



Procediment

Procediment d'actuació davant riscos psicosocials

Aquest document té com a objecte establir un procediment per regular les actuacions de la disciplina de psicociologia del Servei de Prevenció.

1. INTRODUCCIÓ

Entenem per factors psicosocials aquelles característiques que es refereixen a l'organització del treball i les exigències de la tasca. Els principals factors relacionats amb l'organització del treball són, entre d'altres, el ritme de treball, les relacions de comunicació i les relacions personals, l'estil de comandament, el contingut del treball, la possibilitat de promoció i la capacitat d'iniciativa, per la qual cosa la prevenció, la detecció i el tractament en l'àmbit laboral no resulten una tasca fàcil, atès el seu caràcter multidimensional.

L'enfocament preventiu dels factors psicosocials està íntimament lligat a la vigilància de la salut, però amb les seves peculiaritats. Aquests factors són condicions de treball que poden influir positivament o negativament sobre la salut dels treballadors, però *per se* no impliquen una disminució en la qualitat de vida laboral de l'individu. Per tant, es tracta de dissenyar entorns de treball que n'afavoreixin els aspectes positius.

En aquest sentit, aquest procediment se centrarà en els factors de risc psicosocial, que classifica l'Agència Europea per a la Seguretat i Salut en el Treball de la manera següent:

- **Contingut del treball:** treball amb persones, falta de varietat, tasques fragmentades o sense sentit, incertesa, infrautilització de les pròpies capacitats...
- **Càrrega i ritme de treball:** càrrega de treball excessiva o insuficient, pressió de temps, terminis estrictes...
- **Temps de treball:** rigidesa dels horaris, horaris molt impredecibles...
- **Participació i control:** falta de participació en la presa de decisions, falta de control sobre la càrrega de treball...
- **Cultura organitzacional:** comunicacions pobres, suport insuficient davant els problemes o el desenvolupament personals, falta de definició o d'acord en els objectius de l'organització...
- **Relacions personals:** aïllament social o físic, relacions insuficients amb els superiors, conflictes interpersonals, falta de suport social...
- **Rol:** ambigüitat o conflicte de rol, responsabilitat sobre persones...
- **Desenvolupament personal:** «estancament» professional, escassa valoració social del treball, inseguretat en el treball, falta o excés de promoció...
- **Interacció casa-treball:** conflicte d'exigències, problemes de doble presència...

Aquest plantejament facilita la identificació i l'avaluació d'uns factors comuns a una mateixa situació de treball i permet, per tant, la prevenció primària tot basant les actuacions sobre el focus del risc.

No és menys cert que, davant factors psicosocials desfavorables, la conseqüència principal és l'estrès lligat al treball. No obstant això, cal tenir en compte que en aquest procediment ens referirem a l'estrès com una conseqüència que es dona en les persones com a reacció a una situació excessivament demandant davant la qual la capacitat de resposta de la persona es veu superada. Per abordar aquest tema des de l'àrea de la psicosociologia, s'analitzaran els aspectes del disseny i de l'organització del treball, i el seu context social, sense entrar en el dany psicològic o somàtic, ja que aquesta comesa és pròpia de l'àrea de vigilància de la salut.

D'altra banda, el caràcter multicausal dels factors psicosocials i la importància de la dimensió perceptiva del treballador no s'han de confondre amb alguns tòpics com que els factors de risc psicosocial «són subjectius» o «no es poden avaluar». Des de la perspectiva de l'àrea de la psicosociologia es tracta de tenir en consideració aquells elements que puguin suposar una amenaça per a la majoria de les persones; no es tracta de negar la importància de les diferències individuals i, per tant, de la percepció d'una situació com a estressant, sinó de centrar més l'atenció en els factors externs com a possibles desencadenants d'un dany, és a dir, en aquells que suposen una amenaça percebuda com a tal per la majoria de les persones en una mateixa situació.

En definitiva, hi ha un marc legal que s'estableix l'obligatorietat que l'empresa dugui a terme les avaluacions de caràcter psicosocial. Aquest marc normatiu al nostre país emana de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, que estableix els principis generals que constitueixen la base legal en què se sustenta el present procediment. S'ha de dir que aquest procediment és una guia general de la qual derivaran procediments específics.

2. OBJECTIU

A fi d'establir un procediment pel que fa a les actuacions del Servei de Prevenció en la disciplina de la psicosociologia, i des de la perspectiva de complir el que estableix la Llei 31/1995 i els diferents decrets que la desenvolupen, s'ha elaborat el procediment següent, que servirà de plataforma inicial per a les actuacions en la matèria del tècnic de prevenció.

L'elaboració d'aquest procediment ha seguit el mètode científic, ajustant-se a la normativa, a les guies tècniques, normes UNE, notes tècniques de prevenció de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT), recomanacions de l'Organització Internacional del Treball (OIT) i criteris de les associacions científiques de prestigi reconegut.

Es tracta d'un procediment obert, dinàmic i susceptible de canvis segons els avenços normatius i científicotècnics.

3. CAMP D'APLICACIÓ

L'abast d'aquest procediment és establir les actuacions i els mètodes que ha d'aplicar l'especialista de l'àrea de psicociologia del Servei de Prevenció de la Universitat de les Illes Balears, en endavant UIB.

Engloba tots els centres de treball que formen la UIB, així com tot el personal de la UIB (que actualment són aproximadament 2.350 treballadors), distribuïts en les categories de personal docent i investigador (PDI), personal d'administració i serveis (PAS) i personal contractat a càrrec del capítol VI del pressupost de la UIB.

4

4. REFERÈNCIES

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals. Butlletí Oficial de l'Estat núm. 27 (08-11-1995), modificada parcialment per la Llei 54/2003, de 12 de desembre.
- Reglament dels serveis de prevenció. Reial decret 39/1997, de 17 de gener. Butlletí Oficial de l'Estat núm. 27 (31-01-1997).
- Leka, S. i Cox, T. (2009). *The European Framework for Psychosocial Risk Management*. Recuperat des de: <<http://www.prima-ef.org/prima-ef-book.html>>
- Oncis, M. i Almodóvar, A. (1995). *NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperat des de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_450.pdf>
- Nogareda, C. i Almodóvar, A. (2003). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperat des de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf

- Moreno, B. i Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperat des de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Soriano, G., Guillén, P. i Carbonell, E. (2014). *Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial*. Recuperat des de: http://www.aemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf.

5. CONTINGUT: descripció del procediment

L'avaluació dels riscos laborals és un element central en la prevenció dels riscos, que implica diverses fases. La metodologia proposada per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT) planteja, en un primer moment, començar per la identificació del risc i continuar per l'avaluació de la probabilitat i la gravetat del risc, per posteriorment gestionar-ne el control i la intervenció.

En el cas dels factors psicosocials pot resultar complicada la identificació dels riscos. Això és així perquè la seva naturalesa intangible en fa impossible la identificació per la via de l'observació o l'ús exclusiu de llistes de comprovació per part del tècnic, de forma que s'ha de fer prenent en consideració l'experiència de les persones exposades.

En aquest sentit, hi ha una considerable gamma d'instruments de mesura que permeten fer una aproximació quantitativa a l'avaluació de riscos psicosocials, que ofereix una fotografia de la institució des de la perspectiva d'un conjunt comprensiu de variables. En funció dels resultats quantitatius, es pot complementar amb els anomenats mètodes qualitius (entrevistes o grups de discussió) per a una anàlisi exhaustiva de la situació. Tot això, amb el fi de poder dissenyar una estratègia de prevenció dels factors psicosocials a la UIB.

5.1. INICI DE L'AVALUACIÓ I ELECCIÓ DE LA METODOLOGIA

La normativa en prevenció de riscos laborals insta les empreses a disposar de les avaluacions de riscos psicosocials dels diferents centres i serveis que les integren. A la UIB s'iniciaran aquestes avaluacions segons la planificació prevista dels reconeixements mèdics, establerta per l'àrea de vigilància de la salut, per la qual cosa es duran a terme de forma coordinada. A la vegada, també podran iniciar-se com a conseqüència dels riscos detectats en l'avaluació inicial de riscos, la constatació d'una sèrie d'anomalies o disfuncions (cúmulo de queixes, absentisme elevat, rendiment baix...), comunicat de risc dut a terme pel responsable del servei o pel mateix professional, denúncia del professional davant el delegat de Prevenció o per requeriment legal.

a) Prèviament a l'avaluació pròpiament dita, el tècnic especialista en psicociologia mantindrà una trobada amb els responsables del servei per organitzar el procés (format d'emissió del qüestionari, dates, sessions informatives al Servei...).

b) Respecte a la **metodologia**, cal distingir entre:

▪ Mètode d'avaluació quantitatiu dirigit al personal d'administració i serveis (PAS)

Per identificar i avaluar els riscos psicosocials entre el PAS s'utilitzarà l'instrument d'avaluació de l'INSHT. Es tracta d'un mètode general d'avaluació que permet de fer un diagnòstic del centre o servei pel que fa a factors psicosocials. Consta de nou factors (temps de treball, autonomia, càrrega de treball, demandes psicològiques, varietat/contingut del treball, participació/supervisió, interès pel treballador/compensació, desenvolupament de rol i relacions i suport social), que a la vegada es desglossen en 44 ítems, juntament amb unes preguntes inicials sociodemogràfiques.

El qüestionari es remetrà a la totalitat dels professionals del servei en qüestió. S'enviarà per correu electrònic o s'especificarà un enllaç per emplenar-lo en format digital. En cas d'enviar-lo per correu electrònic, el professional haurà d'imprimir-lo i emplenar-lo en paper. Hi haurà un màxim de set dies per contestar el qüestionari, i a continuació es dipositarà a les urnes destinades a aquesta finalitat, que s'ubicaran en cada un dels centres. El tècnic especialista serà l'encarregat de recollir les urnes. En cas de triar emplenar el qüestionari a través de l'enllaç en línia, n'hi ha prou a accedir-hi i emplenar-lo. Els responsables del servei seran els que triaran el format que més

convingui als membres del seu equip, i no es podran combinar tots dos formats en un mateix departament. El mètode està concebut per obtenir valoracions grupals de treballadors en situacions relativament homogènies, per tant, les conclusions de l'estudi sempre són grupals. Es garantirà en tot moment l'anonimat i la confidencialitat del procés.

▪ Mètode d'avaluació quantitativu dirigit al personal docent i investigador (PDI)

Si bé és cert que no hi ha un model específic que s'adapti a la particularitat de l'activitat docent, trobam diferents mètodes d'avaluació que permetran fer un acostament a l'estat de la salut general del PDI, des del punt de vista psicosocial. En aquest sentit, el tècnic superior en l'especialitat seleccionarà els mètodes que consideri idonis, i proposarà la creació d'un grup de treball integrat per PDI de diverses facultats, amb coneixements en prevenció de riscos laborals. Els components del grup hauran d'autoemplenar els distints mètodes seleccionats i consensuar el qüestionari que considerin més proper a la seva realitat. En cas de concloure que cap dels mètodes proposats no s'adapta a les circumstàncies del col·lectiu, el tècnic superior construirà i validarà un instrument a aquest efecte.

7

Cal mencionar que aquesta passa prèvia de comprovació i consens de la metodologia, implicarà revisar i ampliar aquest procediment i, per tant, elaborar-ne una versió actualitzada amb les conclusions referents a l'eina que s'ha d'implementar en el col·lectiu del PDI.

- c) Un cop emplenats els qüestionaris, s'analitzaran les condicions de treball. En cas de ser favorables, s'emetrà l'informe pertinent (tal com es detalla a l'apartat següent).
- d) Si els resultats mostren que les condicions de treball poden generar problemes futurs per a la salut o el quefer diari dels treballadors, el tècnic especialista tractarà d'aprofundir en el tema mitjançant la implementació d'una metodologia qualitativa (tant en el col·lectiu PAS com en el PDI), amb l'objectiu d'ampliar la informació recollida en els qüestionaris, identificant les dimensions de risc més problemàtiques i aquelles que poden ser fortaleses per poder superar la situació. Per això, el tècnic programarà entrevistes individuals o grups de discussió, amb el fi d'analitzar exhaustivament la situació, elaborar-ne un informe detallat i concretar mesures factibles per adoptar.

5.2. ELABORACIÓ DE L'INFORME I PRESENTACIÓ DE RESULTATS

L'anàlisi de les dades s'efectuarà d'acord amb l'establert en el mètode escollit. Aquesta fase permetrà trobar l'origen d'unes possibles condicions psicosocials desfavorables i valorar els riscos, de tal forma que es pugui concloure sobre la necessitat d'evitar-los, controlar-los o reduir-los.

Els resultats de la valoració i de l'anàlisi es concretaran en un informe d'avaluació que s'eleva al cap de servei o director de departament, segons el cas, i es presentarà al Comitè de Seguretat i Salut.

És del tot recomanable realitzar una sessió informativa al servei/departament avaluat per explicar els resultats generals obtinguts. Aquesta actuació pot dur-la a terme el tècnic especialista del Servei de Prevenció, o el mateix cap de servei/director de departament, amb el suport del tècnic superior, si el requereix.

5.3. ACTUACIONS DERIVADES DE L'AVALUACIÓ I EL SEU SEGUIMENT

L'informe d'avaluació de riscos psicosocials preveurà una sèrie de mesures preventives, d'eliminació o de control del risc. Quan el risc no es pugui eliminar, s'hauran d'implantar mesures correctives que permetin reduir-ne l'impacte sobre la salut dels treballadors. En aquest sentit, l'activitat preventiva sol anar encaminada a actuacions d'informació i formació, a definir d'una manera concreta les funcions de cada lloc de treball amb la identificació de les tasques que s'han de desenvolupar, o a millorar l'eficàcia dels canals de comunicació, entre altres actuacions.

D'altra banda, la Universitat ha de convertir en un objectiu prioritari la lluita contra l'assetjament laboral. És per això que des de l'especialitat de psicociologia s'introduiran eines específiques per a la gestió de queixes i conflictes en el si de la institució que assegurin la imparcialitat de les seves resolucions.

En definitiva, la informació presentada a l'informe esmentat anteriorment, s'integrarà en la planificació preventiva. El seguiment de les mesures proposades haurà de preveure les dificultats a l'hora d'implantar-les, el compliment de terminis i la comprovació de l'eficàcia real de les mesures adoptades. En aquest sentit, es durà a terme la reavaluació de les condicions de treball per mitjà d'un mètode quantitatiu, en el termini que s'acordi al Comitè de Seguretat i Salut.

6. REGISTRES

Totes les avaluacions específiques de factors psicosocials duren un codi i un registre. A l'arxiu documental del Servei de Prevenció, hi quedaran els informes tècnics. En cas d'haver de dur a terme alguna acció correctiva, s'introduirà en el programa informàtic de gestió de riscos del Servei.

Nota: Ús del masculí en referència a persones de tots dos sexes.

La utilització en aquest procediment del masculí quan ens referim a dones i homes en el treball com a col·lectiu no té cap intenció discriminatòria, sinó que s'aplica la llei lingüística de l'economia expressiva, per facilitar-ne la lectura amb el menor esforç possible.