSALANek, Lan-ingurunean jatorri psikosoziala duten gertakariak ikertzeko eskuliburuaren bitartez, lan-arriskuen prebentzioan inplikaturik dauden eragile guztiei, bereziki teknikariei, jatorri psikosozialeko lan-istripuak behar bezala aitortzeko tresna bat eskaini nahi die. Gainera, modu sistematikoan ikertzea bultzatu behar da, mota horretako gertakarien irizpide eta tresna praktikoak erabiliz, horien sorburuak, erakundeen prebentzio-kudeaketako akatsak identifikatuz eta horiek saihesteko prebentzio-neurriak hartzea ahalbidetuz.



Espero dugu eskuliburu hau OSALANek arlo honetan aurrez argitaratutakoekin osatzea, arrisku psikosozialetan oinarritutako ikuspegia emanez, eta, horrela, kudeaketan beste urrats txiki bat ematea, eta horrek eragin positiboa izatea langileengan eta erakundeetan.

Barakaldo, 2023ko iraila

Lourdes Iscar Reina

OSALAN-Laneko Sergurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundearen
zuzendari orokorra

Aurkibidea

1. Sarrera (justifikazioa eta aurrekariak)	9
2. Helburua	11
3. Irismena	13
4. Erantzukizunak	15
5. Fluxu-diagrama	17
6. Izaera psikosozialeko gertaerak aztertzeko metodologia	19
6.1. Ikerketa-metodoak	19
6.2. Arrisku psikosozialeko faktoreak	22
6.3. Datu-bilketa	24
6.3.1. Datuak biltzeko irizpideak	24
6.3.2. Bildu beharreko informazioa	25
6.3.3. Datuak biltzeko prestakuntza	26
6.4. Datuen azterketa eta antolaketa	26
7. Arrazoen zehaztapena eta sailkapena	33
8. Ondorioak	37



9. Prebentzio-neurriak	39
10. Txostena	41
11. Adibide praktikoak	43
1. adibidea. Osasun-zerbitzu bateko bi lankideren arteko gatazka	43
2. adibidea. Kanpoko indarkeriaren ondoriozko laneko istripua: pazientearen eraso unitate psikiatrikoko erizainari	46
12. Bibliografia	49

1. Sarrera

(justifikazioa eta aurrekariak)

Zer gertatu den eta zergatik gertatu den ulertzea izango da gertaera errepikatzea prebenitzeko bidea. Hartara, laneko segurtasuna eta osasuna hobetu ahal izango dira. Gaur egun, enpresa gehienek badituzte prozedura batzuk istripuak eta intzidenteak kudeatzeko eta gaixotasun profesionalak tratatzeko, egungo araudiak eskatzen duen bezala. Istripu-intzidenteak erregistratu egiten dira, ikerketa-prozedura bat dago (prebentzioaren eremutik egina), eta prebentzio-neurriak aplikatzen dira, kaltea eragin duen agentearekiko esposizioa eta istripua berriro gertatzeko arriskua murriztu edo ezabatze aldera.

Kaltea gertatuz gero, erakundeko prebentzio-neurrietan hutsune bat egon dela baieztatu daiteke, nola arriskua identifikatu ez delako, hala prebentzio-neurriak hartu ez direlako edo neurri horiek nahikoak edo egokiak izan ez direlako.

Hori guzti hori nahiko nabarmena da gaixotasun profesionalak edo kalte fisikoa eragiten duten istripuak (traumatikoak) daudenean, eta arrazoi materialekin lotuta daudenean. Alabaina, istripu psikosozialen eta epe ertain edo luzera gaixotasun profesional gisa tipifikatu ez diren kalteen kasuan, aplikazio hori ez dago hain zehaztuta. Egoera horietan, ohikoa izaten da ikerketarik ez egitea edo ikerketa giza baliabideen unitateek egitea. Intzidentea, hortaz, gorabehera puntual moduan aztertzen da, langilearekin lotuagoa enpresaren antolaketarekin baino, eta, beraz, aukera galtzen da, hots, egoera laneko segurtasunaren eta osasunaren ikuspegitik aztertzeko.



Istripuak eta intzidenteak ikertzeko garaian, Lan Arriskuen Prebentzioaren (LAP) arloa eta enpresako beste arlo batzuk koordinazioan eta lankidetzan arituz gero, sinergia bat sortuko litzateke; hartara, ikuspegi osoagoa emateaz gain, erakundeko arrisku psikosozialeko egoerak eta gatazkak «hobeto» ebatzi ahalko lirateke.

Jatorri psikologikoko intzidente eta kalteen kausa edo arrazoiak ikertzeko jarraitu beharreko urratsak lesio fisikoetarako erabilitako berberak izan beharko lirateke, baina egokitzapen batzuk eginda, errazagoa izan dadin zenbait egoera aztertu eta identifikatzea: lan-jazarpena, gehiegizko lan-karga, lan-baldintza desegokiak... Era berean, beste egokitzapen batzuk ere egin behar dira, pertsonen eta erakundeari eragiten dioten eta gertaeran zerikusi handia izan dezaketen baldintza sozialak (adina, generoa, etnia...) kontuan hartuko dituztenak.

Ikerketa-lerro gidari bat ezartzea lagungarri gerta dakiguke irudi oso baliotsua lortzeko erakundeari buruz, bai eta segurtasunaren eta osasunaren kudeaketa-sistemaren eraginkortasunari buruz ere, betiere arrisku psikosozialekin lotuta.

Istripu eta gaixotasun profesionalak ikertzeko metodoak beharrezko tresna dira zer gertatu den eta istripua edo langilearen kaltea eragin duten arrazoiak edo faktoreak zein izan diren ulertzeko. Hainbat tresna daude eskuragarri, administratzen dituen pertsonaren beharren, irisgarritasunaren, interpretatzeko erraztasunaren eta gaitasunaren arabera erabiliko direnak.

Hala, 2005. urtean, OSALANek Laneko arriskuak ikertzeko bere lehen eskuliburua berrargitaratu zuen, laneko istripuen ikerketa errazte aldera, prozedura sistematizatuz eta irizpide bateratuak ezarriz. Halaber, enpresei orientazioa eman nahi zien beren lan-inguruan gertatutako istripu eta gorabeherak ikertzeko prozedura propioak egiteko, kausa eragileak eta prebentzioa kudeatzeko sistemako hutsuneak identifikatu eta prebentzio-neurri egokiak hartze aldera.

Metodologia hori baliagarria da lan honetarako, enpresek, administrazioek eta erakundeek duten behar bati erantzun nahi baitio: era honetako gertaerak kudeatzeko tresna praktikoak eskaintzeari, hain zuzen ere. Horretarako, gehiago erreparatzen die alderdi prebentiboei, eginda dagoen kaltea konpontzean bakarrik zentratu gabe.

2. Helburua

LAN-INGURUAN JATORRI PSIKOSOZIALEKO GERTAERAK IKERTZEKO eskuliburuak (aurrerantzean, metodologia) helburutzat dauka era honetako gertaerak jorrazeko sistematika, irizpideak eta tresna praktikoak eskaintzea, gertaerok sortzen dituzten kausak eta erakundeen prebentzio-kudeaketako hutsuneak identifikatuz eta halakorik ez gertatzeko prebentzio-neurriak ahalbidetuz.

Eskuliburua aplikatu ostean, txosten bat idatziko da, eta kasua aztertzeke erabilgarri izango zaio Lan Agintaritzari, Segurtasun eta Osasun Batzordeari, prebentzioko ordezkariari nahiz batzordeari, enpresak izaera psikosozialeko gatazka eta intzidenteak kudeatzeko onartuta dituen protokoloetan horretarako berriaz aurreikusitakoari. Era berean, hainbat ekintza zuzentzaile eta prebentibo sortuko dira, enpresaren prebentzio-plangintzan sartu beharrekoak, jardueretan eta prebentzioaren kudeaketa-sisteman antzemandako hutsuneak zuzentzeko.

3. Irismena

Eskuliburua arrisku psikosozialeko faktoreetatik eratorritako gertaeretan aplikatu daiteke, eta kasu hauek bereziko dira, zehazki:

- Izaera psikosozialeko istripu traumatikoak (erasoak, antsietate-atakeak, eta abar).
Istripu horietako batzuei metodologia tradizionala aplikatu dakieke, zeinaren arabera gertaera eragin duten kausen sekuentzia ezarriko baita, gertaera une zehatz batean kokatzen den neurrian.
- Forma ez-traumatikoen ondoriozko laneko istripuak (bihotzekoak, iktusak), izaera psikosoziala izan dezaketenak.
- Laneko jatorria izan dezaketen osasunerako kalteak (depresioa, estresa).
- Suizidioa.
- Salaketak.
- Momentuz kalterik sortu ez duten baina kaltea sor dezaketen intzidentekak.

Egoera horiek (aurrerantzean izaera psikosozialeko gertaerak izendatuko ditugunak) jorratzeko, ikerketa-metodo konplexuago batean oinarritutako metodologia behar da, tartean sistemako akats ugari daudelako.

4. Erantzukizunak

Enpresariaren erantzukizuna da enpresan lan egiten duten pertsonen segurtasuna eta osasuna babestea eta, horretarako, Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko 31/1995 Legeak hainbat betebeharrak esleitzen dizkio (14. artikulua). Erantzukizun horietako bat da prebentzio-ekintzaren eraginkortasunaren jarraipena eta ebaluazioa egitea. Horretarako, besteak beste, laneko jatorria duten, istripu, intzidente eta gaixotasunen kausak ikertu behar dira, eta langileen osasunerako kalteak sortzen dituzten prebentzio-hutsuneak detektatu.

Langileak bere lan-jarduerarekin lotutako kalteren bat jasan duelako zantzurik izanez gero, kausak ikertu behar ditu enpresariak, Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen 16.3. artikuluan deskribatutakoaren arabera. Kalte hori laneko istripuztat jo ala ez, kasuan kasuan egiten den balorazioaren arabera izango da. Gainera, enpresaren eta haren lan-istripuen mutuaren interpretazioaren menpe ere egongo da, laneko istripuaren kontzeptuaren arabera, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bategina onartzen duen urriaren 30eko 8/2015 Errege Dekretu Legegilearen 156. artikuluan azaltzen baita.

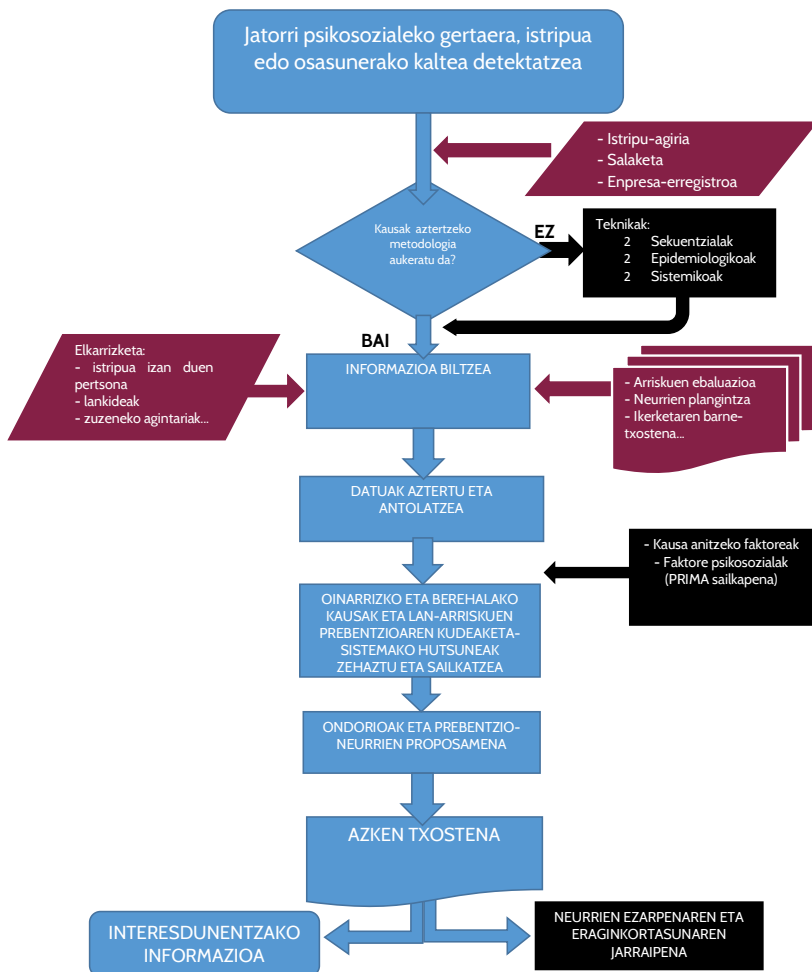
Erantzukizun hori bere prebentzio-erakundearen aholkularitza eta laguntzarekin bete behar du, hark ezagutzen baititu ondoen jarduera horiek egiteko tresna metodologikoak eta aplikatu daitezkeen prebentzio-neurriak.

Enpresariak, gainera, kontsulta eta parte-hartzea (ordezkarien bitartez) eskaini beharko dizkio langileari, izaera psikosozialeko gertaerak ikertzeko metodologiari eta haren aplikazioari buruzko erabakietan.



Azkenik, erakunde guztiak lagundu behar du gertaera ikertzeko orduan. Horretarako, daukan informazio guztia eman beharko du, eta esleitzen zaizkion eginkizun guztiak bete, prebentzio-planaren eta kasuan kasuko protokolo edo prozeduren arabera.

5. Fluxu-diagrama



6. Izaera psikosozialeko gertaerak aztertzeke metodologia

6.1. Ikerketa-metodoak

Arrisku eta faktore psikosozialekin lotutako kaltea batzuetan ez da laneko istripu traumatikoekin edo gaixotasun profesionalekin lotutako kalteak bezain agerikoa, baina horrek ez du esan nahi egon ez dagoenik. Horrelako datuetan gera daiteke agerian: laneko hutsegiteak, txanda-aldaketak, bertan behera uztea, estresa...

Laneko istripuen agerietan, indarkeria fisikoko egoerak edo ondorio traumatikodun istripuak agertzea izaten da ohikoena, kalte objektibo zenbakarria dagoelako eta, beraz, hala laneko istripu gisa onartuago daudelako. Bestelakoa da gainerako arrisku psikosozialei eragiten dien egoera. Askotan, gaixotasun arruntarengatik lan-bajan hartzen dute babes, egoera langilearentzat jasangaitza denean, eta, ondoren, salaketa edo jarduera-errekerimendu bat etorri ohi da Lan Agintaritzarentzat nahiz Osalanentzat. Era horretako egoerak ere laneko istripuztat jo beharko liriteke, langilearentzako kaltea baitago, lan-inguruan sortua. Baina, ez da hala izaten.

Laneko istripuak ikertzeke OSALANen eskuliburuaren arabera, kaltea ondo ikertzeke, sistematikoki aplikatu behar da kausak aztertzeke metodologia. Horixe da laneko istripuak ikertzeke etapa garrantzitsuenetako bat. Bertan,



berariaz galdetu behar dugu zergatik eragin zuten gertaera batzuek istripu edo kaltea, eta haren aurrekarien bidez, kausa nagusiak ezagutzera iritsi. Eskuliburuan, lau ikerketa-metodo ageri dira, guztiak ere gertaeren kausa-katearen zehaztapenean oinarrituta. Istripuaren kausak aztertzeo estrategiak ere baliagarriak izango dira salaketak edo intzidenteak ikertzeo.

Istripu traumatikoak eta ez-traumatikoak ikertzeo erabiltzen diren tekniken artean honako hauek aurki ditzakegu:

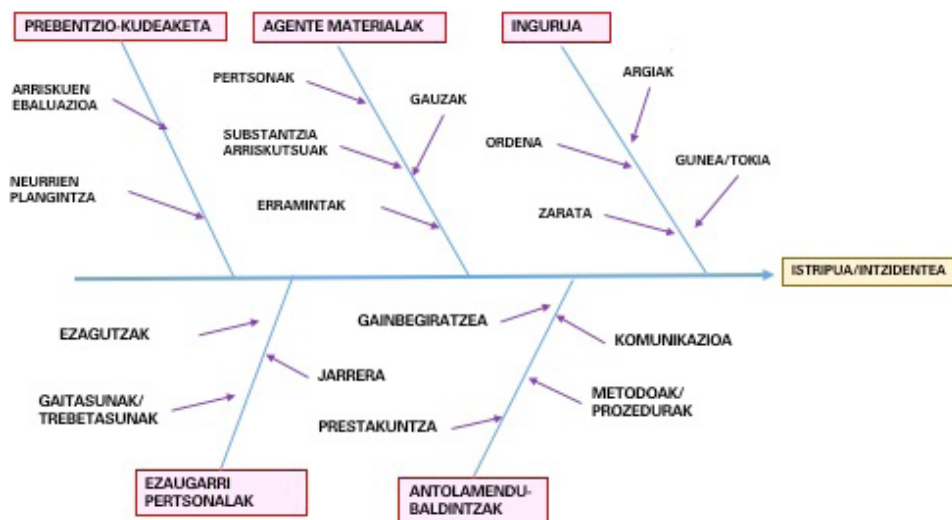
- **Teknika sekuentzialak:** Gertaera batek denboran zehar antolatutako ekintza diskretuen sekuentzien ondorio gisa deskribatzen ditu istripuak. Kontuan hartzen da nahi ez den gertaera batek, hau da, «erro-kausa edo -arrazoi» batek hasten duela gertaeren sekuentzia bat, istripuan amaitzen dena, eta ondoz ondoko ekintzen kausa-ondorio harremana lineala eta determinista dela. Domino eredu (Heinrich), akatsen zuhaitzaren azterketa (Watson, Ericsonen aipatua, 1999), bost zergatien metodoa (Ohno) eta Ishikawaren diagrama edo arrain-hezurra dira era honetako tekniken adibide batzuk.
- **Teknika epidemiologikoak:** Kausa-ondorio eredu konplexuak dira, linealak, baina horietan istripuak akats aktiboen (ekintza ez-seguruak) eta baldintza latenteen (baldintza ez-seguruak) konbinazio baten ondorio dira. Metodo sekuentzialetan ez bezala, erakundeak hutsuneei egiten dien ekarpenean jartzen da arreta. Hala, giza akatsa ondoriotzat jotzen da, kausatzat beharrean. Teknika epidemiologiko ezagunena Swiss Cheese eredu (Reason).
- **Teknika sistemikoak:** Sistemen teoria era guztietako sistemen egitura eta jarrera ulertzeko diseinatuta dago. Istripuak kausa-ondorio gertaeren sekuentziatzat jo beharrean, galerak sistema baten ustekabeko portaeratzat jotzen dira, zeina osagaien arteko kontrolik gabeko harremanen ondorio baita. Ikuspegi horretatik, sistema batetik «erro-kausa» ezabatze hutsak ez du galaraziko istripua berriz gertatzea. Ikuspegi holistikoa behar da. Horren bidez, sistema osoko segurtasun-hutsuneak identifikatu eta jorratu behar dira. Atal honen barruan, RIATT metodologia aipatu liteke (Jacinto *et al.*)

Teknika sekuentzialak edo kausalak erabili izan dira gehien, sistema sinpleetan adieraziak, non istriputik bertatik induzitu daitekeen istripuaren ulerkera eta kausen zehaztapena, erakundearen ikuspegi osoaren beharrik gabe.

Laneko istripuak ikertzeo OSALANen eskuliburuak aipatzen dituen metodoen artean, kausa-ondorio diagrama edo ISHIKAWAren diagrama egoki-

tzat jo daiteke izaera psikosozialeko gertakariak ikertzeko. Hasiera batean kalitate-arloko arazo konplexuetarako ezarri bazen ere, laneko istripuen ikerketara hedatu zen, batez ere konplexutasun handiagoko analisisien kasuetan eta kausa nagusiak *a priori* identifikatzen ez ziren kasuetan. Enpresaren ikuspegi orokorrago horrek enpresaren antolamenduari egotz dakizkiokeen kausak identifikatzea erraztuko du, langilearekin zerikusia duen gertaera zehatz bati dagozkionez harago. Hasierako eskema metodoak zehaztutakoa izango bada ere, Osalanen ikerketa-eskuliburuan deskribatzen den bezala, zenbait aldaketa proposatzen dira intzidente psikosozialen ikerketara egokitzeko.

Hasteko, diagrama irudikatzeko hasierako gezia gertaeranzko norabidean agertuko da. Ondoren, hari zuzendutako beste gezi batzuk marraztuko ditugu. Gezi horietan, inplikaturako arrisku-faktoreak identifikatuko ditugu, eta bost zergatien sistemaren bidez, alderdi horiekin zerikusia duten kausak osatuko ditugu, arrisku-faktore bakoitzean inplikaturako erro-kausetara iritsi arte.



1. irudia. ISHIKAWA diagraman oinarritua

Iturria: guk geuk egindako eskema.

Erabilitako metodoa alde batera utzita, istripu traumatikoaren deskribapenean erabilitako elementu edo aldagaiak –zeinen deskribapen zehatza funtsezkoa den laneko baldintza materialak eta istripuaren kausak aztertzeko– ez dira beti egokiak izaera psikosozialeko gertakarien kasuan (jazarpen morala, sexuala edo sexuagatiko jazarpena, mobbinga). Horregatik,



kasuaren deskribapenak beste elementu batzuk hartu beharko lituzke oinarri istripura eraman duten inguruabarrekin zerikusi probableagoa dutenak; zehazki, arrisku psikosozialeko faktoreak. Elementu horiek, kasu jakin batzuetan, ez dituzte erabat argituko gertakariaren edo kaltearen kausak; izan ere, lan-baldintzekin zerikusirik ez duten faktoreek edo lan-eremuaren, eremu pertsonalaren edo familia-eremuaren arteko elkarreraginek abiarazi ahal izan dute kaltea.

Gainera, faktore edo aldagai horietako batzuk objektiboak diren arren, beste batzuek, lan-baldintzen berezko elementu izan arren, karga subjektiboa izan dezakete, eta hori kontuan hartu beharko da istripuari lotutako lan-baldintzak aztertzean. Arreta berezia jarri beharko zaie gizartetik hartutako isuri edo noranzkoei, generokoak zein beste arrazoi batzuekin lotutakoak izan, ez baitute eraginik izan behar kausen azterketan edo identifikazioan.

Hala ere, gertakariak ikertzeko sistematika bat aplikatzeak areagotu egiten du sistematika horren zorrotasuna, beti gogoan hartuta ikerketaren helburua dela prebentzio-neurriak proposatzea, gertakariak edo kalteak berriro gerta ez daitezen.

6.2. Arrisku psikosozialeko faktoreak

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

Arrisku psikosozialen eremuan, garrantzitsuenak eta ohikoenak honako hauek dira:

- Laneko estresa.
- Jazarpena:
 - Lan-jazarpena edo laneko jazarpen psikologikoa.
 - Bereizkeriazko jazarpena.
 - Sexu-jazarpena edo sexu-arrazoiengatiko jazarpena.
- Lan-indarkeria.
- Burnout edo neke profesionala.
- Familiaren eta lanaren arteko gatazka.
- Langileen nekea.

Arrisku psikosozialak aztertzean kontuan hartu behar den ezaugarri garrantzitsuenetako bat kausa-aniztasuna izango da. Bi eragin oso nabarmen daude: alde batetik, pertsonaren ezaugarriak, langileari modu indibidualean eragiten diotenak eta prebentzioaren eremuan batez ere osasunaren zaintzatik jorratu ahal izango direnak eremu pribatukoak izateagatik (osasun mentala, estres-egoeretara egokitzea, presio peko kontrola...), eta, bestetik, enpresaren eta haren lan-harremanen antolaketa, prebentzioaren eremutik esku hartzeko modukoa, enpresariaren erantzukizuna tarteko. Horrek markatuko du esku-hartzearen egungo dikotomia pertsonaren eta erakundearen artekoa. Pertsonari ekiteko joera izan ohi da, baina, emaitzek erakusten dutenez, antolamenduari edo erakundeari ekiteak gero eta balio handiagoa du. Langileen politiken aldaketek, lanpostuak beste era batera diseinatzeak, barne-komunikazioaren hobekuntzak eta antzeko neurriek eragin handia dute langileen ongizatean. Adibidez, laneko indarkeriaren edo gatazken kasuan, tartean dauden pertsonen ezaugarriak kontuan hartzeaz gain, kasuan kasuko testuingurua ikertu beharko da, jatorriaren errora jo ahal izateko. Testuinguru horretan, oso garrantzitsua da erakundea osatzen duten pertsonen arteko harremanen sarea. Langileen ezaugarriak soilik hartzen baditugu kontuan, akatsak ager daitezke diagnostikoan, eta, ondorioz, inplikaturako langilea errudun sentitu daiteke, enpresaren babesik gabe eta gizartean isolatuta geratzeko joerarekin.

Gertaerekin zerikusia duten arrisku psikosozialen jarraipen eta identifikazio egokia egin ahal izateko, oso erabilgarria izango da sailkapen estandarizatuak baliatzea. Kasu honetan, **PRIMA sailkapena baliatu da (arrisku psikosoziala kudeatzeko Europako taldea):**

- **Lanaren edukia:** monotonia, zentzurik gabeko zereginak, zatiketa, aldakortasun falta, arbuioa eragiten duten zeregin desatseginak.
- **Lan-karga eta eritmoa:** gehiegizko lan-karga edo lan-karga urria, denborapresioa, epe zorrotzak.
- **Laneko denbora:** ordutegi oso luzeak edo aurretik jakin ezin direnak, txandakako lana, gaueko lana.
- **Parte-hartzea eta kontrola:** erabakietan parte hartzeko aukerarik eza, kontrol-falta (adibidez honako arlo hauetan: lan-metodoa, lan-eritmoa, ordutegiak, ingurunea eta abar).
- **Erakunde-kultura:** komunikazio eskasak, laguntza gutxiegia arazoan aurrean edo garapen pertsonalari dagokionez, helburuen definizio-falta.
- **Harreman pertsonalak:** isolamendua, harreman urriegiak, harreman txarrak, gatazkek, jokabide desegokiak.



- **Rola:** zalantzako rola edo rol-gatazka, pertsonen ardura.
- **Garapen pertsonala:** lanaren balioespen sozial eskasa, laneko segurtasun eza, mailaz ez igotzea edo gehiegi igotzea.
- **Etxea/lana interakzioa:** eskakizunen gatazka, presentzia bikoitzaren arazoak.

Aurreko sailkapenean zehaztutako arrisku-faktoreez gain, ikuspegi inklusiboa eta integratzailea hartu beharko da, arrisku izan daitezkeen beste batzuk identifikatzen laguntzeko; batez ere, genero-estereotipoen ondoriozkoak, diskriminazio-modu anitzak eta interseksionalak (adina, jatorria, etab.), generoagatiko botere-harremanen abusua eta beste batzuk, kalte psikosozialaren sorreran eragina izan dezakete eta.

6.3. Datu-bilketa

Langileek jasandako gertakariak eta kalteak ikertzeko funtsezko faseetako bat izango da informazioa biltzea lan-baldintzei eta haiekin lotutako arrisku-faktoreei buruz. Zenbat eta informazio interesgarri gehiago bildu, orduan eta aukera handiagoa gertakaria ekarri duten erro-kausak identifikatzeko. Datu horiek beharrezkoak izango dira gertaera edo kaltea gauzatzean jazo diren inguruabarrak kronologikoki berreraikitzeak. Hasierako fase honetan, helburua ez da gertatutakoaren kausak aztertzea, ezta konponbideak bilatzea ere; informazio-bilketa baino ez da egingo.

6.3.1. Datuak biltzeko irizpideak

Laneko istripuak ikertzeko OSALANen eskuliburuan deskribatzen den bezala, bilketa horrek irizpide batzuk bete behar ditu:

- Ez ibiltzea erantzukizunen bila. Istripuaren ikerketa tekniko baten bidez, kausak (faktoreak) identifikatu nahi dira, inoiz ez erantzuleak.
- Frogatutako gertaerak soilik onartzea. Gertaera zehatzak eta objektiboak jaso behar dira, ez usteak eta interpretazioak. *Hala ere, arrisku psikosozialen kasuan, langileek deskribatutako egoerak ere sartu beharko dira, ñabardura subjektibo bat izan dezaketenak.*
- Balio-judiziorik ez egitea «datuak hartzean». Goizegi izango litzateke halakoetarako, eta ikerketaren garapena baldintza lezakete okerrerako.
- Istripuaren ikerketa ahalik eta arinen egitea. Datuak hartzean egiaztatu egin beharko dira baldintzak ez direla aldatu. Egiaztatzea ea istripuaren uneko lan-egoera ohiko baldintzekin bat zetorren edo aldaketaren bat egin zen.

6.3.2. Bildu beharreko informazioa

Istripuaren ikerketan, hainbat iturritatik jasotako informazioa erabiliko dugu, eta ekarpen bakoitza aztertuko dugu:

- **Langileari buruzko oinarrizko informazioa bilduko da:** identifikazio-datuak (sexua, adina, jatorria eta abar), betetzen duen lanpostua eta egiten dituen zereginak, horretan izandako esperientzia, lan-ordutegia (txandakako lana, aparteko orduak...), aurretiazko istripuak edo iraupen luzeko alde zurreko bajak, langileak jasotako prestakuntza eta informazioa, eta osasuna zaintzeko betebeharra bete den.
- **Lanpostuaren arriskuen ebaluazioari buruzko dokumentazioa bilduko da,** eta, gure kasuan, bereziki arrisku psikosozialen ebaluazioari buruzkoa. Hainbat kasuistika aurki ditzakegu: enpresak ebaluazio psikosozialik egin ez izana, ebaluazioa osatu gabea izatea edo erabilitako metodologia egokia ez izatea, edo istripuarekin lotutako arriskuaren ebaluazio osoa eta identifikazioa izatea. Kasu honetan, baloratuko dugu ebaluazio kuantitatiboko metodologia bat den, enpresaren egoeraren irudi orokorra eman diguna, edo gerora teknika kualitatiboak erabili diren identifikatutako arriskueta sakontzeko. Identifikatutako arriskueta hartu beharreko neurriei eta horien plangintzari buruzko informazioa ere eskatuko dugu, baita neurrien ezarpen-mailari buruzkoa ere.
- **Gertakaria ikertzeko barne-txostena eskatuko da,** prebentzio-erakundeak eginga.
- **Istripua izan duen pertsonari elkarrizketa.** Elkarrizketa horretatik hainbat alderdiri buruzko informazioa bildu ahal izango dugu: gertakariaren arazoiei buruzko bere ikuspegia, intzidentea eragin ahal izan duten egoeren deskribapen zehatzak, enpresako lan-giroa, komunikazio bertikala zein horizontala... Eremu pribatua inbaditu gabe, elkarreraginak baloratzeko aukera emango duen informazioa bildu ahal izango dugu (presentzia bikoitza...).
- **Bere lanpostutik hurbilen dauden lankideei edo zuzeneko agintariei elkarrizketa.** Informazio hori are beharrezkoagoa izango da langilea, kasuan kasuko inguruabarrak direla-eta, elkarrizkatzeko moduan ez dagoen kasuetan.
- **Elkarrizketa langileen ordezkariekin,** langileak berak ezagutzen ez duen edo errepresalien beldur ematen ez duen informazioa izan baitezakete enpresari buruz. Enpresaren egoeraren ikuspegi orokorra ere eman dezakete: ezbehar-tasa, izan daitezkeen gatazkak...
- **Jazarpen moraletik, sexualetik edo sexuagatiko jazarpenetik, edo barneko edo kanpoko indarkeriatik eratorritako gertakarien aurrean**

bagaude, informazioa eskatuko dugu, kasu horietan enpresak duen politikari buruz, eta laneko indarkeriaren aurkako prebentzio-protokolorik eta gatazkak konpontzeko protokolorik ba ote duten, protokolo horiek aplikatu ote diren eta zer emaitzarekin. Era berean, honako gai hauei buruzko informazioa eskatuko da: **berdintasun-politikak, enpresak desberdintasunei buruz hartutako neurriak, berdintasun-plana, berdintasunari buruzko prestakuntza, sexu-jazarpenerako eta sexuan oinarritutako jazarpenerako kasuetan prebentzeko eta jarduteko protokolo espezifikoak, enpresak indarkeriari, berdintasunari eta abarri buruz dituen arauak eta balioak identifikatzea ahalbidetzen duten gaiak, eta abar.**

- **Arrisku-ebaluazioaz gain, ea beste azterlanik egin ote den enpresan, hauek direla eta: lan-giroa, ebaluazio espezifikoak, indarkeriaren eta jazarpeneraren probabilitatea handitzen duten faktoreak edo, faktore psikosozialak direla eta, beste ekintza batzuk, identifikatutako arriskuekin lotuta ez daudenak.**

6.3.3. Datuak biltzeko prestakuntza

Datu-bilketan eragina izan dezakete bai teknikari ikertzaileen ezagutzek eta jarrerak, bai bertan sortutako giroak. Metodologia bat erabili beharko da elkarriketatuaren eta ikertzailearen arteko konfiantzazko harremana sortzeko, eta tratatutako datuen konfidentzialtasuna bermatzeko, batez ere datu pertsonalena.

Ikertzaileek honako ezaugarri hauek izango dituzte, nahitaez: gaitasuna, ebaluazio psikosozialeko tresnak erabiltzen esperientzia, eta behaketa eta datu-bilketako teknikei buruzko ezagutza. Halaber, objektibotasunari eutsi beharko diote ikerketan, aztertu beharreko gertakariarekin zerikusia duten arazoiei buruzko juzgu aurreraturik ez egiteko.

6.4. Datuen azterketa eta antolaketa

Informazioa jaso ondoren, hurrengo urratsa hura aztertzea izango litzateke, intzidentearen kausak identifikatuz. Kausa horiek identifikatzean, kontuan izan behar da arazo jakin batek hainbat arrazoi izan ditzakeela, eta kausa posible guztiak identifikatzeko ahalegina egin behar dela. Gainera, hainbat iturritatik jasotako informazioaren arteko desadostasunak aurki ditzakegu, eta haien azterketa zuzen batek bakarrik eramango gaitu gertaeraren benetako kausa objektiboak identifikatzera. Fase honetan ere ez dugu prebentzio-

konponbideak bilatzen zentratu behar, horrek gure ikuspegia eta analisi-gaitasuna mugatuko baititu.

Ezaugarri psikosozialak dituen intzidente edo kalte baten aurrean badihardugu ere, ezin ditugu aztertu gabe utzi laneko baldintza materialak eta arrisku-faktore «tradizionalekin» zerikusia duten datuak, hots, laneko istripu traumatikoetan agertu ohi diren ezaugarriak. Horiek lotura zuzena izan dezakete gertakariarekin, eta lehen ere deskribatu dugun kausalitate-aniztasun horren parte izan daitezke.

Jarraian, faktore kausalen sailkapen bat deskribatzen da, kontuan har dadin:

- a) **Enpresaren jarduera (EJSN 2009):** datu horrek langileak izan ditzakeen arriskuei buruzko orientazioa emango digu. Argi dago arriskuak desberdinak izango direla pertsonak garraiatzeko enpresa batean edo salgaiak garraiatzeko enpresa batean, eta are gehiago azken horiek arriskutsuak badira. Kontuan hartu beharko da, era berean, azpikontrataturako enpresa den edo langilea ABLE batekoa den. Industriaren sektorean arrazoi teknikoek pisu handiagoa izango dute, eta zerbitzuen sektorean, langileak giza faktorearen eraginpean egoteagatik, kausa psikosozialak gehiago ager daitezke.
- b) **Lantokia edo lan-ingurua:** informazio honek lantokiko segurtasun-baldintzei eta langileak intzidentea izateko arriskuarekiko duen esposizioari buruzko orientazioa emango digu. Istripu ez-traumatikoetan, kontuan hartu beharko dira ingurumen-baldintza muturrekoei buruzko faktoreak (tenperatura eta hezetasuna, eta abar), eta, baztertu ondoren, arrisku psikosozialeko faktoreak baloratu beharko dira. Deserosotasun termiko, akustiko eta abarreko egoerek, berez arriskutsuak izatera iritsi gabe, eragin negatiboa izan dezakete langilearen osasun psikosozialean, eta, alde horretatik, adierazi behar da deserosotasun horretan zerikusia izan dezaketela pertsonaren ezaugarri batzuek, hala nola sexua eta adina. Istripu psikosozialetan garrantzi berezia izango dute lantoki isolatuek edo bakartiek, argiztapen eskasak..., beste pertsona batzuen indarkeriazko ekintzekiko kalteberatasun-egoerak bultzatzen baitituzkete. Era berean, aztertutako intzidentearen edo istripuaren arabera, interesgarria izango da hormetan edo lan-mahaietan apaingarri gisa erabiltzen diren kartelei edo irudiei buruzko informazioa biltzea, informazioa eman baitezakete enpresaren azpian dagoen kulturari buruz (arauak eta balioak).
- c) **Lan-prozesua:** atal hau istripu traumatikoetara bideratuta dago, berehalako kausa-ondorio erlazioa du eta erraz hauteman daiteke; egiten den lana oso lotuta dago kalte jakin bat jasateko arriskuarekin.



Istripu psikosozialetan, lan-prozesuak ez du zertan izan beti zuzeneko harremana intzidentearekin, baina informazio gehigarria eman dezake faktore psikosozialen ondoriozko arriskuei buruz, eta informazio horretan, dagokion atalean sakonduko da: zereginen definizio txarra, talde-laneko trebetasunak, lanpostuarekin lotutako erabakietako parte-hartzea, autonomia, lan-karga...

- d) **Agente materialak:** laneko materialen eta ekipoen analisiak lan-baldintzei buruzko informazio orokorra emango du, baina ez du beti lotura zuzenik izango ezaugarri psikosozialak dituen intzidentearekin. Bestalde, ezin dugu alde batera utzi, lan-karga handiegia denean, lan-ekipamenduen egoera zaintzea, horiek erabiltzen dituzten pertsonen ezaugarrietara egokitzea, behar bezala mantentzea eta segurtasun-neurriei buruzko araudi espezifikoak betetzea lagungarria izango dela nahi ez den gertakaririk ez izateko.
- e) **Norbera eta taldea babesteko ekipamenduak:** norbera babesteko ekipamenduei buruzko informazioa eta horiek erabiltzen dituzten pertsonen ezaugarrietara eta egoera biologikora egokitzen diren ala ez zehazten duten aldagaiak, nahiz eta ez diren beti erabakigarriak izango, gertaeraren kausak identifikatzen eta enpresaren prebentzio-politikari buruzko informazioa ematen lagun dezakete. Babes-ekipamendu ohikoenez gain (kaskoa, segurtasun-eskularruak, etab.), beste babes batzuk ere aztertu behar ditugu: erasoak saihesteko babes-manparak autobusetan, programatzaileen artean ikusmen-deserosotasuna arintzeko betaurrekoak...
- f) **Prebentzioaren kudeaketa:** atal honetan, honako gai hauek aztertuko dira: enpresak lanpostuaren edo prozesuaren arriskuen ebaluaziorik duen (arrisku psikosozialak barne), istripu-arriskua identifikatuta zegoen, prebentzio-neurrien plangintza zuten, eta neurri horiek ezarri ziren. Era berean, aztertuko da ea enpresak prozedurarik edo protokolorik duen lan-arriskuen prebentzioko planaren barruan, giza baliabideei buruzko gaiak lantzeko (hautaketa, sustapena...) edo gatazkak konpontzeko.
- g) **Prestakuntza eta informazioa:** atal honetan aztertuko dugu ea nahikoa eta egokia izan ote den langileak bere lanpostuaren arriskuei buruz enpresatik jaso duen informazioa eta prestakuntza, Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legea betez. Baina, horrez gain, aztertuko dugu ea bere zereginak egiteko prestakuntzarik jaso duen, ea gaituta sentitzen den, eta ea bere burua birziklatzeko aukera izan duen teknika edo lan-tresna berriak erabiliz. Izan ere, aurreko guztia ez betetzeak segurtasun-gabeziako egoerak eragin ditzake, bai eta kalteak ere epe ertain-luzera.

- h) **Osasunaren zaintza:** enpresak langileei osasun-zaintza eskaintzeko betebeharra bete duen aztertuko da, eta, egin bada, langilea GAI kalifikatu zuten edo murrizketaren bat duten balioetsiko da. Halaber, oraingo gertaerarekin zerikusia izan dezaketen aurreko baja errepikatuekin edo iraupen luzekoekin lotutako datuak aztertuko dira.
- i) **Arrisku psikosozialeko faktoreak:** atal hau sartzea ezinbestekoa izango da ezaugarri psikosozialak dituzten gertakarien kasuan; izan ere, horrek gidatuko gaitu lan-ingurunean plantillaren antolaketarekin eta funtzionamenduari lotutako kausen azterketa osoa egin ahal izateko bidean. Enpresaren prebentzio-kudeaketa aztertzean, egiaztatu behar da ea enpresak arrisku psikosozialen ebaluaziorik duen, eta zer metodologia kuantitatibo edo kualitatibo erabili den jakin. Metodologia kuantitatiboa erabili bada, enpresaren egoeraren ikuspegi orokorra lortuko da, eta identifikatutako arriskuak oinarri hartuta, horietako bakoitza sakon aztertu, tresna espezifikoagoen bidez. Gertaera bat aztertzerakoan, osotasunean baloratu behar dugu ebaluazioan lortutako informazioa, eta, gainera, dena delako langilearen ikasketa-taldeetan zentratu. Arrisku handia edo oso handia identifikatu zaien kategoriei erreparatzeaz gain, egokitzat jotako egoeretako itemei buruzko informazioa baliagarria izan daiteke langilearen gizarte-harremanen arazo orokor edo puntuala izan ote den bereizteko.

Prebentzio-erakundeak arrisku bat ebaluatu eta identifikatu ondoren, haren larritasuna kalifikatzerakoan ohikoa izaten da metodo bitarra kontuan hartzea, kaltearen larritasuna eta gertatzeko probabilitatea baloratuz. Arrisku psikosozialen kasuan, kalifikazioak gainerako lan-arriskuen berdina izan behar du. Hau da, arrisku-maila ezarri behar da, hautatutako metodoaren arabera, hutsaletik onartezinerako eskalan. Kalifikazio horretan eragina izan dezake balorazioaren subjektibotasunak. Gauza bera gertatzen da kausa psikosozialekin lotutako laneko istripuen larritasunaren kalifikazioan, neurketa hori ez baita beti egokitzen langileari eragindako benetako kaltera. Nahiz eta laneko istripuen sailkapena soil-soilik irizpide medikoen arabera izan –langilearentzako sekuela ezgaitzailerik eragin ote dezakeen kontuan hartuta–, laneko istripu psikosozialen kasuan zaila da ondorio horiek baloratzea, epe luzera ager baitaitezke; esate baterako, leku baktierietan egoteari fobia izatea, segurtasun-zaindari lanpostuan eraso bat jasan izanagatik; gizarte-harremanei uko egitea lan-jazarpina jasan izanagatik, eta beste hainbat adibide.

Aurrez deskribatu den bezala, informazioa aztertzeo, Arrisku Psikosoziala Kudeatzeko Europako Taldearen (PRIMA) sailkapenari jarraituko diogu, aurrean dugun kasura egokituta eta dagozkion faktoreak hautatuta:



- **Lanaren edukia:** zereginaren diseinuarekin eta langilearengan duen eraginarekin lotutako alderdiak baloratuko dira. Horrelako pertzepzioak identifikatuko dira: monotonia, zentzurik gabeko zereginak, zatiketa, aldakortasun falta, arbuioa eragiten duten zeregin desatseginak...
- **Lan-karga eta lanaren erritmoa:** lan-kantitatea, lan-erritmoa, lan hori egiteko behar den arreta eta antzekoak baloratuko dira. Informazio horrekin (neurri handi batean, lan-prozesua aztertuz lortutakoa), langileak bere zereginaren gainean duen ikuspegia eta eragina baloratu ahal izango dira. Hauek identifikatuko dira: gehiegizko lan-karga edo lan-karga urria, denbora-presioa, epe zorrotzak...
- **Laneko denbora:** lanaldiei eta ordutegiei buruzko pertzepzio orokorra baloratuko da. Garrantzitsua izango da arrisku-faktoreei arreta egitea: txandakako lana, gaueko lana, ordutegi oso luzeak edo aurreikusi ezinak (aparteko orduak), ordutegi-malgutasunik eza, etab.
- **Parte-hartzea eta kontrola:** langileak enpresaren antolamendu-erabakietan parte hartzeko duen aukera eta bere zereginak antolatzeke autonomia aztertuko dira. Kontuan hartu beharreko adierazleak: erabakietan parte hartzeko aukerarik eza, kontrol-falta (adibidez honako arlo hauetan: lan-metodoa, lan-erritmoa, ordutegiak, ingurunea), iritziak emateko informazio-falta eta abar.
- **Erakunde-kultura:** baloratuko da enpresak zer inplikazio duen prebentzioko gai edo problematiketan, honako alderdi hauek kontuan hartuta: balioak, jokabide diskriminatzaileekiko tolerantzia, berdintasun-politika... Adierazleak identifikatzea: komunikazio pobreak, laguntza eskasa arazoan edo garapen pertsonalaren aurrean, helburuen definizio-falta, iruzkin edo txiste sexista, xenofobo edo edozein diskriminazio-motarekin zerikusia dutenekiko tolerantzia...
- **Harreman pertsonalak:** enpresaren barruan ezarritako harremanak aztertuko dira, eta harreman horiek langilearengan eragin positiboa izan duten edo, alderantziz, gatazka-egoerak sortu dituzten, lankideekin, agintariekin, mendeko langileekin edo bezeroekin. Adierazle hauek identifikatuko dira: isolamendua, harreman eskasak, harreman txarrak, gatazkak, jokabide desegokiak, gainkarga emozionala, etab.
- **Rola:** langileak enpresan duen eginkizunaren gainean daukan ezagutza eta harekiko sentitzen duen identifikazioa baloratuko dira. Adierazle hauek identifikatuko dira: rol-anbigutasuna edo -gatazka, pertsonen gaineko erantzukizuna, rol-gainkarga edo -infrakarga...
- **Garapen pertsonala:** aztertuko da langileak zer pertzepzio duen enpresan duen posizioari, bere lanaren balorazioari eta jasotzen duen errefortzuari

buruz. Alderdi hauek aztertuko dira: lanaren balioespen sozial eskasa, laneko segurtasun eza, mailaz ez igotzea edo gehiegi igotzea.

- **Etxea/lana interakzioa:** baloratuko da ea langileak negatibotzat jotzen duen buuzbere lan-jarduerak familian edo gizartean duen eragina. Besteak beste, adierazle hauek identifikatuko dira: eskakizunen arteko gatazka, presentzia bikoitzaren arazoak, uztartzeko ezintasuna eta abar.

7. Arrazoiaren zehaztapena eta sailkapena

Bildutako informazio guztiaren analisia (lan-baldintzak, gertaerak, antolaketa eta abar) aukeratutako ikerketa-metodoaren diagraman islatuko da, eta istripuarekin zerikusia duten kausak identifikatzeko aukera emango digu. Nabarmentzekoak dira, besteak beste, hauek:

- Berehalako kausak: Istripuak gertuen dauden kausak dira, hura gorpuzten dutenak. Zerikusia dute lanpostuaren baldintza materialekin eta ingurumenekoekin (baldintza ez-seguruak) eta istripuan parte hartu duten langileen ekintza pertsonalekin (ekintza ez-seguruak). Istripuarekin kausa-ondorio erlazio zuzena dutenez, behin horiek kenduta, istripua errepikatzeko arriskua ezaba genezake. Era horretako kausak gertaera traumatikoetan agertu ohi dira.
- Oinarrizko kausak: Ekintza edo baldintza ez-seguruak egotea azaltzen duten arrazoiak dira. Funtsean, prebentzio-sistemaren aplikazioan izandako akatsei dagozkie, eta pertsonalak (faktore pertsonalak) eta lanaren antolamendukoak (lanaren faktoreak) izan daitezke. Istripu/intzidente psikosozialen kasuan, ohikoagoa izango da oinarrizko kausak aurkitzea, gertakariaren ikuspegi holistikoago batetik identifikatuko direnak, lan-baldintzekin duten zerikusia kontuan hartuta.
- Prebentzioa kudeatzeko sistemako akatsak: kausa horiek hainbat arrazoiengatik sortuko dira: arriskuak prebenitzeko sistema desegokia izatea (diseinuari dagokionez) edo sistema hori ez ezartzea; sistemaren

prozedura urriak, desegokiak edo ezarri gabeak; sistemaren alderdiren bat ez betetzea (esaterako, sistemaren eraginkortasunaren jarraipenik ez egitea); ez-betetzeak ez hautematea edo horiek ez konpontzea.

Kausak behar bezala identifikatzeak, kodetzeak eta ondoren gertaeraren garrantziaren arabera sailkatzeak prebentzio-arloko erabakiak hartzen lagunduko digu. Prebentzio-neurriak ezartzeari emango zaio lehentasuna, aldeaz aurretik egindako sailkapenari begiratuta, eta kontuan hartuko da hautemandako arrazoi bakoitzeko gutxienez prebentzio-neurri bat planifikatu beharko dela.

Kausak sailkatzeko eta kodetzeko, Laneko Segurtasun eta Osasunaren Institutu Nazionala (LSOIN) eta autonomia erkidegoetako organo teknikoetako talde tekniko batek egindako sistemari jarraituko zaio –NTP924 (924 prebentzio-ohar tekniko)–. Sistema hori, era berean, bat dator laneko istripuak ikertzeko Osalaren eskuliburuko 17. taularekin. Kausa horiek 9 talde handitan eta dagozkien azpitaldeetan sailkatzen dira. Bertan, kausak honela banatzen dira: lan-espazioak, zerbitzu- edo babes-instalazioak, makinak, beste lan-ekipamendu batzuk, material eta agente kutsatzaileak, lanaren antolaketa, prebentzioaren kudeaketa, faktore pertsonalak/indibidualak, eta beste batzuk, gainerako multzoetan sartzen ez diren kausak jorratzeko.

Kausen sailkapen eta kodetze hori oso bideratuta dago istripu traumatikoe-tara, makinetan, lan-ekipoetan edo lan-espazioetan segurtasun-akatsak dau-den kasuetan, nola langilearen ekintzengatik, hala prebentzioa kudeatzeko sisteman izandako akatsengatik. Badu lanaren antolamenduarekin lotutako kausa-talde bat, eta, bertan, prozesuari buruzko arrazoi batzuk sar daitezke, hala nola «lanaren edo egitekoaren diseinu desegokia»; faktore pertsonalei/indibidualei buruzko beste atal bat ere badago, izaki bizidunekin lotutako kau-sak aipatzen dituen, baina bietako batean ere ez dago lekurik gertaera psi-kosozialekin lotutako kausen aniztasunerako.

Beraz, kausen zerrenda bat sortzeko aukera planteatzen da, arrisku psikosozialekin lotutako kausen zerrenda espezifiko bat jasoz, gertakari horien berezitasunetara gehiago egokitze eta arlo horretan ezarri beharreko prebentzio-neurrien zerrenda bat sortzen laguntzeko. Horiek biltzeko, **PRIMA sailkapena baliatuko da (arrisku psikosoziala kudeatzeko Europako taldea).**

LANEKO DENBORA

- Txandak, gaueko lana
- Ordu-tegi luzeak, ezin aurreikusizkoak, aparte-ko orduak eta abar.
- Malgutasun-falta.

PARTE-HARTZEA ETA KONTROLA

- Eginkizunak antolatze-ko autonomia edo kontrolik eza.
- Lana antolatze-ko erabakiak hartze-ko orduan partaidetzarik eza.

ENPRESA-KULTURA

- Komunikazio desegokia edo komunikaziorik eza.
- Arazo edo gatazken aurre-ko babes urria.
- Jokabide desegokiekiko tolerantzia.
- Berdintasunarekin, jazarpenarekin... lotutako prebentzio-politiken definizio falta.
- Lidergo-estiloa.
- Enpresa-kultura edo/eta jarrera sexistak.

HARREMAN PERTSONALAK

- Isolamendua, harreman urriak.
- Harreman txarrak, gatazkak.
- Gai-inkarga emozionala.
- Indarkeria, eraso.

ROLA

- Rol-gatazka.

GARAPEN PERTSONALA

- Lane-ko segurtasun falta, prekaritatea.
- Lana ez baloratzea.
- Diskriminazioa: generoa, adina, jatorria...

ETXEA/LANA INTERAKZIOA:

- Presentzia bikoitza.
- Eskakizunen gatazka (bidaiak eta abar).
- Digitalki deskonektatzeko ezintasuna (IKT).

ARRISKU PSIKOSOZIALEN FAKTOREEKIN LOTUTAKO ARRAZIOIAK

8. Ondorioak

Arrazoiak zehaztu eta sailkatu ondoren, teknikariek gertakaria eragin duten baldintzak edo faktoreak zeintzuk izan diren ondorioztatuko dute. Arreta berezia eskainiko zaio horiek idazteari, hirugarrenek arreta gehien eskainiko dieten ataletako bat izango baita. Idazketak argia izan behar da, zehatza, objektibagarria eta indarrean dagoen araudiaren araberkoa. Ondorioetan ez da lekurik egongo suposizio subjektiboetarako, baina bai sartu ahal izango direla, irizpide teknikoaren arabera, ikerketari argitasuna eman diezaioketen eta ikerketan zehar detektatu diren alderdi guztiak.

Kausak zehaztean eta ondorioak idaztean, ikerketaren helburu nagusia bilatu beharko da beti: gertaera errepikatzeko arriskua ezabatzea edo minimizatzea ahalbidetuko duten prebentzio-neurriak identifikatzea eta hartzea, eta, horrela, laneko segurtasuna eta osasuna hobetzea. Beraz, ondorioen idazketak proportzionala izan beharko du istripuak prebentzioaren ikuspegitik duen garrantziarekiko.

9. Prebentzio-neurriak

Aurreko ataletan deskribatu den bezala, gertakariaren ikerketaren azken helburu moduan, enpresari prebentzio-neurriak gomendatuko zaizkio, gertaera berriz gertatzeko arriskua kentzeko edo minimizatzen. Neurri horiek lotura zuzena izango dute identifikatutako arrazoiekin, eta kausa anitzeko gertakariekin topo egitea izango da ohikoena; beraz, deskribatutako kausa bakoitzeko, gutxienez prebentzio-neurri bat gomendatu beharko dugu, hura ezabatzeko edo murrizteko. Identifikatutako kausa guzti-guztiek izango dute eragina, neurri handiagoan edo txikiagoan, gertakariaren agerpenean, nahikoak edo beharrezkoak izanda. Hala ere, neurri-sorta egokirik ez badute, ez da ikerketaren prebentzio-zatia beteko.

Hainbat neurri-mota aurki ditzakegu: batetik, arriskua murriztera edo ezabatzera bideratutakoak egongo dira, eta, bestetik, lan-baldintzen aldizkako kontrolekoak. Gomendatutako neurriak berrantolatu egin beharko dira, gertakariarekiko duten garrantziari lehentasuna emanaz. Gainera, identifikatutako kausekin lotuta egon beharko dute. Enpresak egokien jotzen dituen neurriak ezarriko ditu, hau da, ezartzeko errazten direnak edo eraginkorrenak.

Laneko istripuak ikertzeko OSALANen eskuliburuan (2005), III. kapituluko 9. atalean, irizpide ugari aurkituko ditugu. Irizpide horietan oinarritu ahal izango dira teknikariak, enpresari prebentzio-neurriak gomendatzeko orduan. Irizpide horien artean bi banatu ditzakegu: batetik, «oinarritzko irizpideak», prebentzio-neurrien hautaketan nagusi izan beharko dutenak, eta, bestetik, «irizpide osagarriak».



Ez dugu ahaztu behar, halaber, enpresa bat baino gehiago inplikaturik egonez gero ikertu beharreko istripu, intzidente edo gertakarian, prebentzio-neurriak ez direla beti berdinak izango enpresa guztientzat, eta enpresetako bakoitzean hautemandako segurtasun-gabezien arabera banakatu beharko ditugula.

10. Txostena

Lan-istripuak ikertzeko metodologiaren OSALANen eskuliburuko bigarren kapituluak ikerketa azken txosten batean islatzeko dokumentu-eredua du ardatz. Hauek dira gaur egun dauden atalak:

- A. Langilearen datuak.
- B. Istripua izan duen pertsonaren enpresaren datuak.
- C. Istripua gertatu zen enpresaren datuak.
- D. Istripuaren datuak.
- E. Ikerketaren datuak.
- F. Istripuaren deskribapena: enpresaren jarduera, lantokia edo lan-ingurua, lan-prozesua, agente materialak, norbera babesteko ekipamendua, istripuaren deskribapena, istripua gertatu zen lanpostuaren arriskuen ebaluazioa, prestakuntza eta informazioa.
- G. Istripuaren analisia: istripuaren lekua, lan-prozesua, agente materialak, norbera babesteko ekipamendua, lanaren antolamendua eta hautemandako kausen zerrenda.
- H. Ondorioak.
- I. Prebentzio-neurriak.
- J. Eranskinak.



F eta G atalak, istripuaren deskribapena eta analisia, oso garrantzitsuak izango dira ikerketa objektiboa eta inpartziala egiteko orduan. Ezinbestekoa izango da horietako bakoitzean zer islatu behar den ulertzea; izan ere, F-n (objektiboki) deskribatutako elementu bakoitza G-n aztertu beharko da, ikertzailearen judizio profesionalaren bidez. Bereizketa hori baliagarria izango da kaltearekin zerikusia duen edozein faktoretarako.

Lan-prozesuari buruzkoek, agente materialek edo norbera/taldea babesteko ekipamenduek lan-baldintzak aztertzeko informazio interesgarria eman badezakete ere, beste elementu batzuen analisiarekin osatu beharko dira; gure kasuan, arrisku psikosozialeko faktoreekin. Aurrez azaldu den bezala, kausa psikosozial posibleen kasuan, identifikatutako arrisku psikosozialeko faktoreak deskribatuko dira, eta, ondoren, faktore horiek kaltean duten eragina aztertuko da.

Printzipio orokor gisa, hizkera argia eta zehatza erabiliko da, alderdi interesdunek jardueren jarraipena egin ahal izan dezaten, aztertutako lantokiaren funtzionamendua eta inguruabarrak ezagutu gabe ere.

11. Adibide praktikoak

Hona hemen adibide praktiko batzuk, ISHIKAWAren diagrama sortzeari buruzkoak, gertaera psikosozial batzuk aztertu ondorengoak.

1. adibidea. Osasun-zerbitzu bateko bi lankideren arteko gatazka

Txosten tekniko eskatu dute, lan-agintaritzan salaketa bat aurkeztu delako, luzaroan mantendutako gatazka bat dela eta.

Unitate bereko bi langileren arteko gatazka-egoerak deskribatzen dira salaketan. Salatzailearen ustez, lankideak errieta egiten dio, publikoki kargu hartzen dio eta lana kritikatzeko dio. Gainera, ozenki zuzentzen zaio.

Dagokion ikerketa egin ahal izateko, honako hauek eskatu zaizkio bi langileek diharduten erakundeari: lanpostuetako arriskuen ebaluazioari, prebentzio-neurrien plangintzari eta enpresak gatazka-egoeretan jarduteko dituen prozedurei buruzko dokumentuak. Enpresaren ordezkariari eta alderdi salatzaileari egindako elkarrizketen bidez, informazioa bildu da zerbitzuaren antolaketari, aurretiko egoera gatazkatsuei, lan-giroari eta abarri buruz.

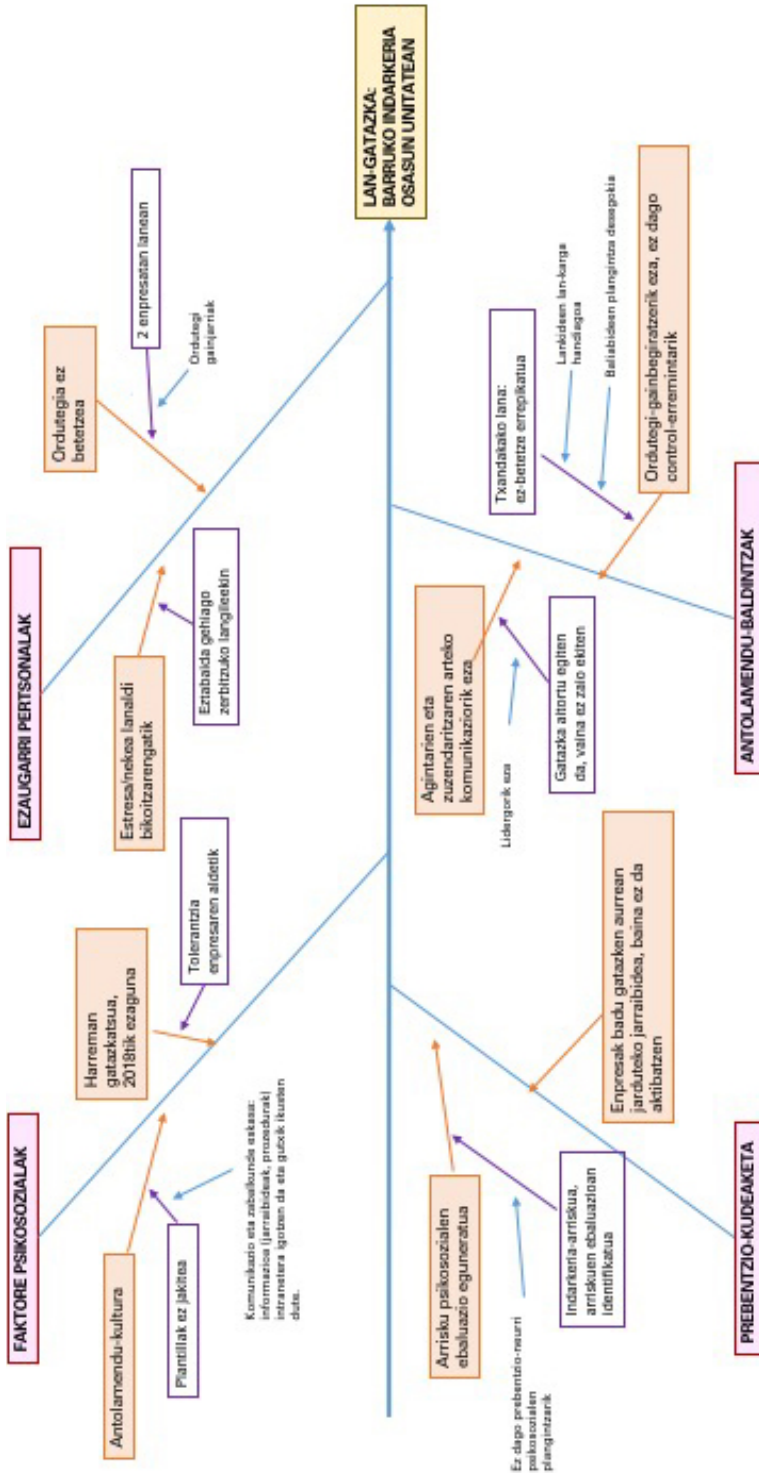
Azkenik, honako hau ondorioztatu da:

- Bi pertsonen arteko lan-harremana gatazkatsu gisa defini liteke, barne-indarkeria horizontaleko esparru batean, 2018. urteaz geroztik. Egoera hori



jasota ageri da, horren berri eman baitzizaion hierarkian gorago dagoen pertsonari, idatziz, erregistro ofizialaren bidez.

- Unitateak eta erdi-mailako agintariek gatazka-egoera 2018tik ezagutzen bazuten ere, enpresako zuzendaritzak 2019an izan zuen gatazkaren berri.
- Dirudienez, salatzaileak ez omen du lanaldia betetzen. Ordutegia kontrolatzeko tresnarik ez dagoelako da hori, bai eta langile horrek bi enpresatan lan egiten duelako eta ordutegiak gainjarri egiten direlako. Egoeraren berri izan arren, ez zuten ezer egin arazoaren aurrean.
- Enpresak baditu gatazka-egoeren aurrean jarduteko jarraibideak, eta langile guztiek eskura ditzakete enpresaren webgunean.
- Enpresako langile guztiei arrisku psikosozialen ebaluazioa egin zaie, metodologia kuantitatiboaren bidez. Urteko plangintzan ez dago jasota ebaluazio psikosozialaren txostenaren ondorioetatik eratorritako prebentzio-neurriei buruzko ekintzarik.



1. ADIBIDEA: KAUSA-ONDORIO DIAGRAMA

Iturria: norberak eginda.



2. adibidea. Kanpoko indarkeriaren ondoriozko laneko istripua: pazientearen erasoa unitate psikiatrikoko erizainari

Laneko istripuaren ikerketa egin da, erizain bati lanean ari zela egindako eraso fisiko eta hitzezko baten ondoren.

Haur eta gazteen psikiatriko unitate batean gertatu da. Unitate horretan hainbat patologia psikiatriko tratatzen dira: nahasmendu depresiboak, elikadurakoak...

Txandaka egiten dute lan: goizez, arratsaldez eta gauetz; langileen errefortzu handieneko txanda goizekoa da. Jaiegunetan eta udako oporretan paziente/erizain ratioa handitu egiten da. Istripua arratsaldeko txandan gertatu zen, opor-garaian.

Unitatean estamentu bakoitzak modu independentean lan egiten du. Profesionalen arteko komunikazioa mugatua da. Langilea behin-behinekoa zen eta 4 hilabete zeramatzan unitatean, baina aitortu zuen ez zegoela motibatuta zerbitzuaren egoerarekin. Gainera, unitatean sartu zenean, ez zuen prestakuntzarik jaso indarkeria-egoeren aurrean jarduteko moduari buruz, ezta euste-teknikak erabiltzeari buruz ere. Prestakuntza hori unitateko langileei ematen zaie aldizka.

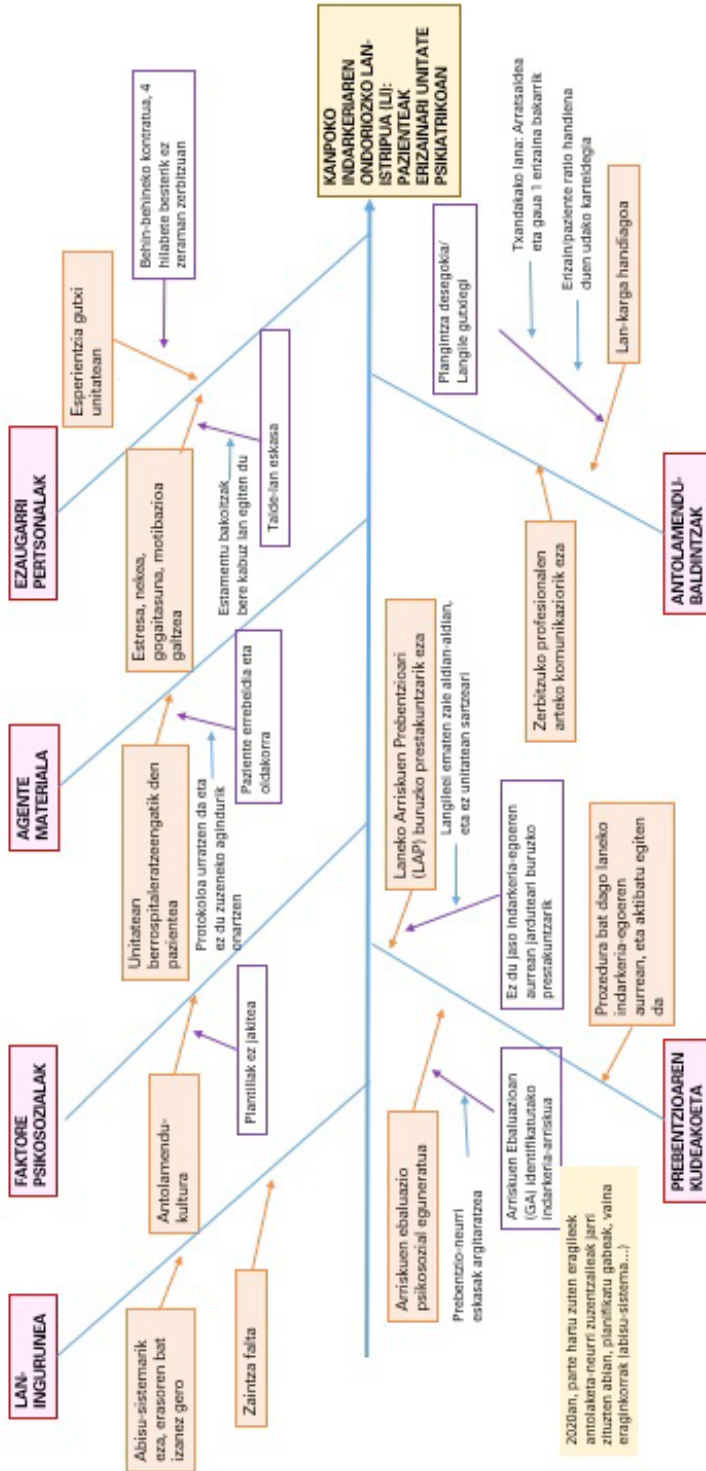
Erakundean badago indarkeria-egoeren aurrean jarduteko prozedura, intranetean eskegita dagoena, eta psikiatria-unitatean ezagunagoa bada ere, langileen ehuneko handi batek ez du ezagutzen.

Erasoa egin zuen pazientea ezaguna da unitatean, egonaldi ertain-luzeko barneratzeak errepikatu dituelako. Erasoa gertatu zenean, ez zuen unitateko arauak betetzeko jarrera egokirik, eta langileei erronka botatzen saiatzen zen. Erasoa jasan zuen erizaina ahalegindu zenean pazienteak bere jarrera zuzen zezan, pazienteak oldartu egin zitzaion, ostikoka, ukabilkadaka, kolpeka eta iranka.

Unitateko arriskuen ebaluazioan, segurtasuneko arrisku-faktoreak identifikatu ziren:

- Alarma-tinbreak falta ziren.
- Objektu eseki edo solteak zeuden, arma gisa erabil zitezkeenak.
- Unitatearen eremu itsu batzuetan ez zegoen bideozaintzarik.

Unitateak badu arrisku psikosozialen ebaluazioa, non eraso-arriskua identifikatzen den, baina planifikatutako eta ezarritako neurriak ez dira nahikoak arriskua ezabatzeko edo murrizteko. Lan-karga ere arrisku psikosozialeko faktore gisa identifikatzen da.



2. ADIBIDEA: KAUSA-ONDORIO DIAGRAMA

Iturria: norberak eginda.

12. Bibliografía

1. AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. OSHA. *Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales* [online]. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>
2. Berruezo Varela, D. C., Saro Ots, H., Navas Puche, E., & Integrales, R. (s.f.) *Investigación para la reducción del absentismo y la siniestralidad en la intervención de los factores de riesgo psicosocial en una empresa de economía social*. Universidad Politécnica de Barcelona.
3. Caparros, F. M. S. (2017). *Análisis y evaluación de la investigación de accidentes laborales como técnica preventiva en España* (Doctoral dissertation, Universidad de Málaga).
4. INSST (1986) NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación.
5. INSST (1995) NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol.
6. INSST (1997) NTP 439: El apoyo social.
7. INSST (1998) NTP 499: Nuevas formas de organizar el trabajo; la organización que aprende.
8. INSST (1999) NTP 534: Carga mental de trabajo: factores.
9. INSST (2001) NTP 581: Gestión del cambio organizativo.
10. INSST (2005?) NTP 685: La comunicación en las organizaciones.
11. INSST (2006) NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención.
12. INSST (2010) NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I).

13. INSST (2010) NTP 857: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II).
14. INSST (2011) NTP 924: Causas de accidentes: clasificación y codificación.
15. INSST (2012) NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación.
16. INSST (2015) NTP 1056 PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial.
17. INSST (2018) *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo Una visión general*. INSST, O.A., M.P.
18. ITSS (2012) *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
19. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995) <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/> con Texto consolidado: <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/con>
20. Moreno Jiménez, B. (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. segur. trab.* [online]. 57, (suppl.1),4-19. ISSN 1989-7790. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
21. OSALAN (2005) *Manual para la investigación de accidentes laborales*. (2.ª edición) Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/gestion_200510/es_200510/adjuntos/gestion_200510.pdf
22. OSALAN (2005) *Laneko istripuak ikertzeko eskuliburua*. (2. argitalpena). Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/gestion_200505/eu_200505/adjuntos/gestion_200505.pdf
23. OSALAN (2014) *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. <https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es>
24. OSALAN (2014) *Arrisku psikosozialen prebentziorako gida*. Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201410/eu_200905/adjuntos/Arrisku%20Psikosozialen%20Gida%20-%20Prebentzio%20Ordezkarientzat.pdf
25. OSALAN (2014) *Arrisku psikosozialen prebentziorako gida*. Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201410/eu_200905/adjuntos/Arrisku%20Psikosozialen%20Gida%20-%20Prebentzio%20Ordezkarientzat.pdf

26. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. (BOE núm. 27, de 31 de enero de 1997) <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1997-1853> . Texto consolidado: <https://www.boe.es/eli/es/rd/1997/01/17/39/con>
27. Underwood, P., & Waterson, P. (2013). Accident analysis models and methods: guidance for safety professionals. Loughborough University.



Erakunde Eskualdeko Autonomia Aduna
Organismo Vasco de Gobierno del



ZERBITZU ZENTRALAK

Dinamita Bidea, z.g. (Basatxu Mendia)
48903 Barakaldo (Bizkaia)
Tel. +34 944 032 190

ARABAKO LURRALDE ZENTROA

José Atxotegi, 1
01009 Vitoria-Gasteiz (Araba)
Tel. +34 944 032 190

BIZKAIKO LURRALDE ZENTROA

Dinamita Bidea, z.g. (Basatxu Mendia)
48903 Barakaldo (Bizkaia)
Tel. +34 944 032 190

GIPUZKOAKO LURRALDE ZENTROA

Maldatxo Bidea, z.g.
20012 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
Tel. +34 944 032 190

www.osalan.euskadi.eus