

Newsletter: Prevención y Bienestar

Sector Comercio

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR COMERCIO Y BUENAS PRÁCTICAS PARA EVITARLOS



La Ley31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales tiene por objeto promover la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Los **Factores psicosociales** son "aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo."

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar de diferentes formas:

- alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...),
- psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...)
- emocionales.

PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES DEL SECTOR COMERCIO

Entre los riesgos psicosociales más relevantes que pueden presentarse en los puestos de trabajo de comercio se encuentran:

- **Estrés laboral:** derivado de la presión por alcanzar objetivos de venta, resolver conflictos con clientes, o trabajar largas jornadas.
- **Síndrome de estar quemado o burnout:** un estado de agotamiento físico y mental causado por la exposición prolongada al estrés laboral.
- **Situaciones de trato conflictivo con clientes:** El trato constante con clientes puede generar situaciones tensas y difíciles de manejar.
- **Violencia y agresiones:** Tanto verbales como físicas, provenientes de clientes insatisfechos o incluso de robos y atracos.
- **Falta de apoyo social:** La falta de apoyo por parte de superiores o compañeros puede aumentar la sensación de aislamiento y estrés.
- **Carga de trabajo excesiva o falta de control:** Las altas exigencias y la falta de autonomía en el trabajo también pueden generar estrés y ansiedad.

Estos riesgos psicosociales pueden asociarse a los siguientes **factores**:

- El **contacto constante con el público**.
- La **organización del trabajo**, la forma en la que se organiza, la distribución de tareas y los horarios.
- Las **condiciones laborales** debidas a la precariedad laboral, la falta de estabilidad o la falta de promoción pueden aumentar el riesgo de estrés y burnout.

- El **apoyo social**, en muchas ocasiones falta de apoyo por parte de la empresa o de los compañeros puede generar sentimientos de aislamiento y desmotivación.
- Las **características individuales del propio trabajador**.

BUENAS PRÁCTICAS A NIVEL ORGANIZACIONAL

Las empresas del sector comercio deben de establecer medidas para identificar, evaluar y prevenir los riesgos psicosociales, protegiendo así la salud y el bienestar de sus trabajadores.

La existencia de factores de riesgo psicosocial en los puestos del comercio, hacen necesario el desarrollo de buenas prácticas que ayuden a evitar la aparición de estos factores que pueden ser desencadenantes de casos de estrés, síndrome de estar quemado, etc. con el coste humano, económico y social que ello conlleva.

Algunas de estas prácticas son:

- Evaluación de riesgos psicosociales.
- Comunicación y organización clara de tareas y puestos de trabajo.
- Controlar la carga laboral y facilitar la conciliación.
- Formar al trabajador en la adquisición de habilidades que le permitan una mejor interacción con el cliente a través de recursos informativos y formativos.
- Implementación de un protocolo de apoyo de los compañeros y directivos.
- Establecer protocolos de actuación ante el acoso laboral o agresiones.
- Definir de forma clara el rol del trabajador en la empresa.
- Participación en la toma de decisiones.
- Formación en prevención de riesgos laborales apropiada.

BUENAS PRACTICAS A SEGUIR POR PARTE DEL TRABAJADOR

Aparte de las medidas que se pueden planificar desde la propia empresa en su planificación preventiva, trabajadores pueden implementar diversas estrategias para combatir o ayudar a mejorar su situación frente a posibles factores de riesgo como:

- La práctica del deporte.
- La mejora de la dieta.
- La relajación.
- La respiración.
- Establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal para evitar la sobrecarga laboral y la interferencia con la vida familiar.
- Informar a la dirección sobre situaciones que puedan generar riesgos psicosociales y participar activamente en la evaluación y prevención de los mismos.
- Asistir a cursos y capacitaciones sobre riesgos laborales, especialmente aquellos relacionados con el estrés, la comunicación y la resolución de conflictos.
- Participar en actividades que promuevan las relaciones interpersonales con compañeros y superiores, creando un ambiente laboral más colaborativo.
- Aprender técnicas de manejo del estrés y buscar estrategias para reorientar situaciones conflictivas.
- Informar sobre situaciones de acoso, violencia o cualquier otro riesgo psicosocial al que se esté expuesto.

CONCLUSIONES

Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Las consecuencias perjudiciales no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o de los conflictos laborales, renuncia voluntaria por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias.





CEOE Castilla y León
Calle Florencia 8, 47007, Valladolid