

MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



**Asociación Socialmente
Responsable**

0. ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Participación en Iniciativas Externas.

Prevención de Riesgos Psicosociales

Índice

- 1. Introducción.**
- 2. Concepto y definición de riesgo psicosocial. Principales riesgos psicosociales.**
- 3. Factores que generan riesgos psicosociales.**
- 4. Consecuencias.**
- 5. Normativa.**
- 6. Medidas preventivas.**
- 7. Control y evaluación de prevención de riesgos psicosociales.**
- 8. Recomendaciones de Buenas Prácticas.**

1. Introducción.

Las empresas tienen asumidas una serie de medidas mínimas de prevención en riesgos laborales y la Ley exige dichas medidas en aras de un óptimo entorno laboral.

Desde la **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella** entendemos que los riesgos psicosociales deben prevenirse de igual manera y por ello hemos elaborado un Manual de Prevención de Riesgos Psicosociales para empresas.

Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como del ámbito social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia,) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

En este Manual ofrecemos una guía de buenas prácticas en prevención de riesgos en el área psicosocial, definiremos qué son los riesgos psicosociales, los principales riesgos psicosociales en el entorno laboral, sus consecuencias, los factores que intervienen, los principales riesgos psicosociales, su normativa y control, evaluación y prevención de riesgos psicosociales.

Como Asociación de Empresarios era necesario ofrecer a las empresas una guía para recomendar una serie de Buenas Prácticas en prevención de riesgos en el área psicosocial, además ser vía de análisis y detección, gestión y superación y servir como herramienta de sensibilización y apoyo a los empresarios y profesionales respecto a este asunto.

2. Concepto y definición de los factores psicosociales:

En prevención de riesgos laborales se denominan factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual. Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud física, psíquica o social del trabajador como al propio desarrollo del trabajo.

Los principales riesgos psicosociales son:

- Estrés laboral.
- Violencia en trabajo.
- Acoso laboral o mobbing.
- Acoso sexual.
- Burn out o desgaste profesional.

Cuando las condiciones psicosociales son adecuadas se facilita el trabajo, hay mayor satisfacción laboral, personal, incremento de la productividad y competencia profesional. Sin embargo cuando las condiciones psicosociales no son las adecuadas, existen riesgos que afecten negativamente en la salud y el bienestar del trabajador.

Es importante reseñar que la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 7.d considera que la organización del trabajo forma

parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y la seguridad de los trabajadores, razón por la cual, las características de la organización del trabajo deben ser convenientemente evaluadas, controladas y modificadas.

Estrés laboral

El estrés es la reacción o respuesta del individuo que se puede somatizar en cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, ante una determinada situación o estímulo.

Es hoy por hoy, el riesgo psicosocial de mayor incidencia y el que está más extendido. Aunque en la actualidad no existe una legislación específica acerca del estrés laboral, sí existen planteamiento legales generales que aluden a los límites de la carga de trabajo. La jurisprudencia española en diferentes actuaciones ha considerado al estrés como causa de trastornos conductuales y personales y ha optado por considerarlo accidente laboral, un daño a la salud causado por el trabajo.

La violencia laboral

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, verbal, física y psicológica, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia.

En el ámbito laboral se pueden dar diferentes tipos de violencia laboral, ya que ésta puede provenir de personas que no están relacionadas con el propio trabajo y como en situación de robo y atracos en el lugar de trabajo. Hay otro tipo de actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta algún tipo de servicio y habitualmente se genera de la frustración en las expectativas de servicios, de la ira y la rabia ante la incapacidad para obtener lo deseado. Por último destacamos los actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo.

Acoso laboral o Mobbing

Es una forma de violencia en el trabajo, pero por sus características, consecuencias e incidencia, conviene estudiarse por separado y parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

El mobbing es considerado uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo afirma que “En España, se ha dado una variedad terminológica notable para nombrar este fenómeno: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc. Básicamente, se ha adoptado la conceptualización que H. Leymann realiza y que denomina mobbing. No obstante, entendemos que tanto lo que define al proceso como su desarrollo y posteriores consecuencias encaja mejor en la conceptualización de Acoso Psicológico en el Trabajo.”

La situación se caracteriza por ser un conflicto donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado, una relación dominante/ dominado en la que el que controla el juego intenta someter al otro y hacerle perder su identidad. También es necesario reconocer los casos en que un enfrentamiento o un conflicto mal resuelto pueden dar lugar, en ocasiones, a que comience una situación de mobbing.

Normalmente el mobbing se ejecuta a través de la limitación y manipulación de la comunicación y la información así como el contacto social y desacreditar su capacidad profesional delante de compañeros

El directivo debe saber fomentar el espíritu colaborativo, saber mandar liderando y de forma autoritaria, que la comunicación entre estamentos de la empresa sea fluida y estar formado en el área de gestión de conflictos.

Si una persona es víctima de abusos debe acudir a servicios sanitarios (médico de empresa, psicólogo, psiquiatra), acudir a los servicios de PRL de su empresa o su sindicato. Puede reclamar también una inspección de trabajo al organismo pertinente.

Acoso sexual

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral.

Habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no hay chantaje en el mismo. El chantaje sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual. Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar o sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. En este caso, el tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar al destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada.

El Bournout o desgaste profesional

Es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que culmina en un estado de agotamiento emocional, fatiga para las tareas laborales. Se diferencia del

estrés como riesgo psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal.

En el síndrome de Bournout se caracteriza por el agotamiento emocional y una baja realización personal y conlleva actitudes y sentimientos negativos en el entorno laboral y en el rol profesional.

3. Factores que generan riesgos psicosociales:

Por factor de riesgo de origen psicosocial se entiende todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosocial tienen una serie de características propias: no se circunscriben a un espacio y a un tiempo determinado, suelen propiciar errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.

Para que se produzca una reacción de estrés es necesario un agente estresor que puede serlo para una persona o no, ya que hay personas que toleran mucho estrés y otras menos resistentes. Los agentes estresores más comunes son la inseguridad en el trabajo, los cambios y transiciones de la carrera profesional, los turnos laborales, el trabajo nocturno, cargas inadecuadas cualitativa y cuantativamente, exposición continuada a peligros, las relaciones en el trabajo, personal a cargo, clientes etc...

Al evitar dichos riesgos la empresa puede evitar absentismo, presentismo e intenciones de abandono y de igual manera puede aumentar la productividad, satisfacción y compromiso laboral. El trabajador puede evitar los efectos del estrés y aumentar la motivación y satisfacción personal.

4. Consecuencias:

- Absentismo.
- Bajas.
- Descenso productividad.
- En determinados trabajos incremento de la siniestralidad.
- Trastorno del estado de ánimo y de salud así como inclinación a conductas negativas como adicciones.
- Daños psíquicos: ansiedad, problemas para conciliar el sueño, falta de motivación, malestar, tensión, estrés pasajero y temporal, estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional o incluso a abandonar el propio trabajo.

El absentismo suele ser consecuencia de un riesgo psicosocial y está asociado a un desequilibrio esfuerzo-recompensa por parte de los trabajadores, al igual que muchas de las bajas laborales. A nivel individual una respuesta de estrés aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculares, cardiovasculares y trastornos psicósomáticos de amplio espectro. La sobrecarga laboral suele trasladarse a su ámbito familiar dando lugar a conflictos. Las consecuencias del estrés son diversas y numerosas: hay efectos psicológicos, fisiológicos, conductuales, organizacionales y cognitivos.

5. Normativa en prevención de Riesgos psicosociales:

No existe en la Unión Europea normativa relativa a la prevención de riesgos psicosociales siendo en España la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, la encargada de regularlo.

6. Medidas preventivas ante los riesgos psicosociales

Las empresas deben desarrollar las medidas necesarias para la eliminación y control de los riesgos psicosociales en el trabajo y el punto más relevante es la planificación de la prevención. La intervención frente a los riesgos psicosociales implica introducir cambios en las estrategias de gestión de personal y producción para mejorar la organización del trabajo.

En líneas generales las medidas preventivas deben tender de forma general potenciar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva; fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía; garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo; conciliación de la vida familiar y laboral y adecuar la cantidad de trabajo al tiempo de duración la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos de o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variables, sobre todo cuando el salario base es bajo; promocionar la autonomía de los trabajadores. Es fundamental identificar, medir, evaluar y corregir dichos riesgos psicosociales.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia. Los cambios en las organizaciones, los procesos de globalización actual y la exposición de los riesgos psicosociales se han hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario, su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son negativos provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés y pasan a ser factores psicosociales de riesgo a de estrés.

Las consecuencias del estrés y los costes del mismo son soportados tanto por los individuos (enfermedad, incapacidad) como por la empresa (absentismo, bajo rendimiento).

Para evitar la aparición del estrés es una organización de trabajo habría que determinar qué aspectos concretos de una determinada organización pueden ser fuentes de estrés.

Los aspectos como los que más comúnmente originan este problema suelen ser un fuerte ritmo de trabajo y demanda excesivo del mismo, grandes responsabilidades, ambigüedades en los puestos, inadaptación al mismo, inestabilidad laboral, relaciones personales conflictivas, dirección incorrecta e inadecuada y peligrosas en el desempeño de las funciones exigidas en el puesto.

Es muy importante el desarrollo de sistemas de información y comunicación efectivos. Es fundamental que los puestos de trabajo estén claramente definidos qué ya que es un factor estresor determinante, ya que el trabajador, al no saber exactamente qué tiene que hacer, de qué manera, qué áreas son de su responsabilidad, se traduce en una sensación de incertidumbre y amenaza.

No hay que olvidar que es previsible que aparezcan conflictos en una empresa pero hay que tener claro la resolución de los mismos, mediante métodos preventivos, creación de procedimientos de arbitraje y mediación y si es necesario, la impartición de formación a los empleados para la resolución no traumática de conflictos.

Debemos tener en cuenta que un ambiente social en el trabajo que es cordial, que hay empatía y comprensión entre todos y sobre todo entre diferentes jerarquías de la empresa va a propiciar una sensibilización que facilita la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales.

7. Control, evaluación y prevención de riesgos psicosociales

Para asegurar la salud de los empleados y de carácter voluntario es recomendable integrar dentro del plan de prevención de la empresa la evaluación de riesgos psicosociales, de accidentes y riesgos psicosociales. Para ello se debe evaluar periódicamente dichos riesgos.

Los riesgos psicosociales identificados deben ir acompañados de medidas preventivas y una planificación específica para cada uno de ellos. Estas medidas pueden ser organizativas, de intervención o afrontamiento (incluyen jornadas de formación y sensibilización) y medidas de proteccióno rehabilitación.

La evaluación de dichos riesgos debe regirse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, el denominado principio de prevención en origen y desde un prisma multifactorial, contemplando aspectos como la tarea en sí a realizar, la organización del trabajo, el ambiente laboral, el desempeño de las tareas etc... Es relevante que los propios trabajadores participen en el proceso de evaluación.

Es necesario definir el problema que se debe estudiar y sus diferentes aspectos o facetas, hay que intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestros objetivos. Por una parte, tendremos información oral, y por otra tendremos información escrita. Debemos tener recopilada el organigrama oficial de la empresa, horarios y sistemas de promoción, características de la plantilla (sexo, edad, puesto, etc) y aspectos que afectan al personal como el absentismo, enfermedades,

declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación de la persona, solicitud de cambio de puestos, sanciones, etc.

Métodos de Evaluación admitidos por la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social

Existen una serie de métodos generales para evaluar los factores de riesgo psicosocial.

Los distintos métodos pueden agruparse en dos categorías:

- Los métodos cuantitativos, que consisten en cuestionarios y encuestas, y que son los más utilizados.
- Los métodos cualitativos, que consisten en entrevistas y grupos de discusión.

Entre los métodos cuantitativos destacan, por ser los de mayor fiabilidad y validez probada, los elaborados por entidades de acreditado y reconocido prestigio como el Método AIP (Centro Nacional de condiciones de Trabajo de Barcelona-INSHT), el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral o el Manual para evaluación de riesgos psicosociales en PYMES (INSHT e Instituto de Biomecánica de Valencia, con subvención de la Agencia Europea).

En 2012 arrancó la Campaña Europea de Inspección para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo cuyo objetivo fundamental es llamar la atención a través de la acción inspectora sobre los riesgos psicosociales en el trabajo con el objeto de verificar la no inclusión de los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgo de las empresas.

Puede resultar más complicado en los casos de las pequeñas empresas y sobre todo aquellas donde la gestión de la prevención es asumida por el empresario o un trabajador asignado (personas no expertas).

Para facilitar el entendimiento y detección básica en estos casos, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) ha elaborado una guía denominada “Manual para la evaluación y prevención de riesgo ergónomicos y psicosociales en la PYME”, para utilizarse en las pequeñas empresas, donde suele ser inadecuada la aplicación de cuestionarios o escales existentes para evaluar estos riesgo. Esta guía se ha diseñado más como una herramienta de detección inicial de posibles riesgos o problemas que como una herramienta de evaluación.

Entre los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales en España nos encontramos con el Método FPSICO, que es el Método oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Destaca también el Método Prevelab-psicosocial, el cual plantea una estructura organizacional. El del Instituto Navarro de salud Laboral (INSL) es uno de los más utilizados y de gran prestigio y se publicó su primera edición en 2002. Para su evaluación se basaron en los modelos de Demanda-Control-Apoyo (Karasek, 1976 y 1978; Jonson y Hall, 1988; Karaked y Theorell, 1990) y el de Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996).

También es relevante el Método MARC-U que evalúa los riesgos psicosociales y comportamentales, elaborado por la Universidad de Valencia, formado por dos baterías de preguntas que se complementan que se pueden usa por separado.

Otro de los mismos, el método del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP) que tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales partiendo de la idea de evaluación de puestos. Usado con frecuencia es el Método Istar-21, que se elaboró para identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales con la misma base teórica que otros medios.

Hay que tener en cuenta diferentes criterios de evaluación que, de forma general, puedan servir para analizar, evaluar y validar los elementos de evaluación general de

los factores y riesgos psicosociales como son los criterios psicométricos que nos dan las pautas para conocer si sirven o no sirven para su objetivo, como la validez o la fiabilidad. Por otro lado es fundamental el grado de difusión.

La realización periódica de los riesgos psicosociales parece oportuna y una forma de contrastar el desarrollo e las empresas y organizaciones.

Es importante mantener en todos los casos el objetivo de la atención y valoración de los riesgos psicosociales como fuentes de daño para la salud de los trabajadores. La preocupación por su evaluación, control y gestión debe ajustarse a las condiciones, tamaño y posibilidades de cada organización, lo que supone que la forma de ejercerlo depende no solo de criterios cada situación y según el contexto.

Entre las prioridades para la acción en la prevención está el apoyo social; entre los tipos de apoyo social destacamos el apoyo emocional, que comprende la empatía, el cuidado, el afecto, la confianza y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes. El apoyo instrumental que directamente ayudan a quien lo necesita; se ayuda a otro a hacer o acabar el trabajo, se cuida de alguien, etc. El apoyo informativo es el uso de la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas. El apoyo evaluativo sólo implica la transmisión de información, y no el afecto que se transmite en el apoyo emocional.

Metodología y objetivos de la evaluación

Es esencial delimitar qué método y qué técnicas se van a evaluar. La elección dependerá, sobre todo, del problema concreto que se ha de evaluar. Definir el método de investigación adecuado nos sitúa en el teórico del conjunto el proceso de evaluación, mientras que la elección de las técnicas que se han de emplear se refiere a un nivel práctico; en concreto, las técnicas de investigación son instrumentos para la recogida, tratamiento y análisis de la información.

Según sea la naturaleza del problema se ha distinguido entre métodos cualitativos o estructurales y métodos cuantitativos o distributivos.

Conviene el método cuantitativo, cuando se trata de analizar todos aquellos aspectos en que la cantidad y su incremento o decrecimiento constituyen el objeto de la descripción. La técnica más característica del método cuantitativo es la encuesta.

Por su parte, interesa el método cualitativo cuando se trata de obtener información acerca de por qué las personas piensan o sienten. Las más características del método cualitativo son el grupo de discusión y la entrevista semi dirigida y en profundidad.

En la mayoría de los casos, el objetivo de las organizaciones consiste en obtener una visión global de los riesgos psicosociales que pueden estar afectando a sus trabajadores o a la mayor parte de su plantilla laboral, de forma que sea posible iniciar líneas de control y prevención de los mismos a fin de mejorar el bienestar general de los trabajadores y las organizaciones.

Técnicas de control

Muchas de las técnicas de las que a continuación se habla, fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento aunque tiene utilidad a nivel preventivo de cara a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

Las técnicas se pueden clasificar en:

- Generales: tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frentes al estrés.
- Cognitivas: su finalidad sería cambiar la forma de ver al situación (la percepción, la interpretación, y evaluación del problema y los recursos propios).
- Fisiológicas: están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguientes.
- Conductuales: tienen como fin promover conductas adaptativas: dotas al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayudan a afrontar un problema.

El uso de técnicas de solución de problemas implica fundamentalmente un cambio de actitud a la hora de afrontar estos últimos. Constituyen también una manera eficaz de combatir el estrés no sólo en el trabajo, si no en nuestra vida en general.

8. Recomendaciones de Buenas Prácticas en prevención de riesgos en el área psicosocial:

- Establecer protocolos de actuación que definan gestión preventiva psicosocial de la empresa.
- Facilitar canales de comunicación de participación y comunicación.
- Informar y formar en materia preventiva.
- Garantizar un trato justo y respeto.
- Conciliación vida familiar y laboral.
- Fomentar el liderazgo basado en valores.
- Favorecer la autonomía en el trabajo y el desarrollo profesional.
- Fomentar el apoyo social.
- Planificar y organización óptima del trabajo.
- Crear y fomentar ambientes de trabajo saludables.
- Vigilar la salud y potenciar un estilo de vida saludable.

Estas son algunas medidas que nos ayudarán, sin duda, a prevenir los riesgos psicosociales, en nuestra empresa y nos ayudarán a mantener la salud de nuestra organización:

- Fomentar el apoyo y la comunicación efectiva entre los trabajadores y los superiores en la realización de las tareas con objeto de eliminar el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros.
- Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas, fomentando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, la asignación de tareas, turnos a desarrollar... etc.

- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, garantizando la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres, ofertando salarios justos...etc.
- Formación del personal, tanto de trabajadores como superiores para detectar el aumento de la tensión.
- Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada y diseñar los puestos de trabajo de acuerdo a las capacidades individuales del trabajador, con objeto de disminuir la sobrecarga mental de los trabajadores.
- Proporcionar toda la información necesaria, adecuada, y a tiempo, para facilitar la realización de las tareas.
- Proporcionar las ayudas pertinentes para que la carga o esfuerzo de atención y de memoria llegue hasta niveles que sean manejables.
- Reducir o aumentar la carga informativa para ajustarla a las capacidades de la persona así como facilitar la adquisición de la información necesaria y relevante para realizar la tarea.
- Fomentar la resolución de problemas y conflictos.
- Incluir la prevención de acoso moral y sexual en el trabajo como política de empresa.
- Establecimiento de protocolos de detección dentro de la empresa y mecanismos de solución y apoyo a la víctima.
- Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, introduciendo medidas de flexibilidad.