

A large, light blue, stylized letter 'P' is positioned on the right side of the page, partially overlapping the main title. It has a thick, rounded stroke and a vertical stem.

Identificació i avaluació de riscos psicosocials

PSQ CAT21 COPSOQ (Versió 1.5)
Versió mitjana

Manual del mètode

Identificació i avaluació de riscos psicosocials. Manual del mètode PSQ CAT21 COPSQ (Versió 1.5) per a l'avaluació i prevenció dels riscos psicosocials a les empreses de 25 o més treballadors i treballadores.

Introducció

En l'última dècada, la metodologia COPSQ d'avaluació de riscos psicosocials s'ha convertit en un instrument de referència internacional, una metodologia d'orientació sociotècnica que ha integrat aportacions fonamentals des de diversos àmbits de la recerca social i de la salut, de l'organització del treball i de la pràctica de la prevenció dels riscos laborals. COPSQ, desenvolupat originàriament pel National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca, és avui un instrument present en la recerca i en la pràctica de la prevenció en les empreses de diferents països. COPSQ és avui una xarxa de cooperació internacional de la qual formen part equips investigadors europeus, americans i asiàtics.

A Espanya, la primera versió del COPSQ va aparèixer el 2003 (CoPsoQ-istas21) com un instrument de domini públic i ús gratuït, i des de llavors s'ha utilitzat en milers d'empreses, forma part de diversos projectes de recerca i és el mètode recomanat (PSQ CAT21 COPSQ) per la Generalitat de Catalunya per a l'avaluació i la prevenció de riscos psicosocials. L'experiència acumulada en aquests set anys d'ús ha permès millorar aquesta primera versió gràcies a la col·laboració i l'ajuda de multitud de persones d'àmbits diferents, com ara el professional, el sindical, el de la direcció d'empreses, l'acadèmic, el de recerca... És impossible anomenar-les totes i seria injust oblidar alguna, però l'esforç de multitud de delegats i delegades de prevenció i de professionals de la prevenció a les empreses mereix molt especialment tot el reconeixement.

Novetats de la versió 1.5

La versió 1.5 incorpora diversos canvis que faciliten el treball de professionals de la prevenció i agents socials. D'una banda, simplifica el procés d'intervenció fent-lo més clar i adaptable a l'empresa, i agilita els instruments de suport: manuals, pàgina web i aplicació informàtica. Una de les millores més notables és la producció automatitzada de tots els resultats de l'anàlisi de les dades en allò que constitueix l'*informe preliminar*, un document sintètic i ordenat que conté i visualitza tota la informació necessària perquè els agents socials i els professionals de l'empresa puguin, conjuntament, acordar el diagnòstic més adequat, l'origen

de les exposicions als riscos i les mesures preventives necessàries. Aquests canvis disminueixen molt notablement el temps del procés d'avaluació de riscos afavorint que el personal tècnic de prevenció pugui dedicar un major esforç a assessorar els agents socials. D'altra banda, se n'han millorat alguns aspectes del contingut. Les dimensions de *Suport social* i *Reforç* s'han reformulat en *Suport social de companys/anyes* i *Suport social de supervisors/ores*, mentre que la d'*Exigències sensorials* s'ha eliminat. Els nivells de referència han estat també reformulats a un nou format més comprensible i actualitzat, i s'hi han introduït algunes preguntes que faciliten la identificació dels orígens dels riscos psicosocials per facilitar la determinació de mesures preventives eficaces.

La versió 1.5 de PSQ CAT21 COPSQ pretén també poder ser utilitzada per impulsar la fase de diagnòstic dels plans i les mesures d'igualtat que prescriu la Llei d'igualtat, entenent que aquesta llei fixa objectius complementaris als de la Llei de prevenció de riscos laborals, potenciant-se entre ambdues.

Objectius d'aquest document

Aquest document és el manual de la versió 1.5 del mètode PSQ CAT21 COPSQ per a l'avaluació i la prevenció dels riscos psicosocials en les empreses amb 25 o més treballadors i treballadores. Ha estat concebut per orientar i facilitar el funcionament i les tasques del grup de treball que ha d'impulsar i liderar tot el procés, per la qual cosa està dirigit a totes aquelles persones que, com a integrants d'aquest grup, en seran els i les protagonistes: representants de la direcció de l'empresa, representants dels treballadors i treballadores i professionals de la prevenció. Per això, l'estructura d'aquest manual segueix les diferents fases i tasques d'aquest procés preventiu, que consta de dos moments clau: l'avaluació de riscos i la planificació de l'activitat preventiva.

A més d'aquest manual, hi ha una pàgina web de PSQ CAT21 COPSQ des de la qual s'accedeix a la zona de descàrrega de l'aplicació informàtica del mètode, així com a altres zones d'interès (recursos addicionals, preguntes freqüents...): www.gencat.cat/treball

LLICÈNCIA D'ÚS PSQ CAT21 COPSOQ

El PSQ CAT21 COPSOQ és una eina per a l'avaluació i la prevenció dels riscos psicosocials a la feina. És l'adaptació per a l'Estat espanyol del Qüestionari Psicosocial de Copenhaguen (CoPsoQ). Els autors i propietaris del copyright n'autoritzen l'ús, de manera gratuïta, en les condicions establertes en aquest manual del mètode, i especialment en les que descrivim a continuació. **L'incompliment d'aquestes condicions suposaria trencar la llicència d'ús del mètode.**

Condicions d'utilització del PSQ CAT21 COPSOQ

A les empreses amb una plantilla de 25 o més persones cal fer servir la versió mitjana del mètode PSQ CAT21 COPSOQ, garantint les condicions següents:

1. Finalitat preventiva

El PSQ CAT21 COPSOQ és un instrument d'avaluació orientat a la prevenció. Identifica i localitza els riscos psicosocials i facilita el disseny i la implementació de mesures preventives.

Els resultats de l'aplicació del PSQ CAT21 COPSOQ han de ser considerats com a oportunitats per a la identificació d'aspectes que cal millorar de l'organització del treball. L'avaluació de riscos és un pas previ per arribar a una prevenció racional i efectiva.

El mètode PSQ CAT21 COPSOQ s'ha de fer servir per prevenir a l'origen (eliminar o disminuir els riscos psicosocials i avançar en una organització del treball més saludable).

2. Participació

La prevenció és un procés social i tècnic. La participació dels agents implicats en la prevenció—representants de la direcció i dels treballadors i treballadores (delegats i delegades de prevenció), amb l'assessorament de tècnics i tècniques de prevenció— té una importància especial en la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSOQ.

La participació és una necessitat metodològica (els agents socials tenen una part del coneixement derivat de l'experiència que no és substituïble i que és complementària al tècnic), és un requeriment operatiu (cal la implicació activa dels diferents agents si es pretén una prevenció eficaç) i és un imperatiu legal (la participació en matèria de prevenció és un dret previst per la llei).

La participació suposa, en primer lloc, que hi hagi acord entre els representants de la direcció de l'empresa i de la representació dels treballadors i les treballadores sobre la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSOQ; en segon lloc, juntament amb els tècnics de prevenció, la representació de la direcció de l'empresa i dels treballadors i les treballadores, participaran en el conjunt de les fases del procés d'intervenció. La participació directa dels treballadors i les treballadores és una condició imprescindible en la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSOQ. Aquest mètode es basa en un qüestionari individual i de resposta voluntària, que ha de ser contestat per la totalitat de la plantilla empleada que treballa a l'empresa.

El mètode PSQ CAT21 COPSOQ, com a instrument d'avaluació i prevenció, s'ha d'utilitzar amb l'acord entre els representants de la direcció de l'empresa i dels treballadors i les treballadores, i amb el compromís explícit que el conjunt del procés es durà a terme amb les característiques de participació establertes al manual.

3. Anonimat i confidencialitat

El mètode PSQ CAT21 COPSOQ inclou un qüestionari individual, però no avalua la persona, sinó l'exposició a factors de risc psicosocial que poden ocasionar danys per a la salut dels treballadors i les treballadores, a partir de les respostes de tot el col·lectiu ocupat a l'empresa objecte d'avaluació. Per això, les respostes al qüestionari són anònimes i se n'ha de garantir la confidencialitat. Les dades han de ser tractades per persones (alienes o no a l'empresa) que assumeixin i compleixin rigorosament tots i cadascun dels preceptes legals i ètics de protecció de la intimitat i de les dades i informacions personals.

El mètode PSQ CAT21 COPSOQ s'ha de fer servir garantint l'anonimat i la confidencialitat de les dades.

4. No modificació

Algunes preguntes del qüestionari han de ser revisades i adaptades a la realitat específica de l'empresa en la qual serà utilitzat, tenint en compte els objectius de prevenció i la garantia d'anonimat. Aquestes modificacions haurien de ser acordades entre els representants de la direcció i dels treballadors i les treballadores, amb l'assessorament dels i de les tècniques de prevenció.

No pot modificar-se ni suprimir-se cap altra pregunta no inclosa a les taules de preguntes per modificar o suprimir que apareixen a l'epígraf *Adaptar el qüestionari* del manual. Així mateix, no s'hi poden afegir preguntes, el qüestionari inclou totes les necessàries per identificar i mesurar els riscos psicosocials. D'altra banda, la introducció de preguntes tindria greus conseqüències en el procés d'informatització i anàlisi de les dades.

El qüestionari del mètode PSQ CAT21 COPSOQ no es pot modificar, excepte en les preguntes i les formes descrites a l'epígraf *Adaptació del qüestionari* del manual del mètode.

5. Acord d'implementació del mètode

Com a garantia de compliment de les condicions d'utilització del mètode PSQ CAT21 COPSOQ fins aquí exposades (finalitat preventiva, participació, anonimat, confidencialitat i no modificació), al comitè de seguretat i salut (a les empreses de menys de 50 treballadors i treballadores, mitjançant acord entre la representació de l'empresa i els i les delegades de prevenció) s'acordaran i plasmaran en un document les clàusules relatives a cadascun d'aquests aspectes. Aquest document en forma d'acord es farà públic al conjunt de la plantilla.

L'incompliment d'aquestes clàusules d'ús del mètode comportarà responsabilitats legals, tant en la via administrativa com en la judicial.

Identificació i avaluació de riscos psicosocials.

Manual del mètode PSQ CAT21 COPSQ (Versió 1.5)

PART 1

Característiques i bases metodològiques del PSQ CAT21 COPSQ

CAPÍTOL 1

CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS DEL MÈTODE

1.1. Garanteix la participació dels agents socials

La prevenció no pot tenir èxit sense la participació dels agents socials i els seus representants^{1 2 3}. La participació no és solament un dret protegit per les lleis, sinó també un requisit tècnic i metodològic imprescindible per a una avaluació de riscos de qualitat en la qual sustentar les mesures preventives. El coneixement científic i tècnic i el fonamentat en l'experiència són complementaris i necessaris en el procés d'intervenció preventiva. Sense participació, s'obtidria informació parcial i esbiaixada que s'interpretaria deficientment, el diagnòstic dels problemes seria erroni i les propostes preventives, inadequades o irrealitzables. Per contra, la participació dels agents socials, representants del treballadors i les treballadores i directius/ives, permet enriquir el coneixement i facilita la presa de les decisions preventives més encertades i acceptades⁴, constituint un element d'una importància indiscutible per a l'eficàcia i la factibilitat de propostes preventives⁵.

La metodologia PSQ CAT21 COPSQ es basa en el funcionament d'un grup de treball integrat per representants de la direcció de l'empresa i del personal (delegats i delegades de prevenció) que, amb l'assessorament dels tècnics de prevenció, és el veritable motor de tot el procés d'avaluació, des de la preparació del treball de camp i la interpretació dels seus resultats fins a la proposta i la implementació de les mesures preventives. Del bon funcionament del treball d'aquest grup depèn sobre manera l'èxit de tot el procés.

PSQ CAT21 COPSQ incorpora també la participació directa del conjunt dels treballadors i treballadores a diferents nivells. D'una banda, requereix la seva implicació en la resposta del qüestionari perquè la informació recollida sigui exhaustiva i veraç. D'altra banda, la seva participació en l'anàlisi i la proposta de mesures preventives, o en la concreció de les mesures en els diferents llocs de treball per mitjà dels *cercles de prevenció*, representa una eina eficaç i d'enorme potencialitat⁶.

1.2. Incorpora coneixement i metodologia científica

El coneixement científic permet identificar les característiques de l'organització del treball que afecten la salut i com procedir per poder-les identificar, localitzar, mesurar, valorar i controlar en l'ambient de treball. La *Teoria General d'Estrès* amb relació a l'ambient de treball –que es desenvolupa més endavant– constitueix el marc teòric del PSQ CAT21 COPSQ i defineix les 20 exposicions psicosocials que han de ser avaluades en les empreses, perquè hi ha evidència científica suficient sobre el fet que afecten la salut.

1.2.1. Incorpora un qüestionari estandarditzat vàlid i fiable

L'ús de qüestionaris estandarditzats és imprescindible per a l'avaluació de riscos psicosocials. Les entrevistes individuals fetes a les empreses, que poden ser de gran utilitat en projectes de recerca, no són apropiades per a l'avaluació de riscos. Les entrevistes no permeten comprovar-ne la validesa ni la fiabilitat, produeixen resultats difícils de contrastar i interpretar, amb la qual cosa no generen la confiança suficient entre els agents socials, a més de requerir l'ús intensiu de recursos molt especialitzats, escassos i cars, inassumibles en la pràctica per a una gran majoria d'empreses, per la qual cosa no representen una opció vàlida ni realista per a l'avaluació de riscos.

És per això que les institucions capdavanteres internacionalment en salut laboral s'han centrat en el desenvolupament de qüestionaris estandarditzats com l'única estratègia vàlida i operativa perquè l'avaluació de riscos psicosocials pugui ser una realitat a totes les empreses.

COPSQ va ser desenvolupat pel centre Nacional de Recerca de l'Àmbient de Treball del Govern de Dinamarca i ha estat adaptat a Espanya i a molts altres països d'Europa, Àsia i Amèrica, constituint un exemple de recerca internacional⁷. El pro-

cés d'adaptació de PSQ CAT21 COPSOQ ha seguit la metodologia usual i internacionalment acceptada, i els seus indicadors de validesa i fiabilitat⁸, així com els seus valors de referència per a la població assalariada a Espanya⁹, han estat publicats.

El qüestionari PSQ CAT21 COPSOQ consta de 120 preguntes estructurades en 4 parts: context social i treball domèstic i familiar (6 preguntes), salut i benestar personal (26 preguntes), condicions d'ocupació i treball (19 preguntes) i les dimensions de les exposicions psicosocials (69 preguntes). A l'annex I s'adjunta una enquesta tipus i a l'annex II, una taula on es recullen les preguntes associades a cadascuna de les dimensions d'exposició psicosocial i els indicadors de salut.

1.2.2. Utilitza el mètode epidemiològic

Un altre dels aspectes clau de la utilitat dels qüestionaris estandarditzats per a l'avaluació de riscos és l'ús del mètode epidemiològic com a estratègia d'anàlisi, definint unitats d'anàlisi amb sentit preventiu i comparant les mesures obtingudes amb els seus equivalents poblacionals per fer possible el pas de la mesura a la valoració.

PSQ CAT21 COPSOQ permet definir fins a nou unitats d'anàlisi (la qual cosa suposa que els resultats es poden presentar per a cadascuna d'elles), que inclouen tots els eixos centrals de la interacció entre l'organització i les condicions de treball, les persones i la salut (com l'edat, el sexe i el lloc de treball ocupat), i subministra indicadors de comparació directa entre aquestes mesures i els seus corresponents valors de referència poblacionals.

1.2.3. Incorpora valors de referència

L'establiment de valors de referència és la base més racional i factible per a la determinació de nivells d'acció en les empreses, atesa la impossibilitat d'establir *nivells límit* per a les exposicions psicosocials com les que s'utilitzen per a exposicions a contaminants (com els TLV)¹⁰.

Els valors de referència d'una determinada dimensió (per exemple, *influència*) són les puntuacions d'aquesta dimensió que distribueixen la població de referència en tres parts d'igual nombre d'individus (tercils), i han estat obtinguts a partir d'una enquesta representativa de la població assalariada a Espanya (N = 7.612) feta per ISTAS el 2005⁸. Aquesta mostra representativa de la població assalariada a Espanya és la *població de referència*⁹.

Els tercils han estat etiquetats com a *verd* (que inclou les puntuacions més favorables a la salut), *groc* (inclou les puntuacions intermèdies) i *vermell* (inclou les puntuacions més desfavorables per a la salut). Entre la població assalariada a Espanya, aquestes puntuacions no es distribueixen de manera homogènia, i en algun cas la concentració de persones en una mateixa puntuació dibuixa distribucions poc

conformes amb una distribució teòrica en tercils. Per aquest motiu, PSQ CAT21 COPSOQ treballa amb distribucions, i no valors puntuals, de referència⁹.

1.2.4. Triangula els resultats mitjançant la participació

La triangulació és una poderosa tècnica que facilita la validació de dades per mitjà de la verificació encreuada de més de dues fonts¹¹. En el cas de PSQ CAT21 COPSOQ, la combinació de les visions de representants de la direcció, dels treballadors i les treballadores i de tècnics de prevenció facilita la comprensió de la informació que s'analitza tenint en compte la forma i les circumstàncies específiques del com i el quan es va obtenir, constituint una alternativa complementària als criteris de fiabilitat i validesa, i augmentant la credibilitat i la confiança en els resultats.

1.3. Facilita l'acció sobre l'origen dels riscos

Actuar sobre l'origen dels riscos és un requeriment legal i un requisit tècnic per a l'eficàcia de la prevenció. La llei anteposa clarament l'acció preventiva sobre l'origen dels riscos a un altre tipus d'accions, i s'ha demostrat que les accions més efectives són les que es dirigeixen a introduir canvis en l'origen de les exposicions psicosocials¹² o, el que és el mateix, en l'organització del treball^{13 14 15} i els seus aspectes més concrets en les empreses, com les pràctiques de gestió de la mà d'obra.

En conseqüència, el procés d'avaluació de riscos ha de facilitar la identificació de l'origen de les exposicions de risc més enllà de la identificació, la localització i la mesura.

1.4. Aplicable a totes les empreses

PSQ CAT21 COPSOQ ha estat dissenyat per ser aplicable a la realitat de l'empresa i de la prevenció de riscos laborals. Basat en la teoria científica i el diàleg social, requereix adaptar-se a l'empresa i facilita instruments per fer-ho: manuals, criteris de valoració, aplicació informàtica, lloc web, etc., que contenen materials pràctics molt diversos.

PSQ CAT21 COPSOQ és, a més a més, un mètode de domini públic i ús gratuït, fruit de la recerca i la cooperació internacional, actualitzat regularment i que inclou instruccions d'ús normatiu –a la Nota Tècnica de Prevenció núm. 703 de l'INSHT¹⁶ i al *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals* de la Generalitat de Catalunya¹⁷.

1.5. Incorpora els requisits legals

El mètode PSQ CAT21 COPSQ, tant pel que fa al contingut científic com al procés d'intervenció, compleix els requisits legals d'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva. Aquests requisits estan regulats a la Llei de prevenció de riscos laborals (Llei 31/1995, de 8 de novembre, d'ara endavant, LPRL) i el Reglament dels serveis de prevenció (RD 38/1997, de 17 de gener, d'ara endavant, RSP).

Les característiques del mètode desenvolupades fins ara suposen el compliment dels requeriments legals principals:

- Garanteix la participació dels agents socials
 - El procés d'intervenció garanteix la participació dels agents socials a l'empresa segons es preveu als articles 14.1, 18.2, 33, 34.1, 36.1.c, 36.2.f, i 36.4.4 de la LPRL, i els articles 1.2, 3.2 i 5.1 del RSP.
- Incorpora el coneixement i la metodologia científica
 - Incorpora el coneixement científic existent (article 5.1 del RSP).
 - Avalua les condicions de treball (article 4.7 de la LPRL i 4.1 del RSP).
 - Ofereix criteris objectius de valoració del risc (article 5.1 del RSP).
 - Localitza l'exposició (article 4.1 del RSP).
 - Identifica* i valora el risc, donant cabuda a la informació rebuda pels treballadors i treballadores (article 5.1 del RSP).
 - Permet estimar la magnitud dels riscos (articles 3.1 i 8 del RSP).
 - La triangulació de resultats, així com la validesa i fiabilitat de l'eina d'identificació i mesura, permeten proporcionar confiança (article 5.2 del RSP).
- Facilita la intervenció a l'origen, la seva planificació i seguiment
 - Prioritza la intervenció a l'origen (article 15 de la LPRL).
 - El conjunt del procés es duu a terme amb una finalitat preventiva (article 2.b de la LPRL i articles 2.2, 2.3, 3.1 i 8 del RSP).
 - Facilita la planificació de l'activitat preventiva (article 2.b de la LPRL i 9 del RSP).
- Facilita l'elaboració de la documentació
 - Facilita l'elaboració dels documents d'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva (article 21.1 de la LPRL i 7 del RSP).

* En psicociologia en general i en la metodologia PSQ CAT21 COPSQ en particular, la identificació de riscos a què es refereix la Llei de prevenció de riscos laborals està clarament inclosa en l'avaluació de riscos, que conjuntament amb la planificació de l'activitat preventiva constitueixen els dos moments clau del procés de prevenció.

CAPÍTOL 2

MARC CONCEPTUAL

2.1. Factors psicosocials, organització del treball, estrès i salut

En la prevenció de riscos laborals, vam denominar *factors psicosocials* aquells factors de risc per a la salut que s'originen en l'organització del treball i que generen respostes de tipus fisiològic (reaccions neuroendocrines), emocional (sentiments d'ansietat, depressió, alienació, apatia, etc.), cognitiu (restricció de la percepció, de l'habilitat per a la concentració, la creativitat o la presa de decisions, etc.) i conductual (abús d'alcohol, tabac, drogues, violència, assumptió de riscos innecessaris, etc.) que són conegudes popularment com a *estrès* i que poden ser precursoras de malalties en certes circumstàncies d'intensitat, freqüència i durada¹⁸. Els seus mecanismes d'acció tenen a veure amb el desenvolupament de l'autoestima i l'autoeficàcia, ja que l'activitat laboral promou o dificulta que les persones exerceixin les seves habilitats, experimentin control i interaccionin amb les altres per fer bé les seves tasques, facilitant o dificultant la satisfacció de les seves necessitats de benestar¹⁹.



En termes de prevenció de riscos laborals, els factors psicosocials representen l'exposició (o sigui, el que caldrà identificar, localitzar i mesurar en l'avaluació de riscos); l'organització del treball, l'*origen* d'aquesta exposició (o sigui, on caldrà actuar per eliminar, reduir o controlar les exposicions), i l'estrès, el precursor o antecessor de l'*efecte* (malaltia o trastorn de salut) que es pretén evitar i que cal evitar.

L'exposició laboral a factors psicosocials s'ha identificat com una de les causes més rellevants d'absentisme laboral per motius de salut^{20 21 22 23} i s'ha relacionat molt especialment amb problemes de salut altament prevalents, com les malalties cardiovasculars^{24 25 26}, els trastorns de la salut mental^{27 28 29 30}, i els musculoesquelètics^{31 32}. La combinació d'unes exigències altes amb un nivell baix de control sobre el treball (*alta tensió* en la literatura científica) o amb

poques compensacions dobla el risc de mort per malalties cardiovasculars²⁶, malalties que constitueixen la causa principal de mort al nostre país i per a les quals s'ha estimat que 4.354 van ser atribuïbles a les condicions de treball el 1999³³. En conjunt, entre el 25 i el 40% dels casos de malaltia cardiovascular es podrien evitar mitjançant l'eliminació de l'exposició laboral a l'alta tensió, la descompensació entre esforç i compensacions i el treball sedentari i a torns³⁴. També s'han relacionat amb molts altres trastorns de salut (com diverses alteracions de base immunitària, gastrointestinals, dermatològiques i endocrinològiques)^{35 36} i amb algunes conductes relacionades amb la salut, com l'hàbit de fumar, el consum d'alcohol i drogues i el sedentarisme^{37 38 39}.

Des dels treballs de Canon i Seyle publicats 80 anys enrere, s'han formulat diversos models explicatius de la relació entre els factors psicosocials, l'estrès i la salut^{40 41}, entre els quals destaquen els coneguts com a *Demanda - Control - Suport social*^{42 43 44 45} i *Desequilibri esforç - compensacions*^{46 47}, encara que també han estat notables les aportacions del *Model sociotècnic*^{48 49} i del *Model vitamínic*^{50 51}. Aquests models, diferents, però conceptualment pròxims i complementaris, permeten identificar les característiques de l'organització del treball que afecten la salut, el que es coneix com a *Teoria General d'Estrès*⁴⁰. Aquestes característiques s'agruparien en:

- Les exigències psicològiques del treball (en les seves diverses vessants quantitatives, cognitives i emocionals)^{21 42 43 52 53 54}.
- Els conflictes originats en la necessitat de compaginar tasques i temps laborals, familiars i socials^{55 56 57}.
- El control sobre el *treball*, en la terminologia utilitzada per Karasek, o, en general, les oportunitats que el treball ofereix perquè sigui actiu, amb sentit i que contribueixi a desenvolupar habilitats^{42 43 58 59}.
- El suport social (de companys/anyes i superiors)^{44 45 60}, la qualitat de lideratge⁶¹ i alguns altres aspectes de les relacions entre persones que implica el treball (previsibilitat⁶², rols⁶³...).
- Les compensacions derivades del treball^{46 47}.
- La inseguretat sobre l'ocupació i les condicions de treball fonamentals^{64 65 66}.

Aquests són els grans grups de factors de risc psicosocials que cal incloure en les avaluacions de risc. Aquests grans grups de factors de risc psicosocial es poden formular en unitats més petites i de menor complexitat conceptual, més abordables per als agents socials en l'empresa, la qual cosa facilita la cerca d'alternatives organitzatives i les intervencions preventives. Aquesta és precisament l'orientació del COPSOQ⁶⁷ i del PSQ CAT21 COPSOQ⁸⁹.

2.2. Les dimensions psicosocials

A continuació es desenvolupen les diferents dimensions de risc psicosocial incloses en el mètode PSQ CAT21 COPSOQ. Encara que totes i cadascuna constitueixen una entitat conceptualment diferenciada i operativament mesurable, en conjunt formen part del mateix constructe psicosocial i són interdependents en diferent mesura i en funció de les molt diverses realitats de l'organització i les condicions de treball, per la qual cosa les vint dimensions es presenten una per una, però integrades als grans grups esmentats anteriorment: exigències psicològiques, doble presència, control sobre el treball, suport social i qualitat de lideratge, i compensacions, i resumides a la taula següent:

Exigències psicològiques en el treball	Exigències quantitatives Exigència d'amagar emocions Exigències emocionals Exigències cognitives
Doble presència	Doble presència
Control sobre el treball	Influència Possibilitats de desenvolupament Control sobre els temps a disposició Sentit del treball Compromís
Suport social i qualitat de lideratge	Possibilitats de relació social Suport social dels companys/anyes Suport social de superiors Qualitat de lideratge Sentit de grup Previsibilitat Claredat de rol Conflicte de rol
Compensacions del treball	Estima Inseguretat sobre el futur

2.2.1. Exigències psicològiques del treball

Les exigències psicològiques tenen una doble vessant: la quantitativa i el tipus de tasca. Des del punt de vista quantitatiu, es refereixen al volum de treball amb relació al temps disponible per fer-lo^{42 43}. Des del punt de vista del tipus de tasca, impliquen exposicions diferents en funció de si es treballa amb maquinària, eines, idees i símbols o amb persones i per a persones. Així, es defineixen les exigències psicològiques de tipus emocional i de tipus cognitiu^{21 52 53}.

EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES QUANTITATIVES

Es defineixen com la relació entre la quantitat de treball i el temps disponible

per fer-lo: volum, ritme, interrupcions i intensitat de treball. Són altes quan tenim més feina de la que podem fer en el temps assignat.

Tenen a veure principalment amb la falta de personal, el mesurament incorrecte dels temps o la mala planificació, encara que també es poden relacionar amb l'estructura salarial (per exemple, quan la part variable d'un salari baix és alta i obliga a augmentar el ritme) o amb la inadequació de les eines, els materials o els processos de treball (obligant a fer més tasques per suplir les deficiències). Les exigències quantitatives altes poden suposar un allargament de la jornada laboral.

EXIGÈNCIES D'AMAGAR EMOCIONS

Són les exigències per mantenir una aparença neutral independentment del comportament d'usuaris/àries o clients/clientes, especialment en els llocs de treball les tasques centrals dels quals són prestar serveis a les persones (sanitat, ensenyament, serveis socials o de protecció...). En altres casos, aquest tipus d'exigències també poden tenir a veure amb la relació amb superiors i companys/anyes de treball o amb proveïdors o altres persones alienes a l'empresa.

En llocs de treball d'atenció a les persones, aquestes exigències formen part de la naturalesa de les tasques i no es poden eliminar. El desenvolupament d'habilitats i d'estratègies de protecció per al seu maneig i la disminució del temps d'exposició representen vies de prevenció importants.

També poden tenir relació amb la política de gestió de proveïdors i clients (per exemple, per una gestió deficient de les cues de persones usuàries que esperen rebre atenció...), amb la falta de participació del personal i, en general, amb deficiències en les polítiques de gestió de personal (cal amagar emocions quan no es pot opinar).

EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES EMOCIONALS

Són les exigències per no involucrar-nos en la situació emocional derivada de les relacions interpersonals que implica el treball, especialment en aquelles ocupacions en les quals es presten serveis a les persones i es pretén induir-hi canvis (per exemple, que segueixin un tractament mèdic, adquireixin una habilitat...), i que poden comportar la transferència de sentiments i emocions amb aquestes persones.

En ocupacions de servei a les persones, l'exposició a exigències emocionals té a veure amb la naturalesa de les tasques i és impossible d'eliminar (no podem "eliminar" pacients, alumnes...), per la qual cosa requereixen habilitats específiques que poden i han d'adquirir-se. A més, s'hi pot reduir el temps d'exposició (hores, nombre de pacients, etc.), ja que les jornades excessives impliquen una exposició més gran i produeixen més fatiga emocional, que requerirà temps de repòs més llargs.

EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES COGNITIVES

Es refereixen al maneig de coneixements, i no són ni negatives ni positives per si mateixes, sinó que s'han de valorar en funció de les possibilitats de desenvolupament. Si l'organització del treball facilita les oportunitats i els recursos necessaris, poden implicar l'adquisició de nous coneixements i habilitats i afavorir la salut, mentre que promocionen l'aprenentatge i el treball actiu. Per contra, quan hi ha poques possibilitats per al desenvolupament d'habilitats, poden influir negativament en la salut, igual que quan són excessivament baixes, reflectint passivitat i estancament del treball. Tenen a veure amb el disseny i el contingut de les tasques, el seu nivell de complexitat i variabilitat, i el temps establert per dur-les a terme. Perquè les exigències cognitives siguin positives, hem, a més, de qüestionar-nos si es té la formació necessària per manejar la informació que es requereix al lloc de treball.

2.2.2. Doble presència

La necessitat de respondre a les demandes del treball assalariat i de la feina domèstica-familiar pot afectar negativament la salut. La realització del treball assalariat i de la feina domèstica-familiar pot augmentar les demandes i hores de treball (doble exposició o doble treball) ^{55 56 57 68}. A més, la necessitat de compaginar ambdues feines planteja també un conflicte de temps, ja que totes dues formen part de la mateixa realitat social, principalment per a les dones, i presenten interferències freqüents en el temps i moment en què cal respondre a les demandes d'ambdós espais ^{69 70}.

DOBLE PRESÈNCIA

Són les exigències sincròniques, simultànies, de l'àmbit laboral i de l'àmbit domèstic-familiar. Són altes quan les exigències laborals interfereixen amb les familiars. En l'àmbit laboral, té a veure amb les exigències quantitatives, l'ordenació, la durada, l'allargament o la modificació de la jornada de treball, i també amb el nivell d'autonomia sobre la jornada, per exemple, amb horaris o dies laborables incompatibles amb el treball de cura de les persones o la vida social.

2.2.3. Control sobre el treball

El concepte de control sobre el treball és central amb relació a la salut i segons Karasek consisteix en dues dimensions: influència (o autonomia) i desenvolupament d'habilitats ^{42 43 45}. Un alt nivell de control en el treball constitueix la base objectiva per al treball actiu i l'aprenentatge, per al qual també és important el sentit ^{20 58 59 71} i el control sobre els temps ⁷² a disposició.

INFLUÈNCIA

És el marge d'autonomia en el dia a dia del treball: en les tasques que cal fer i la seva quantitat, en l'ordre de realització de les tasques, en els mètodes que

cal fer servir, etc. Té a veure amb la participació que cada treballador i treballadora té en les decisions sobre aquests aspectes fonamentals de la seva feina quotidiana, és a dir, amb els mètodes de treball utilitzats i si són participatius o no i permeten o limiten l'autonomia. Pot guardar una alta relació amb les possibilitats de desenvolupament.

POSSIBILITATS DE DESENVOLUPAMENT

Es refereixen a les oportunitats que ofereix la realització del treball per posar en pràctica els coneixements, les habilitats i l'experiència dels treballadors i treballadores i adquirir-ne de nous. Tenen a veure, sobretot, amb els nivells de complexitat i de varietat de les tasques, i el treball estandarditzat i repetitiu seria el paradigma de l'exposició nociva. Es relaciona amb els mètodes de treball i producció i el disseny del contingut del treball (més rutinari, estandarditzat o monòton en un extrem, més complex i creatiu en l'altre) i amb la influència.

CONTROL SOBRE ELS TEMPS A DISPOSICIÓ

Aquesta dimensió identifica el marge d'autonomia dels treballadors/ores sobre alguns aspectes del temps de treball i de descans (pauses, vacances, absències de curta durada, etc.). Pot contribuir a integrar amb èxit les necessitats del treball i de la vida privada. Té a veure, per exemple, amb l'organització temporal de la càrrega de treball i la seva regulació, amb la quantitat de treball assignat o amb tenir una plantilla molt ajustada que impedeix, en la pràctica, que el control teòricament existent es pugui exercir efectivament. De vegades, té a veure amb l'allargament de jornada o amb el desconeixement o la inexistència del calendari anual.

SENTIT DEL TREBALL

A més de proporcionar una ocupació i uns ingressos, el treball té sentit si podem relacionar-lo amb altres valors (utilitat, importància social, aprenentatge, etc.), la qual cosa ajuda a afrontar-ne les exigències d'una manera més positiva. Té a veure amb el contingut del treball, amb el significat de les tasques per si mateixes i amb la visualització de la seva contribució al producte o servei final.

COMPROMÍS

Es refereix a la implicació de cada treballador/a amb la seva feina, considerada com l'activitat laboral i la globalitat de circumstàncies en què es desenvolupa. Està estretament relacionat amb el sentit i amb el conjunt d'intercanvis materials i emocionals que es produeixen entre el treball i qui el duu a terme.

2.2.4. Suport social i qualitat de lideratge

Les relacions entre les persones a la feina afecten la salut de formes diverses. Les possibilitats de relacionar-se que el treball ofereix representen la primera i més estructural d'elles (sense relació, no hi ha base objectiva per a l'ajuda), el

suport social representa l'aspecte funcional d'aquestes relacions (rebre l'ajuda adequada per treballar de superiors i companys/anyes)^{43 60 61 73 74}, mentre que el sentiment de grup representa el seu component emocional. A més, el treball implica exercir uns rols determinats, que poden ser més o menys clars o poden suposar algunes contradiccions^{63 75}, en un context de canvis que hem de poder preveure⁶², configurant un univers d'intercanvis instrumentals i emocionals entre les persones a l'organització.

POSSIBILITATS DE RELACIÓ SOCIAL

Són les possibilitats reals que tenim a la feina de relacionar-nos amb els companys i les companyes. És la condició necessària perquè pugui existir el suport a la feina. La falta de possibilitats de relació social té a veure amb l'aïllament físic, amb l'existència de normes disciplinàries que impedeixen la comunicació o amb la càrrega de treball excessiva o altres circumstàncies físiques (soroll molt elevat, per exemple) que dificulten la interacció humana necessària.

SUPORT SOCIAL DELS COMPANYS/ANYES

És rebre l'ajuda necessària i quan es necessita per part de companys i companyes per fer bé la feina. La falta de suport entre companys/anyes pot tenir a veure amb les pràctiques de gestió de personal que dificulten la cooperació i la formació de veritables equips de treball, fomentant la competitivitat individual (per exemple, amb salaris variables sobre la base d'objectius individuals), o assignant les tasques, els canvis d'horaris o de centre, etc. de manera arbitrària o no transparent.

SUPORT SOCIAL DELS SUPERIORS

És rebre l'ajuda necessària i quan es necessita per part dels superiors per fer bé la feina. La falta de suport dels superiors té a veure amb la falta de principis i procediments concrets de gestió de personal que fomentin el paper del superior com a element de suport al treball de l'equip, el departament, la secció o l'àrea que gestiona. També es relaciona amb la falta de directrius clares amb relació al compliment d'aquesta funció i de formació i temps per fer-ho.

QUALITAT DE LIDERATGE

Es refereix a la qualitat de la gestió d'equips humans que fan els comandaments immediats. Aquesta dimensió està molt relacionada amb la dimensió de suport social de superiors. Té a veure amb els principis i els procediments de gestió de personal i la capacitat dels comandaments per aplicar-los.

SENTIMENT DE GRUP

És el sentiment de formar part del col·lectiu humà amb el qual treballem cada dia, i es pot veure com un indicador de la qualitat de les relacions a la feina. És

el component emocional del suport social i està relacionat amb les possibilitats de relació social.

PREVISIBILITAT

Disposar de la informació adequada, suficient i a temps per poder fer la feina de manera correcta i per adaptar-se als canvis (reestructuracions futures, tecnologies noves, tasques noves, mètodes nous i coses semblants). La falta de previsibilitat està relacionada amb l'absència d'informació o amb pràctiques de gestió de la informació i de comunicació centrades en qüestions supèrflues, i no en les quotidianes del treball, per la qual cosa no augmenten la transparència. També té a veure amb la falta de formació com a acompanyament i suport als canvis.

CLARETAT DE ROL

És el coneixement concret sobre la definició de les tasques que cal executar, els objectius, els recursos que cal emprar i el marge d'autonomia a la feina. Té a veure amb l'existència i el coneixement per part de tots els treballadors i treballadores d'una definició concisa dels llocs de treball, del propi (de cada treballador/a) i del de les altres persones de l'organització (superiors, companys i companyes).

CONFLICTE DE ROL

Són les exigències contradictòries que es presenten a la feina i que puguin suposar conflictes de caràcter professional o ètic. És freqüent quan el treballador/a ha d'afrontar la realització de tasques amb les quals pugui estar en desacord o li suposin conflictes ètics (per exemple, expulsar captaires d'un local...), o quan ha de "triar" entre ordres contradictòries (per exemple, en el cas d'un conductor a qui se li imposa un temps màxim de viatge quan hi ha, a més, normes de trànsit i altres circumstàncies limitadores).

2.2.5. Compensacions del treball

Segons el *model esforç-recompensa*, la interacció entre un esforç elevat i un nivell baix de recompenses a llarg termini representa un risc per a la salut⁷⁶. Per compensacions del treball, Siegrist entén el control d'estatus, l'estima i el salari^{47 77}. L'estima inclou el reconeixement, el suport adequat i el tracte just, mentre que l'estabilitat laboral forma part del control d'estatus. No obstant això, la recerca ha demostrat que la inseguretats sobre les condicions de treball fonamentals més enllà de l'estabilitat de l'ocupació és també de gran importància per a la salut^{64 65 66}.

ESTIMA

Es refereix al respecte, al reconeixement i al tracte just que obtenim a canvi de

l'esforç invertit en el treball. Té a veure amb múltiples aspectes de la gestió de personal, per exemple, amb si els mètodes de treball són participatius o no (sense "veu" no hi pot haver reconeixement), amb l'existència d'arbitrarietat i iniquitat en les promocions i l'assignació de tasques, d'horaris..., amb si es paga un salari d'acord amb les tasques realitzades, etc.

INSEGURETAT SOBRE EL FUTUR

És la preocupació pel futur amb relació a la pèrdua de l'ocupació i als canvis no volguts de condicions de treball fonamentals (horari, tasques, contracte, salari...). Té a veure, d'una banda, amb l'estabilitat de l'ocupació i les possibilitats d'empleabilitat al mercat laboral de residència i, d'altra banda, amb l'amenaça d'empitjorament de condicions de treball, perquè l'arbitrarietat és allò que caracteritza l'assignació de la jornada, les tasques, els plusos o la renovació de contracte, o bé perquè en el context extern a l'empresa hi ha pitjors condicions de treball i hi hagi la possibilitat d'una reestructuració, d'externalització, etc.

Es pot viure de manera distinta segons el moment vital o les responsabilitats familiars de cada treballador o treballadora.

2.3. Desigualtats socials en l'exposició a factors de risc psicosocials

Com passa en altres àmbits, els factors psicosocials es caracteritzen per la desigualtat en l'exposició, principalment sobre la base de la classe social i el gènere. S'ha documentat profusament que els treballadors i treballadores que fan tasques d'execució tenen exposicions psicosocials més desfavorables per a la salut que els qui fan tasques de disseny o de planificació, i les dones, pitjors condicions que els seus companys homes de la mateixa classe social^{78 79 80 81}. Les desigualtats principals a les empreses s'expressen atenent les exposicions psicosocials per lloc de treball i sexe.

PER LLOC DE TREBALL

L'ocupació resumeix les característiques principals que defineixen una classe social i s'associa a una posició jeràrquica i a un tipus de tasca. En la pràctica, les estratègies empresarials de gestió del treball (les anomenen de diverses maneres: de personal, de recursos humans...) són diferents segons el lloc de treball, amb la qual cosa també ho serà l'exposició als factors de risc psicosocial. Per exemple, la major part de llocs de treball que impliquen tasques d'execució suposen fer tasques de cicle curt, moltes vegades sense sentit, que, a més, estan estandarditzades (totalment pautades). Això suposa, d'una banda, la inexistència de poder de decisió dels treballadors i treballadores en aquests llocs amb relació a com fan aquestes tasques i, d'altra banda, la impossibilitat d'aplicar els seus coneixements, és a dir, l'exposició a la falta d'influència i possibilitats de desenvolupament. Per posar un exemple, els estudis mostren que la incidència de l'infart de miocardi es dobla entre els treballadors/ores ocupats en els llocs de treball on es duen a terme tasques d'execució estandarditzades.

DESIGUALTAT DE GÈNERE

Dones i homes ocupen posicions desiguals al mercat laboral. En són un indicador els llocs que uns i unes altres ocupen i també els que no ocupen (hi ha llocs als quals les dones tenen l'accés gairebé vetat, com ara els llocs de direcció, o en els quals majoritàriament hi ha dones, com a la infermeria), o la relació laboral (les dones es contracten menys freqüentment amb contractes fixos que els homes), o el tipus de contracte segons la jornada (les dones es contracten a temps parcial contra la seva voluntat més que els homes). Aquestes condicions de treball condicionaran l'exposició als factors psicosocials. Per exemple, si les dones són contractades als llocs d'execució, estaran més exposades a la falta d'autonomia i a la falta de possibilitats de desenvolupament que els homes. Tot això implica que l'exposició pot ser desigual entre homes i dones a l'empresa amb què treballem.

2.4. Dimensions de salut, estrès i satisfacció

Abans s'han definit els factors de risc psicosocial com les exposicions; l'organització del treball, com l'origen d'aquestes exposicions, i l'estrès, com el precursor o antecessor dels efectes que es pretén evitar i que cal evitar. A més, el conjunt d'exposicions laborals i condicions de treball tenen una gran influència en la satisfacció laboral. L'avaluació de riscos psicosocials s'ha de fonamentar en la informació sobre exposicions a riscos psicosocials, i no en els seus possibles efectes. Avaluar riscos basant-se en informació sobre l'estat de salut podria comportar errors greus. En primer lloc, perquè els efectes en la salut poden ser tardans i aparèixer després de llargs períodes de latència, molt després de l'avaluació. En segon lloc, perquè les condicions de treball nocives són un factor poderós de selecció de la població, de manera que les persones que puguin emmalaltir són fàcilment expulsades de l'ambient de treball, i pot passar que en el moment de l'avaluació només hi hagi persones sanes, fins i tot en ambients de treball molt nocius.

L'avaluació de riscos no constitueix una recerca científica sobre les causes de les malalties, sinó un procés sociotècnic basat en el mètode científic que pretén evitar danys per mitjà de la modificació de les seves causes en l'organització del treball. Encara que en certes condicions, la informació obtinguda en avaluacions de riscos pot ser útil per a projectes de recerca en salut. Com a regla general s'ha de deixar molt clar que un projecte de recerca requereix protocols, dissenys i processos específics i diferenciats. Per a l'avaluació de riscos pot tenir interès obtenir una descripció dels indicadors de salut entre la població ocupada a l'empresa objecte d'avaluació i per a la població ocupada de referència. Des del punt de vista de l'avaluació d'intervencions preventives, pot ser molt interessant comparar les mesures d'aquestes dimensions obtingudes en el moment de l'avaluació de riscos amb altres d'obtingudes un temps després de les intervencions preventives (per exemple, sis mesos després).

SATISFACCIÓ AMB LA FEINA

La satisfacció amb la feina és una mesura general de qualitat del medi ambient laboral que s'ha fet servir en nombroses recerques. La satisfacció baixa a la feina s'ha relacionat amb múltiples efectes, encara que cal tenir en compte que poden haver-hi diferents definicions de satisfacció/insatisfacció a la feina i també que té a veure amb les expectatives de les persones. En les intervencions psicosocials, és interessant el seguiment de la satisfacció/insatisfacció a la feina per contrastar com evoluciona el procés preventiu. PSQ CAT21 COPSOQ utilitza l'escala de satisfacció laboral del Whitehall II⁸².

SALUT GENERAL

És la valoració personal de la salut, i inclou la salut actual, les perspectives de salut

en el futur i la resistència a emmalaltir. La percepció de la salut és un indicador molt fiable de mortalitat i morbiditat, utilització de serveis de salut i un llarg etcètera. Així, la percepció de l'estat de salut és un excel·lent indicador, fàcil d'obtenir i d'interpretar. PSQ CAT21 COPSOQ utilitza l'escala de salut general del qüestionari SF-36⁸³, instrument de validesa contrastada i per al qual hi ha una versió castellana i valors de referència.

SALUT MENTAL

També en aquest punt s'utilitza l'escala de salut mental general del SF36⁸³, que inclou la depressió, l'ansietat, el control de la conducta i el control emocional i l'efecte positiu en general. La salut mental és un dels aspectes més importants de la salut i un dels pilars centrals de la qualitat de vida.

VITALITAT

Es refereix al sentiment d'energia i vitalitat, enfront del sentiment de cansament i esgotament. PSQ CAT21 COPSOQ fa servir l'escala de vitalitat del SF36⁸³.

SÍMPTOMES D'ESTRÈS

Podem definir l'estrès com "un conjunt de reaccions emocionals, cognitives, fisiològiques i del comportament a certs aspectes adversos o nocius del contingut, l'organització o l'entorn de treball. És un estat que es caracteritza per nivells alts d'excitació i d'angoixa, amb la sensació freqüent de no poder plantar cara a la situació"⁸⁴.

L'avantatge de mesurar l'estrès és que és un indicador "proximal" a l'exposició psicosocial, és a dir, que el nivell d'estrès es pot modificar en períodes de temps molt curts i, en tot cas, molt inferiors als períodes de latència de les malalties. Per contra, l'estrès no constitueix un indicador negatiu per si mateix, ja que solament pot ser precursor de malaltia si es manté en el temps o si és excessivament intens o freqüent.

PSQ CAT21 COPSOQ fa servir les escales de simptomatologia d'estrès desenvolupades per Sven Setterlind i utilitzades en una llarga sèrie de recerques⁸⁵. Originalment consta de quatre escales d'estrès, però se n'ha exclòs l'escala de símptomes emocionals d'estrès, ja que aquesta escala es troba relativament prop de les escales de salut mental i vitalitat. Les tres escales usades són:

- **Símptomes conductuals d'estrès.** Aquesta escala se centra en diferents formes de conducta que es relacionen amb l'estrès.
- **Símptomes somàtics d'estrès.** Es basa en diferents conseqüències físiques (somàtiques) que pot observar una persona sotmesa a estrès.
- **Símptomes cognitius d'estrès.** Es refereix a les conseqüències de l'estrès per a una sèrie de processos cognitius.

2.5. Avaluar per intervenir

Una vegada avaluades les exposicions a factors de risc, cal desenvolupar les mesures necessàries per a la seva eliminació o control, la qual cosa implicarà introduir canvis en com s'organitza el treball^{12 13 15} i en les pràctiques concretes de gestió de la mà d'obra que es troben a l'origen. Algunes d'aquestes pràctiques mereixen una atenció especial⁸⁶: les relatives al disseny de processos de treball inclouent-hi la participació directa^{87 88 45}, a l'ordenació, la quantitat i la variabilitat de la jornada laboral^{89 90 91} o als tipus de relació laboral^{90 92}, per citar les que tenen més estudis disponibles sobre la seva relació amb els riscos psicosocials.

Així, un estudi espanyol⁸⁶ relaciona el bon ambient psicosocial de treball amb l'existència de mètodes de treball participatius, amb les fórmules contractuals indefinides, amb no fer sentir als treballadors que són fàcilment reemplaçables o amenaçar-los amb l'acomiadament, amb l'existència de mobilitat funcional vertical ascendent, amb sistemes de remuneració segons les hores treballades i les tasques desenvolupades, i amb la jornada setmanal entre 31 i 40 hores i en horari de matí.

La democràcia en el lloc de treball i l'aplicació de fórmules de participació directa dels treballadors i treballadores en la realització quotidiana de les seves tasques podrien conduir a un entorn psicosocial de treball més bo^{45 87 88 12 93 94 95} millorant especialment el control (influència, possibilitats de desenvolupament i sentit del treball), el suport social (de companys/anyes i supervisors/ores) i l'estima⁸⁶.

El disseny de tasques i mètodes de treball ha de preveure les habilitats i els coneixements del personal i les seves necessitats d'aprenentatge i autonomia, donant compliment a la legislació que insta a l'empleador a "adaptar el treball a la persona, pel que fa a la concepció de llocs, elecció d'equips, mètodes de treball i producció, amb la intenció, en particular, d'atenuar el treball monòton i repetitiu" (article 15.d LPRL i article 36.5 ET).

En aquest sentit, una empresa es pot organitzar de manera saludable mitjançant la posada en pràctica de mesures concretes que:

- Redueixin les exigències psicològiques del treball.
- Incrementin les oportunitats de desenvolupament d'habilitats i coneixements, evitant el treball monòton i repetitiu.
- Incrementin el nivell de control sobre els temps de treball a disposició (pauses, descansos, permisos, vacances...).
- Potenciïn la participació en les decisions relacionades amb les tasques.
- Potenciïn la decisió dels treballadors/ores sobre les seves condicions de treball.
- Facilitin el suport entre el personal de l'empresa.
- Fomentin la claredat i la transparència organitzativa, definint llocs de treball, tasques assignades i marge d'autonomia.
- Proporcionin formació i habilitats directives no autoritàries.
- Eliminin la competitivitat entre companys/anyes i/o departaments.
- Eliminin el treball aïllat.
- Garanteixin el respecte i el tracte just.
- Garanteixin la seguretat i l'estabilitat en l'ocupació i en les condicions de treball (jornada, sou, etc.).
- Eliminin la discriminació per sexe, edat, ètnia o de qualsevol altra tipus.
- Facilitin la compatibilització entre la vida laboral i la familiar.
- Garanteixin una jornada i uns horaris laborals pactats, eliminant o minimitzant la distribució irregular i les prolongacions de jornades.

Identificació i avaluació de riscos psicosocials.

Manual del mètode PSQ CAT21 COPSOQ (Versió 1.5)

PART 2

PROCÉS D'INTERVENCIÓ

RESUM DEL PROCÉS D'INTERVENCIÓ

Al quadre següent es presenta un resum del procés d'intervenció del mètode PSQ CAT21 COPSOQ, que es desenvolupa en els capítols següents d'aquest manual. Es fonamenta en el model científic, en la normativa i en l'experiència d'acció en les empreses. Aquest quadre pot ser útil tant per a la planificació com per al seguiment.

FASE DEL PROCÉS	QUI LA DUU A TERME?	QUAN?
AVALUACIÓ DE RISCOS		
Acordar la utilització del mètode <ul style="list-style-type: none"> Presentar el mètode PSQ CAT21 COPSOQ Signar l'acord per a la implementació del mètode 	Comitè de seguretat i salut	
Preparar i fer el treball de camp <ul style="list-style-type: none"> Adaptar el qüestionari Dissenyar la distribució, la resposta i la recollida del qüestionari i la sensibilització de la plantilla Posar en marxa el treball de camp 	Grup de treball	
Interpretar els resultats i acordar mesures preventives <ul style="list-style-type: none"> Informatitzar les dades i generar l'informe preliminar Concretar l'exposició, el seu origen i les mesures preventives Informar la plantilla 	Grup de treball El comitè de seguretat i salut ha de ratificar les mesures preventives que el grup de treball acordí engegar i el document final d'avaluació de riscos	
PLANIFICACIÓ DE L'ACTIVITAT PREVENTIVA		
Implementar les mesures preventives <ul style="list-style-type: none"> Ordenar, concretar i planificar les mesures preventives Informar la plantilla Implementar i avaluar les mesures preventives 	Grup de treball El comitè de seguretat i salut ha de ratificar qualsevol mesura preventiva que el grup de treball acordí engegar i el document final de planificació de l'activitat preventiva	

CAPÍTOL 3

ACORD D'AVALUACIÓ DE RISCOS I PLANIFICACIÓ DE L'ACTIVITAT PREVENTIVA

Abans d'iniciar l'avaluació de riscos pròpiament dita, és important preparar i crear les condicions perquè el procés d'avaluació i de prevenció es faci en les millors condicions possibles. Els agents implicats han d'estar informats dels requisits, del contingut i del procés del PSQ CAT21 COPSQ i celebrar un acord explícit per a la seva utilització.

3.1. Presentar el mètode PSQ CAT21 COPSQ

El PSQ CAT21 COPSQ conté un qüestionari per a la identificació, la localització i la valoració dels riscos psicosocials, però, a més a més, és un procés d'intervenció per aconseguir avaluar i prevenir. Les característiques i el procés del mètode han de ser coneguts pel conjunt dels membres que formen el comitè de seguretat i salut, i és imprescindible dur a terme una acció informativa per arribar a un acord sobre la seva implementació a l'empresa.

La presentació del mètode pot realitzar-la qualsevol tècnic o tècnica que el conegui i amb experiència en la implementació. A l'apartat *Altres recursos* de www.gencat.cat/treball es pot descarregar una presentació en PowerPoint (*Característiques PSQ CAT21 COPSQ*), que pot ser útil per a aquesta tasca.

3.2. Signar l'acord per a la implementació del mètode

Per a la implementació del PSQ CAT21 COPSQ és necessari que, en el marc del comitè de seguretat i salut*, se n'acordi l'aplicació i en quines condicions es durà a terme a l'empresa. Aquest acord s'ha de formalitzar per escrit, vincula les parts i garanteix el compliment de les condicions establertes a la llicència d'ús (vegeu el capítol 1 d'aquest manual). A l'annex IV d'aquest manual hi ha el document *Acord tipus per a la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSQ*, en el qual s'incorporen clàusules tipus per incloure cadascuna de les particularitats de la llicència d'ús: finalitat preventiva, participació, anonimat, confidencialitat i no modificació. Aquest document també està en suport informàtic a l'apartat *Altres recursos* de www.gencat.cat/treball.

A més de les clàusules tipus referides a la llicència d'ús, al comitè de seguretat i salut s'han d'acordar els aspectes següents:

3.2.1. Establir-ne l'abast

Amb relació a l'abast, cal acordar quin serà l'àmbit de l'empresa en el qual es durà a terme l'avaluació i la prevenció dels riscos psicosocials.

L'objectiu ha de ser fer l'avaluació de riscos al conjunt de l'empresa en un procés únic, però excepcionalment podria ser necessari fer-ne una avaluació per fases, principalment en grans empreses amb diversos centres de treball. En aquest cas, si s'ha de triar, cal tenir en compte començar en àmbits on hi hagi problemes manifestats relatius a les condicions de treball (ritmes alts, queixes dels treballadors i treballadores...). Es tracta de començar, tard o d'hora s'haurà de fer la intervenció preventiva a tota l'empresa.

El qüestionari s'ha de passar al conjunt de la plantilla on s'ha decidit l'abast d'avaluació i cal tenir en compte que, segons la normativa, els treballadors/ores d'empreses de treball temporal s'han d'incorporar als processos d'avaluació de riscos i prevenció de l'empresa usuària.

* El comitè de seguretat i salut es crea a les empreses amb plantilles amb 50 o més treballadors/ores i és l'òrgan amb competències i facultats per arribar a acords en matèria de seguretat i salut en el treball (articles 38 i 39 LPRL). A les empreses amb plantilles inferiors a 50 persones treballadores, les facultats i les competències del comitè de seguretat i salut les assumeixen els delegats/ades de prevenció (article 36.1 LPRL) en interlocució amb la direcció de l'empresa.

Una altra dimensió relacionada amb l'abast del procés és la incorporació a l'avaluació dels contractes i subcontractes i els treballadors/ores autònoms dependents. Atenent els mecanismes i mitjans de coordinació necessaris per al compliment de les obligacions legals, es pot plantejar incloure aquestes empreses en el procés d'intervenció davant els riscos psicosocials.

Si bé és cert que l'empresa principal no pot canviar certs aspectes amb relació a les condicions de treball (per exemple, el salari), sí que incideix en aquells aspectes que corresponen a la interacció entre les empreses (per exemple, l'ordenació del temps de treball).

3.2.2. Decidir si s'hi incorpora la informació addicional per als plans i les mesures d'igualtat

Després de l'aprovació de la Llei 3/2007, per a la igualtat efectiva d'homes i dones, les empreses espanyoles han de elaborar plans i mesures d'igualtat.

El mètode conté un qüestionari que ha de contestar el conjunt de la plantilla. En aquest qüestionari es preveuen, a més de l'exposició a riscos psicosocials, dades referents a condicions sociodemogràfiques, contractació, unitats de gestió i tasca, jornada, disseny de la tasca, salari i promoció. El conjunt dels resultats es presenta segmentat per sexes. Aquestes dades són una bona font d'informació, encara que no l'única, per a la fase de diagnòstic o d'anàlisi de la realitat de l'empresa, prèvia a l'elaboració dels plans o les mesures d'igualtat.

Així mateix, es poden utilitzar en la fase de seguiment o avaluació. L'aplicació informàtica del mètode permet recollir en un document específic les característiques sociolaborals d'homes i dones.

El comitè de seguretat i salut ha de decidir si es generarà aquest document, i en aquest cas ha de quedar explicitat a l'acord sobre la utilització del PSQ CAT21 COPSOQ a l'empresa. El document que es generi s'ha de remetre a l'àmbit de l'empresa responsable de la negociació del pla o les mesures d'igualtat (direcció de l'empresa i comitè d'empresa, comissió d'igualtat...).

A l'apartat *Altres recursos* de www.gencat.cat/treball es pot consultar el document *Exemple d'informació addicional per als plans i les mesures d'igualtat*.

Com s'ha assenyalat anteriorment, els resultats del conjunt de les exposicions a riscos psicosocials es presenten per sexes, de manera que aquesta informació també pot ser útil per als objectius plantejats anteriorment.

En el cas que el grup de treball, per raons d'anonimat, decidís eliminar la pregunta de sexe, l'informe d'indicadors d'igualtat no es podrà generar. En aquest cas prevaldrà el criteri d'anonimat sobre el de donar compliment a l'acord adoptat al comitè de seguretat i salut.

3.2.3. Acordar el grup de treball: funcions i composició

Per facilitar la participació operativa de tots els agents implicats en la prevenció i agilitar el procés, es crearà un grup de treball. La determinació de les seves funcions i la designació de les persones que formaran part d'aquest grup es faran al comitè de seguretat i salut, segons els criteris següents:

FUNCIONS BÀSIQUES

El grup de treball és l'encarregat operatiu de liderar, concretar i acordar les diferents fases del procés:

- Debatre i acordar com es farà el treball de camp i posar-lo en marxa: adaptació del qüestionari, determinació de les unitats d'anàlisi, forma de distribució, resposta i recollida del qüestionari, com preservar l'anonimat i la confidencialitat.
- Conèixer i debatre els resultats de l'anàlisi del qüestionari amb la finalitat d'acordar l'origen dels riscos i les mesures preventives necessàries per disminuir-los o eliminar-los.
- Prioritzar i acordar els termes d'execució de les mesures preventives acordades.
- Fer el seguiment i l'avaluació de la implementació de mesures preventives.
- Presentar al comitè de seguretat i salut l'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva, així com qualsevol altra activitat que s'acordi, per a la seva ratificació.
- Definir i desenvolupar, al llarg de tot el procés d'intervenció, les accions encaminades a informar la plantilla, així com a garantir-ne la participació.

COMPOSICIÓ

El grup de treball ha d'estar format per representants dels treballadors i treballadores i representants de la direcció de l'empresa, i ha de disposar d'assessorament tècnic del servei de prevenció, així com d'altres tècnics a proposta de les parts.

Algunes orientacions que cal tenir en compte són:

- És convenient que al grup de treball, a més de persones que pertanyen al comitè de seguretat i salut, també hi participin persones del comitè d'empresa i de la direcció de l'empresa que no estiguin implicades en l'àmbit específic de salut laboral. Quan s'actua davant els factors de risc psicosocial, s'intervé en l'organització del treball i de la producció/servei. Per tant, la transversalitat que requereix l'acció en salut laboral es fa especialment important en aquest

camp de la prevenció. En la fase de disseny de mesures preventives, la seva presència serà imprescindible i l'experiència demostra que és més fàcil si hi són des del començament, ja que compartiran en primera persona la definició del problema i serà més fàcil que s'impliquin en la seva solució.

- El grup de treball pot decidir si hi participen altres persones de la plantilla amb coneixement i experiència sobre un tema específic i concret que s'estigui tractant al seu si.

3.3. Constituir el grup de treball

Una vegada acordades les funcions i la composició del grup de treball, s'ha de constituir per iniciar el procés d'avaluació de riscos.

Totes les persones que pertanyen al grup de treball han de tenir una còpia del manual del mètode i de tots els annexos. És imprescindible per construir i compartir un marc comú i per a la preparació de les reunions de treball. En les convocatòries del grup de treball s'ha de fer referència expressa als apartats del manual del mètode i els annexos relacionats amb el que es tracti a la reunió, i s'utilitzaran com a material de treball.

CAPÍTOL 4

PREPARAR I FER EL TREBALL DE CAMP

Per obtenir la informació que serà la base de l'avaluació dels riscos psicosocials, el mètode PSQ CAT21 COPSOQ utilitza un qüestionari estandarditzat. Consta de 120 preguntes estructurades en 4 parts: dades sociodemogràfiques i exposició a doble presència (6 preguntes), dades sobre salut i benestar (26 preguntes), condicions d'ocupació i treball (19 preguntes) i exposicions psicosocials (69 preguntes). A l'annex I es pot consultar un qüestionari tipus i a l'annex II s'adjunta una taula en la qual es recullen les preguntes associades a cadascuna de les dimensions d'exposició a riscos psicosocials i els indicadors de salut.

En aquesta fase del procés d'intervenció, l'objectiu del grup de treball és aconseguir que la plantilla respongui el qüestionari, condició indispensable per tenir dades vàlides per a l'avaluació. Això requereix l'organització i la planificació de la sensibilització i de l'adaptació, distribució, resposta i recollida del qüestionari.

4.1. Adaptar el qüestionari

El qüestionari consta de nou preguntes que requereixen adaptació a la realitat de l'empresa en la qual s'utilitzarà. Són les preguntes relatives al sexe, edat, lloc de treball, departament, antiguitat, relació laboral, jornada al contracte, horari i dies de la setmana laborables. Aquestes preguntes són les unitats d'anàlisi que té en compte el mètode, és a dir, aquelles condicions sociodemogràfiques i de treball per a les quals el mètode permet obtenir informació de l'exposició als riscos psicosocials.

Cadascuna d'aquestes nou preguntes permet uns canvis diferents que s'han resumit a les tres taules següents i que són les tasques que el grup de treball ha de dur a terme per a la configuració del qüestionari específic de l'empresa.

Abans de la reunió per a l'adaptació del qüestionari, és imprescindible que el/la representant de la direcció hi porti les dades de la situació a l'empresa respecte a les qüestions tractades a les nou preguntes-unitats d'anàlisi. Les farà arribar a tots els membres del grup de treball amb una antelació mínima de 15 dies de la data de la reunió. Aquesta informació és indispensable perquè el qüestionari sigui anònim. Per fer-ho, la direcció seguirà les orientacions descrites a l'annex V.

4.1.1. Criteris generals per a l'adaptació del qüestionari

En l'adaptació de les nou preguntes –que són les unitats d'anàlisi–, s'ha de tenir en compte que és necessari obtenir la informació de l'exposició tan desglossada com sigui possible per poder localitzar les situacions desfavorables per a la salut i plantejar mesures preventives específiques per a cada situació. Això, sense deixar de banda l'operativitat: no hi pot haver tantes categories d'anàlisi que sigui impossible gestionar-les i s'ha de respectar l'anonimat del qüestionari, una de les condicions indispensables per obtenir la resposta sincera de la plantilla.

El mètode planteja unes opcions de resposta per defecte a aquestes 9 preguntes que representen la situació de la majoria de la població assalariada. Per això no serà habitual modificar-les; de tota manera, el grup de treball pot decidir fer-ho. Les opcions de resposta noves que es plantegin han de ser excloents, exhaustives i precises, ja que es tracta de preguntes que només admeten una resposta.

Excloent significa que les opcions de resposta s'han de definir de manera que qualsevol persona que contesti el qüestionari pugui marcar només una opció de resposta per definir la seva situació; un treballador o treballadora que contesti el qüestionari no es pot trobar en la situació d'haver d'assenyalar dues opcions de resposta, ja que només es podrà tenir en compte una en entrar les dades.

Per exemple, si es decideix modificar els trams d'antiguitat que planteja el qüestionari per defecte (vegeu la taula 2) i una opció de resposta és *més de 6 mesos i fins a 1 any*, l'opció de resposta següent no pot ser *d'1 a 2 anys*, ja que les persones que duguin un any treballant-hi no sabran quina opció de resposta assenyalar, perquè la seva situació està inclosa en les dues opcions de resposta.

Exhaustiva significa que les opcions de resposta han de contemplar totes les alternatives existents a l'empresa; el propòsit és que cap treballador o treballadora deixi de contestar una pregunta perquè la seva situació no queda recollida a les diferents opcions de resposta.

Seguint amb el mateix exemple dels trams d'antiguitat, si el primer tram és *més d'1 any* i a l'empresa hi ha un treballador que fa 6 mesos que hi ha entrat a treballar, no podrà contestar la pregunta, perquè no hi ha cap opció de resposta que reculli la seva situació.

Precisa significa que les opcions de resposta han de permetre fer el major nombre de distincions possibles de la situació d'exposició, amb els límits de la vulneració de l'anonimat i el requisit de l'operativitat. En aquest sentit, és impor-

tant tenir en compte que aquest mètode no planteja la necessitat d'un nombre mínim de treballadors/ores en les opcions de resposta de les preguntes que cal adaptar. PSQ CAT21 COPSOQ no fa comparacions directament entre categories de les unitats d'anàlisi, sinó entre cadascuna d'elles (per petita que sigui) i el seu valor poblacional de referència (vegeu l'epígraf *Característiques principals del mètode*).

La comparació d'una sola observació (la puntuació d'un sol qüestionari) amb un paràmetre de referència obtingut mitjançant enquesta a una mostra representativa de la població (en aquest cas, de la població assalariada) és una comparació estadísticament correcta. Si a l'empresa hi ha dos treballadors en una categoria de resposta (per exemple, dos treballadors en el lloc de comercial), l'únic problema que el grup de treball s'ha de plantejar és el de l'anonimat.

4.1.2. Preguntes que es poden suprimir

La taula 1 ens mostra les úniques dues preguntes del qüestionari PSQ CAT21 COPSOQ que es poden suprimir, amb l'objectiu i les implicacions de la supressió. Així mateix, planteja quines altres modificacions d'aquestes preguntes són possibles.

4.1.3. Preguntes amb unes opcions de resposta que es poden modificar

Les opcions de resposta d'algunes preguntes relatives a les condicions de treball es poden modificar per adaptar-se a la realitat de l'empresa. En la majoria de casos, les opcions de resposta que proposa el PSQ CAT21 COPSOQ s'ajusten a la situació de l'empresa; en cas contrari, cal procedir a modificar-les de la manera que indica la taula 2 (pàgina següent).

TAULA 1: PREGUNTES QUE ES PODEN SUPRIMIR

PREGUNTA I OPCIONS DE RESPOSTA PER DEFECTE	CANVI(S) POSSIBLE(S)	OBJECTIU	IMPLICACIONS DELS CANVIS
1. Sexe Ets: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dona ▪ Home 	Eliminar la pregunta.	Garantir l'anonimat en empreses petites o on hi ha molt pocs homes o molt poques dones.	Si se suprimeix aquesta pregunta, no es podran analitzar les diferències d'exposició per sexe ni elaborar el document d'indicadors d'igualtat.
2. Edat Quina edat tens? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menys de 26 anys ▪ Entre 26 i 35 anys ▪ Entre 36 i 45 anys ▪ Entre 46 i 55 anys ▪ Més de 55 anys 	a) Eliminar la pregunta. b) Modificar els intervals d'edat que s'obtenen per defecte. c) Afegir fins a 5 opcions de resposta més.	Garantir l'anonimat en empreses petites o on hi ha molt poques persones d'un determinat grup d'edat.	Si se suprimeix aquesta pregunta, no es podrà presentar cap resultat per edat.

TAULA 2: PREGUNTES AMB UNES OPCIONS DE RESPOSTA QUE ES PODEN MODIFICAR (LES PREGUNTES NO ES PODEN SUPRIMIR!)

PREGUNTA I OPCIONS DE RESPOSTA PER DEFECTE	CANVI(S) POSSIBLE(S)	OBJECTIU(S)	IMPLICACIONS
<p>16. Antiguitat</p> <p>Quant de temps fa que treballes a XXX?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menys de 30 dies ▪ Entre 1 mes i fins a 6 mesos ▪ Més de 6 mesos i fins a 2 anys ▪ Més de 2 anys i fins a 5 anys ▪ Més de 5 anys i fins a de 10 anys ▪ Més de 10 anys 	<p>a) Eliminar algunes opcions de resposta.</p> <p>b) Modificar l'interval de les opcions de resposta que s'obtenen per defecte.</p> <p>c) Afegir-hi un màxim de 3 opcions de resposta més.</p>	<p>Localitzar les exposicions.</p> <p>Eliminar les opcions de resposta que no s'adeqüin a la realitat de l'empresa.</p> <p>Poder representar la realitat de les condicions de treball de tota la plantilla en els intervals de resposta garantint-ne l'anonimat.</p>	<p>Imprescindible per produir resultats específics per antiguitat.</p>
<p>17. Relació laboral</p> <p>Quin tipus de relació laboral tens amb XXX?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sóc fix/a (tinc un contracte indefinit...) ▪ Sóc fix/a discontinu/inua ▪ Sóc temporal amb contracte formatiu (contracte temporal per a la formació, en pràctiques...) ▪ Sóc temporal (contracte per obra i servei, circumstàncies de la producció, interinitat, etc.) ▪ Sóc funcionari/ària ▪ Sóc interí/ina ▪ Sóc un/una trade (tot i ser autònom/a, en realitat treballo per a algú de qui depend, treballo per a un o dos clients) ▪ Sóc becari/ària ▪ Treballo sense contracte 	<p>a) Eliminar algunes opcions de resposta.</p> <p>b) Modificar la redacció de les opcions de resposta que s'obtenen per defecte.</p> <p>c) Afegir-hi un màxim de 3 opcions de resposta més.</p>	<p>Localitzar les exposicions.</p> <p>Eliminar les opcions de resposta que no s'adeqüin a la realitat de l'empresa.</p> <p>Poder representar la realitat de les condicions de treball de tota la plantilla en les opcions de resposta.</p> <p>Garantir l'anonimat.</p>	<p>Imprescindible per produir resultats específics per tipus de contracte.</p>
<p>18. Jornada en contracte</p> <p>El teu contracte és:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A temps complet amb reducció de jornada (maternitat, paternitat, estudis, discapacitat...) ▪ A temps complet ▪ A temps parcial amb reducció de jornada (maternitat, paternitat, estudis, discapacitat...) ▪ A temps parcial 	<p>a) Eliminar algunes opcions de resposta.</p> <p>NO se'n pot modificar la redacció ni afegir-hi opcions de resposta.</p>	<p>Localitzar les exposicions.</p> <p>Eliminar les opcions de resposta que no s'adeqüin a la realitat de l'empresa.</p> <p>Garantir l'anonimat.</p>	<p>Imprescindible per produir resultats específics per tipus de jornada al contracte.</p>

TAULA 2 (continuació)

PREGUNTA I OPCIONS DE RESPOSTA PER DEFECTE	CANVI(S) POSSIBLE(S)	OBJECTIU(S)	IMPLICACIONS
<p>19. Horari</p> <p>Quin és el teu horari de treball?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jornada partida (matí i tarda) ▪ Torn fix de matí ▪ Torn fix de tarda ▪ Torn fix de nit ▪ Torns rotatoris, excepte el de nit ▪ Torns rotatoris amb el de nit 	<p>a) Eliminar algunes opcions de resposta.</p> <p>b) Modificar la redacció de les opcions de resposta que s'obtenen per defecte.</p> <p>c) Afegir-hi un màxim de 4 opcions de resposta més.</p>	<p>Localitzar les exposicions.</p> <p>Eliminar les opcions de resposta que no s'adeqüin a la realitat de l'empresa.</p> <p>Representar la realitat de les condicions de treball de tota la plantilla a les opcions de resposta.</p> <p>Garantir l'anonimat.</p>	<p>Imprescindible per produir resultats per tipus d'horari.</p>
<p>20. Dies de la setmana laborables</p> <p>Quins dies de la setmana treballes?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De dilluns a divendres ▪ De dilluns a dissabte ▪ Només caps de setmana o festius ▪ De dilluns a divendres i, excepcionalment, dissabtes, diumenges i festius ▪ Tant entre setmana com caps de setmana i festius 	<p>a) Eliminar algunes opcions de resposta.</p> <p>b) Modificar la redacció de les opcions de resposta que s'obtenen per defecte.</p> <p>c) Afegir-hi un màxim de 4 opcions de resposta més.</p>	<p>Localitzar les exposicions.</p> <p>Eliminar les opcions de resposta que no s'adeqüen a la realitat de l'empresa.</p> <p>Representar la realitat de les condicions de treball de tota la plantilla a les opcions de resposta.</p> <p>Garantir l'anonimat.</p>	<p>Imprescindible per produir resultats per tipus de distribució setmanal de la jornada.</p>

4.1.4. Preguntes amb unes opcions de resposta que s'han de crear. Llocs i departaments

Les preguntes referents a llocs de treball i departaments requereixen crear les opcions de resposta en cada cas, ja que són específiques de cada empresa. A cada empresa, el nom dels llocs i els departaments és diferent.

màquines, en canvi, els treballadors/ores al lloc d'operari no decideixen com fer el moviment que fan per acoblar la peça que toca amb la que arriba; les treballadores al lloc de caixa no decideixen com es dirigeixen al client, en canvi, les treballadores al lloc de tècnica informàtica programen amb el sistema que elles escullen.

TAULA 3: PREGUNTES PER A LES QUALS CAL CREAR OPCIONS DE RESPOSTA (NO ES PODEN SUPRIMIR!)

PREGUNTA	ELABORACIÓ	OBJECTIU(S)	IMPLICACIONS DE L'ADAPTACIÓ
<p>9. Departaments, àrees, seccions, zones.</p> <p>Indica en quin/s departament/s o secció/ons treballes en l'actualitat/has treballat durant els últims XX mesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ 	<p>Exigeix incloure departaments, seccions, zones o altres unitats de gestió o agrupacions d'aquestes específiques de l'empresa.</p> <p>Si hi ha rotacions entre unitats de gestió, cal establir un període en mesos per a la seva consideració.</p>	<p>Localitzar les exposicions.</p> <p>Garantir l'anonimat.</p>	<p>Imprescindible per produir resultats específics per unitats de gestió de l'empresa.</p>
<p>10. Llocs de treball</p> <p>Assenyalat el o els llocs de treball que has ocupat en els últims 2 mesos. Si has ocupat dos o més, senyala'ls:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ 	<p>Exigeix incloure els llocs de treball/ocupacions o agrupacions d'aquests específics de l'empresa.</p> <p>Si hi ha rotacions entre llocs de treball, cal establir un període en mesos per a la seva consideració.</p>	<p>Localitzar exposicions.</p> <p>Garantir l'anonimat.</p>	<p>Imprescindible per produir resultats específics per lloc de treball/ocupació.</p>

CRITERIS PER DEFINIR ELS LLOCS DE TREBALL I ELS DEPARTAMENTS, ÀREES, ZONES

Els llocs de treball són unitats d'anàlisi bàsiques, però, habitualment, des del punt de vista psicosocial, no és necessari tractar-los tots per separat, ja sigui per qüestions d'operativitat, quan n'hi ha massa, o bé per qüestions d'anonimat. Per agrupar-los, el grup de treball ha de tenir en compte tres criteris.

El primer és el de la gestió de persones: no es poden ajuntar dos llocs quan un impliqui comandament sobre persones i l'altre no; en canvi, per exemple, sí que es poden ajuntar els diferents llocs de caps intermitjos encara que entre ells hi hagi una jerarquia.

El segon és el marge d'autonomia a l'hora de fer la tasca: no es poden ajuntar llocs amb diferents possibilitats de decidir a l'hora de fer la tasca; per exemple, als treballadors/ores al lloc de mecànic ningú els diu com han de reparar les

El tercer és la naturalesa de la tasca: per exemple, no es pot unir el lloc de treball de mecànic/a amb el d'administratiu/iva, les seves tasques no tenen res a veure; en canvi, sí que podem ajuntar el lloc d'administratiu/iva de recursos humans amb el lloc d'administratiu/iva de magatzem, que duen a terme tasques semblants.

La divisió bàsica d'ocupacions pot ser útil per guiar l'agrupació de llocs: directius/ives, encarregats/ades, tècnics/tècniques, administratius/ives, treballadors/ores amb ofici, treballadors/ores sense ofici (però, atenció, mai no s'ha de fer servir aquesta nomenclatura, cal utilitzar els noms dels llocs de treball existents a l'empresa, de manera que tothom pugui identificar-ne el seu).

En la majoria de casos tampoc es poden tractar per separat tots els departaments, seccions o zones de l'empresa, amb la qual cosa s'hauran d'agrupar. Per fer-ho, el grup de treball ha de tenir en compte que el que es vol veure són

les diferències entre unitats de gestió, per la qual cosa l'agrupació s'ha de fer seguint el criteri de tenir el mateix superior jeràrquic. L'organigrama actualitzat pot ser molt útil per a aquesta tasca.

Per veure les diferències d'exposició entre plantilla d'ETT, subcontractes i contractes i la plantilla ocupada directament per l'empresa, és a la pregunta sobre departaments on s'han d'afegir com a opcions de resposta. En les altres preguntes estaran inclosos amb la plantilla contractada directament per l'empresa (per exemple, en les exposicions per lloc de treball, torn, sexe...).

Si hi ha rotació de treballadors i treballadores entre llocs o entre departaments, zones, seccions (independentment que legalment es consideri mobilitat o no i que salarialment es reconegui o no), s'ha de concretar el temps mínim que cal considerar per observar aquestes rotacions (en mesos: últim mes, últims 4 mesos, etc.). Amb aquesta informació, l'aplicació informàtica configura el qüestionari amb la pregunta i la base de dades necessàries per fer els càlculs que permeten analitzar les rotacions.

No es poden modificar ni suprimir preguntes o opcions de resposta d'una manera diferent de la que s'ha plantejat a les taules. Així mateix, no s'hi poden afegir altres preguntes. La introducció de qualsevol tipus de modificació no prevista tindria greus conseqüències en el procés d'informatització i anàlisi de les dades, i suposaria un incompliment de la llicència d'ús i de l'acord al comitè de seguretat i salut.

4.1.5. Decisió de les unitats d'anàlisi per a l'informe preliminar

Les nou preguntes que apareixen a les taules anteriors, a més de poder-se adaptar a la realitat de l'empresa, són les unitats d'anàlisi que té en compte el mètode PSQ CAT21 COPSOQ

S'entén com a unitat d'anàlisi una condició (lloc, torn, tipus de contracte, etc.) per a la qual podem obtenir informació de la situació d'exposició. Així, per exemple, es pot decidir obtenir el percentatge de plantilla exposada a la situació més desfavorable per a la salut respecte a *inseguretat* entre els diferents tipus de contracte o horaris i saber si aquesta exposició és més freqüent entre la plantilla temporal o la fixa, entre la plantilla de torn de matí o la de torn de nit, etc. La informació de l'exposició per unitats d'anàlisi permet localitzar les exposicions i dissenyar mesures preventives més adequades a cada situació d'exposició.

En altres paraules, el mètode, a més d'analitzar la informació de l'exposició per al conjunt de l'empresa, l'analitza per aquestes 9 unitats presentant taules

i gràfics de les 20 dimensions de riscos psicosocials per a cadascuna d'elles.

El mètode genera un informe de resultats –que anomenem informe preliminar d'avaluació de riscos– de manera automàtica, després de prémer una tecla. En aquest informe apareixen els gràfics i les taules de les 20 dimensions de riscos psicosocials per al conjunt de l'empresa i per a un màxim de 5 de les 9 unitats d'anàlisi.

Per defecte, és a dir, automàticament, a l'informe es presenten els resultats de les exposicions per lloc de treball i sexe, per ser les dues unitats d'anàlisi per a les quals tenim més evidència científica de desigualtats d'exposició. El grup de treball ha d'escollir fins a un màxim de tres unitats d'anàlisi més entre les 7 restants: edat, departament, antiguitat, relació laboral, jornada en contracte, horari i dies de la setmana laborables.

Per decidir quines 3 unitats d'anàlisi escollir, cal preguntar-se com es volen veure els resultats. Per exemple, es vol saber si l'exposició als riscos psicosocials és diferent segons es treballi amb un tipus de contracte o un altre?; té sentit en aquesta empresa veure les diferències d'exposició entre treballadores amb contracte a temps parcial i amb contracte a temps complet?, pot ser que no sigui rellevant perquè no hi ha treballadors a temps parcial; i entre la plantilla amb més i menys antiguitat?, segur que sí en el cas que tinguin condicions de treball diferents.

En definitiva, la decisió sobre les unitats d'anàlisi determina la presentació de resultats a l'informe preliminar d'avaluació de riscos.

La decisió sobre les unitats d'anàlisi que s'escullen per a l'informe preliminar de riscos psicosocials no impedeix que, en el moment d'analitzar els resultats, el grup de treball decideixi prendre en consideració altres unitats d'anàlisi no acordades en aquell moment.

Si les dades que apareixen a l'informe es mostren insuficients per entendre i localitzar l'exposició, l'aplicació informàtica permet que el tècnic/a de prevenció hi aporti la informació de les altres unitats d'anàlisi.

Perquè l'aplicació informàtica pugui calcular la taxa de resposta, una vegada presa la decisió de les unitats d'anàlisi, és necessari que el/la representant de la direcció torni a aportar-hi les dades de la situació a l'empresa de les unitats d'anàlisi les opcions de resposta de les quals hagin estat modificades, tal com hagin quedat configurades després de l'adaptació del qüestionari. Això serà imprescindible per als llocs de treball i per als departaments (si s'ha escollit com a unitat d'anàlisi). Per a la resta, aportar noves dades serà necessari si és que

s'han escollit com a unitats d'anàlisi i si les opcions de resposta que planteja el mètode han estat modificades.

Si el CSS va decidir que es generarien els indicadors d'igualtat, la direcció haurà d'aportar les dades respecte a l'agrupació de llocs de treball per sexe.

Aquesta informació s'ha de fer arribar a tots els membres del grup de treball abans de la generació del qüestionari.

4.2. Dissenyar la distribució, la resposta i la recollida del qüestionari i la sensibilització de la plantilla

Per garantir l'eficàcia de l'avaluació cal una alta participació de la plantilla. És imprescindible una taxa de resposta alta que garanteixi que les dades són vàlides, i les tasques del grup de treball en aquesta fase, com en l'anterior, són imprescindibles per afavorir-la. Una taxa de resposta acceptable és a partir del 60% de la plantilla que protagonitza la situació que s'avalua, millor com més propera al 100%.

4.2.1. Disseny de mecanismes de distribució, resposta i recollida del qüestionari

L'objectiu és dissenyar formes de distribució, resposta i recollida que preservin la confidencialitat i l'anonimat i garanteixin la màxima participació, de manera sincera i lliure. Es posarà especial èmfasi a garantir la participació dels treballadors i treballadores en situacions atípiques (torn nocturn, en missió, treball en diumenges...) i en situació d'incapacitat temporal, entre els quals cal assegurar-se la distribució i la recollida dels qüestionaris.

Algunes mesures concretes per a la distribució i la recollida poden ser:

- Distribuir el qüestionari dintre de sobres que es puguin fer servir per a la devolució.
- El qüestionari i el sobre per a la devolució no contindran codis d'identificació (nom, DNI, símbols) de la persona que respon.
- Utilitzar urnes tancades i segellades amb les signatures dels membres del grup de treball, on es barregin els qüestionaris de diferents llocs i departaments o zones.
- Situar les urnes en espais tancats, però als quals tingui accés fàcil una part important de la plantilla i on sempre hi hagi algú (per exemple, centraleta...).

La resposta al qüestionari és voluntària, individual i confidencial, per la qual cosa s'ha de contestar amb suficients condicions materials de temps i intimitat.

La resposta del qüestionari requereix entre 20 i 45 minuts, en funció de la complexitat del lloc de treball de la persona que contesta. Les persones amb nivells baixos d'instrucció o amb dificultats de llenguatge poden necessitar més temps.

Algunes mesures concretes per al moment de la resposta són:

- La reorganització de la producció o el servei de manera que el personal disposi del temps necessari per contestar.

- Reunir els treballadors i treballadores en un espai adequat, ampli, silenciós i amb llum.

El període de recollida de respostes ha de ser suficient, però no excessiu. S'ha de concretar a cada empresa, preveient totes les situacions possibles (torns, vacances, etc.).

S'han d'analitzar totes les circumstàncies que puguin interferir el treball de camp (personal treballant fora del centre de treball, punts de servei...), preveure-les i actuar en conseqüència perquè la informació, la distribució, la resposta i la recollida del qüestionari no siguin deficientes.

4.2.2. Disseny del procés d'informació a la plantilla

La iniciativa d'abordar l'avaluació de riscos psicosocials i la intervenció preventiva conseguint utilitzant la metodologia PSQ CAT21 COPSOQ s'ha de comunicar de manera clara. És cabdal la visualització davant el conjunt de la plantilla de l'acord entre la direcció de l'empresa i els i les representants dels treballadors i treballadores per abordar l'avaluació de riscos psicosocials i la planificació de l'activitat preventiva. La totalitat de la plantilla implicada ha de conèixer els objectius, les característiques del procés d'intervenció, els terminis d'execució, així com els noms de les persones que formen el grup de treball i el compromís per part dels agents socials de facilitar la seva participació al llarg de tot el procés en termes concrets (de temps, per exemple).

Abans de la distribució del qüestionari cal obrir un procés d'informació-sensibilització específic sobre els riscos psicosocials i sobre les característiques de l'instrument que s'utilitza.

Els aspectes sobre els quals necessàriament caldrà informar tots els treballadors i treballadores són:

- Els factors de risc psicosocial: és important explicar què són i aturar-se a desmitificar que l'origen dels riscos psicosocials és la personalitat.
- Els efectes en la salut de l'exposició a aquests riscos.
- Que s'iniciarà un procés d'intervenció sobre els riscos psicosocials a l'empresa i que, per tant, s'informarà sobre:
 - **L'objectiu.** Cal aclarir que es tracta d'avaluar els factors psicosocials (és a dir, condicions de treball que poden ser nocives per a la salut) i no d'avaluar persones, malgrat que el qüestionari sigui individual. Plan-tejar que és anònim i de resposta voluntària. Aturar-se a explicar els mecanismes per aconseguir l'anonimat.

- **Les fases.** És necessari que tothom conegui la dinàmica del procés d'intervenció.
- **Els terminis.** És molt important que tothom conegui els terminis d'execució; si es produeixen retards, se n'informarà.
- **La finalitat.** Ha de quedar clar que és actuar sobre les condicions de treball i aplicar mesures preventives per aconseguir una organització del treball més saludable.
- **Les persones integrants del grup de treball.** La plantilla ha de tenir referents a qui dirigir-se en cas de dubtes.

ACTIVITATS CONCRETES

- És crucial celebrar reunions informatives presencials en què s'expliquin els aspectes que s'acaben de plantejar (vegeu la presentació *Informació al personal* a la web del mètode).
- Es pot complementar amb informació per escrit dirigida a la totalitat de la plantilla fent servir els canals consensuats i habituals (circulars, carta individual, tauler d'anuncis, butlletí electrònic, nòmina, etc.; vegeu exemples d'escrits a l'annex VI d'aquest manual).

4.3. Posada en marxa

4.3.1. Generar el qüestionari

Una vegada preses totes les decisions respecte a l'adaptació del qüestionari i als mecanismes de distribució, resposta i recollida, el qüestionari serà configurat i generat pel personal tècnic de prevenció mitjançant l'aplicació informàtica del mètode.

Per generar el qüestionari, és indispensable introduir tota la informació requerida a les pestanyes *Configurar empresa*, *Procés d'intervenció* i *Configurar qüestionari i base de dades* de l'aplicació informàtica. Encara que l'aplicació informàtica és fàcil d'utilitzar, és molt útil anar seguint les instruccions que es detallen al manual específic (es descarrega del web www.gencat.cat/treball).

Al mateix temps que es genera el qüestionari, es genera automàticament la base de dades específica de l'empresa en la qual posteriorment s'introduiran les dades dels qüestionaris emplenats.

El grup de treball ha de revisar el qüestionari abans de la seva distribució, posant una atenció especial a la informació de la introducció amb relació a la seva distribució, resposta i recollida i a les preguntes amb les opcions de resposta adaptades.

4.3.2. Informar la plantilla

El grup de treball ha de fer públics els materials preparats i celebrar les reunions informatives prèviament dissenyades per a treballadors/ores i comandaments intermitjos, la direcció de l'empresa i representants dels treballadors/ores no implicats al grup de treball. Aquest pas esdevé crucial per obtenir una taxa de resposta suficient. S'han manifestat decisives, d'una banda, l'adaptació dels continguts de les sessions informatives als interlocutors i, d'altra banda, la visualització de l'acord i el treball conjunt de les parts, assistint ambdues a les reunions informatives amb el personal tècnic assessor. Celebrar reunions específiques amb els comandaments intermitjos també és de gran importància per facilitar tot el procés.

És imprescindible introduir aquesta informació a l'aplicació informàtica, a l'apartat 4) *Informació, distribució i recollida* de la pestanya *Procés d'intervenció*. Concretament, cal indicar com i qui dona la informació a la plantilla.

4.3.3. Distribuir, respondre i recollir el qüestionari

Es tracta de posar en pràctica el treball prèviament dissenyat. Els membres del grup de treball han de ser protagonistes d'aquesta fase, fent el seguiment de la distribució, la resposta i la recollida de qüestionaris i resolent o canalitzant els dubtes que puguin sorgir entre la plantilla.

En la distribució, la resposta i la recollida resulta clau la presència de representants dels agents socials a més del personal tècnic assessor.

Anunciar prèviament el moment del recompte dels qüestionaris és un estímul per a la participació, igual que anunciar que en aquell moment es farà pública la taxa de resposta global.

És imprescindible introduir aquesta informació a l'aplicació informàtica, a l'apartat 4) *Informació, distribució i recollida* de la pestanya *Procés d'intervenció*. Concretament, cal indicar com i qui distribueix els qüestionaris, com es fa la resposta al qüestionari i com i qui els recull.

CAPÍTOL 5

INTERPRETAR RESULTATS I ACORDAR MESURES PREVENTIVES

Aquest capítol del manual se centra en l'informe preliminar per a l'avaluació de riscos psicosocials i en la seva utilització per concretar les mesures preventives. Per a això serà imprescindible incorporar-hi el coneixement i l'experiència dels membres del grup de treball amb l'objectiu d'interpretar les dades i, a partir de la caracterització de cadascuna de les exposicions, determinar-ne l'origen i definir les mesures preventives.

5.1. Informatitzar les dades i generar l'informe preliminar

El mètode PSQ CAT21 COPSOQ disposa d'una aplicació informàtica molt desenvolupada, indispensable tant per a la generació del qüestionari com per a la generació de l'informe preliminar per a l'avaluació de riscos psicosocials. Com s'ha plantejat amb anterioritat, s'utilitza des de les primeres fases del procés d'intervenció i exigeix generar el qüestionari i la base de dades adaptats a l'empresa (vegeu el capítol 4).

Una vegada informatitzades les dades dels qüestionaris, l'aplicació permet generar automàticament un document que conté tota la informació per fer l'avaluació. Aquest document (disponible en format PDF) és el que denominem *Informe preliminar per a l'avaluació de riscos psicosocials*.

5.1.1. Informatitzar les dades

Una vegada contestats els qüestionaris, el grup de treball ha de decidir quin serà el personal responsable de gestionar i informatitzar les dades. Depenent del tipus d'empresa, la introducció de dades la pot fer el servei de prevenció propi o aliè, o es pot externalitzar contractant una empresa d'enregistrament de dades. Les persones responsables estaran subjectes a secret professional.

La introducció de les respostes dels qüestionaris es pot fer des de l'aplicació informàtica del mètode o des d'un altre programa. És una decisió que ha de prendre la persona que gestiona les dades. En qualsevol dels dos casos, és important seguir les instruccions del *Manual d'ús del programa informàtic*, disponible a l'aplicatiu una vegada descarregat el programa. S'estima que per a la informatització de les respostes d'un qüestionari en l'aplicació del mètode es triga, aproximadament, uns 7 minuts.

En aquesta fase també es requereix garantir la confidencialitat i l'anonimat dels treballadors i treballadores. Qui faci la introducció de dades i el tècnic o tècnica

que gestioni l'aplicació informàtica estan obligats a no fer cap lectura individual dels qüestionaris.

Abans de generar l'informe preliminar, el tècnic/a responsable de l'avaluació ha d'assegurar-se que s'han informatitzat totes les dades que necessita l'aplicació (no tan sols les dades dels qüestionaris, sinó també la informació del procés d'intervenció fins a aquell moment o les dades per calcular les taxes de resposta). A l'Annex VII es presenta una taula resum de la informació imprescindible per obtenir l'informe preliminar. Si aquesta informació no s'hi introdueix, l'informe preliminar presenta deficiències i errors.

5.1.2. Generar l'informe preliminar

L'informe preliminar es genera a partir de l'aplicació informàtica. Amb un sol clic obtenim un document amb tota la informació necessària perquè l'analitzi el grup de treball: definicions de les exposicions, gràfics i taules, en definitiva, tota la informació de les dades ordenada per poder caracteritzar les exposicions, orientar la discussió del seu origen i acordar les mesures preventives necessàries.

El personal tècnic acreditat és el responsable de generar l'informe preliminar sense deficiències ni errors i de lliurar-lo al grup de treball. Tots els seus membres haurien de disposar d'una còpia del document, ja que és l'objecte de discussió: permetrà conèixer les característiques de l'exposició als riscos psicosocials, analitzar qualitativament els resultats i debatre sobre l'origen d'aquests riscos, així com sobre les mesures que s'han d'implementar.

5.1.3. Descripció del contingut de l'informe preliminar

L'informe preliminar té quatre apartats, que es descriuen a continuació:

- 1. Introducció:** què són i per què avaluem els riscos psicosocials.
- 2. Metodologia PSQ CAT21 COPSOQ:** característiques principals del mètode.
- 3. Procés d'intervenció:** s'hi descriuen les característiques del procés d'intervenció a l'empresa en la qual s'ha dut a terme l'avaluació.
- 4. Resultats:**

4.1. Taxa de resposta: la taxa de resposta reflecteix el percentatge de treballadors i treballadores que han respost el qüestionari. S'hi inclou el

percentatge global, per sexe (si no s'ha eliminat) i per lloc de treball, i per a les altres unitats d'anàlisi que el grup de treball ha escollit.

4.2. Condicions de treball: en aquest apartat es detallen les condicions de treball i ocupació de la plantilla.

Es presenta una taula amb la distribució (absoluta i en percentatge) de la plantilla per a cadascuna de les variables següents:

- **Característiques sociodemogràfiques:** sexe i edat (si no s'han eliminat).
- **Unitat de gestió i lloc de treball:** departaments i llocs de treball, agrupats segons els criteris que ha establert el grup de treball.
- **Contractació:** tipus de relació laboral i antiguitat a l'empresa.
- **Jornada:** nombre d'hores treballades per setmana, tipus de contracte segons jornada, dies de la setmana laborables, canvis en els dies laborables o en els horaris i marge d'adaptabilitat de la plantilla per modificar la jornada diària.
- **Disseny de la tasca:** mobilitat funcional, participació directa consultiva i participació directa delegativa.
- **Salari:** quantia, correspondència entre treball i salari, composició del salari i satisfacció amb el salari.
- **Trajectoria professional:** promoció a l'empresa.

4.3. Prevalença de l'exposició: és la proporció (expressada en percentatge) de treballadores i treballadors que es troben a les diferents categories d'exposició: més favorable, intermèdia i més desfavorable per a la salut. Aquesta informació es presenta per a les 20 dimensions en dos formats:

1. **Taula:** en la qual es presenten les dimensions ordenades en funció del nivell d'exposició més desfavorable per a la salut i la seva prevalença entre la plantilla, per a la unitat bàsica més gran (gairebé sempre, el conjunt de l'empresa).

2. **Diagrama de barres apilades:** en el qual es presenten les dades de l'empresa (columna ampla) i les dades de la població de referència (columna estreta). Permet fer una comparació entre ambdues.

4.4. Exposició dimensió per dimensió: en aquest apartat s'analitzen les dades de cadascuna de les 20 dimensions psicossocials, que hi apareixen ordenades en funció de la prevalença de l'exposició, concretament, de la situació més desfavorable per a la salut. D'aquesta manera, la primera dimensió que apareix és la que presenta una major proporció de treballadores i treballadors en la situació d'exposició més desfavorable per a salut, i l'última, la que presenta una proporció menor, tenint

en compte la unitat d'anàlisi més gran, gairebé sempre, el conjunt de l'empresa.

Per a cada dimensió es presenta la informació següent:

- Definició.
- Prevalença de l'exposició en la unitat d'anàlisi més gran.
- Distribució de freqüències de les respostes dels treballadors i treballadores de l'empresa a les preguntes que conformen cada dimensió. Es presenten en una taula amb tres columnes de resposta: d'una banda, s'agrupen les categories de resposta *sempre* i *moltes vegades*, d'una altra banda, les freqüències de *només alguna vegada* i *mai*, i *algunes vegades* es manté. D'aquesta manera es veu clarament on se situa la major part de la plantilla.
- Els resultats encreuats es presenten en forma de gràfic i són el percentatge de treballadors en cada situació d'exposició per a cada categoria de les unitats d'anàlisi escollides pel grup de treball (per exemple, en el cas de la relació laboral, seria la situació d'exposició en cada tipus de contracte existent a l'empresa) i per a les unitats que apareixen per defecte: lloc de treball i sexe (si no s'ha eliminat). Per garantir l'anonimat, només és possible obtenir els resultats encreuats entre una dimensió psicossocial i una unitat d'anàlisi (per exemple, encreuem doble presència amb tipus de contracte, però no doble presència en funció del tipus de contracte i l'antiguitat).

En aquest apartat també s'inclou una guia (*Com continuem?*) per al grup de treball sobre com interpretar els resultats, identificar els orígens de les exposicions i les mesures preventives per eliminar o disminuir els riscos.

5. Annexos

L'informe preliminar conté 6 annexos:

- Annex I: qüestionari adaptat a l'empresa per dur a terme l'avaluació de riscos psicossocials.
- Annex II: puntuacions.
En aquest apartat es mostren les puntuacions mitjanes de cada dimensió psicossocial i la seva relació respecte als valors de referència. Aquesta informació és de gran utilitat per comparar la situació de l'empresa amb relació a la població de referència.
- Annex III: matriu per a la planificació de l'activitat preventiva.
L'objectiu d'aquesta matriu és oferir una eina per ordenar, concretar i planificar les mesures preventives, incorporant la informació relacionada amb la seva implementació (dates, responsables, mitjans humans i materials).

- Annex IV: informació addicional per als plans i les mesures d'igualtat. Si el comitè de seguretat i salut ha acordat incloure aquesta informació, en aquest apartat es descriuen les condicions de treball i ocupació en funció del sexe (informació de gran utilitat per a la realització del diagnòstic d'igualtat, en cas que l'empresa estigui elaborant el pla d'igualtat).
- Annex V: actes de les reunions. S'hi adjunten les actes derivades de les reunions del grup de treball, per tenir constància de les característiques del procés d'intervenció.
- Annex VI: descripció dels llocs de treball. Es descriuen les funcions i les tasques dels llocs de treball avaluats.

A l'apartat *Recursos* de www.gencat.cat/treball es pot descarregar un exemple d'informe preliminar per consultar-lo: *Informe preliminar tipus*.

5.2. Concretar l'exposició, el seu origen i les mesures preventives

L'objectiu d'aquesta fase del procés és determinar quines mesures preventives s'han d'implementar per eliminar o reduir els riscos. Per aconseguir-ho, cal partir de les dades que es presenten a l'informe preliminar per caracteritzar cadascuna de les exposicions i determinar-ne l'origen, és a dir, per què es produeixen.

A partir de l'exposició i els seus orígens, es podran definir les mesures preventives, tot això, sobre la base del coneixement derivat de l'experiència dels membres del grup de treball. Com s'ha plantejat al capítol 1 *Característiques principals del mètode*, exposició, origen i mesures preventives formen part d'un continuïum que permet passar de l'exposició nociva a la prevenció.

5.2.1. Com es fa?

El grup de treball desenvoluparà dues dinàmiques en aquesta fase del procés:

- Per localitzar i concretar l'exposició, la qüestió principal és interpretar les dades que ofereix l'informe preliminar, incorporant-hi el coneixement i l'experiència del grup de treball.
- Per concretar l'origen de les exposicions i les mesures preventives, la qüestió principal és incorporar-hi el coneixement i l'experiència dels membres del grup de treball.

Si el grup de treball ho considera necessari i oportú, pot incorporar a la discussió altres membres de la direcció o de la representació del personal, perquè hi aportin explicacions o propostes amb relació als aspectes per als quals els membres del grup de treball tinguin un coneixement limitat. Així mateix, pot decidir celebrar cercles de prevenció, amb l'objectiu d'ampliar el coneixement i l'experiència a partir de la participació dels treballadors i treballadores.

Els cercles de prevenció són grups de treballadors i treballadores que reuneix el grup de treball, a l'efecte de consulta sobre alguna qüestió relativa a les condicions de treball relacionades amb les exposicions desfavorables per a la salut, amb la finalitat de canviar-les per reduir o eliminar aquestes exposicions. Als grups cal tenir en compte no barrejar treballadors/ores sense persones a càrrec seu i treballadors/ores amb persones a càrrec seu, i s'han de prioritzar els primers, ja que són els que

generalment no accedeixen a espais i accions de participació. Són grups operatius de treballadors i treballadores exposats als riscos amb l'origen i/o les mesures preventives difícils d'identificar per al grup de treball. Se'ls consultarà sobre quines característiques de les condicions de treball es poden trobar a la base d'alguna exposició nociva. Així mateix, els treballadors/ores participants faran propostes de canvi amb relació a les condicions de treball que considerin que són l'origen de les exposicions. En moltes ocasions tindran directament l'objectiu de recollir propostes de concreció de les mesures preventives. A l'annex VIII del present manual es recull tota la informació necessària per portar a terme els cercles de prevenció (què són, composició, dinàmica, exemples de guions, de circulars de convocatòria, informació i sensibilització al personal, resums...).

5.2.2. Què es fa?

Per aconseguir els objectius d'aquesta fase, el grup de treball s'ha de guiar per les pautes que es presenten a continuació, així com per les pautes que apareixen a l'informe preliminar.

En primer lloc, el grup de treball ha de valorar l'abast real de l'avaluació. Per fer-ho, analitzarà les dades sobre taxa de resposta que apareixen a l'apartat 4.1 de l'informe preliminar seguint les pautes que s'assenyalen al punt *Com continuar* d'aquest mateix apartat.

En segon lloc, el grup de treball ha d'analitzar les dades que es presenten a l'apartat 4.3 de l'informe preliminar, *Prevalença de l'exposició*. S'obtindrà una primera visió de com es distribueix l'exposició a riscos psicosocials en la unitat d'anàlisi més gran (habitualment, l'empresa). Són importants les exposicions que acumulen un major percentatge en l'exposició més desfavorable per a la salut (en vermell). Però també és important fixar-se en les exposicions que presenten una distribució similar entre les exposicions desfavorables, intermitges i favorables per a la salut, ja que poden expressar desigualtats en l'exposició.

Com es planteja a l'apartat 5.3 d'aquest capítol (*Informar la plantilla*), el grup de treball s'ha de plantejar utilitzar aquestes primeres dades (abast real de l'avaluació i prevalença d'exposició en la unitat d'anàlisi més gran) per comunicar a la plantilla una primera informació sobre el resultat dels qüestionaris.

En tercer lloc, el grup de treball ha d'utilitzar la informació que apareix als apartats 4.2 i 4.4 de l'informe preliminar, seguint les pautes que s'assenyalen a continuació i a l'informe preliminar mateix.

Cal treballar dimensió per dimensió, és a dir, el grup de treball no passarà a la discussió a la dimensió següent fins que no s'hagi arribat a la discussió de mesures preventives de la dimensió psicosocial que estigui treballant.

Així mateix, la persona tècnica responsable de l'avaluació recollirà tot allò que el grup de treball vagi acordant.

A la taula següent es presenta un instrument per fer-ho: la matriu d'exposició, origen i mesures preventives. Per a cadascuna de les columnes es descriu QUÈ s'ha de fer i COM s'ha de fer. Cal emplenar una taula per a cada exposició (a l'annex IX d'aquest manual se'n poden consultar alguns exemples). Aquestes taules complementaran l'informe preliminar, conformant el document final d'avaluació de riscos psicosocials.

Es pot descarregar en format Word a l'apartat *Recursos* de www.gencat.cat/treball (matriu exposició, origen, mesures preventives) i també a l'aplicació informàtica del mètode.

MATRIU EXPOSICIÓ, ORIGEN I MESURES PREVENTIVES			
EXPOSICIÓ I LOCALITZACIÓ	CONCRETAR L'EXPOSICIÓ	ORIGEN	MESURES PREVENTIVES
.....
QUÈ? Interpretar i concloure sobre les prevalences d'exposició més rellevants (empresa i resta d'unitats d'anàlisi...) a partir de les dades de l'informe preliminar (apartat 4.4).	QUÈ? Interpretar i concloure sobre la "distribució de freqüències" i els "resultats de condicions d'ocupació i treball", etc. a partir de les dades de l'informe preliminar (apartats 4.4 i 4.2).	QUÈ? Debatre i acordar quines pràctiques de l'organització del treball són l'origen de les exposicions.	QUÈ? Debatre i acordar quines mesures preventives són necessàries per eliminar o disminuir les exposicions psicosocials.
COM? Es basa a analitzar i resumir les dades de l'informe preliminar, incorporant-hi el coneixement i l'experiència del grup de treball		COM? Es basa a incorporar-hi el coneixement i l'experiència del grup de treball.	

EXPOSICIÓ I LA SEVA LOCALITZACIÓ

Per comprendre la situació d'exposició amb relació a una dimensió psicosocial, el grup de treball ha d'analitzar i discutir les dades i informacions següents, que apareixen al punt 4.4 de l'informe preliminar per a cadascuna de les 20 dimensions psicosocials:

- Definició: descriu la dimensió psicosocial.
- Prevalença d'exposició del conjunt de l'empresa: proporció de treballadors i treballadores de la unitat d'anàlisi més gran (habitualment, l'empresa o el centre de treball) en la situació d'exposició més desfavorable per a la salut.
- Gràfics de resultats encreuats: prevalença de l'exposició per a aquesta dimensió psicosocial i cada categoria de les unitats d'anàlisi (hi apareixen per defecte sexe i lloc de treball i també les unitats escollides pel grup de treball al principi del procés: vegeu el capítol 4 d'aquest manual). Hi ha un gràfic per cada unitat d'anàlisi. Aquests gràfics permeten localitzar l'exposició, saber on és el problema a l'empresa, informació indispensable per plantejar mesures preventives adequades.

Es poden donar situacions molt diferents. Si en un gràfic totes les columnes sobrepassen el 50% de prevalença en situació desfavorable per a la salut (percentatge en vermell), s'ha de considerar que l'exposició és generalitzada. Si només algunes de les categories sobrepassen el 50% o bé es produeixen grans diferències entre les categories d'aquesta unitat d'anàlisi, les dades estan indicant que l'exposició es distribueix de manera desigual. Per exemple, pot ser que l'exposició desfavorable per a la salut amb relació a la influència es localitzi només als llocs de producció directa i el percentatge de treballadors i treballadores en situació desfavorable per a la salut en altres llocs sigui molt petit. Ja sabem que els mètodes de treball no es dissenyen per a tots els llocs de la mateixa manera. Als llocs de producció directa, els treballadors i treballadores difícilment hi participen, són els comandaments els qui diuen com han de treballar. En canvi, als llocs tècnics, els treballadors i treballadores decideixen gairebé tot en relació a com treballen.

Ocasionalment, els gràfics de resultats encreuats que apareixen a l'informe preliminar poden resultar insuficients per localitzar les exposicions. Si aquest és el cas, mitjançant l'aplicació informàtica del mètode (a l'apartat *Resultats pas a pas*) és possible obtenir més gràfics. En total es pot arribar a obtenir dades sobre les 9 unitats d'anàlisi possibles.

Com s'ha plantejat anteriorment, les conclusions de la discussió sobre la localització de l'exposició (les dades que el grup de treball consideri rellevants) es recolliran a la columna *Exposició i localització* de la matriu (vegeu-ne exemples a l'annex IX).

CONCRETAR L'EXPOSICIÓ

Les dades de l'informe preliminar que s'han de tenir en compte per concretar l'exposició i que orientaran sobre l'origen són les següents:

- Definició: rellegir la descripció de la dimensió, ja que orienta sobre el seu origen possible (al punt 4.4 de l'informe preliminar).
- La taula *Distribució de freqüències* (al punt 4.4 de l'informe preliminar). Serveix per caracteritzar l'exposició a l'empresa. Interessa identificar les opcions de resposta, el percentatge més elevat de la qual es correspon amb les categories que contribueixen a unes pitjors condicions de treball. Així mateix, en tots els casos cal tenir en compte el percentatge de resposta en la categoria *algunes vegades*, ja que també contribueix a la valoració de la situació d'exposició.

Si la distribució de freqüències de resposta presentada a l'informe preliminar no dona pistes suficients per caracteritzar l'exposició, hi ha la possibilitat d'obtenir la *distribució de freqüències* per llocs de treball. Aquests resultats es poden generar amb l'aplicació informàtica d'una manera molt senzilla (a l'apartat *Resultats pas a pas*). El grup de treball ha de decidir si necessita aquestes dades addicionals.

- Les dades sobre les condicions de treball que es presenten al punt 4.2 de l'informe preliminar. Són dades que cal tenir en compte com a possibles orígens de les exposicions. Per exemple, un percentatge alt de treballadors i treballadores exposats a la situació més desfavorable per a la salut en influència pot estar relacionat amb les dades que apareixen respecte a la participació directa consultiva i la participació directa delegativa. Pistes per establir aquest tipus de relacions es poden trobar a l'epígraf *Prevenir a l'origen: millorar l'organització del treball* d'aquest capítol.

Les conclusions de la discussió sobre totes aquestes informacions es recolliran a la columna *orientar l'origen* de la matriu (vegeu-ne exemples a l'annex IX).

Els apartats que hi ha a continuació (concretar origen i mesures preventives) estan molt relacionats, ja que les mesures preventives persegueixen actuar sobre els orígens. És per això que a la pràctica es treballen de manera conjunta o continuada, sempre exposició per exposició.

Es recomana al grup de treball que, abans d'iniciar la tasca de discutir l'origen i proposar mesures preventives, faci una lectura de les orientacions de l'epígraf 5.2.3 d'aquest capítol i l'annex corresponent, així com dels exemples dels resultats d'aquesta discussió a les matrius que apareixen a l'annex IX d'aquest manual.

CONCRETAR L'ORIGEN

Com s'ha assenyalat als capítols 1 i 2 d'aquest manual, atenent l'evidència científica i seguint les directrius de la normativa espanyola i europea, per prevenir cal actuar sobre l'origen dels riscos. En l'àmbit dels riscos psicosocials implica introduir canvis en l'organització del treball, per exemple, en els mètodes de treball, en la contractació, en la jornada, en l'estructura salarial, en els procediments d'assignació de tasques i horaris, entre molts altres aspectes.

A partir de les dades de l'informe preliminar treballades fins aquí, cadascun dels agents que participen al grup de treball hi aportarà el seu coneixement i la seva experiència sobre les condicions de treball de l'empresa, i el grup de treball discutirà i acordarà quins aspectes caldrà canviar per reduir o eliminar les exposicions nocives. Aquesta fase és molt important per abordar l'objectiu següent, que és acordar les mesures preventives que s'han de posar en marxa. En cada moment de la discussió, el grup de treball ha de decidir si per fer aquesta tasca vol convidar altres representants de l'empresa o del personal o bé celebrar cercles de prevenció (vegeu l'epígraf 5.2.1 d'aquest capítol).

Les conclusions de la discussió sobre els orígens de l'exposició es recolliran a la columna *Concretar l'origen* de la matriu (vegeu-ne exemples a l'annex IX).

MESURES PREVENTIVES

Les mesures preventives es plantegen a partir de l'origen de l'exposició i del coneixement i l'experiència dels agents socials. Es formulen tan concretes com sigui possible i definint els processos que siguin necessaris, és a dir, què es farà i com es farà. Cal tenir en compte que pot haver-hi tres tipus de mesures preventives:

- **Mesures que intervenen a l'origen:** afecten directament l'organització del treball.
- **Mesures d'acompanyament a les anteriors** (imprescindibles perquè les mesures a l'origen funcionin; necessàries, però insuficients per si mateixes): normalment ens referim a mesures de formació i informació. Per exemple, per actuar sobre les baixes possibilitats de desenvolupament (baixes possibilitats d'aplicar habilitats i coneixements a la feina i d'aprendre de nous), normalment es planteja la mesura d'enriquir el treball, mitjançant la rotació i/o mecanismes de participació directa dels treballadors/ores. Aquestes serien mesures que intervenen a l'origen. I per implementar aquestes mesures és freqüent que calgui dur a terme algun procés de formació, per exemple, si s'ha optat per la participació directa, formar els treballadors i superiors en habilitats relacionals. Aquesta formació seria una mesura d'acompanyament.
- **Mesures de protecció:** només per a les exigències emocionals (vegeu l'epígraf següent d'aquest capítol).

En cada moment de la discussió, el grup de treball ha de decidir si per dur a terme aquesta tasca vol convidar altres representants de l'empresa o dels treballadors, o bé celebrar cercles de prevenció (vegeu l'epígraf 5.2.1 d'aquest capítol).

Les conclusions de la discussió sobre les mesures preventives es recolliran a l'última columna de la matriu (vegeu-ne exemples a l'annex IX).

En la major part de casos, una vegada que s'acordin les mesures preventives per a una exposició, s'estarà en condicions d'implementar-les. Si aquest és el cas, es planificaran seguint les pautes plantejades al capítol següent. Aquesta planificació es presentarà al comitè de seguretat i salut per a la seva ratificació i incorporació en la planificació preventiva que estigui en funcionament a l'empresa.

5.2.3. Prevenir a l'origen: millorar l'organització del treball

Avaluar els riscos no és un fi en si mateix, sinó un instrument per a la prevenció: eliminar o disminuir els riscos. Com s'ha explicat al capítol 1 d'aquest manual, la majoria d'investigadors/ores estan d'acord a considerar que la intervenció preventiva a l'origen, és a dir, centrada en els canvis organitzacionals, és la més efectiva des del punt de vista de la salut.

A continuació s'assenyalen, resumidament, algunes de les possibles intervencions sobre l'organització del treball encaminades a disminuir l'exposició als riscos psicosocials. A l'annex X es pot consultar un document que desenvolupa més extensament aquestes idees, i a l'annex IX, exemples de matrius d'exposició, origen i mesures preventives d'empreses reals que tenen en compte aquestes orientacions.

ENRIQUIR EL CONTINGUT DEL TREBALL

Enriquir el contingut de treball és una intervenció preventiva que permet actuar sobre l'exposició a una baixa influència en el treball, a poques possibilitats de desenvolupar i aprendre habilitats i coneixements i a un baix sentit del treball. També hem vist que en alguns casos millora l'exposició nociva d'estima i totes les relatives al suport social.

Des del punt de vista de la prevenció, per combatre aquests riscos a l'origen es mira de posar mitjans que superin la divisió clàssica del treball entre tasques d'execució i de disseny, la parcel·lació del treball (convertit en moviments que duren microsegons, en tasques sense sentit), l'estandardització (cal seguir les instruccions per fer cada moviment, el treball està excessivament pautat) i la seva concepció individual (s'aborda a l'apartat següent).

Amb aquesta finalitat, les fórmules organitzatives més útils poden ser, d'una banda, la rotació entre llocs que impliquin tasques de major complexitat i, d'altra banda, desenvolupar alguna forma de participació directa dels treballadors i treballadores. Des del punt de vista de la prevenció, és important promocionar l'autonomia del personal, potenciant-ne la participació efectiva (participació directa) en la presa de decisions relacionades amb la realització de la tasca pròpia i les de la secció. Encara que hi ha diverses fórmules individuals, són més convenients les grupals, ja que permeten un augment de les possibilitats de relació social i possibiliten el suport i l'esforç en la realització del treball.

Independentment de la fórmula escollida per enriquir la feina, és important plantejar mesures d'acompanyament. Fonamentalment, cal planificar la formació necessària per implementar els canvis tant als treballadors/ores com als comandaments intermitjos i això requereix temps.

TREBALLAR DE MANERA COOPERATIVA

Treballar de manera cooperativa és una intervenció preventiva que permet incidir sobre el baix suport i reforç de companys/anyes i superiors en el moment de fer la feina, la baixa qualitat de lideratge, la baixa claredat de rol, la baixa estima i les altes exigències d'amagar emocions.

Des del punt de vista de la prevenció, per combatre aquests riscos a l'origen es mira de posar mitjans per superar la concepció de l'empresa com un mercat intern on totes les unitats i persones competeixen entre si i evitar la descripció de problemes organitzacionals com a problemes de personalitat individual o social del personal. Massa vegades, els problemes que tenen a veure amb les relacions a la feina s'individualitzen i es descriuen com a problemes de personalitat (tal comandament és pervers, tal treballador és feble), sense que ningú es preguntï sobre les formes d'organització del treball i sobre la política de personal.

Per millorar el suport al treball, primer cal facilitar la relació social (sense relacions socials no pot existir suport), evitant els llocs de treball aïllats, i en segon lloc, proporcionar les condicions organitzatives que fomentin la cooperació i la prestació d'ajuda entre companys/anyes i entre superiors i treballadors/ores en la realització de les tasques. Introduir-hi el treball en equip és una bona fórmula per fer-ho.

La plataforma necessària seria fomentar la claredat i la transparència organitzativa, definint els llocs de treball, les tasques assignades i els objectius i el marge d'autonomia. Amb això, a més a més, millorem la claredat de rol (que, per cert, no ha d'implicar l'excessiva normativització de la feina).

UNA ORDENACIÓ DE LA JORNADA COMPATIBLE

Una ordenació de la jornada saludable és una intervenció preventiva que inci-

deix sobre la doble presència, la falta de control sobre els temps i la inseguretat amb relació a la jornada i l'horari.

A les empreses coexisteixen la normativització del temps de treball (que sol ser ajustat) i la flexibilitat en l'ordenació d'aquest temps amb un únic objectiu: adaptar-se a les necessitats de producció/servei. D'aquestes estratègies es deriva la inexistència de marge d'autonomia amb relació al temps de treball i la possibilitat de canvi de jornada i horari contra la voluntat del treballador/a.

Les mesures preventives passen per flexibilitzar l'ordenació de la jornada tenint en compte tant les necessitats de la producció/servei com dels treballadors/ores. Es tracta d'augmentar el control sobre el temps de treball en un doble sentit. D'una banda, poder disposar de temps de descans (pauses, vacances...) quan aquests són més necessaris per als treballadors i treballadores (i no solament en funció dels temps morts de producció). D'altra banda, flexibilització de jornada i horaris de treball en funció de les necessitats de compatibilització del treball familiar i domèstic i el treball remunerat: flexibilitat d'entrada i sortida, borses d'hores, torns en canvi de jornada continuada i/o setmana comprimida, possibilitat de treballar part de la jornada a casa... Aquesta flexibilització permet, a més, evitar la pèrdua de salari que impliquen els permisos no retribuïts o la jornada reduïda per maternitat.

EXIGÈNCIES RAONABLES

Els ritmes i les plantilles raonables permeten intervenir preventivament sobre les exigències quantitatives, que tenen a veure principalment amb la falta de personal, el mesurament incorrecte dels temps o la mala planificació, encara que també es poden relacionar amb l'estructura salarial o amb la inadequació de les eines, els materials o els processos de treball.

Des del punt de vista de la prevenció, la quantitat de treball s'ha d'adequar al mateix temps que dura la jornada, ha de ser raonable: ni massa treball ni massa poc. Una bona planificació i programació com a base de l'assignació de tasques, tenir la plantilla necessària per fer la quantitat de feina que recau al centre, un bon cronometratge o la millora de les eines, els materials o els processos productius de béns o serveis poden suposar elements que facilitin l'assumpció de les exigències quantitatives sense que siguin nocives per a la salut.

Igualment, és important evitar una estructura salarial massa centrada en la part variable, sobretot quan el salari base és baix, ja que incrementa les exigències quantitatives i la inseguretat relacionada amb el salari. L'augment de la part fixa del salari pot ser una mesura preventiva.

Amb relació a les exigències emocionals, es pot admetre que són inherents a certes ocupacions sanitàries, docents i de protecció (bombers, policies, etc.). No podem eliminar els malalts de càncer, ni els nens, ni els piròmans, ni les

persones usuàries amb problemes econòmics greus. Això vol dir que les exigències emocionals que es deriven de la realització d'aquests treballs no es poden eliminar ni reduir a l'origen. No obstant això, s'hi pot intervenir reduint el temps d'exposició i desenvolupant mesures de protecció per al treballador/a, augmentant les habilitats individuals per manejar aquestes càrregues per mitjà de formació i supervisió psicològica. Aquestes mesures de protecció no poden ser un substitut d'altres mesures de prevenció a l'origen orientades a reduir o eliminar l'exposició als altres factors de risc psicosocial.

Les exigències d'amagar emocions poden tenir un doble origen: les característiques de la tasca si se centra a prestar serveis a les persones (sanitat, ensenyament, serveis socials o de protecció...), però també poden tenir a veure amb la relació amb superiors i companys/anyes de treball o amb proveïdors o altres persones alienes a l'empresa. En el primer cas, només és necessària la protecció, en el segon, canviar la política de gestió de proveïdors i clients (quan, per exemple, situa el treballador/a a l'últim lloc) o canviar les pràctiques de gestió de personal i desenvolupar procediments justos i participatius (cal amagar emocions quan no es pot opinar) són orientacions preventives necessàries.

AUGMENTAR L'ESTABILITAT EN L'OCUPACIÓ I LES CONDICIONS DE TREBALL

És freqüent exigir al treballador/a que estigui disponible per als requeriments empresarials: canviar les tasques i responsabilitats, assumir tasques addicionals, anar a treballar al centre que faci falta en el moment que sigui necessari, anar a treballar dies o hores no previstos, allargar la jornada, cobrar segons el que s'ha produït/servit, etc. Aquesta exigència de disponibilitat pot implicar exposicions nocives en les dimensions d'inseguretat i estima.

Una organització del treball saludable hauria de proveir les persones de les oportunitats suficients perquè tinguin control sobre les seves pròpies vides, el que de manera molt especial afecta l'estabilitat en l'ocupació i el control sobre els canvis de les condicions de treball (molt especialment, de jornada i horaris de treball, tasques i salari). Enfront de l'alta inseguretat, si és impossible eliminar la temporalitat en l'ocupació i els canvis de condicions de treball, aquests aspectes s'han de limitar i negociar establint procediments coneguts per tota la plantilla, amb criteris justos, preavisos suficients i eines necessàries per adaptar-se a la situació nova.

5.3. Informar la plantilla

Al llarg d'aquesta fase del procés (analitzar exposicions i determinar l'origen i les mesures preventives), el grup de treball ha de decidir en quin moment, què i com s'informa la plantilla de la situació i els resultats que es van obtenint en el procés d'avaluació de riscos.

Com hem vist, aquesta fase del procés s'ha iniciat amb l'informe preliminar, que conté les dades de les respostes dels qüestionaris i que ha estat possible gràcies a la participació dels treballadors i treballadores. És per això que, després de la primera reunió del grup de treball amb relació a l'informe preliminar, és imprescindible informar la plantilla sobre alguns resultats. Es tracta que el grup de treball elabori una circular que contingui algunes dades rellevants de l'avaluació. La mínima informació raonable és la taxa de resposta general i per llocs, i la definició i prevalença de les 5 o 6 dimensions que hagin presentat un percentatge més alt de treballadors/ores exposats a la situació més desfavorable per a la salut. Així mateix, s'ha de comunicar a la plantilla quins són els objectius següents del grup de treball i com continuarà treballant. Es recomana que el grup de treball posi l'informe preliminar a disposició dels treballadors i treballadores que el vulguin consultar.

Posteriorment, el grup de treball aborda la discussió dels resultats, els orígens i les mesures preventives dimensió per dimensió, per la qual cosa és important establir una comunicació dinàmica amb la plantilla. Es planteja que una vegada que acabi el treball d'una dimensió, és a dir, quan s'acordi posar en marxa una/unes mesura/es preventiva/es, el grup de treball informi la plantilla com a mínim del contingut de la matriu d'exposició, origen i mesures preventives. Aquestes informacions es poden fer només per escrit, de manera presencial o per ambdues vies. A l'annex XI es presenta un exemple de dues circulars informatives del grup de treball, i, si s'escau, del comitè de seguretat i salut. La primera, quan es comunica a la plantilla els primers resultats de l'informe preliminar; la segona, quan es comunica un acord de mesures preventives i la seva implementació.

El document final d'avaluació de riscos psicosocials estarà format per l'informe preliminar per a l'avaluació de riscos psicosocials i les diferents matrius d'exposició, origen i mesures preventives acordades al grup de treball. Aquest document s'ha de presentar al comitè de seguretat i salut per a la seva ratificació.

CAPÍTOL 6

IMPLEMENTAR LES MESURES PREVENTIVES

Com s'ha assenyalat anteriorment, l'avaluació de riscos no és un fi en si mateix, sinó un instrument per a la prevenció: eliminar o disminuir els riscos.

Amb la informació continguda a l'informe final d'avaluació de riscos (hi estan definides les exposicions a riscos psicosocials, la seva localització i origen, així com les mesures preventives que s'implementaran), el grup de treball disposa de tot el necessari per ordenar, concretar, planificar i implementar les mesures preventives.

6.1. Ordenar, concretar i planificar les mesures preventives

Abans d'implementar les mesures preventives són necessàries dues activitats consecutives:

- Primer, ordenar i concretar les mesures preventives que s'han definit en el procés d'avaluació de riscos.
- Segon, planificar cadascuna de les mesures preventives, és a dir, que aquestes tinguin relacionada una sèrie d'informació respecte a la seva execució: període de realització (quan es farà), recursos necessaris (qui és la persona/es o unitat/s responsable/s i els mitjans humans i materials necessaris per dur-la a terme) i seguiment (quins indicadors s'utilitzaran i com es farà).

L'acció d'ordenar, concretar i planificar les mesures preventives obtindrà com a resultat la planificació de l'activitat preventiva. El tècnic/a responsable de l'avaluació recollirà tot allò que el grup de treball vagi acordant en aquesta fase.

A la taula següent es presenta un instrument per fer-ho: la matriu per a la planificació de l'activitat preventiva. Es pot descarregar en format Word a l'apartat de recursos de www.gencat.cat/treball.

Si s'ha seguit el procés proposat per a l'avaluació de riscos, s'haurà aconseguit una anàlisi concreta dels orígens de les exposicions i les possibles mesures preventives, i en concordança amb el marc conceptual i el coneixement científic, és molt probable que els orígens i les mesures preventives acordades estiguin relacionades amb més d'una de les 20 exposicions als riscos psicosocials. Per exemple, enriquir el contingut del treball és una intervenció preventiva que permet actuar sobre una baixa influència en el treball, poques possibilitats de desenvolupament i baix sentit.

Així mateix, algunes intervencions –com ara la participació delegativa grupal– també permeten actuar sobre la baixa estima i suport social de companys/anyes i superiors.

Per ordenar la informació continguda a l'avaluació de riscos, es proposa iniciar el procés definint l'objectiu de les mesures que s'implementaran.

MATRIU PER A LA PLANIFICACIÓ DE L'ACTIVITAT PREVENTIVA

OBJECTIUS:				
ÀMBIT D'APLICACIÓ: <input type="checkbox"/> Empresa <input type="checkbox"/> Població diana (indiqueu-la):				
MESURES PREVENTIVES	DATA INICI	PERSONA/ES O UNITAT RESPONSABLE	RECURSOS HUMANS I MATERIALS	OBSERVACIONS
SEGUIMENT:				

6.1.1. Objectiu/s

Identifica les finalitats que es volen aconseguir amb la posada en pràctica de les diferents mesures preventives. En aquesta fase és central que el grup de treball identifiqui els objectius preventius, que estaran relacionats amb la disminució de les exposicions o amb els canvis esperats en l'organització del treball origen de les exposicions. Seguint amb l'exemple anterior, es pot dir que introduir-hi fórmules de participació directa dels treballadors i treballadores té com a objectius preventius reduir l'exposició sobre la baixa influència, sobre les baixes possibilitats de desenvolupament i sobre el baix sentit del treball, o bé canviar els mètodes de treball per enriquir el contingut de la feina.

Per determinar els objectius preventius i per operativitat, es proposa que el grup de treball agrupi les mesures preventives que responen a canviar condicions de treball semblants, que en la fase de l'avaluació de riscos s'han identificat com a origen de les exposicions.

Els objectius s'han de plantejar de manera que quedi clar que es vol actuar i sobre quines exposicions i/o característiques de l'organització del treball o condicions de treball es vol actuar. Seguint l'exemple anterior, un objectiu es podria definir com enriquir el contingut de treball per augmentar la influència i les possibilitats de desenvolupament.

6.1.2. Mesures preventives

El grup de treball ha de concretar i ordenar les mesures preventives acordades en el procés d'avaluació de riscos.

Amb relació a la seva concreció, les mesures preventives poden estar en tres situacions:

- En fase d'implementació. Són aquelles mesures que el grup de treball ha acordat posar en marxa mentre es feia l'avaluació de riscos. Aquestes mesures es poden recollir a la planificació plurianual específica de riscos psicosocials (epígraf 6.1.7 d'aquest apartat).
- Molt definides, sobretot quant a què es farà i com es farà, i no caldrà concretar-les més, sinó simplement ordenar-les.
- Formulades de manera poc concreta, per la qual cosa necessitaran més concreció en la fase de planificació.

Com s'ha assenyalat al capítol anterior d'aquest manual, les mesures preventives s'ordenaran de la manera següent:

- Mesures que intervenen a l'origen.
- Mesures d'acompanyament de les mesures que intervenen a l'origen: formació i informació.

- Mesures de protecció (només per a les exigències emocionals).

En aquesta fase ja no són vàlids principis d'actuació, sinó que s'ha de plantejar en concret què es farà i com es farà per canviar les condicions de treball origen de les exposicions. Si és necessari, concretar les mesures preventives. El grup de treball ha de partir del seu coneixement i la seva experiència, i també pot decidir la utilització de cercles de prevenció.

Com s'ha plantejat al capítol anterior, els cercles de prevenció són grups de treballadors i treballadores que reuneix el grup de treball, a l'efecte de consulta. Es conforma amb personal exposat als riscos que es volen reduir o eliminar, amb l'objectiu que concreti canvis en l'organització del treball que puguin conduir-hi. En aquesta fase, també es valoren els avantatges i els inconvenients de les seves propostes i les noves necessitats generades, plantejant mesures d'acompanyament per a la seva implementació.

A l'annex VIII d'aquest manual es recull informació necessària per dur a terme els cercles de prevenció (què són, composició, dinàmica, exemples de guions, de circulars de convocatòria, informació i sensibilització als treballadors, resums...). Als annexos IX i XII es pot observar un exemple de funcionament i concreció dels cercles de prevenció, amb relació a les mesures preventives per augmentar la influència i les possibilitats de desenvolupament.

6.1.3. Àmbit d'aplicació

El grup de treball ha d'identificar on cal aplicar les mesures preventives, al conjunt de l'empresa o bé a la població diana. Per exemple, si s'aplica a tots els llocs o només al lloc de telefonista.

L'àmbit d'aplicació té a veure amb la localització de les exposicions que es volen reduir amb cadascuna de les mesures preventives i és imprescindible per implementar la mesura preventiva i informar la plantilla afectada pels canvis.

6.1.4. Prioritzar les mesures de prevenció: criteris

Tots els riscos detectats, d'acord amb el que preveu la legislació i amb la lògica i el sentit de la prevenció, han de ser tributaris d'intervenció. No obstant això, les mesures preventives s'han de prioritzar i calendaritzar amb l'objectiu d'ordenar la intervenció.

Alguns dels criteris que el grup de treball haurà de tenir en compte per acordar la prioritització de les mesures preventives són els següents:

- Les mesures que actüin sobre els riscos amb un major nombre de persones exposades.
Es refereix a les prevalences de les exposicions. Per valorar-ne la prevalença, s'han de tenir en compte les dades de la unitat d'anàlisi més gran (punt 4.4 de

l'informe preliminar), així com les referides a les diferents categories de les unitats d'anàlisi (punt 4.4 de l'informe preliminar, gràfics). Si s'ha utilitzat la matriu d'exposició, origen, mesures preventives, és probable que s'hi hagin inclòs aquestes dades.

- Les mesures que actuïn sobre l'origen dels riscos.
La normativa de prevenció de riscos laborals prioritza les actuacions que intervenen sobre les condicions de treball origen dels riscos. En la intervenció enfront dels riscos psicosocials, significa prioritzar, principalment, les mesures preventives que actuen sobre l'organització de la feina i les condicions d'ocupació (mètodes de treball, assignació de tasques, ordenació de la jornada, tipus de contracte...).
- Les mesures que actuïn sobre les condicions de treball que generen majors desigualtats.
Les dades referides a la unitat d'anàlisi més gran (generalment, l'empresa) poden no mostrar una situació d'elevada exposició en una condició de treball concreta. Se'n pot consultar un exemple a l'annex IX: la situació desfavorable per a la salut de les exigències quantitatives no és molt prevalent prenent l'empresa com a unitat d'anàlisi, però sí que ho és per al lloc de treball de cambres.
Per saber si hi ha desigualtats, el grup de treball ha de valorar els gràfics que mostren els resultats d'exposició d'una dimensió psicosocial per cada categoria de les diferents unitats d'anàlisi. Aquesta informació s'extreu de l'apartat 4.4 de l'informe preliminar d'avaluació de riscos. Si s'ha utilitzat la matriu d'exposició, origen, mesures preventives, és probable que s'hi hagi inclòs aquesta informació.
- Les mesures que el grup del treball acordi que són una oportunitat tenint en compte l'alta factibilitat (que es pot dur a terme fàcilment) i/o el baix cost i/o l'alta acceptabilitat (elevat consens en la seva materialització, tant al grup de treball com entre els treballadors i treballadores en els quals s'implementarà).
- Les mesures que actuïn sobre les magnituds d'exposició més grans.

La magnitud de l'exposició s'extreu de les distàncies entre les puntuacions de l'empresa on fem l'avaluació i la puntuació de la població de referència. Aquests valors s'extreuen de l'annex II, *Puntuacions*, de l'informe preliminar d'avaluació de riscos. En el cas que hi hagi disparitat entre la magnitud d'exposició i la prevalença de l'exposició o les exposicions en col·lectius en situació de desigualtat, prevaldran els dos últims criteris sobre el de magnitud.

Els criteris anteriorment citats no són exhaustius ni estan ordenats segons la seva importància. El grup de treball els pot ampliar i ha de decidir quins vol utilitzar. Cal tenir en compte que el criteri de prevalença per a la unitat d'anàlisi més gran (habitualment, l'empresa) no ha de ser l'únic criteri i, com mínim, s'ha

de considerar conjuntament amb els resultats encreuats, com s'ha explicat al criteri relacionat amb les desigualtats. Els criteris s'han de tractar complementàriament i la prioritització acordada en la pràctica es reflectirà quan s'estableixi la temporalització de les diferents mesures de prevenció.

6.1.5. Concretar els recursos necessaris

Per a cadascuna de les mesures preventives, cal definir:

- *Persona o unitat responsable*: s'assenyala les persones o unitats responsables de dur a terme la mesura preventiva.
- *Recursos humans i materials*: s'assenyala l'estimació dels recursos humans i materials (s'ha d'estimar si són necessaris recursos econòmics) per a la posada en marxa de cadascuna de les mesures de prevenció.
- També s'inclou l'apartat d'observacions: és un apartat obert que permet afegir-hi tots aquells comentaris que el grup de treball estimi necessaris. Per exemple, si el grup de treball acorda que cal renegociar el calendari laboral com a mesura preventiva, pot indicar quines característiques ha de tenir el calendari nou per disminuir les exposicions a riscos psicosocials (per exemple, disminuir el volum d'hores de flexibilitat a la disposició de l'empresa, introduir la codecisió en la compensació, mecanismes per limitar les hores extres i eliminar les prolongacions de jornada...) i, com a observacions, plantejar que les parts implicades en la negociació col·lectiva del calendari laboral (direcció de l'empresa i comitè d'empresa) negociïn el calendari tenint presents les orientacions acordades al grup de treball de riscos psicosocials.

6.1.6. Identificar els indicadors i els mecanismes per al seguiment de les mesures preventives

Indicadors de seguiment: el grup de treball ha d'acordar els indicadors i els processos per al seguiment de la implementació de la/les mesura/es preventiva/es. Es tracta de plasmar els instruments per analitzar si les mesures preventives s'estan implementant i si la implementació és l'adequada. A l'annex XII se'n poden consultar alguns exemples.

Si el grup de treball ho considera necessari i oportú, el seguiment de la implementació de les mesures preventives planificades es pot fer per mitjà del treball dels cercles de prevenció.

En aquest cas, són grups de treballadors i treballadores exposats als riscos per als quals s'havien planificat mesures preventives, amb l'objectiu de valorar-ne la implementació i saber si s'hi estan produint problemes d'implementació per proposar com solucionar-los.

A l'annex VIII del present manual es recull tota la informació necessària per dur

a terme els cercles de prevenció (què són, composició, dinàmica, exemples de guions, de circulars de convocatòria, informació i sensibilització al personal, resums...).

6.1.7. Concretar el calendari anual de les mesures preventives

Per acabar la planificació de l'activitat preventiva, el grup de treball ha d'elaborar un calendari anual de les mesures preventives acordades.

A la figura següent es presenta un exemple de taula per a la planificació plurianual. Aquesta taula també està disponible en format Word a la pestanya de Recursos de www.gencat.cat/treball (Departament > Seguretat i salut laboral > recursos > publicacions > Guies, manuals, estudis i protocols > Manuals > Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals).

PLANIFICACIÓ D'ACTIVITAT PREVENTIVA PLURIANUAL		
MES/ANY	ÀMBIT D'APLICACIÓ	MESURES PREVENTIVES

Amb l'objectiu de tenir en un sol document el conjunt de mesures preventives per reduir els riscos psicosocials, es recomana recollir també les mesures que s'han acordat aplicar durant el procés d'avaluació de riscos i que en aquests moments no són objecte de planificació per estar ja en funcionament.

6.2. Informar la plantilla

Si hem seguit el procés d'avaluació i concreció de les mesures preventives que orienta el mètode PSQ CAT21 COPSOQ, el conjunt de plantilla estarà informat sobre com s'han concretat les diferents mesures de prevenció. En el moment de la implementació de les mesures de prevenció, en el procés de canvi de les condicions de treball, és imprescindible continuar informant i implicant la plantilla. El grup de treball ha de decidir en quin moment i com s'informa la plantilla. En qualsevol cas, els treballadors i treballadores han de tenir informació de les mesures preventives acordades per actuar sobre les exposicions a les quals estan exposats, tant pel que fa a la unitat d'anàlisi més gran (habitualment, l'empresa) com a les unitats d'anàlisi de les quals són protagonistes. Per exemple, una cambrera de pis d'un hotel ha de rebre informació de les mesures preventives (què es farà, com es farà i quan està previst implementar-les) que afectaran el conjunt de la plantilla de l'empresa i, d'altra banda, ha de rebre informació d'aquelles mesures preventives que s'implementaran, de manera específica, al lloc de cambreres de pis. Un altre moment clau d'informació a la plantilla és el moment de posar en marxa alguna de les mesures preventives acordades.

A l'annex XI (exemple referit a les exigències qualitatives), així com a l'apartat de Recursos de www.gencat.cat/treball es poden consultar alguns exemples de circulars informatives per als treballadors i treballadores en aquesta fase del procés.

6.3. Implementar i avaluar les mesures preventives

Una vegada acordada la planificació de les mesures preventives, s'han de posar en marxa i se n'ha de fer el seguiment segons el que hagi acordat el grup de treball.

Es recomana que el seguiment i l'avaluació de les mesures preventives els dugui a terme el grup de treball.