

Dossier «Prevenió de riscos laborals: tendències en temps de crisi»

ESTRATÈGIES PER A LA PREVENCIÓ

Preservar la salut teletreballant

Ines Dalmau Pons

Consultora dels Estudis d'Economia i Empresa de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Ramon Ferrer Puig

Professor de la Universitat de Barcelona (UB). Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament

RESUM El teletreball implica una manera diferent de dur a terme la feina. Això pot generar determinats problemes de salut (tecnostress, tecnofatiga, technoaddicció, etc.) i potser minvar-ne d'altres (lesions musculoesquelètiques per manipulació de càrregues, etc.). Es modifiquen els factors de risc psicosocial que poden afectar i el paper que hi tenen. Aspectes com l'ús quasi constant de la tecnologia, la modificació de les relacions personals, etc. poden tenir una repercussió positiva o negativa. Per tant, en la definició del teletreball s'han de tenir en compte estratègies per a prevenir aquests possibles riscos, vetllar per una gestió òptima del temps, disposar de habilitats suficients comunicatives i de gestió d'emocions i un lloc de treball adequat.

PARAULES CLAU riscos psicosocials; prevenció; teletreball; tecnostress; connectivitat; disponibilitat

Keeping health while teleworking

ABSTRACT *Telework involves a different approach to working. This can lead to certain health problems (technostress, technofatigue, technoaddiction, etc.) and may prevent others (musculoskeletal injuries due to cargo handling, etc.). The psychosocial risk factors that may affect their role are modified. Aspects like the almost constant use of technology or the changing personal relationships can have a positive or a negative impact. Therefore, the definition of telework must take into account strategies to prevent these potential risks, ensure optimal time management, have adequate emotional management and communication skills and a proper job.*

KEYWORDS *psychosocial risks; prevention; telework; technostress; connectivity; availability*

Introducció

Tots volem gaudir de salut, i, a més, en l'àmbit laboral hi ha l'obligació legal de preservar la salut dels treballadors. Això comporta eliminar els riscos observables i avaluar els que no es poden eliminar. Actualment, d'una manera o altra, quan es fa una avaluació de riscos d'una empresa ja s'estan començant a identificar els factors de risc de tipus psicosocial. Aquest procés s'està fent de manera accelerada, com succeeix gairebé sempre, pel coneixement de morts associats a aquells, suïcidis a l'empresa, assassinats d'usuaris, etc. Els factors de risc s'estan definint i coneixent cada vegada millor en els diferents tipus de treball. Tot seguit s'intenta descriure com canvien aquests factors amb el teletreball, ja que, pel que sembla, aquest redueix uns elements de pressió, en modifica d'altres i n'introdueix de nous que potser fins la seva implementació no hi eren.

1. Riscos psicosocials i teletreball

Encara que es poden trobar moltes definicions de *teletreball*, l'element en comú podria ser «l'ús d'ordinadors i comunicacions per a canviar la geografia habitual del treball». A partir d'aquesta definició s'identifiquen dos elements que modifiquen els possibles factors de risc psicosocial d'un determinat lloc de treball. L'ús important de les tecnologies de la informació, un element altament rellevant quan parlem també de càrrega mental (Ferrer i Dalmau, 2014), i el fet de treballar fora dels locals o instal·lacions de l'empresa que canvia del tot l'entorn» de treball habitual i també indirectament, pot reduir el temps de desplaçament per a arribar-hi, amb la implicació que això també té en els accidents *in itinere*.

Tot i els punts en comú que hi ha en les definicions, un element important que de moment no està del tot consensuat és quin percentatge de temps es considera que canvia la geografia habitual de treball. Es parla de teletreball a partir del moment en què part del temps es treballa fora de les instal·lacions de l'empresa en tasques que, en principi, es podrien dur a terme en aquestes, però sens dubte no es poden considerar de la mateixa manera les persones que treballen fora un 30% de la seva teòrica dedicació laboral, que les que són fora el 90% del temps. «El temps d'exposició» s'ha de tenir en compte, de la mateixa manera que s'hi té quan es parla de treballs amb pantalles de visualització de dades (PVD). No s'han de deixar de banda les característiques ergonòmiques i psicosocials de les tasques quan es treballa des de l'hotel, l'aeroport, bar/restaurant, autobús, etc.

Si ens fixem en l'àrea d'ergonomia, riscos en principi més fàcils d'observar que els psicosocials, ja veiem que una cosa és el que suposadament va bé i l'altra el que realment a la pràctica acaba millorant, si més no tot el que suposadament hauria de millorar.

Quan es fa una intervenció ergonòmica, s'identifiquen uns factors de risc, s'avaluen i es proposen unes mesures. Per exemple, en un lloc de treball amb PVD en què hi havia una cadira que només era regulable en alçada, es va proposar canviar-la per una cadira més ergonòmica, que tenia cinc regulacions: alçada i fondària del seient, alçada i inclinació del respall i alçada dels reposa braços. Es fa una dotació de cinquanta d'aquestes cadires i al cap d'un mes comencen de nou les queixes: que la cadira és dolenta, que no funciona... És prou conegut que el fet de tenir opcions de regulació de l'entorn físic és millor, permet precisament que les persones més altes o baixes tinguin una millor base de sustentació. I tot i que el dibuixat que anava amb la cadira ja ho indicava, de les cinquanta cadires, només en deu s'havia mogut la palanqueta de fons del seient per a ajustar-lo. Però d'aquestes, només en tres també s'havia mogut l'alçada del respall per a ajustar-la d'acord amb les pròpies dimensions. Potser el fet de tenir opcions que suposadament comporten millores requereix estratègies per a valorar com es poden afectar diferents elements que estan relacionats i que en modificar-los es pot obtenir una afectació diferent de la prevista inicialment.

A partir de l'obligatorietat legal de prevenir tots els possibles riscos psicosocials, hi ha la necessitat d'intentar identificar quins són els possibles nous problemes de salut que ens podem trobar en l'entorn laboral. A més dels ja coneguts en general, en l'àmbit del teletreball es comencen a utilitzar termes com *tecnoestrès*, *tecnoansietat*, *tecnofatiga*, *nomofòbia*, *tecnoaddicció*, ...

De les definicions dels diferents termes que estan apareixent, a la vegada que s'estén l'ús del teletreball, destaquem:

- **Tecnoestrès.** És un tipus d'estrès provocat per l'exposició continuada a l'ús de noves tecnologies d'informació i comunicació (TIC) com ara Internet, la telefonia mòbil, la televisió digital, etc.
- **Tecnoansietat.** És el tipus de tecnoestrès més conegut, en què la persona experimenta alts nivells d'activació fisiològica no plaent, i sent tensió i malestar per l'ús present o futur d'algun tipus de TIC. La mateixa ansietat porta a tenir actituds escèptiques respecte a l'ús de tecnologies, alhora que pensaments negatius sobre la pròpia capacitat i competència amb les TIC. Un tipus específic de tecnoansietat és la tecnofòbia que es focalitza en la dimensió afectiva de por i ansietat davant les TIC (Salanova i altres, 2006).
- **Tecnofatiga.** Es caracteritza per sentiments de cansament i esgotament mental i cognitiu deguts a l'ús de tecnologies, complementats també amb actituds escèptiques i creences d'ineficàcia respecte a l'ús de TIC. Un tipus específic de tecnofatiga és l'anomenat **síndrome de la fatiga informativa**, derivat dels actuals requisits de la societat de la informació i que es concreta en la sobrecàrrega informativa quan s'utilitza Internet. O el *multitasking*, quan s'aparta temporalment l'atenció de la tasca principal i es dirigeix cap a altres activitats, per a tornar posteriorment a la tasca inicial. En aquest cas, el cervell s'ocupa alhora de tots aquests requeriments extres, tot esperant ser resolt.
- **Tecnoaddicció.** L'addicció a les noves tecnologies. És una addicció com qualsevol altra, definida com la necessitat d'alguna cosa que proporciona benestar i plaer; així, com que les noves tecnologies generen certa satisfacció, es vol passar la major part del temps interactuant-hi (Rosen, 2013). Relacionat amb la **neofilia**, que té com a principal característica la necessitat de tenir sempre l'últim en tecnologia, la compra compulsiva d'aparells tecnològics i programari actualitzat.
- **Nomofòbia.** Por irracional a estar sense telèfon mòbil. El terme prové de l'anglicisme *nomophobia* (*no-mobile-phone-phobia*). La dependència del dispositiu electrònic genera una sensació infundada d'incomunicació en l'usuari quan aquest no en pot disposar. Similar al concepte de **fomo**, que prové de l'expressió anglesa *fear of missing out*, que vol dir 'por d'estar desconnectat'.

En els mitjans de comunicació es comença a utilitzar el terme **e-nomads** per a referir-se a persones en les quals la tecnologia ha envaït la vida professional i personal amb un horari de treball que no té hora de finalització establerta, la càrrega de treball i la complexitat de tasques es multiplica en proporció al nombre de tecnologies utilitzades, es perd el sentit de selecció d'informació per la il·limitada quantitat de dades disponible, les relacions personals se substitueixen per relacions virtuals i el balanç de vida laboral i professional és impossible d'establir perquè tots dos aspectes estan barrejats. Així cada dia. A més, es poden generar desordres musculoesquelètics derivats de les postures inadequades que s'adopten en utilitzar els dispositius en qualsevol moment i lloc.

S'haurà d'anar veient, amb l'avenç en l'estudi d'aquests temes, quins d'aquests termes acaben essent realment considerats com a possibles riscos psicosocials, més prevalents, encara que no exclusius, del teletreball.

2. Factors de risc. Aspectes positius i negatius del teletreball

Actualment, no es disposa d'una llista exhaustiva ni consensuada dels factors de risc psicosocial. Encara que es tingués, se sap que de la mateixa manera que en els factors ergonòmics, el que es busca és l'adaptació a la persona, ni massa alt ni massa baix, ni massa ni massa poc, el que s'intenta aconseguir es busca referents que ens puguin orientar vers quin pot ser el punt adequat en cada cas. A més, quan es modifica un factor es pot estar incidint en com afecta un altre o uns altres, que també s'hauran d'ajustar a aquesta nova situació. En general, els riscos psicosocials són multifactorials i trobar el punt adequat implica tenir en compte la millor combinació de diversos factors alhora, ja que el que pot funcionar en un cas no sempre funciona en un altre (EASHW, 2008; EASHW, 2012; Departament de Governació i Administracions Públiques, 2008).

2.1. Aspectes importants per al treballador

En aquest apartat es descriuen alguns dels elements que canvien i que tenen un impacte en la persona que teletreballa (Rubini, 2012; Pol i altres, 2013; Morell, 2007; Baraza i altres, 2014):

- Horari laboral flexible, adaptable a les necessitats personals, ara bé, es perllonga o no la disponibilitat personal?
- Millora la conciliació entre la vida laboral i la professional, però cal fer una mena de pacte familiar/social?
- Més autonomia i control sobre el propi treball i entorn social. Com es gestionen les trucades no respostes al moment?
- Es redueixen els desplaçaments, s'estalvia temps. També es redueixen els contactes socials que es fan en aquests desplaçaments i aquest temps a vegades també s'aprofita per a treballar.
- Es pot treballar en altres llocs: hotels, aeroports, bars, segona residència, etc. Es pot treballar en un entorn no gaire adequat, sense tenir tots els recursos necessaris, però intentant suplir-los.
- Es pot seleccionar el lloc de residència independentment de la ubicació del treball. Segurament fins a cert punt.
- Si es pateix alguna discapacitat es pot treballar en un entorn adaptat personal. Suposadament més adaptat.
- La globalització, les noves tecnologies i les polítiques europees fomenten cada vegada més aquesta modalitat de treball. També el desig social? No sembla clar si socialment és desitjable no treballar en un despatx, amb companys propers i fàcilment accessibles per a consultes, potser ocupar-se de més coses de casa...
- És imprescindible ser capaç d'organitzar-se el temps, sembla que s'ha de tenir una gran autodisciplina i motivació per al treball. Es mantenen els hàbits saludables?, dormir, menjar...? La persona és capaç de suportar l'aïllament?, i de separar la vida laboral de la familiar? Gran impacte en les relacions socials, sembla clar que no tothom serveix.
- Convé tenir un bon coneixement d'informàtica. Una actitud receptiva a les noves tecnologies. En sabem prou per a solucionar els problemes des de casa? Ens acostumem a tants canvis, a vegades no del tot explicats? El programari que utilitzem és el que s'adapta millor a les nostres necessitats?
- És millor tenir un espai específic, adequat i independent per a teletreballar. Probablement comporti una inversió econòmica: espai, mòdem, connexió a Internet, llum, cadira adequada, programari, etc.

2.2. Aspectes importants per a l'empresa

Per altra banda, en aquest apartat es descriuen alguns dels elements que inicialment tenen un impacte per a l'empresa que té persones que teletreballen (Morell, 2006; Baraza, 2014):

- Reducció de costos especialment en infraestructures. Dependrà del grau de teletreball. Si el treball és en cooperació, quant serà el temps perdut per tal que tots hi participin?
- Sembla que hi hagi un increment de la productivitat, no comptabilitza el temps de «descans», hi ha menys interrupcions directes. I l'estalvi en les solucions en la conversa del passadís, fent un cafè?
- Facilita la contractació de personal, es redueixen les limitacions per raó del lloc de residència. Fins a cert punt.
- Hi ha una major dificultat en el control de l'evolució del treball. Es té menys coneixement del procés, important si només es consideren els resultats. És pot veure afectada la motivació. Es mantenen les oportunitats de promoció individual?
- Es pot reduir el sentiment de pertànyer a una determinada organització. Es pot incrementar la distància entre personal i empresa. Es mantenen de la mateixa manera la cultura, els valors empresarials?
- Encara hi ha un buit legal i fiscal, aspectes de responsabilitats laborals, responsabilitats en la confidencialitat de dades, etc.
- Es millora considerablement el clima laboral i la satisfacció professional. En relació amb aquest punt sembla que de moment hi ha resultats qüestionables, fins i tot contradictoris.

3. Orientacions per a la intervenció preventiva

Tenint en compte el punt anterior, algunes de les estratègies per a prevenir els factors de risc psicosocial associades al teletreball haurien d'estar relacionades amb els elements següents (Salanova, 2006; Departament de Governació i Administracions Públiques, 2008; Rosen, 2013; Pol i altres 2013):

3.1. Gestió del temps

Estratègies que permeten tenir un control del temps real de treball: quantificar el temps que s'està disponible per a treballar, tenir coneixement i diferenciar les hores que s'està treballant i les que no s'està treballant.

Diferenciar en la jornada laboral el temps de reacció del temps efectiu. En moltes feines es tenen unes tasques que suposadament s'han de fer i altres que són sobrevingudes. Aquesta mesura consisteix a preveure, a partir de l'experiència, el temps que es necessita i reservar el temps necessari per a poder atendre adequadament les tasques sobrevingudes. Per exemple, temps entre reunió i reunió.

Prioritzar tasques adequadament, diferenciant entre urgent i important i definint el grau real d'urgència. Que hagi arribat ara un missatge de correu no ha de voler dir que s'hagi de contestar ara. És necessari facilitar la concentració en una tasca concreta. Cal donar orientacions clares.

3.2. Habilitats comunicatives

En el cas del teletreball es modifica la manera com es tenen les relacions interpersonals. La distància física i emocional amb les persones de l'entorn laboral s'acostuma a incrementar, per tant s'ha d'intentar preservar.

Models de comunicació efectiva. Amb les noves tecnologies s'ha incrementat l'ús del llenguatge escrit. Les característiques d'aquest tipus de llenguatge són diferents de les verbals. Entre altres coses requereix més precisió en les paraules i la consideració de l'anomenada *etiqueta*. Es poden proporcionar models i criteris.

Mantenir l'escolta activa. Tot el que se sol recomanar quant a escolta activa en els cursos relacionats amb la comunicació es fa més necessari en el cas del treball a distància. No es poden donar per enteses les coses, es tindran menys indicadors de com són enteses. Preveure un seguiment adequat del procés.

Optimitzar la gestió de reunions. Habitualment, el temps que es comparteix en l'entorn de treball quan es teletreballa s'aprofita per a fer reunions, activitats en què es requereix la presència simultània de diferents persones. Com que aquestes són més escasses, és important que estiguin el màxim de preparades. Que tinguin objectius clarament definits, limitació temporal, tasques que se'n derivin, etc.

3.3. Gestió d'emocions

Relacionat amb el punt anterior, en el cas del teletreball es modifica la manera com es tenen les relacions interpersonals, i això pot tenir una repercussió en les estratègies personals de gestió emocional.

Mantenir contactes afectius. Per a qualsevol persona és necessari sentir emocions relacionades amb rebre i donar afecte. Tot i que la majoria de persones tenen aquestes necessitats més o menys cobertes en l'àmbit privat, la feina pot ser un lloc on també es produeixi aquest intercanvi, per a determinades persones pot ser pràcticament l'únic entorn on es produeix o el més important. S'han de buscar estratègies per a mantenir aquestes vivències positives també a la feina. Facilita el manteniment del sentiment de pertinença.

Preveure la gestió de conflictes. La realitat de les relacions interpersonals ens permet preveure que en un grup de persones probablement apareixerà algun conflicte. S'hauria d'anticipar de quina manera es podrà facilitar la resolució d'aquests.

3.4. Lloc de treball

Tot i l'actual buit legal d'alguns d'aquests aspectes, especialment en relació amb les característiques d'un entorn privat, s'hauria de complir la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos, medi ambient, confidencialitat de dades, drets laborals, etc.

En la mesura del possible, s'han de seguir les recomanacions publicades per organismes acreditats. Entre altres, prevenir els riscos ergonòmics, disposar de tota la tecnologia necessària, valorar l'adequació del programari que s'utilitza, definir funcions i responsabilitats, identificar costos, etc.

Conclusions

El teletreball és una manera d'organitzar la feina que canvia substancialment les condicions de treball, modifica els factors de risc psicosocials presents. S'estan donant casos de persones que manifesten problemes de salut relacionats amb l'ús de les noves tecnologies: tecnoestrès, tecnofatiga, tecnoaddicció, etc. La possibilitat del teletreball va associada a l'ús d'aquestes tecnologies junt amb el canvi d'altres condicions de treball, per tant pot ser un element que pot incrementar els danys a la salut.

L'impacte d'aquests factors, com sempre, és diferent segons les persones, el que la psicologia anomena *diferències individuals*. El fet de no tenir tan definit quan estic treballant i quan no, en si mateix és un factor que incideix en el nivell d'estrès. *A priori* és un avantatge per a la persona no haver de desplaçar-se al centre de treball, però no queda del tot clar si això incrementa el fet d'estar més temps disponible per a temes de feina i l'aïllament sociolaboral. Entre altres, el temps i el tipus de relacions laborals també canvia.

Quan una empresa opta per impulsar el teletreball en la seva organització, ha de tenir en compte estratègies que permetin controlar i reduir els possibles efectes negatius que pot generar tant en les persones com en les organitzacions, i n'ha de potenciar els efectes positius. És necessari fer-ne un seguiment, tenir avaluat l'impacte real que està tenint, si escau, proposar i realitzar els canvis o ajustos necessaris.

Bibliografia

- BARAZA, X.; RIMBAU-GILABERT, E.; DE LA DEHESA, J.; MORRAL, B.; RUIZ, R. (2014). «Influencia del modelo de liderazgo en la cultura organizacional y la prevención de riesgos psicosociales». Proceedings of the 12th International Conference on Occupational Risk Prevention <<http://www.orpconference.org>>.
- EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK (2008). Risk assessment for teleworkers. E-FACTS 33. <<https://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact33>>.
- EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK (2008). Management of psychosocial risk at work: an analysis of the findings of the european survey of enterprises on new and emerging risks (ESENER). Luxemburg: EU-OSHA. <<https://osha.europa.eu/en/publications/reports/management-psychosocial-risks-esener/view>>.
- FERRER, R.; DALMAU, I. (2014). «Ergonomía cognitiva y carga mental». A: GIL-MONTE, P. (coord.). Manual de psicopsicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos psicosociales. Madrid: Pirámide.
- MORELL, J. (2007). «TELETREBALL. QUAN EL TREBALL DEIXA DE SER EN UN LLOC». DEPARTAMENT DE CIBERSOCIETAT DE LA FUNDACIÓ IBIT. MONOGRAFIA 6. <<http://obsi.fundaciobit.org/wp-content/uploads/2012/06/Monografia-6-Teletreball.pdf>>.
- POL, E.; NET, E.; FERRER, R. (2013). «L'environnement du télétravailleur». A: RIOUX, L.; LE ROY, J.; RUBENS, L.; LE CONTE, J. (eds.). Le confort au travail. Que nous apprend la psychologie environnementale? Paris: Presses de l'Université Laval.

DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES (2008). Guia per a la introducció al teletreball a l'Administració de la Generalitat de Catalunya. <http://www.ccoo.cat/fsap/s_gene/ccooogene/documentos/teletreball/Guia_introduccio_teletreball.pdf>.

ROSEN L. D. (2013). *iDisorder: Understanding Our Obsession with Technology and Overcoming Its Hold on Us*. Londres: MacMillan.

RUBBINI, N. (2012). «Los riesgos psicosociales en el teletrabajo». VII A: *Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata*. <<http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/actas/Rubbini.pdf>>.

SALANOVA, M.; LLORENS, S.; CIFRE, E.; NOGAREDA, C. (2006). *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. NTP 730. Madrid: INSHT. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichas-Tecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_730.pdf>.



Ines Dalmau Pons

idalmaup@uoc.edu

Consultora dels Estudis d'Economia i Empresa de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Doctora per la UPC en Organització i Administració d'Empreses. Màster en Ergonomia per la UPC. Màster en Prevenció en les tres especialitats. Llicenciada en Psicologia per la UB. Consultora dels Estudis d'Economia i Empresa de la UOC. Professora per a la UB en el màster universitari de Seguretat i salut en el treball. Prevenció de riscos laborals (UB-UPC-UPF). Especialista de l'Àrea d'Ergonomia i Psicosociologia d'un servei de prevenció mancomunat que dona servei a uns 5.000 treballadors. Autora de diverses publicacions sobre psicosociologia, ergonomia, càrrega mental i prevenció de riscos laborals.



Ramon Ferrer Puig

ramon.ferrer@ub.edu

Professor de la Universitat de Barcelona (UB). Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament

Doctor en Psicologia (UB). Professor titular del Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament (UB). Màster en Seguretat i gestió del risc industrial (UPC). Tècnic superior en PRL en les tres especialitats. Autor de diverses publicacions sobre prevenció de riscos laborals.

Els textos publicats en aquesta revista estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement 3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los, comunicar-los públicament i fer-ne obres derivades sempre que reconegueu els crèdits de les obres (autoria, nom de la revista, institució editora) de la manera especificada pels autors o per la revista. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/deed.ca>.

