

Flexibilidad psicológica: Una forma de intervenir los factores de riesgo psicosocial de profesionales en Colombia

Alumno: Lina Marcela García Fajardo

ICADE BUSINESS SCHOOL



MURH

Director: Ignacio Sobrino de Toro

09 de enero 2022

Índice

Resumen-Abstract.....	1
Marco teórico.....	2
Objetivos.....	5
Hipótesis planteada.....	5
Metodología.....	5
Resultados.....	6
Conclusiones.....	9
Referencias bibliográficas.....	10
Anexos.....	11

Resumen-Abstract

Resumen

Este trabajo se centra en el análisis de las posibles relaciones que pueden existir entre la flexibilidad psicológica y los factores de riesgo psicosocial. Con el fin de comprender mejor ambos fenómenos se revisa literatura científica y se realizan 10 entrevistas individuales a diferentes profesionales de los recursos humanos, y se logra recoger información relacionada con la prevención e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo y su posible impacto en el desempeño y la salud de los trabajadores, así como en la flexibilidad psicológica y su influencia en el manejo de dichos riesgos. Para cumplir con los objetivos del estudio se realiza una investigación de tipo cualitativo.

El estudio apunta a que la flexibilidad psicológica podría ser una herramienta de afrontamiento de los riesgos psicosociales. Así mismo se concluye que el riesgo psicosocial es un problema creciente en las empresas y del que son responsables distintos escenarios organizacionales por lo que es necesaria la prevención e intervención oportuna e interdisciplinaria, esto con el fin de prevenir futuras enfermedades clínicas. Sin embargo, no solo es necesario una intervención organizacional, sino que las personas puedan aprender a gestionar sus emociones utilizando estilos de afrontamiento y recursos psicológicos que potencialicen positivamente la percepción de su propia realidad.

Abstract

This work focuses on the analysis of the possible relationships that may exist between psychological flexibility and psychosocial risk factors, In order to better understand both phenomena, the scientific literatura is reviewed, and 10 individual interviews are carried out with different human resources professionals, and it is posible to collect information related to the prevention and intervention of psychosocial risks at work and its posible impact on the performance and health of workers, as well as psychological flexibility and its influence on the management of said risks. To meet the objectives of the study, qualitative research is carried out.

The study suggests that psychological flexibility could be a coping tool for psychosocial risks. Likewise, ir is concluded that psychosocial risk is a growing responsible problema in companies and of which there are different organizational scenarios, so timely and interdisciplinary prevention and intervention is necessary, this in order to prevent future clinical diseases. However, not only an organizational intervention is necessary, but people can learn to manage their emotions using coping styles and psychological resources that positively empower the perception of their own reality.

Marco teórico

Los riesgos laborales son un tema de atención y preocupación para todas las empresas dado a que generan gastos económicos por su impacto en variables como el absentismo, la rotación, la accidentalidad y las enfermedades de tipo laboral. Según Salamanca, Pérez y Olarte (2019, p. 6) “Los factores de riesgo psicosociales se han convertido en el mayor problema de absentismo laboral en las organizaciones de índole privado o público, ceñido a esto, la implementación de métodos de evaluación de RPS en las empresas de algunos sectores comerciales consideran innecesaria la aplicación de instrumentos de detección de los factores psicosociales. El proceso aplicativo es vital para el reconocimiento oportuno de los factores de riesgo psicosocial y así poder implementar estrategias, programas de mitigación de los riesgos psicosociales, logrando de esta forma grados de exposición al riesgo menores, y generar espacios de trabajo seguros y sanos que no afecten la salud física y mental de los trabajadores”.

Es por esto que desde la Alta dirección de toda empresa es recomendable que se realice el diseño y la ejecución de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que vele por implementar las estrategias necesarias para prevenir al máximo la ocurrencia de accidentes laborales o bien de activar toda una ruta de intervención en dado caso de que se llegasen a presentar. Un ejemplo de dicha importancia puede explicarse a través del concepto de seguridad y salud en el trabajo, el cual según Vargas (2015, p. 6) puede definirse como “Aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”. Sin embargo, es recomendable que todo modelo o programa de Prevención de riesgos laborales o Seguridad y salud en el trabajo se encuentre encaminado a velar por el cumplimiento de protocolos y políticas, encaminadas a mitigar afectaciones en la seguridad y salud de los trabajadores y por el contrario optimicen la calidad de vida y el bienestar de las personas que trabajan en una organización determinada (Henoa, 2013, citado en Polanco y Garcia, 2016).

Partiendo de esta base, se consolida la importancia de entender y abordar a profundidad una de las clasificaciones de riesgos laborales con mayor impacto en la salud y el desempeño de los trabajadores de cualquier organización; El riesgo psicosocial. El cual según el comité mixto OIT-OMS (citado por el Observatorio de riesgos psicosociales, 2004), los riesgos psicosociales se consideran: "Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo".

Según lo anteriormente mencionado, se hace primordial no solo evaluar las condiciones de trabajo de las personas sino identificarlas como aspectos relevantes e influyentes en su desempeño y salud. De igual forma es importante identificar las condiciones por fuera del trabajo, es decir, el entorno en el que vive la persona, su familia, las condiciones sociodemográficas que le caracterizan y las situaciones puntuales que puede estar enfrentando en su día a día. Dichas circunstancias son enfrentadas según las características individuales de cada persona, es por ello que la manera de confrontar determinadas situaciones varía según la personalidad, los estilos de crianza, el carácter y los estilos de afrontamiento de cada quien.

Ahora bien, el concepto de riesgo psicosocial nos menciona las “capacidades del trabajador” por lo que para entender y poder intervenir el riesgo psicosocial en cualquier persona que se desenvuelva en un entorno laboral, se deben tener en cuenta tal y como se mencionó anteriormente sus características individuales las cuales impulsan o imposibilitan a la persona a que perciba y por ende confronte las situaciones que le ocurren de una manera predeterminada. De esta manera puede existir el estrés, pero si lo gestionamos de forma óptima se puede evitar que resulte en un estrés crónico y por último en enfermedades que pueden no tener ningún tipo de reversibilidad.

La exposición a agentes estresores va a estar siempre presente, sin embargo, nuestro comportamiento tiene una gran influencia en evitar o agilizar que se vuelva crónico. Es importante mantener una buena calidad de vida, optando por hábitos de vida saludables que impulsen nuestra salud y mitiguen la aparición del estrés y posibles enfermedades que se desarrollen a partir de este.

Solis y Vidal (citado por Barraza y Silerio, 2007) ayudan a argumentar lo anterior, mencionando que “Son los estilos de afrontamiento los que determinarán el uso de ciertas estrategias, así como su estabilidad temporal y situacional.”

Sin embargo, es necesario que para que exista fuertes y adecuados estilos de afrontamiento, se realicen esfuerzos mentales y del comportamiento que se logren ajustar al entorno cambiante, esto con el fin de lograr gestionar las circunstancias que pueden caracterizarse como amenazantes para el individuo y que muchas veces podrían considerarse como aquellos que superan sus recursos personales. (Lazarus y Folkman, citado en Castaño y León, 2010)

El entorno laboral nos exige adaptarnos a situaciones amenazantes y a cambios que muchas veces no se perciben de manera positiva. Dichas exigencias harán que nos enfrentemos a nuevos retos o desafíos de manera más sana y percibamos las situaciones con mejor actitud. Es en este momento en donde entra a jugar un papel importante la flexibilidad psicológica, entendida según Hayes, Lloyd, Bond y Flaxman

(citado en Aguirre, Clavijo, Manjarres, Ramírez y Henao, 2021) como “la habilidad de las personas para centrarse en la situación que están viviendo en el presente, y dependiendo de las oportunidades que le ofrece esa situación con relación a los propios valores y metas, permite poner en marcha acciones encaminadas a ellas, incluso con la presencia de eventos privados dolorosos.”

Existen distintos mecanismos o componentes del término de flexibilidad psicológica que son importantes entender para el análisis del presente estudio. Estos son la Defusión cognitiva, Aceptación, Yo-contexto, Contacto con el momento presente, Valores y Acción comprometida. Los presentes componentes se definirán más adelante en los anexos.

Tras haber definido el concepto de riesgo psicosocial y flexibilidad psicológica, nos concentraremos a entender ahora algunos de los efectos que la exposición prolongada a los factores de riesgo psicosocial tiene en la salud de los trabajadores.

El no saber autogestionar las respuestas estresantes del entorno y el sentir que nuestros recursos están siendo superados recurrentemente por circunstancias en el trabajo (intralaborales) o fuera del trabajo (extralaborales) en interacción con nuestras características individuales puede terminar generando patologías muchas veces sin reversibilidad. Algunas de las patologías derivadas de la exposición continua a los factores de riesgo psicosocial son el estrés, burnout, la depresión, la ansiedad y el trastorno de estrés postraumático. Estas enfermedades tienen un componente de base, sin embargo, si no existiese un desencadenante no tendrían por qué manifestarse. Un ejemplo de lo anterior fue mencionado por el Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (citado en Tascón, 2020), quienes mencionaron que la exposición directa de los riesgos psicosociales en el trabajo afecta a los trabajadores, causando alteraciones en su salud y generando posibles patologías no solo de tipo psicosocial sino médicas. Algunas de estas son enfermedades de tipo cardiaco, gástrico, inmunitario y musculoesquelético.

Este trabajo, se centra en determinar cómo puede la flexibilidad psicológica unida con nuestras características individuales (factores de personalidad y estilos de afrontamiento) evitar el desencadenamiento de efectos negativos y enfermedades causadas por la presencia de factores de riesgo psicosociales en el trabajo.

Según lo anteriormente mencionado, y tras haber definido el concepto de flexibilidad psicológica, se estudiará y argumentará si esta última es capaz de gestionar eventos privados de una persona.

Objetivos

Objetivo general:

Explorar si la flexibilidad psicológica ayuda a gestionar los factores de riesgo psicosociales en el trabajo

Objetivos específicos:

- Indagar de qué manera podría la flexibilidad psicológica ayudar en el manejo de la presencia de los factores de riesgo psicosocial
- Explorar qué tipo de factores de riesgo psicosocial son gestionados a través de la flexibilidad psicológica

Hipótesis planteada

La flexibilidad psicológica puede contribuir en el afrontamiento de los riesgos psicosociales tanto intralaborales como extralaborales.

Metodología

El tipo de estudio llevado a cabo fue de tipo cualitativo.

La metodología que se realizó consistió en lo siguiente:

En primer lugar, se llevó a cabo una revisión bibliográfica para contextualizar la investigación. Se recopiló información proveniente de estudios, ensayos, artículos y revistas académicas. Para ello se utilizaron las siguientes fuentes de investigación: Google Académico, Scielo, Redalyc, Yahoo search y Dialnet.

En segundo lugar, se realizó una investigación cualitativa a través de entrevistas individuales a trabajadores de diferentes empresas en Colombia que desempeñan o han desempeñado el rol de jefes, coordinadores, consultores y analistas en el área de los Recursos humanos.

Las entrevistas se realizaron para profundizar en el conocimiento existente entre el concepto de flexibilidad psicológica y los factores de riesgo psicosocial y explorar cuáles de los factores de riesgo psicosocial podrían tener un impacto en la flexibilidad psicológica. Para dicho estudio se llevó a cabo una revisión de la literatura complementada con dichas entrevistas.

Resultados

Se observa que cada una de las personas entrevistadas generaron una percepción común relacionada con la utilidad que tiene la flexibilidad psicológica en el manejo de los factores de riesgo psicosocial.

Durante las entrevistas se pudo observar la manera en la que algunos de los componentes de la flexibilidad psicológica estuvieron presentes. Un ejemplo de ellos es la aceptación el cual según Cruz et al (citado en Aguirre et al, 2021) se definen como “La adopción de una postura abierta, receptiva, flexible y sin juicios respecto a la experiencia que tiene lugar momentoa momento, aun cuando el contenido resulte indeseable y angustioso”. En las entrevistas se enfatizó la importancia de generar concesiones entre el trabajo y la vida personal-familiar con el fin de crear un ambiente de confianza, lo que lleva a desarrollar mayor compromiso y sentido de pertenencia en los empleados y así mismo impacta directamente en el cumplimiento de objetivos organizacionales. De estamanera se logró determinar que es fundamental aprender a gestionar situaciones personales para prevenirla aparición de síntomas físicos y emocionales que pudieran generar futuras patologías. Así mismo se pudo establecer como algunos de los factores de riesgo psicosocial podrían estar presentes en este tipo de escenarios y llegar a ser intervenidos a través de la flexibilidad psicológica.

Tal cual como lo definió la universidad pontificia javeriana a través del diseño de la batería de riesgo psicosocial (2008) en una de sus dimensiones: La influencia del entorno extralaboral sobre el laboral, siendo este la manera en la que influye mi trabajo en mi vida diaria (familia, área personal) las situaciones personales y familiares pueden llegar a tener influencia directa en nuestro trabajo. Por ello, es fundamental tener contacto con el momento presente y ser observador de las propias experiencias a través de los valores personales que pueden caracterizar a una persona. Según Lingard y Francis (citado por Biedma y Medina 2014) “Existen evidencias de que las empresas tienen mucho que ganar cuando ayuda a los trabajadores en la persecución del equilibrio entre su vida laboral y personal”.

Otro de los factores importantes que se determinó al momento de realizar las entrevistas fue la manera en que es necesario mantener una postura consciente de observador frente a las situaciones que se pueden llegar a padecer dentro del trabajo, ya que esto facilita establecer un análisis más objetivo frente a dichas experiencias. Es por ello, que la flexibilidad psicológica no solo ayudará a el cumplimiento de los objetivos organizacionales sino personales. De esta manera, tal cual se evidenció durante los relatos puede existir una mejora en la motivación y compromiso de los empleados que son tomados en cuenta. Permitir que los empleados tomen decisiones en su trabajo o sean tenidos en cuenta en una organización es un ejemplo de dicha flexibilidad. Dicha flexibilidad ayuda a que los empleados mejoren su compromiso y por ende su desempeño, lo que facilita que puedan ser distribuidos también en otras actividades de la empresa (Gutiérrez, Montoya y Rubio 2013)

Otros de los componentes de la flexibilidad psicológica que estuvieron presentes durante todos los relatos fue el yo-contexto, el cual según Cruz et al (citado por Aguirre et al, 2021) “Es la capacidad de percibir el contenido de la conciencia desde una perspectiva determinada: yo/aquí/ahora, es una postura hacia uno y el mundo caracterizada por la toma de postura de observador, la cual consiste en comprenderse a sí mismo como un observador consciente, es decir fuente de descripción verbal continua de las experiencias desde las que puede darse el conocimiento”.

Los entrevistados enfatizaron según sus experiencias que la falta de adaptabilidad psicológica en el trabajo podría llegar a generar crisis que pudiesen afectar la salud mental de los trabajadores. Así mismo se da la importancia a la flexibilidad psicológica como fuente para el manejo de factores de riesgo psicosociales puntuales como la carga mental, ya que ayuda a manejar de mejor manera la atención y concentración en momentos tensos. Si la carga mental es bien llevada puede impactar positivamente en las demandas cuantitativas ya que el tiempo sería mejor invertido y gestionado.

La entrevistada que desempeña el cargo de asesor de prevención en riesgo psicosocial puntualiza su opinión en la importancia de generar pensamientos basados en la propia experiencia y utilizarlos en determinadas situaciones para poder abordar el manejo de la mayoría de los factores de riesgo psicosocial. En este caso destaca la defusión cognitiva para enfrentar situaciones adversas y minimizar síntomas físicos, síntomas psicoemocionales, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo generando mayor pertenencia en las organizaciones.

Por otro lado, al momento de entrevistar a dos trabajadoras que sufrieron de burnout, se evidenció que a través de ellas haber percibido su realidad tal y como se les estaba presentando sin minimizar su importancia, se dieron cuenta a tiempo de como estos factores podían llegar a afectar de manera intensa su salud en un futuro a corto y mediano plazo. Los factores de riesgo psicosocial que estuvieron en este caso presentes y gestionados a través de la flexibilidad psicológica fueron las exigencias dentro del trabajo, carga mental, demandas cuantitativas, demandas de la jornada de trabajo, influencia del entorno laboral sobre el extralaboral, tiempo fuera del trabajo, reconocimiento y compensación y oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.

Así mismo durante las entrevistas se resalta la importancia de gestionar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo no solo identificándolos sino interviniéndolos. Para ello es fundamental no solo que desde la empresa se realicen acciones de mejora, sino que se les brinden a las personas herramientas que puedan usar al momento de presenciar alguna situación adversa dentro y fuera del trabajo.

De igual manera es necesario acoplarse a entornos cambiantes por lo que en todas las empresas debería ser fundamental formar a los empleados en temas tales como la adaptación al cambio, la resolución de los conflictos y el manejo del estrés, esto con el fin de que cuando se les presente algún factor de riesgo psicosocial logren identificarlo y gestionarlo a través de sus propias capacidades. Según Pineda, Tejada y Fernández (2007, p. 1), “La formación continua (con independencia de sus modalidades) se plantea como una de las más importantes estrategias de desarrollo de los recursos humanos; es un factor de excelencia y clave para el éxito. Vista la exigencia de “adaptarse” constantemente a los cambios, en los últimos tiempos se ha dado un incremento en el ámbito de la formación continua, sin embargo, no se ha otorgado suficiente importancia a la evaluación de la formación para garantizar así la calidad de la misma sino también para verificar su sentido e impacto en las instituciones”.

Finalmente se establece la importancia de manejar los estresores a nivel personal, pero, sin embargo, se deberían poder también intervenir las variables organizacionales ya que pueden ser estas las causas primordiales de la presencia de dichos riesgos. Algunas de dichas variables pueden considerarse inherentes al trabajo lo que determina su posible complejidad, no obstante, no todas corresponden a este fenómeno ya que existen algunas circunstancias que, si pueden ser gestionadas y mejoradas a través de la propia organización y que en caso contrario el no intervenirlas puede generar desmotivación, baja vitalidad y reacciones de estrés.

No tomar medidas para prevenir y corregir los factores de riesgo psicosociales causarían afectaciones en la salud de los trabajadores y por ende en su productividad. (Daza, Linares, y Martínez, citado por Polanco y García,2016)

Conclusiones

Se concluye que la flexibilidad psicológica podría ser una herramienta que ayude a gestionar el impacto de los factores de riesgo psicosocial dentro y fuera del trabajo de manera positiva. El manejo que se le da a dichos factores a través de este mecanismo puede evitar la presencia de futuros síntomas crónicos y la aparición de patologías físicas y mentales. Es por ello que los trabajadores deberían ocuparse en potenciar habilidades que se basen en poder concentrarse en las experiencias tal cual se viven y se presencian así sean circunstancias adversas y dolorosas. Todos los trabajadores sin importar el cargo deberían poderse enfocar voluntariamente en el presente y en la realidad a través de sus propios valores y compromisos ya que de esta forma se pueden evitar consecuencias fatales no solo a nivel organizacional sino personal. Algunas de ellas son: El bajo desempeño, la rotación, el absentismo y la presencia de enfermedades y accidentes laborales.

Por otro lado, otro aspecto a tener en cuenta para gestionar los factores de riesgo psicosocial son los estilos de afrontamiento, sin embargo, dicho afrontamiento es subjetivo, en el sentido en que enfrentar situaciones adversas depende también de factores individuales que deben ser muchas veces moldeados a través de la flexibilidad psicológica y nuestra percepción de la realidad. Es por ello que no solo se necesita de recursos psicológicos sino físicos y de habilidades sociales e interpersonales que nos ayuden a comunicar lo que se nos dificulta de manera asertiva.

Los factores de riesgo psicosocial suelen intervenir con acciones organizacionales dado a que muchas son causadas por la mala gestión de las organizaciones en temas de procesos y escasa planificación, sin embargo, como se ha mencionado anteriormente existen las características individuales y estilos de afrontamiento que marcan la diferencia en cómo se enfrentan las situaciones vividas en el lugar de trabajo. De esta manera si no se autogestionan de buena manera no solo van a afectarla salud sino el desempeño del trabajador. Por más comprometida que se encuentre una persona, sino cuenta con los recursos externos necesarios para enfrentar factores de tipo psicosocial difícilmente podrá salir sano de este tipo de situaciones.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, A. Manjarrez, A. Ramírez, F. Clavijo, L. (2021). *Duelo y flexibilidad psicológica en practicantes y no practicantes de Mindfulness*. (Trabajo de grado) Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá Colombia
- Barraza, A. Silerio, J. (2007) El estrés académico en alumnos de educación media superior: Un estudio comparativo
- Biedma, Ferrer José María, Medina Garrido José Aurelio (2014) Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo, *Omniascience*, volumen (10)
- Castaño, E. y León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, volumen (10) páginas 245-257
- Gutiérrez, S. Montoya J. Rubio M. (2013), La organización flexible y su influencia en la implantación de prácticas de alto rendimiento: un estudio empírico.
- Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud, *Riesgos psicosociales*.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Moscoso, M. (2010). El estrés crónico y la terapia cognitiva centrada en mindfulness: una nueva dimensión en psiconeuroinmunología. *Revista de la facultad de psicología*, paginas 1-19.
- Observatorio de riesgos psicosociales (2004). Que es un riesgo psicosocial.
- Polanco, A. García M. (2016). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. Libre empresa, volumen (14) páginas 111-131.
- Salamanca, S. Pérez J. Infante A. Olarte, Y. (2019), Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista Temas*, volumen (13) paginas 39-45
- Tascon, M. (2020). *Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en una institución educativa pública de la ciudad de palmira en el segundo semestre de 2019*. (Tesis inédita de maestría). Universidad del valle. Santiago de Cali
- Tejada, J. Ferrández, E. (2012). El impacto de la formación continua: claves y problemáticas. *Revista Iberoamericana de Educación*, volumen (58), paginas 1-14
- Vargas, Y. (2015). *Importancia de implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en los depósitos de clasificación de residuos*. (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.

Anexos

Anexo 1:

A continuación, se presentan los relatos de diez entrevistados con diferentes cargos en empresas de Colombia; Estos cargos corresponden a personal directivo, analistas, coordinadores y consultores pertenecientes al área de recursos humanos, prevención de riesgos laborales y de la salud.

Las entrevistas estuvieron encaminadas a que estos profesionales brindaran su opinión frente a la posible relación que pudiese existir entre los factores de riesgo psicosocial y la flexibilidad psicológica, así como sus percepciones frente a que tanto la dicha flexibilidad serviría como mecanismo para intervenir el riesgo psicosocial.

Algunas de estas personas nos relatan sus experiencias laborales tanto ajenas como propias en relación con dichos fenómenos y nos nombran y explican los factores de riesgo psicosocial que podrían estar presentes en las situaciones narradas.

Las presentes entrevistas tuvieron lugar en Medellín, Colombia durante el mes de septiembre de 2022 y se realizaron de manera presencial. En principio se le brindo a los entrevistados una explicación frente al concepto de riesgo y factores de riesgo psicosocial, así como de la flexibilidad psicológica y posterior se les realizaron las preguntas planteadas a continuación:

Preguntas:

Pregunta # 1: ¿Según tu experiencia como (puesto desempeñado) o simplemente según lo que has podido observar en las empresas en las que has trabajado, consideras que la flexibilidad psicológica podría ser una herramienta para el afrontamiento de los riesgos psicosociales? ¿De qué manera?

Pregunta # 2: ¿Según tu relato, que tipos de factores de riesgo psicosocial pueden ser gestionados a través de la flexibilidad psicológica?

Cargo: directora de Recursos humanos

Respuesta # 1: Considero que sí, dado a que en muchas ocasiones es necesario comprender el momento actual y los hechos que uno está viviendo para permanecer motivados en el trabajo y entregar el compromiso necesario, potenciar el sentido de pertenencia. Un ejemplo de ello fue una situación que viví con un empleado de mi área durante el confinamiento del COVID 19 su padre intento suicidarse, por ende, este trabajador se encontraba naturalmente agotado ya que debía responder no solo por el trabajo sino por la situación de salud mental de su familiar. A partir de esto, este trabajador comenzó a cometer

varios errores en su trabajo por la falta de concentración y atención que padecía. Es por ello que decidí citarlo para que se tomará un tiempo de pausa en el que pudiese solucionar la urgencia personal que se encontraba atravesando. Además de ello se le sugirió que dejara las tareas que no fuesen urgentes para cuando tuviera una mejor estabilidad mental. Pasados 2 meses el trabajador me abordó para informarme que la situación familiar en la que se encontraba había mejorado. A partir de esta situación dicho trabajador comenzó a rendir otra vez satisfactoriamente en su trabajo, incluso mejor que antes de atravesar el conflicto que tenía.

Las empresas deben ser lo suficientemente inteligentes para adaptarse a las situaciones que pueden vivir sus empleados y con ello, no perder este valioso recurso.

Sin embargo, considero que la línea entre la flexibilidad psicológica y el desorden es bastante delgada por lo que muchas veces es más fácil tomar este tipo de decisiones cuando el empleado nos ha mostrado durante el tiempo dedicación y responsabilidad en el rol que desempeña. Por ende, considero que no se debe permitir en todos los casos porque puede generar un caos o desorden mayor.

Respuesta # 2: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Demandas de carga mental, Influencia del entorno laboral sobre el extralaboral, Características de liderazgo, Relación con los colaboradores (subordinados), Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Cargo: líder de Seguridad y salud en el trabajo

Respuesta # 1: Considero que la flexibilidad psicológica ayuda al crecimiento personal de los trabajadores y por lo tanto a los objetivos misionales de las empresas. Esto lo he determinado a través de las diferentes crisis que a nivel familiar he visto que se presentan en algunos trabajadores como líder de Seguridad y salud en el trabajo.

La flexibilidad psicológica puede potenciar los estilos de afrontamiento de las personas ante las adversidades laborales y personales que pueden llegar a padecer y con ello mitigar la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo lo que aumentaría la productividad y competitividad de las empresas ya que se generaría seguramente mayor motivación y compromiso en los empleados.

Respuesta # 2: Tiempo fuera del trabajo, Relaciones familiares, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Cargo: coordinadora de Seguridad y salud en el trabajo

Respuesta # 1: Considero de alto valor la introducción de la flexibilidad psicológica en las organizaciones,

como metodología o como herramienta de desarrollo del trabajo por que una de las principales dificultades que se presentan en el día a día es que las personas hemos perdido la capacidad de enfocarnos en un solo tema cuando tenemos varias situaciones por resolver en el mismo momento.

Como experiencia: en el equipo de trabajo tengo dos personas que cuando les hago una respuesta concreta contestan en automático y al validar la respuesta estaba errada, esto se debe a que la persona no tiene la capacidad de traer a su mente ese tema específico, pero por cumplir optan por responder algo no decir nada.

En un nivel más estratégico a nivel medio considero que he ido desarrollando la capacidad de resolver varias cosas a la vez sin perder el control y realizándolo de una forma controlada o de estar en una reunión sobre un tema terminarla e inmediatamente ingresar a otra de un tema totalmente diferente y ser capaz de ubicarme en el espacio y momento. Otra de mis experiencias es con CEO de la organización, tengo la oportunidad de estar en algunas reuniones y rendiciones de cuentas y siempre me ha sorprendido de una forma muy positiva la capacidad que tiene para enfocarse, entender, dirigir y dar lineamientos de cualquier tema de la organización, siempre se muestra de una forma muy serena en cualquier espacio.

Considero que la flexibilidad psicológica nos aportaría positivamente a las organizaciones a todos los niveles, sin embargo, la aplicaría introduciendo de a poco, primeramente, ubicando los niveles más estratégicos, medios y operativos ya que esto permite percibir el aprendizaje o la metodología de forma diferente.

Por último, sin duda en la organización hemos tenido un incremento de atenciones de primeros auxilios psicológicos y al realizar análisis el 80% de éstos se deben a no saber manejar sus propias emociones. Esto mejoraría si se trabaja la aceptación y el yo-contexto que plantea la flexibilidad psicológica.

Respuesta # 2: Demandas cuantitativas, Exigencias de responsabilidad del cargo, Demandas de carga mental, Síntomas físicos, Síntomas psicoemocionales.

Cargo: asesor de prevención en riesgo psicosocial

Respuesta # 1: Según mi opinión la flexibilidad psicológica es el pilar fundamental para intervenir los riesgos psicosociales y mantener los factores protectores dado a que por más que se intervengan variables organizacionales para mitigar los riesgos psicosociales, sino se autorregulan los pensamientos que tengo frente a determinada situación probablemente la aparición de síntomas y de enfermedades relacionadas con el estrés van a aumentar.

Los trabajadores a través de la flexibilidad psicológica deberían tener la capacidad de observar sus experiencias como esto precisamente “experiencias” lo que hará que se vuelvan más compasivas las

respuestas que damos a las situaciones adversas.

Así mismo durante mi experiencia como asesor de prevención en riesgo psicosocial pude determinar que la motivación, compromiso y sentido de pertenencia de un trabajador está ligado con las características de liderazgo de sus jefes, ya que algunos mencionan que los jefes que muestran un interés por la vida personal y familiar de un trabajador inspiran mayor confianza y pueden tener una influencia en la actitud de las personas.

Sin embargo, no se pueden dejar de lado intervenir las variables organizacionales que tienen un impacto negativo en los factores psicosociales.

Respuesta # 2: Síntomas físicos, Síntomas psicoemocionales, Características de liderazgo, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Cargo: consultora senior empresas PYMES

Respuesta # 1: Relato de una persona que durante la pandemia debió realizar trabajo en casa. Manifiesta que debía trabajar hasta altas horas de la noche y comenzó con síntomas recurrentes relacionados con el estrés tales como dolores de cabeza, ardor gástrico, pérdida de concentración y atención en tareas que anteriormente realizaba de forma sencilla. Así mismo presentó problemas de sueño, ansiedad recurrente y sin ninguna razón aparente. Refiere que los fines de semana no le alcanzaban para recuperarse de la fatiga por lo que decidió renunciar.

Respuesta # 2: Carga mental, Síntomas físicos, Síntomas psicoemocionales, Demandas cuantitativas, Demandas de la jornada de trabajo, Influencia del entorno laboral sobre el extralaboral, Tiempo fuera del trabajo.

Cargo: analista contable

Respuesta # 1: Esta persona relata que, durante su rol como analista contable en una empresa reconocida, disfrutaba del buen clima laboral que se presentaba en su área de trabajo. Sin embargo luego de varios años de prestarle servicios a la misma empresa y en el mismo cargo, comenzó a anhelar una promoción de puesto de trabajo y por más que su desempeño era reconocido y que manifestó en reiteradas ocasiones su deseo de escalar en la compañía, nunca le pusieron atención ni le brindaron ningún tipo de oportunidad por lo que le dejó de apasionar su trabajo y comenzó a sentir frustración continua acompañada de síntomas físicos como migraña y mentales tales como la falta de concentración, pérdida de creatividad y falta de tiempo para completar el trabajo de un día cuando antes incluso le sobraba el tiempo. Pasados 3 meses de dicha situación la trabajadora decidió renunciar.

Respuesta # 2: Síntomas físicos, Síntomas psicoemocionales, Demandas cuantitativas, Carga mental, Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, Reconocimiento y compensación.

Cargo: director de Recursos humanos:

Respuesta # 1: Considero que la importancia de toda empresa debe ser resaltar el valor del empleado con el fin de que este pueda hacer una buena contribución a la empresa. Es por ello que uno de los pilares fundamentales a intervenir y prevenir es el riesgo psicosocial por lo que es fundamental contar profesionales que ayuden a mitigar dicho riesgo. Es necesario hablarles a los empleados acerca de la importancia de identificarlo y gestionarlo y sobre todo en la manera en cómo ellos mismos pueden gestionar sus problemas no solo dentro sino fuera del trabajo a través de sus habilidades personales y sociales. Sin embargo, la empresa también debe saber identificar la causa raíz del problema y generar acciones de mejora que en pro de resaltar a las personas siempre como el activo fundamental.

Respuesta # 2: Capacitación, condiciones individuales, Demandas emocionales.

Cargo: jefe de departamento de Psicología

Respuesta # 1: Indudablemente si, no la única herramienta. ¿De qué manera? está relacionada en la capacidad o maleabilidad. A través de la capacidad de adaptarse a nuevas necesidades y adaptar conductas nuevas a repertorios cambiantes.

Respuesta # 2: Autonomía. Demandas emocionales, Desempeño del rol, Control y autonomía en el trabajo.

Cargo: médico consultor de Seguridad y salud en el trabajo

Respuesta # 1: Considero que indiscutiblemente la flexibilidad psicológica ayuda a que las personas se sientan más a gusto en el trabajo ya que si esta no se gestiona o se gestiona inadecuadamente esto hará que las personas se centren en su pasado y no se expongan o se enfrenten a situaciones que no son del presente. Sin embargo, para que las personas estén en el presente, las condiciones de riesgo deben estar mitigadas, un ejemplo de esto es el estilo de mando de los jefes que si no es bien gestionada puede traer consecuencias adversas para el trabajador. La flexibilidad psicológica es solo una característica de la persona que se puede desarrollar a través de técnicas como el mindfulness, sin embargo, el riesgo psicológico lo disminuye también las condiciones propias de la labor.

Respuesta # 2: Características de liderazgo, carga mental, exigencias del trabajo

Cargo: coordinadora de riesgos psicosociales

Respuesta # 1: Si, de hecho, es una de las estrategias de afrontamiento psicológico que nos permitiría afrontar situaciones o factores de riesgo, ya sea intralaborales, extralaborales o de la vida personal de una manera adaptativa y positiva, sin que se me afecte la vida.

Desde la autoconciencia, desde la aceptación del momento y del presente, desde la identificación de mi potencial puedo gestionar mis emociones, reconocer mis posibilidades y elegir opciones para actuar acorde con la situación o factor de riesgo.

La flexibilidad psicológica sería una herramienta para prevenir síntomas asociados al estrés o patologías resultantes de la exposición a factores de riesgo psicosociales.

Respuesta # 2:

Características de liderazgo, Relaciones sociales en el trabajo, Demandas emocionales, Demandas de carga mental, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Relaciones interpersonales.

Anexo 2:

En Colombia la Pontificia Universidad Javeriana crea un cuestionario llamado Batería para la evaluación del riesgo psicosocial en el año 2006 el cual fue avalado por el Ministerio de protección social del mismo país para evaluar los factores de riesgo psicosocial en las empresas, estos factores los clasificaron en dominios y dimensiones específicos y se nombrarán y explicarán a continuación:

- Demandas del trabajo: Explica los requerimientos o exigencias que son inherentes al trabajo y que el individuo debería poder gestionar.
- Control sobre el trabajo: Tiene que ver con que tantas decisiones puede el individuo tomar en su trabajo.
- Liderazgo y relaciones sociales: Aquí se definen las características de liderazgo y las relaciones interpersonales en el trabajo.
- Recompensa: Las retribuciones que el trabajador recibe por su desempeño y su labor, así como la forma en la cual percibe dichas compensaciones y retribuciones.

Las demandas de trabajo están compuestas por las siguientes dimensiones:

- Demandas cuantitativas: Tiene que ver con la cantidad de tareas que se tienen que realizar durante el día en relación con el tiempo que tengo para cumplirlas.
- Demandas de carga mental: Tiene que ver con la complejidad que tiene la tarea. Un ejemplo de ello es si la persona debe tener constante atención al detalle, realizar tareas simultáneas, realizar cálculos

matemáticos, nivel de atención, memoria y concentración que requiere la tarea.

- Demandas emocionales: Tiene que ver con que tanto involucramiento me exige el trabajo que tenga en los sentimientos y emociones de otras personas que debo atender por el ejercicio de la propia labor.
- Exigencias de responsabilidad del cargo: Nivel de exigencias y/o requerimientos que me demanda el cargo que desempeño.
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Ruido, temperatura, ergonomía dentro del trabajo.
- Demandas de la jornada de trabajo: Horario y jornada de trabajo, además de si el trabajador cuenta o no con pausas y descansos.
- Consistencia de rol: Tiene que ver con si recibo o no ordenes contradictorias en mi trabajo.
- Influencia del entorno laboral sobre el extralaboral: Que tanto influye o impacta mi trabajo en mi vida diaria (familia, área personal).

Ahora, el control sobre el trabajo incluye las siguientes dimensiones:

- Control y autonomía sobre el trabajo: Tiene que ver con que tantas decisiones puedo o no tomar en mi trabajo.
- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: Es la oportunidad que te brinda el trabajo para desarrollarte como profesional y de demostrar tus habilidades y capacidades.
- Participación y manejo del cambio: Explica si puedo o no involucrarme en las decisiones y los cambios de la organización.
- Claridad de rol: Define si las tareas que estoy realizando, responden específicamente a las funciones para las que fui contratado.
- Capacitación: Responde a si recibo o no capacitaciones en mi trabajo y que tan útiles pueden llegar a ser.

El dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo involucra las siguientes dimensiones:

- Características de liderazgo: La gestión de los líderes y que tanto se involucran y apoyan el trabajo y la gestión de sus subalternos.
- Relación con los colaboradores: Dinámica de interacción y comunicación con los subalternos.
- Retroalimentación del desempeño: Describe si la persona recibe o no información sobre su rendimiento y la forma en la que recibe dicho feedback.
- Relaciones sociales en el trabajo: Manera en la que interactuó con mis compañeros de trabajo además de si tengo relaciones interpersonales en mi trabajo.

Finalmente, el dominio de recompensas se compone de las siguientes dos dimensiones:

- Reconocimiento y compensación: Hace referencia a si la empresa reconoce mi trabajo y el esfuerzo que realizo no solo con retribuciones económicas sino verbales, promociones y oportunidades de desarrollo.
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Tiene que ver con el sentido de pertenencia que tiene el trabajador dentro de la empresa y su nivel de satisfacción y autorrealización.

Así mismo la universidad Javeriana define algunas dimensiones extralaborales que deben ser tenidas en cuenta, estas son:

- Tiempo fuera del trabajo: Que tanto tiempo tengo para invertir en actividades externas a mi trabajo.
- Relaciones familiares: Responde a la dinámica familiar y al apoyo recibido.
- Comunicación y relaciones interpersonales: Describe si tengo o no personas en las que me puedo apoyar y comunicar.
- Situación económica del grupo familiar: Estado económico del trabajador y de su grupo familiar.
- Características de la vivienda y de su entorno: Tiene que ver con el riesgo público que tiene el entorno en donde vivo y si se cuenta con condiciones favorables en mi vivienda.
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: Tiene que ver con que tanto influye mi vida por fuera del trabajo en mi día a día laboral
- Desplazamiento trabajo-vivienda, vivienda-trabajo: Describe que tanto tiempo se debe invertir en el desplazamiento desde mi vivienda a mi trabajo y viceversa, así como si cuento con medios de transporte que me faciliten el desplazamiento.

Anexo 3:

Existen distintos mecanismos o componentes de la flexibilidad psicológica que son importantes entender para el análisis del presente estudio. Estos son la Defusión cognitiva, Aceptación, Yo-contexto, Contacto con el momento presente, Valores y Acción comprometida y se definen a continuación:

- **Defusión cognitiva:** Según Cruz Reyes y Corona (citado por Aguirre, Clavijo, Manjarres, Ramírez, 2021) se define como “la habilidad para observar el contenido de pensamientos sobre uno mismo, sobre la realidad en que se vive y sobre las personas que la rodean como sucesos temporales de la mente sin que necesariamente estén ligados al self y constituyan un reflejo de lo que se es.”
- **Aceptación:** Según Cruz et al (citado por Aguirre et al, 2021) ‘Es la adopción de una postura abierta, receptiva, flexible y sin juicios respecto a la experiencia que tiene lugar momento a-momento, aun cuando el contenido resulte indeseable y angustioso”
- **Yo-contexto:** Según Cruz et al (citado por Aguirre et al, 2021) “Es la capacidad de percibir el contenido de la conciencia desde una perspectiva determinada:

yo/aquí/ahora”. Es una postura hacia uno y el mundo caracterizada por la toma de postura de observador, la cual consiste en comprenderse a sí mismo como un observador consciente, es decir fuente de descripción verbal continua de las experiencias desde las que puede darse el conocimiento”.

- **Contacto con el momento presente:** Según Cruz et al (citado por Aguirre et al, 2021) se “Es la capacidad de atender a la experiencia presente en el aquí y el ahora de manera enfocada, voluntaria y flexible”.
- **Valores:** Los mismos autores precisan que estos “Son las premisas personales bajo las cuales los seres humanos eligen, deciden, actúan y otorgan sentido a su actuar y las que dirigen el comportamiento”.
- **Acción comprometida:** De igual manera Cruz et al mencionan esta como “La capacidad de orientar el propio comportamiento hacia acciones llevadas a cabo momento a momento basadas en valores específicos y que pueden ser parte de un compromiso que se sostiene en el tiempo y está en constante construcción”.