

GIDA-LIBURUA

Arrisku Psikosozialen eta Antolamendukoen Hastapenak



Juan Carlos Alastruey Anza
Maite Gomez Etxebarria

PERTSONA,
NELURUN

ESTADONIMISU KON-
KASIPERSONAS.

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAIALA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES



OSALAN

LANEKO SEGURITASUN ETA OSASUNERAKO
EUSKAL ERAKUNDEA

INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD
Y SALUD LABORALES

Eskuartearen duzun gida hau egunez egun prebentzioaren kultura ezartzen diharduten profesionalei zuzenduta dago.

Horren helburuetako bat arrisku psikosozialen alorreko testuen aldetik dagoen hutsunea estaltzea da.

Esan gabe doa, arrisku psikosozialen prebentzioan esku hartzen duten teknikarien prestakuntza hobetzea onuragarria dela beti haien babesa eta arrisku psikosozialen bat jasan dezaketen langileena hobetzeko.

OSALANek prestakuntza eta informazioaren alorrean bere esku dagoen guztia egingo du, prebentzioaren alorrean abian jartzen dituen ekimenetan ahalik eta profesionaltasunik eta eraginkortasunik handiena bermatzeko.

Ahalegin horren emaitza dira prebentzioaren arlo guztietan Osalanek plazaratzen dituen argitalpen ugari eta askotarikoak.

Azkenik, eskerrak eman nahi dizkiegu eguneroko ahaleginen bidez prebentzioa hobetzen laguntzen duten guztiei. Ea denon artean lan-baldintzek hobera egitea lortzen dugun.

ESKERRIK ASKO



IZASKUN URIEN AZPITARTE
OSALANEKO ZUZENDARIA

SARRERA

Arrisku psikosozial eta antolamendukoaren esparruak gure herrian prebentzio-jarduera motzereko bat da, oraindik ere.

Ez dago esposizio-mugarik –ez dosiari, ez denborari dagokienez–, ez dago ebaluazio-metodologia estandarrik, ez prebentzio-lehentasunak ezartzeko irizpide legalik.

Informaziorik ez nabarmena dago langilearen osasunerako kaltegarritasunaren inguruan. Badi-ra hainbat topiko eta uste estresak nori eragiten ote dion (pertsonala dela, alde aurretik joera dutenei eragiten diela bakarrik, exekutiboari, lan intelektuala egiten dutenei, lanak berez dakarren kontua dela...). Halaber, sinesgogortasuna eragin ohi du faktore kasualak kontrolatzeko nahiz ezabatzeko aukera badagoela aipatzeak.

Lan-kondizio psikosozialek osasunari eragin diezazkioketen, eta de facto eragiten dizkioten, kalteak ez aintzatesteak ere laguntzen du prebentzioaren alor honi behar besteko arretarik ez ipintzen. Osasun-asaldu horiek osasun-sistema publiko orokorrera bideratzen dira eta, hala, lan-inguruan ez dute hobekuntzarik eragiten, nahiz eta han sortuak izan.

Oraintsu argitaratua den azterketa batek dioenez, lan-gaixotasunetako (estresa, depresioa, antsietatea) kasu ugarienek 2004. urtean bakarrik eragindako aldi baterako ezintasunen kostua 1.676.518.835 €-koa izan zen, gaixotasun kardiobaskularrek, infekziosoek eta biriketakoek eragindako kostuaren nabarmen gainerik, eta gaixotasun osteomuskularrek eragindakoaren azpitik bakarrik (1.725.633.057 €, batez beste).

Haatik, prebentzioaren praktikan aplikatzeko moduko definizio eta ekintza-printzipio argiak dakartza lege-esparru generikoak (31/1995 Legea, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa –4.7 art.–, 39/1997 Errege Dekretua, Laneko Arriskuak Prebenitzeko Zerbitzuari buruzko Erregelamendua onartu zuena –3.-5. artikulua– eta horiei gerora egindako aldaketek).

Arrisku psikosozialari heltzeak berekin dakar arrisku higienikoei, ergonomikoei zein segurtasunekoari aplikatzen zaien prebentzio-tratamendu ber-bera aplikatu beharra:

- Arriskuak identifikatzea
- Horiak neurtzea
- Lehentasunak ezartzea
- Prebentzio-ekintzak diseinatzea eta gauzatzea
- Eraginkortasuna ebaluatzea

ZER DIRA ARRISKU PSIKOSOZIALAK ETA ANTOLAMENDUKOAK?

Badira lantegian fisikoak ez izanagatik ere langilearen osasunari kalte egin diezaioketen asalduak eragiteko moduko arrisku-faktoreak.

Gaixotasun edo urratu somatiko nahiz psikosomatikoetan gauzatu daitezke horiek, baina mutur horretara iritsi gaberik ere kaltegarriak zaizkio langileen osasun sozial eta psikikoari.



Honela definitzen ditugu arrisku psikosozialak: egoera laboral batean presente dauden eta lanaren antolamenduarekin, edukiarekin eta zereginaren gauzatzearekin zuzeneko lotura duten elementu eta kondizioak, lanari eta langilearen osasunari eragiteko gauza direnak (LSHIN)

Arrisku psikosozialeko faktoreak egoera laboral batean agertzen diren kondizioak biltzen dituzte, beste kondizio batzuekin zuzeneko zerikusia dutelarik -inguruko kondizioekin (eragile fisiko, kimiko nahiz biologikoak), antolamenduarekin, lan-prozedura eta -metodoekin, langileen arteko harremanekin, lanaren edukiarekin eta zereginak egitearekin- eta mekanismo psikologiko eta fisiologikoen bitartez langilearen osasunari eta haren lanari berari eragin liezaieketelarik.

Faktore psikosozialak pertsonaren lan-jardueraren eta bizi-kalitate laboralaren aldekoak nahiz haien kontrakoak izan daitezke. Lehen kasuan, pertsonen garpen pertsonalari laguntzen diote; bestela, haren osasunari eta ongizateari ondorio txarrak ekartzen dizkiete. Halakoei arrisku psikosozialeko faktore edo lan-estresaren iturri esaten diegu, eta pertsonari kalte psikologikoa, fisikoa nahiz soziala eragiteko gauza dira.

Aurkako lan-kondizio psikosozial jakin baten aurrean, langile guztiak ez dute berdin erantzungo. Langilearen beraren zenbait ezaugarriak (nortasuna, beharrak, itxaropenak, kalteberatasuna, moldagarritasuna...) finkatuko dute zer-nolako muntako eta izaerako erreakzioak eta ondorioak jasoko dituen langileak. Ezaugarri pertsonal horiek, hala, zeresan handia dute horrelako arazoak agertzeko prozesuan.

Besteak beste, arrisku psikosozialeko faktore hauek aipa ditzakegu:

- **Giro fisikoarekin zerikusia dutenak** (tenperatura, zarata, dardara...).
- **Lanaren antolamenduarekin eta edukiarekin eta zereginaren gauzatzearekin zerikusia dutenak:** Egitekoaren gehiegizko karga (kuantitatiboa nahiz kualitatiboa); etenak eta atsedendialdiak; lan-ordutegia; txandakako lanaldia eta gaueko lanaldia; funtzioak eta zereginak; lan-erritmoa; monotonia; autonomia; karga mentala; ardurak; rola betetzea; laneko komunikazioa; agintzeko estiloa; erabakiak hartzeko prozesuan parte hartzea; enplegu-kondizioak; karrera profesionalaren garapena.
- **Giza-interakzioekin zerikusia dutenak** Laneko harreman interpersonala

ONDORIOAK

Arrisku psikosozialen eraginaren pean egotearen ondorioak ugariak dira, eta ezaugarri pertsonalen arabera modulatuak dira. Hauek dira ongien dokumentatutako ondorioetako batzuk:

Langileak pairatzen dituenak:

- Arazo eta gaixotasun kardiobaskularrak
- Depresioa, antsietatea eta osasun mentalaren bestelako asalduak
- Bizkarreko mina eta bestelako asaldurak muskulu-eskeletiko batzuk



- Hainbat motatako osasun-asalduak (arnasbideetakoak, gastrointestinalak...)
- Portaera sozialak eta osasunarekin zerikusia dutenak (erretzeko ohitura, drogak kontsumitzea, egoneko bizitza, parte-hartze sozialik eza...)

Erakundeak pairatzen dituenak:

- Lanera ez joatea
- Borondatezko bajak
- Produktibitatea urritzea
- Ezbehar-tasak gora egitea



PREBENTZIO-TRESNAK

54/2003 legeak aldatutako Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko legearen 14. artikulua dion moduan, langileak babesteko betebeharrak gauzatzeko, enpresariak bere zerbitzuan dituen langileen segurtasuna eta osasuna bermatu beharko ditu lanekin zerikusia duten arlo guztietan.

Beraz, laneko arriskuen prebentzioak ikuspegi globala izan behar du, arrisku higieniko, ergonomiko, segurtasuneko eta interdependentziakoak ez ezik bestelakoak ere aintzat hartuko dituenak; horrek eskatzen du ikuspegi integrala eta integratua aplikatzea, alegia, enpresako arlo guztietan, erabakiak hartzeko prozesua barne.

Bi elementuren inguruan artikulatu izan da, maiz, lan-arloko arrisku psikosozialen inguruko diskurtsoa: Pertsona bakoitzaren kalteberatasuna eta lanetik kanpoko eraginak. Hori dela eta, prebentzio-agenteeek, sarri, erakundearen inguruan baino, pertsonen inguruan artikulatu izan dute beren diskurtsoa eta beren jarduna. Halako arazoak badirela ukatu gabe noski, horiei lan-arriskuen prebentzioaren alorretik heltzea ikaragarri zeregin konplexutzat jotzen da.

Arrisku psikosozialari prebentzioaren ikuspegitik heltzeak dakartzan zailtasunak gai kimikoek eragindako arriskuei heltzeak dakartzanen parekoak lirateke. Horregatik horiek «normalizatzen» saiatu behar genuke, arrisku higienikoak eta ergonomikoak bezalaxe tratatu, ikuspegi terapeutikoa erantzita (gaixotasunak ezik, arriskuak prebenitu nahi baititugu).

Beraz, enpresaren prebentzio-kudeaketan txertatu beharko dira bai jardunbide egokien politika bat, bai erakundearen prebentzio primarioko neurriak.

Prebentzioaren arloko profesionalak garen aldetik, lehen mailako prebentzio horri helduko diegu guk, Arrisku Psikosozialen Ebaluazioa eta Gatazkak Konpontzeko Prozedurak hartuta, besteak beste, prebentzio-tresnatzat.

Berariazko politika bat xedatu beharko da langileen osasuna arriskuan jar lezaketean indarke-ria-egoerak saihesteko. Enpresaren antolamenduan eta kudeaketan txertatutako planak izango dira, hartara egoera okerrak ahalik eta azkarren hautemateko eta esku hartzeko.

1- Arriskuak ebaluatzea eta prebentzio-neurriak planifikatzea

31/1995 Legea, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa indarrean sartu zenetik, enpresa guztiek dute beren langileen osasuna babesteko obligazioa, osasuntzat hartuta erabateko ongizate fisiko, mental eta soziala.

Babes hori bermatzeko, enpresako lanpostu guztien arriskuen ebaluazioa egin behar da, istripu eta gaixotasun profesionalei aurrea hartzeko. Arrisku psikosozialak ere hartuko dira aintzat ebaluazioan.

Arrisku psikosozialen ebaluazioa egiteko, arazoaren jatorria bilatzen duten metodoak erabiliko dira; hots, pertsonen ezaugarriei ez, baizik eta antolamenduen (lan-kondizioen) ezaugarriei erreparatzen dietenak. Ez dira nahastu behar arrisku psikosozialen ebaluazioa eta psikopatologia laboralaren ebaluazioa.

Zereginaren ezaugarriak, lanaren antolamendua, giroa eta aintzat hartzen dituen ebaluazio multifaktoriala da.

Lehen urratsa da arrisku-faktoreak identifikatzea. Ahalik eta informazio esanguratsu gehiena bilatzea da kontua (antolatzeko testuingurua, aztertu beharreko langileen ezaugarriak, zereginak, erabilitako prozedurak...), azterlana neurtu nahi den errealitatearen arabera izan dadin.

Arrisku psikosozialak aztertzeari ekin aurretik, jarraitu beharreko prozedura definitzeko aukera emango duen moduan aztertu behar da arazoa.



Azterlanaren helburuak mugatu ondoren, metodologia eta aukeran dauden teknika posiblek definitu ahal izango dira.

Hainbat metodo daude arrisku psikosozialak ebaluatzeko, behaketa barne. Datuak biltzeko gehien erabili izan den metodoa da langileek bere eskaintako informazioa jasotzea, banan-banan ematen zaizkien eta betetzen diren galde-sorten bidez.

Bi metodologia-mota bereiz ditzakegu:

1- Metodologia kuantitatiboa

Fenomeno baten magnitudeen munta zein den jakiteko erabiltzen diren metodoen eta tekniken multzoari esaten zaio (Istas21, FPSICO (LSHIN) eta abar).

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

2- Metodologia kualitatiboa

Fenomeno bat ulergarri egitea helburu duten metodo eta tekniken multzoari esaten zaio.

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

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

Behin informazioa bilduta, emaitzak analizatuko dira kasuak identifikatu ahal izateko, eta izan litezkeen arrisku-faktoreen diagnostikoa egingo da, hartara hobetzeko programa egin eta abiarazi ahal izateko.

Ez da neurri generikoki iradokiko; aitzitik, neurri eraginkorak iradokiko dira, xumeak, ulerterrazak, testuinguruaren arabera, lan-inguruarekiko errealistak, programatzeko modukoak eta programatuak.



Prebentzio-ekintzen printzipioek agintzen dute arriskuak haien jatorrian borrokatzeko aplikatu behar direla neurriak; beraz, lanaren antolamenduaren inguruan eta zereginen ezaugarrien gainean jardun behar da. Arrisku psikosozialen prebentzio-ekintzen muina taldearen babes izango da, pertsona bakanen babesaren gainera. Neurriak aplikatzeaz berez gain, informazio eta prestatutzeko ekintza bat ere egin behar da. Eragin liezaieketen arrisku psikosozialen berri, horiez beste aplikazioak lizezkeen prebentzio-neurri eta -jardueren berri eta benetan hartutako neurrien berri eman behar zaie langileei, bai eta haien inguruko trebakuntza ere.



Ekintzaren azkeneko urratsak izango dira prebentzio-neurrien segimendua egitea eta gero berrebaluazioa egitea. Ezinbestekoa da neurri horien kudeaketa-zedariak definitzea, hartara jakin ahal izateko esku-hartzeak nahi genituen ondorioak eragin dituen edo, aldiz, abian ipinitako prebentzio-neurriak aldatu behar diren.

Arrisku psikosozialak prebenitzeko prozesua ez da amaitzen arriskuak berak ebaluatuta; aitzitik, fase hori amaituta hasten dela esan genezake. Ebaluazioaren emaitzak langileen osasunak galerarik izan ez dezan berrerabiltzen dituen prozesu jarraitutzat har daiteke arriskuen prebentzioa. Bidean, enpresaren lan-kondizioak hobetzea dakar, asebetetze-maila handitzea, langileak inplikatzeko eta lan-istripuak gertatzeko eta laneko gaixotasunak agertzeko probabilitatea gutxitzea. Labur, alde guztien mesedetan jarduten du, eta erakunde osasungarri eta osasuntsuagoak, lehiakorragoak eta parte hartzeokoagoak egiteko aukera ematen du.

2- Gatazkak konpontzeko prozedura

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

Laneko indarkeria kontzeptuak lan-inguruan egiten den, kalte fisiko, psikologiko nahiz morala eragin lezakeen eta arrisku psikosoziala dakarren indarkeria oro biltzen du bere baitan.

Hainbat motatakoak izan daitezke esandako gatazka horiek:

- Laneko jazarpena
- Sexu-jazarpena
- Jazarpen diskriminagarria
- Indarkeria psikologikoko beste egoera batzuk.

Laneko jazarpena. «Indarkeria psikologikoko jarrera-multzoa, pertsona batzuek beste batzuen kontra behin eta berriro eta denbora luzean egiten dituztenak, lehenak bigarrenetik botere-posizio batean daudelarik (ez beti hierarkikoa). Jarrera horiek lan-harreman baten esparruan gertatzen dira eta osasun-arrisku nabarmena dakarte».

Sexu-jazarpena. «Pertsona baten duintasuna iraintzea asmo edo ondorio duen izaera sexualeko portaera berbal nahiz fisiko oro, bereziki testuingurua beldurgarria, iraingarria edo umilgarria bada».

Jazarpen diskriminagarria. «Pertsona baten arraza- edo etnia-jatorriarekin, erlijio edo sinesmenekin, ezgaitasunarekin, adinarekin edo sexu-orientazioarekin zerikusia duen beste pertsona baten portaera oro, lehenaren duintasuna iraintzea eta giro beldurgarria, iraingarria edo umilgarria sortzea asmo edo ondorio duena».



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

- biktimari antolamendu-neurrien bidez erasotzea
- biktimaren harreman sozialei erasotzea
- Biktimaren bizitza pribatuari erasotzea
- indarkeria fisikoa erabiltzeko mehatxu egitea
- biktimaren jarrerei erasotzea
- hitzezko 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
- Erasoak eta laidoak Sexu-jazarpena, eraso fisikoa (indarkeria fisikoa) eta laneko agindu laido-garri eta diskriminagarriak
- Lapurretak eta kalteak
- Mehatxuak

Orain artean, goiko kategorietako kasu ezagunetan, egin diren ekintzak erreaktiboak izan dira, gatazkak 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 testuinguruari, lanaren antolamenduari hain zuzen, arretarik ez egitea. Eta, horrela, alferrik galdu ohi da gatazkak jatorritik bertatik lantzeko eta ondorioak zabaltzeko, eta enpresen funtzionamendu orokorra hobetzeko aukera.

Horregatik guztiagatik hartu behar zaio aurrea prozesuari. Alegia, enpresan berandu eta zala-parta handiarekin erreakzionatzetik, gatazka asko epaitegietan (guztientzako ondorio txarrekin gainera) egotetik, erantzun bizkor eta eraginkorrak prestatzera pasa behar genuke, enpresaren prebentzio-eginkizunen barruan.

Aldaketa horrek eskakizun bat dakar berekin: prebentzio-jarduera guztia integratzea eta arrisku psikosozialen ebaluazioa laneko indarkeriaren aurkako prozedurak ezartzearekin lotzea, prozedura horiek enpresaren zuzendaritzaren eta langileen artean partekatuak eta adostuak 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 erabateko Ebaluazioa 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 indarkeria prebenitzeko prozedura eta lehenago esandako indarkeria-motetako kasuetan jarraitu beharreko protokoloak integratzea.



Horrek eskatzen du prebentzio-alorreko dokumentuak ezagutzea (Lan Arriskuak Prebenitzeko legearen 23. artikulua araberak), langileek zein enpresako prebentzio-eginkizunetan diharduten beste pertsonak emandako informazioa 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, laneko osasunari eta segurtasunari buruzko barne-arau propiorik dagoen, edo prebentzioa egiten diren jarduerak guzti-guztietan presente dagoen, besteak beste).

Jardute-gradu hori gauzatzeko ardurak legala enpresariari dagokio, eta hori dela-eta prebentzio-ko ordezkarien, izendatutako langileen eta prebentzio-teknikarien parte-hartzearekin kontaktatu du.

Jarduteko badaezpadako prozedura



Lehen esandako **HIRU HELBURUAK** erdiesteko bideari ez zaio berdin ekiten; zenbait faktore hartu behar dira aintzat, hala nola enpresa edo lantegi bakoitzeko kondizio bereziak, enpresaren ezaugarri orokorrak, antolamenduarenak, lan-harremanak, zer sektoretan dabilen... Prozesua ez da lineala izaten, ez denboran, ez garapen-bidean.

Hiru helburu horiek lau aplikazio-unetan banakatuko ditugu.

LEHEN UNEA

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



BIGARREN UNEAN

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 deduzituko da zer adierazgarri behar ditugun laneko indarkeria haren lehen faseetan hautemateko eta, hala, langileen osasunak eta enpresak kalterik jaso ez dezaten eta, lan-giroa pixkanaka narriatuta, konpon ezineko koadro bilaka ez daitezten.

Hemen ere inkesta baten bitartez eta LAPLaren 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 motibagarriak. Karga edo mehatxutzat dauzkan kide eta mendekoen kontrako ekintzak egitea merezi duela pentsarazten diote elementu hauek erasotzaileari.

c. Faktore bizkorgarriak. Erakundearen antolamenduaren aldaketekin (berregituraketa, berrantolaketa, plantila-murrizketa...) eta esparru soziolaboraleko beste faktoreekin lotuta egon litezkeenak.

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

Lan egonkortasuna	Antolamendu-politika
Gidaritza	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.

HIRUGARREN UNEAN

Prozesuaren hirugarren unean saihestu ezin izan diren lan-indarkeriako egoerek eragin-dako salaketak kudeatu behar dira

Une honi zuzenean, prozeduraren aurreko uneak ahitu gaberik ere, ekiteko aukera aztertu behar da, jokabidea bereziki esanguratsua baldin bada, nola 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, psikosozilogian 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 kaltetuak berak Segurtasun eta Osasun Batzordeari hala eskatuta hasiko da, edo bestela Prebentzio Ordezkaritari eskatuta. Bereziki zaindu behar da Espainiako konstituzioaren 24. Artikuluak aitortzen duen benetako babes izateko eskubidea bermatzen dela eta kaltetuak izan dezala bere esku auzia nola eta zer baliabideren bidez nahi duen, ala ez, planteatzeko aukera.

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 gora-behera. Hala, antolamendu-neurriak eska daitezke, zuzengarriak, enpresari trebakuntza-alorrean betebeharrak ekarriko dizkietenak, lanpostu-aldaketak, jazarpena badela adierazten duten eta jazarlearen identitatea azaltzen duten ebazpenak argitara 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 aurrekari zerranda
- ikerketaren ondorioz frogatutako 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.

Azkenik, 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 ordezkari legalari.

Ebazpenaren ondoko fasea. Gomendatzen da, halaber, prozeduraren bidez zenbait eskumen ematea batzordeari ebazpenaren ondoren aplikatzeko. Hala, proposatutako neurrien jarraipena eta ez diskriminatze 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.

LAUGARREN UNEAN

Laugarren unean, ondorengo fase osoaren kontrola eta segimendu jarraitua egiteko sistema eskura izan behar da.

1. eta 2. uneetan hautemandako akatsen komunikazioak eta batzordeak 3. unean egindako ebazpen-proposamenak bildu eta horiek behar duten erantzuna eman; horixe 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-kondizioak ere hobetzea, hain juxtu. 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, indarkeriako egoera larriren bat edota salaketa faltsuren bat hautemanez gero, aplikatu beharreko diziplina-neurriak aplikatzen.



Enpresariak hiru ildotan eragiteko obligazioa du, prozedura honen arabera:

1. 1. eta 2. uneetan hautemandako jarduera ustelak. Funtsean, hiru konturi buruzkoak izan ohi dira:
 - Erakundearen egiten den prebentzioaren kudeaketari buruzkoak. Prebentzioko neurri generikoak direnez, enpresaren ohiko prebentzio-sistemaren bitartez kudeatuko dira.
 - laneko indarkeriaren aurkako prebentzio-ekintzei buruzkoak.
 - erakundearen barruko indarkeria-giroari buruzkoak.
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 (izandakoak nahiz izan zitezkeenak) larritasuna
 - egon beharreko prebentzio-neurriak ez egotea edo gaizki egotea
 - lan-jardueraren antolamenduko hutsak
3. Behar izanez gero, sektorearen Hitzarmen Kolektiboak xedatutako zigor-araubidea aplikatuko da. Bereziki gomendatzen da zigorrak graduatzeko irizpideak aurreikustea, hala nola:
 - berrerortzea
 - 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, hurko, 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 iradokitzeko 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.

ONDORIOAK

Arrisku psikosozial eta antolamenduko prebentzioari heltzeko enpresariak (“antolamendua niri bakarrik dagokit”; “gastua argi ikusten dut, baina, non dago onura?”) zein langileek (gaurko egoera ekonomikoa dela-eta lana galtzeko beldurra) izan dituzten zailtasunak eta zalantzak gora-behera, inguru psikosozialeko lan-kondizioei (funtsean lanaren antolamenduari eta giza harremanei) zein pertsonaei berei (eraginpean egoteko arriskua minimizatzeko) eragiten dieten jardura guztiek ondorio onak dakarzkie, bai langileei, bai erakundeari berari.



Langileentzako abantailak dira lanaren kalitate hobea izatea, lanak asebetetze handiagoa ekartzea, alegia, zeinak haren osasuna eta ongizatea hobetuko baititu. Pertsona «osasuntsu» bat pertsona motibatua da, zeinaren jakintza, dedikazio eta gaitasunak bere buruaren eta erakundearen mesederako aritzen baitira.

Enpresari dagokionez, berriz, lan-kondizioak eta lan-bizitzaren kalitatea hobetzea, absentismoa eta lan-istripuak urritzea, produktibitatea handitzea eta ematen dituen zerbitzuen kalitateak gora egitea dira abantailak.

EGILEAK

- Juan Carlos Alastruey Anza
- Maite Gomez Etxebarria

BIBLIOGRAFIA ETA AIPAMENAK

- NTP 443 Factores Psicosociales: metodología de evaluación
- NTP 450 Factores Psicosociales: fases de evaluación.
- NTP 603 Riesgo Psicosocial: el modelo demanda-control-social I
- NTP 604 Riesgo Psicosocial: el modelo demanda-control-social II
- NTP 702 El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- Europako Ikuskatze Kanpaina 2012. Evaluación de Riesgos Psicosociales
- NTP 891-892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral. 2011.
- NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. LSHIN, 2010.
- NTP 856 Desarrollo de competencias y Riesgos Psicosociales I
- Protocolos sobre Acoso Laboral. Procedimiento de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia Laboral. GIMENO, M.A.; MEJÍAS, A.; CARBONELL, E.J. Tirant lo Blanch: Valentzia. 2009.
- El acoso moral en el trabajo. Evaluación, Prevención e Intervención. OSALAN, 2004.
- Guía explicativa de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo. Laneko Ikuskaritzako eta Gizarte Segurantzako Zuzendaritza Nagusia. 2009.
- LSHINaren Psikosoziologiako ataria.
- Hainbat sindikatuk ekintza sindikalari, prebentzioaren kudeaketari eta arrisku psikosozialen aurreko jokabideari buruz argitaratutako gidak.