

# **Avaluació de riscos psicosocials**

## **Mètode FPSICO 4.0**

## Índex

<b>1. Introducció. Bases teòriques del mètode d'avaluació de riscos psicosocials F-PSICO 4.0</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Metodologia d'avaluació</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Instrument FPSICO 4.0</b> .....	<b>5</b>
3.1. Instruccions bàsiques per a la correcta utilització del mètode .....	5
3.2. Requisits d'aplicació .....	5
3.3. Justificació psicomètrica .....	7
3.4. Descripció dels factors de risc.....	7
3.4.1. Temps de treball (TT).....	7
3.4.2. Autonomia (AU) .....	8
3.4.3. Càrrega de treball (CT).....	9
3.4.4. Demandes psicològiques (DP).....	10
3.4.5. Varietat/contingut (VC) .....	11
3.4.6. Participació/Supervisió (PS) .....	12
3.4.7. Interès pel treballador/Compensació (ITC) .....	12
3.4.8. Desenvolupament de rol (DR) .....	13
3.4.9. Relacions i suport social (RAS) .....	14
3.5. Interpretació de resultats.....	14
<b>4. Resultats (en funció de l'avaluació realitzada)<sup>1</sup></b> .....	<b>17</b>
4.1. Identificació del col·lectiu .....	17
4.2. Dades sociodemogràfiques de la població .....	17
4.3. Valoració de l'exposició a els factors de risc psicosocial .....	17
4.3.1. Temps de treball .....	17
4.3.2. Autonomia.....	17
4.3.3. Càrrega de treball .....	17
4.3.4. Demandes psicològiques .....	17
4.3.5. Varietat / contingut .....	17
4.3.6. Participació / supervisió .....	17
4.3.7. Interès pel treballador / compensació.....	17
4.3.8. Desenvolupament del rol .....	17
4.3.9. Relacions i suport social .....	17
<b>5. Procediment (en funció de l'avaluació realitzada)</b> .....	<b>17</b>
5.1. Identificació del centre .....	17
5.2. Entrevista equip directiu.....	17
5.3. Respostes a les preguntes obertes del qüestionari .....	18
<b>6. Conclusions (en funció de l'avaluació realitzada)</b> .....	<b>18</b>
<b>7. Estratègies d'intervenció (en funció de l'avaluació realitzada)</b> .....	<b>18</b>
7.1. Proposta de planificació de l'activitat preventiva .....	18

## 1. Introducció. Bases teòriques del mètode d'avaluació de riscos psicosocials F-PSICO 4.0

El concepte teòric de factors psicosocials, va ser definit pel comitè mixt OIT/OMS l'any 1984 com "aquelles condicions presents en una situació de treball, relacionades amb l'organització, el contingut i la realització del treball susceptibles d'afectar tant el benestar i la salut (física, psíquica o social) dels treballadors com el desenvolupament del treball."

Aquesta definició ha tingut diverses revisions, mantenint-se, no obstant això, el concepte d'interacció entre treball i persona. Així, per exemple, podem citar la revisió de Coix i Griffiths de l'any 2005 que els defineixen com "aquells aspectes del disseny i l'organització del treball, i els seus contextos socials i organitzatius, que poden causar dany psicològic o físic".

Donades les variables que comprenen, (disseny i contingut de les tasques, funcions desenvolupades, relacions interpersonals en el treball, etc.) és comú utilitzar les expressions "organització del treball" i "factors organitzatius" com a equivalents de l'expressió "factors psicosocials" per fer referència a les condicions de treball que poden influir en l'estat de salut.

L'impacte sobre la salut a causa d'una situació psicosocial inadequada pot comportar alteracions fisiològiques (malalties cardiovasculars, alteracions gastrointestinals, afeccions cutànies...) o psicològiques tant en l'àmbit conductual (conductes de risc, addiccions, agressivitat, augment d'errors, etc.), cognitiu (dificultat de concentració, pèrdua de memòria, disminució de la discriminació de senyals, etc.), com emocional (depressió, ansietat, por, ira, etc.). Aquests efectes poden obeir a una inadequació dels factors psicosocials directament o a la interacció d'aquests amb altres factors (per exemple, l'entorn físic).

Per a l'estudi dels factors psicosocials i l'estrès laboral existeixen diferents enfocaments teòrics, sent un element comú la relació mútua entre el context laboral i la persona. "Els problemes sobre la salut apareixen quan les exigències del treball no s'adapten a les necessitats, expectatives o capacitats del treballador".

Les conseqüències perjudicials, d'altra banda, no es donen només sobre les persones sinó sobre l'organització, reflectint-se en un augment de l'absentisme o la conflictivitat laboral, abandonaments voluntaris de l'empresa per part dels treballadors, baixa productivitat, etc.

D'altra banda, hem de destacar que els resultats de la interacció entre treball i persona poden ser positius si la persona té ocasió de desenvolupar les seves capacitats. D'això, es desprèn que una característica que diferencia els factors psicosocials d'altres condicions de treball és que, si bé són potencialment factors de risc, un objectiu preventiu ha de ser no la seva eliminació o reducció sinó la seva optimització a fi d'evitar els efectes adversos i promoure els seus efectes beneficiosos.

Les reaccions enfront d'una determinada situació psicosocial no són les mateixes per a tots els treballadors, ja que certes característiques pròpies de cada treballador (personalitat, necessitats, expectatives, vulnerabilitat, capacitat d'adaptació, etc.) determinaran la magnitud i la naturalesa, tant de les seves reaccions, com de les conseqüències.

Així doncs, els factors psicosocials poden afectar la motivació i la satisfacció en el treball i generar estrès depenent de la percepció que el treballador tingui d'ells i de les seves capacitats per fer-los front o donar-los resposta. És a dir, que la realitat psicosocial fa referència no només a les

condicions que objectivament es donen, si no també a com són percebudes i experimentades per l'individu. Per això, en l'anàlisi d'una situació, a més de conèixer quines són les característiques de treball, cal conèixer la percepció que d'elles tenen els treballadors.

Per això s'ha optat pel qüestionari com a tècnica de recollida de dades, ja que permet identificar, en una situació concreta, aquells aspectes del treball que suposen una amenaça per a la majoria de les persones. Per al seu disseny s'han observat els requisits exigits per l'elaboració d'aquest tipus d'instruments. Pot consultar-se informació més detallada en l'apartat referit a la justificació estadística.

## 2. Metodologia d'avaluació

La Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL) estableix, com una obligació de l'empresari, planificar l'activitat preventiva a partir d'una avaluació inicial dels riscos per a la seguretat i la salut dels treballadors (article 16.1).

L'avaluació dels riscos ve expressament definida en l'article 3.1 del Reglament dels Serveis de Prevenció (RSP) com: «el procés dirigit a estimar la magnitud d'aquells riscos que no hagin pogut evitar-se, obtenint la informació necessària perquè l'empresari estigui en condicions de prendre una decisió apropiada sobre la necessitat d'adoptar mesures preventives i, en tal cas, sobre el tipus de mesures que han d'adoptar-se».

En aquesta avaluació dels riscos laborals han de contemplar-se tots els factors de risc, inclosos els de caràcter psicosocial. Per tant, l'actuació sobre els factors de risc psicosocial ha d'estar integrada en el procés global de gestió de la prevenció de riscos en l'empresa.

L'avaluació psicosocial persegueix el mateix objectiu que altres àmbits de la prevenció de riscos laborals: identificar factors de risc i establir mesures de millora per prevenir danys. No obstant això, en la pràctica, l'actuació en l'àmbit psicosocial pot resultar més complexa per diversos motius.

En primer lloc, podem citar la dificultat d'establir una relació causal directa entre factor de risc i dany. El punt crucial és que la pèrdua de salut deguda a una situació psicosocial inadequada no es deu a una relació causa-efecte directa, sinó que té un origen multicausal. Més enllà del compliment de les exigències legals, l'avaluació dels factors psicosocials permetrà conèixer possibles fallades de l'organització, potencials de produir anomalies i distorsions en el funcionament de l'organització.

D'altra banda, els factors psicosocials suposen una problemàtica que afecta la salut individual i l'organització. Per al seu estudi ha de partir-se d'un enfocament bio-psicosocial que integri els diferents nivells de salut: física, psíquica i social.

Un altre element a considerar és la dificultat d'objectivar la percepció d'una situació com estressant i determinar la magnitud del risc. No és fàcil establir una categorització del risc psicosocial, ja que per a això seria necessari definir de manera operativa els factors de risc, identificar nivells de dany (individual, col·lectiu, per a l'organització) i establir relacions.

Per tot això, en el moment de plantejar una avaluació del risc psicosocial hauran de tenir-se en consideració els diversos elements que entren en joc: les condicions de treball que poden provocar dany, els factors moderadors i les conseqüències, siguin sobre la persona o sobre l'organització.

L'avaluació dels factors psicosocials, com tota avaluació de riscos, és un procés que comporta un conjunt d'actuacions o etapes successives interrelacionades.

Per obtenir més informació sobre les etapes o fases de l'avaluació de riscos psicosocials consultar la [NTP 450](#) i la [NTP 702](#).

### 3. Instrument FPSICO 4.0

El mètode que es presenta ha estat editat per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT), en format AIP (Aplicació Informàtica per a la Prevenció), amb la denominació de *F-PSICO. Mètode d'Avaluació Factors Psicosocials*. Es tracta de la versió revisada i actualitzada del Mètode d'Avaluació de Factors Psicosocials de l'INSHT desenvolupada en [la NTP 443](#) i posada al dia en [la NTP 926](#). El FPSICO està dissenyat per ser administrat de manera informatitzada, podent també ser aplicat en paper.

#### 3.1. Instruccions bàsiques per a la correcta utilització del mètode

L'àmbit per a la utilització d'aquest mètode és, en principi, qualsevol empresa independentment de la seva grandària o activitat. No obstant això, haurà d'estudiar-se l'adequació d'aquest mètode a l'organització i als objectius preventius que es pretenguin aconseguir en cada cas (avaluació inicial del risc psicosocial, comprovació de l'eficàcia d'una intervenció, modificació de condicions de treball, etc.).

Encara que a partir d'aquest mètode és possible obtenir resultats dels treballadors, tan individual, com col·lectivament, es desaconsella qualsevol utilització de dades individualitzades, a causa de la naturalesa de la informació que es tracta obtenir. I això tant perquè l'objectiu d'aquest mètode implica el treball amb dades col·lectives, com per garantir la veracitat de les respostes dels treballadors i per raons deontològiques. Així doncs, es recomana establir les unitats mínimes d'anàlisi a partir de variables com el departament, el sector o una determinada categoria professional.

Encara que aquest és un mètode d'avaluació de les condicions psicosocials, els resultats obtinguts, poden ser de gran ajuda per suggerir canvis d'organització i de gestió en l'empresa que possibilitin l'optimització dels recursos humans i, per tant, de l'organització. Així doncs, l'interès primordial és la utilitat pràctica d'aquesta eina dissenyada per orientar el contingut, la direcció i la magnitud de les intervencions que haguessin de dur-se a terme en l'àmbit psicosocial.

#### 3.2. Requisits d'aplicació

Segons s'estableix en l'art. 37 del Reglament dels Serveis de Prevenció, per a l'aplicació d'aquest mètode cal comptar amb una formació de Tècnic Superior en Prevenció de Riscos Laborals. A més, aquest personal tècnic haurà de disposar de coneixements especialitzats en Psicociologia del treball.

Per a la seva utilització són precisos coneixements sobre aplicació de qüestionaris així com d'estadística bàsica (interpretació de dades, mostreig,...) i un coneixement profund de l'empresa on serà utilitzat.

Prèviament a l'aplicació del qüestionari, és imprescindible haver-se plantejat una sèrie de qüestions. En primer lloc, cal destacar la identificació prèvia de possibles riscos en funció de les exigències de la tasca (per exemple, elevades exigències intel·lectuals, treball aïllat, possible exposició a violència externa) o d'alguns aspectes organitzatius (per exemple, treball en cadena, per torns, especialment si inclou el treball de nit, etc.).

En cas que s'identifiqui l'existència d'algun risc específic en l'àmbit psicosocial, haurà de comprovar-se si s'han pres les mesures oportunes dirigides a controlar aquestes situacions i quina eficàcia han tingut.

També ha de comprovar-se l'existència de procediments formals dirigits a gestionar possibles situacions de violència.

Així mateix, i amb la finalitat de poder interpretar adequadament els resultats obtinguts en l'aplicació del qüestionari, hauran de tenir-se en compte alguns aspectes conjunturals que poguessin esdevenir com a canvis en l'empresa (fusions, canvis en l'estratègia de negoci, reestructuració,...) i el grau d'informació i implicació dels treballadors en aquests. Per a la seva aplicació hauran de complir-se les següents condicions:

- Les persones que responguin al qüestionari han de conèixer la seva finalitat: diagnòstic d'una situació psicosocial en un context de prevenció de riscos laborals.
- Garantir la privadesa i l'anonimat en la resposta a fi d'assegurar la sinceritat en la resposta al qüestionari i reduir al màxim la no resposta. Indicar que, les eines quantitatives d'ús col·lectiu, com els qüestionaris, faciliten la seva aplicació al total de la plantilla. El procés estadístic d'elaboració i validació de l'instrument implica que, per al seu ús en condicions ideals, la mostra no sigui inferior a 30 persones. En qualsevol cas, es tracta d'una recomanació, havent de prioritzar-se els criteris preventius als estrictament estadístics. Independentment de la grandària del grup en què s'apliqui, els resultats sempre s'expressen en els 9 factors de risc que mesura l'eina.
- Garantir la confidencialitat de les dades obtingudes, informant que els resultats s'ofereixen de manera col·lectiva. Per eliminar la possible desconfiança que pugui existir sobre anonimat de resposta i confidencialitat de dades hauran d'establir-se mesures, per exemple, utilitzar diversos ordinadors en els quals s'hagi instal·lat l'aplicació o emprant l'opció de xifrat de l'arxiu de les respostes.
- Preveure un sistema per oferir la possibilitat d'aclarir els possibles dubtes que puguin sorgir en el moment de respondre el qüestionari, garantint alhora l'anonimat en la resposta.
- Disposar de temps de dedicació específic i suficient per contestar el qüestionari. Es recomana que el qüestionari sigui contestat d'una vegada íntegrament, evitant fer-ho en diverses etapes.
- Controlar els possibles biaixos en les respostes deguts a possibles comentaris amb altres persones que poden influir en la resposta individual al qüestionari, no havent de ser emplenat

al domicili o quan es disposi de temps lliure, ja que, voluntàriament o involuntàriament, poden esbiaixar-se les respostes (comentaris entre companys, família, etc.).

- Les persones que responguin al qüestionari es fan responsables de la veracitat de les respostes.
- És molt important recordar la rellevància de no deixar cap ítem en blanc.

La utilització del mètode suposa l'acceptació d'aquestes condicions per part de les persones responsables de la seva aplicació.

### 3.3. Justificació psicomètrica

Per a una informació completa respecte al disseny i contingut del qüestionari, la seva fiabilitat, la validesa de criteri i la validesa de constructe consultar la guia [Propietats psicomètriques de l'instrument de valoració de riscos psicosocials de l'INSHT \(F-PSICO\)](#).

Així mateix, per una informació completa respecte al disseny i contingut del qüestionari, la seva fiabilitat, la validesa de criteri i la validesa de constructe dels qüestionaris en les versions en català, basc, gallec, anglès i espanyol internacional consultar la guia d'Adaptació del FPSICO al català, gallec, basc, anglès i espanyol internacional.

### 3.4. Descripció dels factors de risc

El mètode F-PSICO consta de 44 preguntes, algunes d'elles múltiples, de manera que el nombre d'ítems ascendeix a 89. Ofereix informació sobre 9 factors:

#### 3.4.1. Temps de treball (TT)

Aquest factor fa referència a diferents aspectes que tenen a veure amb l'ordenació i estructuració temporal de l'activitat laboral al llarg de la setmana i de cada dia de la setmana. Aquest factor avalua l'impacte del temps de treball des de la consideració dels períodes de descans que permet l'activitat, de la seva quantitat i qualitat i de l'efecte del temps de treball en la vida social.

Així, es considera inadequada l'organització temporal que no compleix els mínims establerts en la legislació i que dificulta l'equilibri entre la vida laboral i els compromisos socials i familiars.

L'avaluació de l'adequació i de la qualitat del temps de treball i temps d'oci es fa a partir dels següents 4 ítems:

- Treball en dissabtes (Ítem 1)
- Treball en diumenges i festius (Ítem 2)
- Temps de descans setmanal (Ítem 5)
- Compatibilitat vida laboral-vida social (Ítem 6)

### 3.4.2. Autonomia (AU)

Sota aquest factor s'acullen aspectes de les condicions de treball referents a la capacitat i possibilitat individual del treballador per gestionar i prendre decisions tant sobre aspectes de l'estructuració temporal de l'activitat laboral, com sobre qüestions de procediment i organització del treball.

Es considera factor de risc psicosocial el fet de tenir poca o nul·la capacitat de decisió sobre els diferents aspectes relatius a la realització del treball.

El mètode recull aquests aspectes sobre els quals es projecta l'autonomia en dos grans blocs:

#### **Autonomia temporal**

Es refereix a la discreció concedida al treballador sobre la gestió d'alguns aspectes de l'organització temporal de la càrrega de treball i dels descansos, tals com l'elecció del ritme, les possibilitats d'alterar-ho si fos necessari, la seva capacitat per distribuir descansos durant la jornada i de gaudir de temps lliure per atendre a qüestions personals. Aborden aquestes qüestions els ítems següents:

- Possibilitat d'atendre assumptes personals (Ítem 3)
- Distribució de pauses reglamentàries (Ítem 7)
- Adopció de pauses no reglamentàries (Ítem 8)
- Determinació del ritme (Ítem 9)

#### **Autonomia decisional**

L'autonomia decisional fa referència a la capacitat d'un treballador per influir en el desenvolupament quotidià del seu treball, que es manifesta en la possibilitat de prendre decisions sobre les tasques a realitzar, la seva distribució, l'elecció de procediments i mètodes, la resolució d'incidències. El mètode aborda l'avaluació d'aquests aspectes a partir de l'ítem 10, el qual contempla, al seu torn, set aspectes concrets sobre els quals es projecta l'autonomia decisional:

- Activitats i tasques (Ítem 10 a)
- Distribució de tasques (Ítem 10 b)
- Distribució de l'espai de treball (Ítem 10 c)
- Mètodes, procediments i protocols (Ítem 10 d)
- Quantitat de treball (Ítem 10 i)
- Qualitat del treball (Ítem 10 f)
- Resolució d'incidències (Ítem 10 g)
- Distribució torns (Ítem 10h)



### 3.4.3. Càrrega de treball (CT)

Per càrrega de treball s'entén el nivell de demanda de treball a la qual el treballador ha de fer front, és a dir, el grau de mobilització requerit per resoldre el que exigeix l'activitat laboral, amb independència de la naturalesa de la càrrega de treball (cognitiva, emocional). S'entén que la càrrega de treball és elevada quan hi ha molta càrrega (component quantitatiu) i és difícil (component qualitatiu).

El risc associat a la càrrega de treball fa referència a un excés (massa feina, excessiva pressió temporal, multitasca, etc.) o també a una falta de treball.

Aquest factor valora la càrrega de treball a partir de les següents qüestions:

#### **Pressions de temps**

La pressió de temps es valora a partir dels temps assignats a les tasques, la velocitat que requereix l'execució del treball i la necessitat d'accelerar el ritme de treball en moments puntuals. Aborden aquestes qüestions els ítems següents:

- Temps assignat a la tasca (Ítem 23)
- Temps de treball amb rapidesa (Ítem 24)
- Acceleració del ritme de treball (Ítem 25)

#### **Esforz d'atenció**

Amb independència de la naturalesa de la tasca, aquesta requereix que se li presti una certa atenció. Aquesta atenció ve determinada tant per la intensitat i l'esforç d'atenció requerida per processar les informacions que es reben en el curs de l'activitat laboral i per elaborar respostes adequades, com per la constància amb què ha de ser mantingut aquest esforç. Els nivells d'esforç d'atenció es poden veure incrementats en situacions en què es produeixen interrupcions freqüents, quan les conseqüències de les interrupcions són rellevants, quan es requereix mantenir l'atenció a múltiples tasques en un mateix moment i quan no existeix previsibilitat en les tasques. Els ítems del mètode que recullen aquests aspectes són els següents:

- Temps d'atenció (Ítem 21)
- Intensitat de l'atenció (Ítem 22)
- Atenció múltiples tasques (Ítem 27)
- Interrupcions (Ítem 30)
- Efecte de les interrupcions (Ítem 31)
- Previsibilitat de les tasques (Ítem 32)

### Quantitat i dificultat de la tasca

La quantitat de treball que els treballadors han d'afrontar i resoldre diàriament és un element essencial de la càrrega de treball, així com la dificultat que suposen per al treballador l'acompliment de les diferents tasques. El mètode valora aquests aspectes en els ítems següents:

- Quantitat de treball (Ítem 26)
- Dificultat del treball (Ítem 28)
- Necessitat d'ajuda (Ítem 29)
- Treball fora de l'horari habitual (Ítem 4)

#### 3.4.4. Demandes psicològiques (DP)

Les demandes psicològiques es refereixen a la naturalesa de les diferents exigències a les quals s'ha de fer front en el treball. Tals demandes solen ser de naturalesa cognitiva i de naturalesa emocional.

Les exigències cognitives vénen definides pel grau de pressió o mobilització i d'esforç intel·lectual a què ha de fer front el treballador en l'acompliment de les seves tasques (processament d'informació de l'entorn o del sistema de treball a partir de coneixements previs, activitats de memorització i recuperació d'informació de la memòria, de raonament i recerca de solucions, etc.).

D'aquesta forma el sistema cognitiu es veu compromès en major o menor mesura en funció de les exigències del treball quant a la demanda de maneig d'informació i coneixement, demandes de planificació, presa d'iniciatives, etc.

La situació adequada es dona quan hi ha un equilibri entre les capacitats de les persones i les exigències de la tasca. És a dir, que ha d'evitar-se unes demandes excessivament elevades, però també tasques en les quals no s'ofereixi la possibilitat d'aplicar les capacitats humanes.

L'avaluació de les exigències psicològiques es fa a partir dels següents ítems:

- Requeriments d'aprenentatges (Ítem 33 a)
- Requeriments d'adaptació (Ítem 33 b)
- Requeriments d'iniciatives (Ítem 33 c)
- Requeriments de memorització (Ítem 33 d)
- Requeriments de creativitat (Ítem 33 i)

Es produeixen exigències emocionals en aquelles situacions en les quals l'acompliment de la tasca comporta un esforç que afecta les emocions que el treballador pot sentir. Amb caràcter general, tal esforç va dirigit a reprimir els sentiments o emocions i a mantenir les formes per donar resposta a les demandes del treball, per exemple en el cas de tracte amb pacients, clients, etc.

L'esforç d'ocultació d'emocions pot també, en ocasions, ser realitzat dins del propi entorn de treball (cap als superiors, subordinats, etc.)

Les exigències emocionals poden derivar-se també del nivell d'implicació i compromís en les situacions emocionals que es deriven de les relacions interpersonals que es produeixen en el treball i, de forma especial, de treballs en què aquesta relació té un component emocional important (personal sanitari, docents, serveis socials, etc.)

Una altra font d'exigència emocional és l'exposició a situacions d'alt impacte emocional, encara que no necessàriament existeixi contacte amb clients.

L'avaluació de les exigències emocionals es fa a partir dels següents ítems:

- Requeriments de tracte amb persones (Ítem 33 f)
- Ocultació d'emocions davant superiors (Ítem 34 a)
- Ocultació d'emocions davant subordinats (Ítem 34 b)
- Ocultació d'emocions davant companys (Ítem 34 c)
- Ocultació d'emocions davant clients (Ítem 34 d)
- Exposició a situacions d'impacte emocional (Ítem 35)
- Demandes de resposta emocional (Ítem 36)

#### 3.4.5. Varietat/contingut (VC)

Aquest factor comprèn la sensació que el treball té un significat i utilitat en si mateix, per al treballador, en el conjunt de l'empresa i per a la societat en general, essent, a més, reconegut i valorat, proporcionant al treballador un sentit més enllà de les contraprestacions econòmiques.

Aquest factor és mesurat mitjançant una sèrie d'ítems que estudien en quina mesura el treball està dissenyat amb tasques variades i amb significat, es tracta d'un treball important i gaudeix del reconeixement de l'entorn del treballador.

Els ítems que comprèn aquest factor són:

- Treball rutinari (Ítem 37)
- Sentit del treball (Ítem 38)
- Contribució del treball (Ítem 39)
- Reconeixement del treball per superiors (Ítem 40 a)
- Reconeixement del treball per companys (Ítem 40 b)
- Reconeixement del treball per clients (Ítem 40 c)
- Reconeixement del treball per família (Ítem 40 d)

### 3.4.6. Participació/Supervisió (PS)

Aquest factor recull dues formes de les possibles dimensions del control sobre el treball; el que exerceix el treballador a través de la seva participació en diferents aspectes del treball i el que exerceix l'organització sobre el treballador a través de la supervisió de les seves tasques. Així, la "supervisió" es refereix a la valoració que el treballador fa del nivell de control que els seus superiors immediats exerceixen sobre aspectes diversos de l'execució del treball, considerant que el risc associat a la supervisió es deriva no només de la inexistència de la mateixa sinó també de l'exercici d'una supervisió excessiva.

La "participació" explora els diferents nivells d'implicació, intervenció i col·laboració que el treballador manté amb diferents aspectes del seu treball i de l'organització, en una graduació que oscil·la entre una nul·la possibilitat de participació, passant per l'oferiment d'informació i consulta fins a la situació adequada que suposa poder decidir sobre diferents aspectes. Cal esmentar que el pes atorgat a aquestes variables no és uniforme sinó que s'ha donat una menor importància als factors que es refereixen a l'organització de l'empresa.

Els ítems que comprenen aquest factor són:

- Participació en la introducció de canvis en equips i materials (Ítem 11 a)
- Participació en la introducció de mètodes de treball (Ítem 11 b)
- Participació en el llançament de nous productes (Ítem 11 c)
- Participació en la reorganització d'àrees de treball (Ítem 11 d)
- Participació en la introducció de canvis en la direcció (Ítem 11 e)
- Participació en contractacions de personal (Ítem 11 f)
- Participació en l'elaboració de normes de treball (Ítem 11 g)
- Supervisió sobre els mètodes (Ítem 12 a)
- Supervisió sobre la planificació (Ítem 12 b)
- Supervisió sobre el ritme (Ítem 12 c)
- Supervisió sobre la qualitat (Ítem 12 d)

### 3.4.7. Interès pel treballador/Compensació (ITC)

L'interès pel treballador fa referència al grau en què l'empresa mostra una preocupació de caràcter personal i a llarg termini pel treballador. Aquestes qüestions es manifesten en la preocupació de l'organització per la promoció, formació, desenvolupament de carrera dels seus treballadors, per mantenir informats als treballadors sobre tals qüestions, així com per la percepció tant de seguretat en l'ocupació, com de l'existència d'un equilibri entre què aporta el treballador i la compensació que per això obté.

Els ítems que compren aquest factor són:

- Informació sobre la formació (Ítem 13 a)
- Informació sobre les possibilitats de promoció (Ítem 13 b)
- Informació sobre els requisits per a la promoció (Ítem 13 c)
- Informació sobre la situació de l'empresa (Ítem 13 d)
- Facilitats per al desenvolupament professional (Ítem 41)
- Valoració de la formació (Ítem 42)
- Equilibri entre esforç i recompenses (Ítem 43)
- Satisfacció amb el salari (Ítem 44)

#### 3.4.8. Desenvolupament de rol (DR)

Aquest factor considera els problemes que poden derivar-se de la definició de les comeses de cada lloc de treball. Comprèn dos aspectes fonamentals:

- L'ambigüitat de rol: aquesta té a veure amb la falta d'una definició clara de les funcions i les responsabilitats (què ha de fer-se, com, quantitat de treball esperada, qualitat del treball, temps assignat i responsabilitat del lloc).
- El conflicte de rol: fa referència a les demandes incongruents, incompatibles o contradictòries entre si o que poguessin suposar un conflicte de caràcter ètic per al treballador.

El mètode aborda aquest factor a partir dels següents ítems:

- Especificacions de les tasques (Ítem 14 a)
- Especificacions dels procediments (Ítem 14 b)
- Especificacions de la quantitat de treball (Ítem 14 c)
- Especificacions de la qualitat del treball (Ítem 14 d)
- Especificacions dels temps de treball (Ítem 14 i)
- Especificacions de la responsabilitat del lloc (Ítem 14f)
- Tasques irrealitzables (Ítem 15 a)
- Procediments de treball incompatibles amb objectius (Ítem 15 b)
- Conflictes morals (Ítem 15 c)
- Instruccions contradictòries (Ítem 15 d)
- Assignació de tasques que excedeixen la funció del lloc (Ítem 15 i)

### 3.4.9. Relacions i suport social (RAS)

El factor anomenat relacions i suport social es refereix a aquells aspectes de les condicions de treball que es deriven de les relacions que s'estableixen entre les persones en els entorns de treball. Recull aquest factor el concepte de "suport social", entès com a factor moderador de l'estrès, i que el mètode concreta estudiant la possibilitat de comptar amb suport instrumental o ajuda provinent d'altres persones de l'entorn de treball (caps, companys, etc.) per poder realitzar adequadament el treball, i per la qualitat d'aquestes relacions.

Igualment, les relacions entre persones poden ser origen, amb diferents freqüències i intensitats, de situacions conflictives de diferent naturalesa (diferents formes de violència, conflictes personal, etc., davant les quals, les organitzacions poden o no haver adoptat certs protocols d'actuació.

Els ítems amb què el mètode aborda aquestes qüestions són:

- Suport social instrumental de diferents fonts (Ítem 16 a- 16 d)
- Qualitat de les relacions (Ítem 17)
- Exposició a conflictes interpersonals (Ítem 18 a)
- Exposició a violència física (Ítem 18 b)
- Exposició a violència psicològica (Ítem 18 c)
- Exposició a assetjament sexual (Ítem 18 d)
- Gestió de l'empresa de les situacions de conflicte (Ítem 19)
- Exposició a discriminació (Ítem 20)





### 3.5. Interpretació de resultats

El mètode ha estat concebut per obtenir valoracions grupals de treballadors en situacions relativament homogènies.

Després de l'obtenció d'evidències de validesa i fiabilitat ja definides en l'apartat 3.3, es va procedir al procés de baremació per interpretar les puntuacions obtingudes en l'administració de l'escala a un grup determinat. Per facilitar la interpretació d'aquests resultats, el programa proporciona finalment la puntuació baremada.

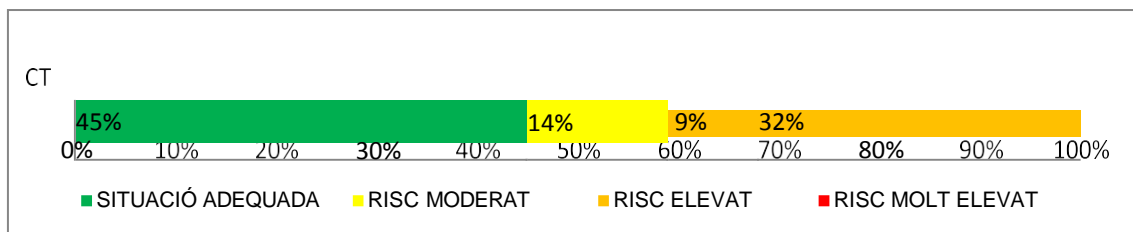
L'objectiu fonamental és situar al col·lectiu avaluat en els diferents nivells de risc definits. Aquests nivells de risc s'han establert en funció dels resultats obtinguts en l'estudi psicomètric del qüestionari. Així doncs, a major nivell de risc existiria una major probabilitat de conseqüències negatives sobre la salut global i la satisfacció dels treballadors, reflectint per a cada nivell una diferència significativa en aquesta probabilitat.

La puntuació baremada s'atorga de manera automàtica a partir de l'Aplicació Informàtica (AIP), en funció de la combinació de respostes que es dona a cada qüestionari, no estant disponible per a tercers. Això, permet determinar els diferents nivells de risc que es presenten gràficament en diferents tons de color. Aquests se situen en quatre nivells:

Risc	Color
Molt elevat	
Elevat	
Moderat	
Situació adequada	

Per a cada factor s'indica el percentatge de treballadors exposats en cada nivell de risc, com pot veure's en el següent exemple de representació gràfica del factor *Càrrega de treball*:

### Càrrega de treball



Així mateix, s'inclou el nombre de treballadors en cada nivell de risc (que es correspon amb el percentatge de treballadors exposats per a cada nivell) com pot veure's en el següent exemple del factor *Càrrega de treball*:

### Núm. de treballadors en cada nivell de risc

Situació adequada	Risc moderat	Risc elevat	Risc molt elevat
10	3	2	7

Aquests resultats es complementen amb les dades de quatre paràmetres estadístics bàsics, com en el següent exemple del factor *Càrrega de treball*:

Rang	Mitjana	Desviació típica	Mediana
0-106	51,73	20,96	51,00

Amb l'objectiu de facilitar la interpretació d'aquestes mesures de dispersió s'indica que cal tenir en compte que el rang informa sobre el valor mínim i el valor màxim que pot obtenir-se en cada factor valorat. Cal puntualitzar que cada factor té un rang diferent, com pot veure's en la següent taula:

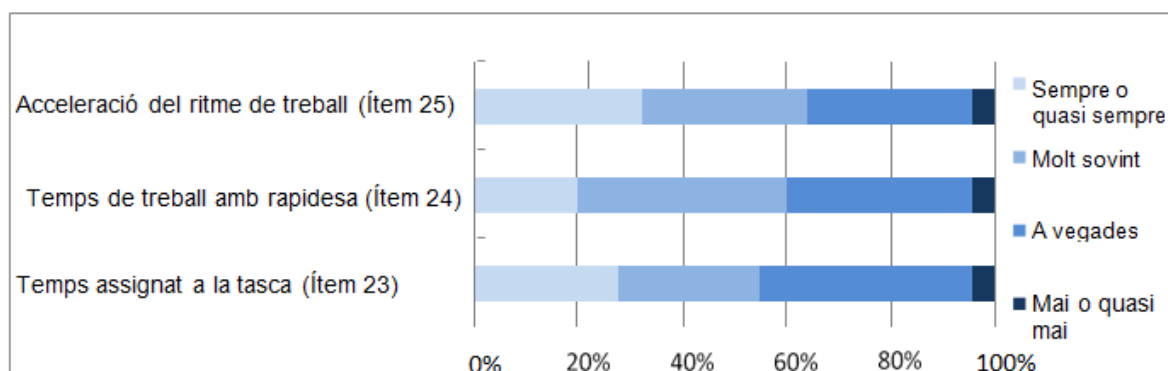
Factor	Rang	
	Min.	Màx.
Temps de treball	0	37
Autonomia	0	113
Càrrega de treball	0	106
Demandes psicològiques	10	112
Varietat / Contingut	0	69
Participació / Supervisió	4	87
Interès pel treballador / Compensació	0	73
Desenvolupament de rol	1	109
Relacions i suport social	0	97

Finalment, l'AIP ens facilita una informació descriptiva detallada i la representació gràfica de com es posicionen els treballadors de la mostra triada davant cada pregunta, permetent conèixer el percentatge d'elecció de cada opció de resposta, la qual cosa proporciona dades sobre aspectes concrets relatius a cada factor.

Això pot veure's en el següent exemple del factor *Càrrega de treball* apartat *Pressió de temps*.

### Pressió de temps

	Sempre o gairebé sempre	Sovint	De vegades	Mai o gairebé mai
Temps assignat a la tasca (Ítem 23)	27,3 %	27,3 %	40,9 %	4,5 %
Temps de treball amb rapidesa (Ítem 24)	18,2 %	40,9 %	36,4 %	4,5 %
Acceleració del ritme de treball (Ítem 25)	31,8 %	31,8 %	31,8 %	4,5 %





Aquesta informació pot ajudar a orientar les accions particulars que s'han d'emprendre per a la millora d'un determinat factor.

Per tal d'evitar l'absència de resposta, el programa informàtic ha estat dissenyat de manera que cal contestar a totes les preguntes perquè les dades siguin arxivades i es pugui dur a terme una correcta avaluació.

## **4. Resultats (en funció de l'avaluació realitzada)<sup>1</sup>**

### **4.1. Identificació del col·lectiu**

### **4.2. Dades sociodemogràfiques de la població**

### **4.3. Valoració de l'exposició a els factors de risc psicosocial**

#### 4.3.1. Temps de treball

#### 4.3.2. Autonomia

#### 4.3.3. Càrrega de treball

#### 4.3.4. Demandes psicològiques

#### 4.3.5. Varietat / contingut

#### 4.3.6. Participació / supervisió

#### 4.3.7. Interès pel treballador / compensació

#### 4.3.8. Desenvolupament del rol

#### 4.3.9. Relacions i suport social

## **5. Procediment (en funció de l'avaluació realitzada)<sup>1</sup>**

### **5.1. Identificació del centre**

### **5.2. Entrevista equip directiu**

---

<sup>1</sup> Els apartats 4, 5, 6 i 7 varien en funció de cada avaluació de riscos psicosocials que es faci, i inclouen el procediment, els resultats, les conclusions i la proposta de planificació de l'activitat preventiva.

### **5.3. Respostes a les preguntes obertes del qüestionari**

## **6. Conclusions (en funció de l'avaluació realitzada)<sup>1</sup>**

## **7. Estratègies d'intervenció (en funció de l'avaluació realitzada)<sup>1</sup>**

### **7.1. Proposta de planificació de l'activitat preventiva**

---

1. Els apartats 4, 5, 6 i 7 varien en funció de cada avaluació de riscos psicosocials que es faci, i inclouen el procediment, els resultats, les conclusions i la proposta de planificació de l'activitat preventiva.