

Qualitat de vida en el treball

Amparo Caballer Hernández
Beatriz Sora Miana

PID_00194583



Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. El món laboral: la qualitat de l'ocupació	7
2. El concepte de <i>qualitat de vida</i>	10
3. La qualitat de vida laboral	12
3.1. Els orígens de la qualitat de vida laboral	12
3.2. Definició de <i>qualitat de vida laboral</i>	13
3.3. Factors de la qualitat de vida laboral	16
Exercicis d'autoavaluació	21
Solucionari	22
Glossari	24
Bibliografia	25

Introducció

En aquest mòdul ens centrarem en l'anàlisi del context laboral actual i les repercussions que té per a l'ocupació i la qualitat de vida dels treballadors. En primer lloc, s'aborda la transformació del món laboral, i amb aquest, la de les condicions de treball, insistint especialment en les que estan presents en les ocupacions actuals. En segon lloc, s'examina el concepte de *qualitat de vida* des de la globalitat, posant una atenció especial en la dimensió emmarcada en el context laboral: la qualitat de vida laboral.

Objectius

L'objectiu general és adquirir un coneixement global sobre les condicions del treball actuals i les repercussions que té per a la qualitat de vida dels treballadors.

Els objectius específics són:

- 1.** Conèixer els aspectes de les condicions de treball i els riscos psicosocials.
- 2.** Aprofundir en el concepte de *qualitat de vida*.
- 3.** Familiaritzar-se amb el concepte de *qualitat de vida laboral*.

1. El món laboral: la qualitat de l'ocupació

El món laboral està en metamorfosi constant. L'última i una de les més destacades es refereix a una transició que arrenca del fordisme keynesià i condueix al capitalisme flexible propiciat per la globalització neoliberal. En un primer moment, es va establir un règim economicopolític i sociolaboral basat en un contracte social entre capital, treball i estat (economia, societat i política) del qual van derivar una sèrie d'objectius i estratègies compartits (com el creixement econòmic, la plena ocupació formal, els drets laborals, la llibertat de mercat i la protecció social). Aquest model d'articulació de treball, ciutadania i benestar es va emmarcar en una societat caracteritzada per l'accessibilitat individual a una ocupació regulada per un contracte indefinit, remunerat amb un salari digne, en unes condicions de treball supervisades i desenvolupat en el marc d'una empresa, una professió i una carrera estables. Aquesta utopia social, que s'esperava que s'implantés progressivament a escala planetària i de manera definitiva, no va durar més d'una generació.

Aquest model va ser gradualment modificat amb la irrupció del neoliberalisme econòmic, ideològic i polític, iniciada al final dels anys setanta. A partir d'aquests anys, es va començar la implantació d'un capitalisme flexible, informacional i global, que va configurar un escenari de desregulació del mercat de treball, de la qual ha derivat una doble crisi laboral, que es planteja en dos fronts interrelacionats (Blanch, 2012):

- La quantitat d'ocupació oferta, que determina la taxa de desocupació.
- La qualitat de l'ocupació disponible, afectada per processos com la inestabilització i la intensificació del treball, i també per la precarització de la vida laboral en la subocupació.

En el marc d'aquest treball, ens centrarem en aquest segon aspecte. Fins al dia d'avui, multitud d'organismes, acadèmics i professionals ha mostrat les repercussions importants que tenen les condicions del treball per a la qualitat de vida dels treballadors i la ciutadania receptora dels serveis i productes del treball mateix, i també en les actituds i comportaments d'aquests treballadors al lloc de treball (com ara motivació, satisfacció laboral, absentisme, intenció d'abandó de l'organització, etc.).

Més concretament, Blanch (2012) fa una síntesi de la importància de les condicions de treball i com aquesta s'ha plasmat en la normativa reguladora de l'ocupació a Espanya:

“En las últimas décadas, la legislación internacional en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo ha ido enfatizando lo que las condiciones de trabajo conllevan de factores de riesgo laboral; esto es, de amenaza para la salud, la seguridad y el bienestar en el

Pàgina web

Fundació Europea per a la Millora de les Condicions de Vida i de Treball:
www.eurofound.europa.eu.

trabajo. Éste es el espíritu del artículo 40.2 de la Constitución Española, que encomienda a los poderes públicos el velar por la seguridad e higiene en el trabajo y el desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (BOE, 1995) y de la Directiva comunitaria 89/391/CEE sobre medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. El artículo 4 de la Ley 31/1995 define la «prevención» como el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Y concibe el «riesgo laboral» como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Por «daños derivados del trabajo» entiende las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Y propone como criterio de «calificación de la gravedad de un riesgo» el efecto combinado de la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo. De modo que considera como «riesgo laboral grave e inminente» aquél que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores. Asimismo, esta Ley entiende como «condición de trabajo» cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. A ese respecto destaca, junto a las circunstancias físicas, materiales y técnicas, aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador. Un desarrollo posterior de esta ley, el RD 39/1997 (BOE, 1997) define el riesgo psicosocial como la probabilidad de producción de un daño psicosocial como consecuencia de las condiciones de trabajo.”

Aquest marc laboral, juntament amb tota la investigació feta fins avui amb relació als riscos psicosocials, evidencia una migració de l'èmfasi de les característiques materials, físiques, tècniques, ergonòmiques, higièniques i mecàniques de les condicions del treball envers una dimensió més psicosocial i subjectiva de l'experiència i de les relacions i interaccions laborals. Aquest canvi d'èmfasi es pot observar en els diferents informes de l'Organització Internacional del Treball, l'Organització Mundial de la Salut (<http://www.who.int/es/>), l'Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball i l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, i també en la prolífica investigació sobre estrès laboral (p. ex., Peiró, 2002).

A continuació es presenten les principals circumstàncies actuals de risc psicosocial en el treball (Blanch, 2012):

- Certes modalitats de contracte laboral, entre les quals destaca el “temporal”, font d'inseguretat en l'ocupació.
- Gestió per estrès que condueix a la intensificació objectiva del treball (activitat laboral desenvolupada sota els signes de la pressió, la rapidesa, la pressa, la urgència i la impressió de “situació límit” i “risc de col·lapse”).
- Sobrecàrrega de treball (*work overload*), experiència de saturació i excés de tasca, acompanyada de la percepció de falta de temps per a acabar-la o per a executar-la adequadament i la consciència de “mala praxi professional”).
- Desequilibri entre el volum i la complexitat de la demanda, d'una banda, i els recursos disponibles per a satisfer-la amb eficàcia, d'una altra.
- Altes exigències emocionals o cognitives.

- Elevats nivells de conflictivitat o de competitivitat en el grup de treball.
- Prescripcions contradictòries (conflicte de paper).
- Monotonia o extrema varietat de la tasca.
- Dèficit o excés de responsabilitat.
- Dèficit (o ocasionalment, excés) de control del procés de treball.
- Baix grau de suport social horitzontal o vertical.
- Desequilibri esforç-recompensa.
- Sentiment d'injustícia en l'avaluació, retribució, promoció i gestió en general.
- Restriccions de la participació en decisions organitzacionals.
- Pobresa d'oportunitats de formació i de desenvolupament d'habilitats.
- Falta d'ocasions per a interaccions socials no centrades en la tasca.
- Experiències de violència, en forma d'assetjament sexual o moral (*mobbing*) o de violència ocupacional (*workplace violence*).
- Discriminació en l'entorn laboral.
- Dificultats de conciliació de treball, vida i família.

2. El concepte de *qualitat de vida*

El concepte de *qualitat de vida* actualment comprèn tres àrees:

- Economia
- Medicina
- Ciències socials

Cada disciplina ha fomentat el desenvolupament del concepte i de la mesura de qualitat de vida de manera diferent (Cummins i altres, 2004; Michalos, 2004). No obstant això, des d'una perspectiva general, la qualitat de vida pot ser conceptualitzada com un constructe basat en quatre principis:

- Multidimensional i influenciat per factors personals, ambientals i les seves interaccions.
- Té els mateixos components per a totes les persones.
- Té components subjectius i objectius.
- Es veu reforçada per l'autodeterminació, els recursos, el propòsit en la vida, i un sentit de pertinença.

En el concepte de *qualitat de vida* s'integren cinc grans característiques essencials.

- En primer lloc, la qualitat de vida existeix de dues maneres diferents. La primera pot ser observada i mesurada dins del domini públic per mitjà de propietats físiques com les quantitats i les freqüències; la segona, existeix solament dins de la consciència de cada individu i es verifica només per mitjà de respostes proporcionades per l'interessat. Una conseqüència d'aquesta dicotomia és que una estimació global de la qualitat de vida ha d'incloure mesures subjectives i objectives (Brown i altres, 1994; Raphael i altres, 1996; Cummins, 2005; International Wellbeing Group, 2005).
- En segon lloc, la qualitat de vida no hauria de ser definida "principalment" en termes d'un component objectiu o subjectiu. Tots dos són indicadors vàlids de la qualitat de vida. A més que normalment hi ha una relació feble entre aquests dos vessants (Cummins, 2000), tots dos han de ser tinguts en compte en qualsevol mesura global del concepte de *qualitat de vida*.
- En tercer lloc, la composició bàsica de la qualitat de vida és la mateixa per a totes les persones. Per descomptat, hi ha una variació important en el grau en què es valoren els components per raons culturals o socioeconòmiques.

Lectures recomanades

Cummins (2000).
Cummins i altres (2004).
Cummins (2005).

Però la idea fonamental és que hi ha un conjunt identificable d'elements bàsics i essencials de la qualitat de vida que són comuns per a tots nosaltres. Això implica que és possible crear instruments genèrics que es poden emprar amb qualsevol persona, independentment de la cultura, el nivell socioeconòmic o la condició. Aquest instrument per al mesurament de la qualitat de vida permet que els resultats siguin directament comparables entre grups i individus.

- En quart lloc, la qualitat de vida no s'ha de definir en termes de necessitats. La raó principal és que els nivells baixos de necessitats no tenen necessàriament relació amb la qualitat de vida. Això succeeix de la mateixa manera quan s'utilitzen mesures de salut relacionades amb la qualitat de vida definides en termes de necessitats (Cummins i altres, 2004).
- En cinquè lloc, la qualitat de vida no s'hauria de definir en termes d'oportunitat. Hi ha, almenys, dos motius per a això: el primer és que les oportunitats vistes objectivament (per exemple, una millora en el treball) poden no ser vistes positivament per la persona. I el segon és que l'experiència d'oportunitat per a la qualitat de vida laboral és més probable que sigui una variable causal i no un estat final o un resultat.

En resum, aquests quatre principis ajuden a millorar la definició de la qualitat de vida. Dins d'aquest marc conceptual és possible concebre una taxonomia que opera en la base d'"els nivells de desconstrucció". Així, el primer nivell de desconstrucció de "la vida com un tot" és la definició dels principals dominis. Aquest esquema té l'avantatge de la simplicitat, la transparència i una lògica racional. Té també el potencial de considerar qualsevol nombre que es vulgui d'escalles específiques. Per exemple, un ítem de primer nivell pot ser "què has aconseguit en la vida?" (ítem del qüestionari *The Personal Wellbeing Index*; Cummins i altres, 2004). Aquest domini cobreix una gran varietat d'aspectes (per exemple: la criança dels fills, aprendre noves habilitats, el manteniment d'una llar, el desenvolupament de noves creences, ajudar els altres, crear o inventar, l'ocupació remunerada). D'aquesta manera, el primer nivell d'"assoliment" es pot desconstruir en una escala que tenen dominis de segon nivell. Aquest procés podria continuar en un tercer nivell i així successivament.

Per mitjà d'aquest procés es poden crear escales que mesurin aspectes de la qualitat de vida i es poden emprar depenent de l'objectiu de la mesura, ja que, com s'ha vist, la qualitat de vida laboral abraça nombroses àrees de la vida. En els propers apartats, emmarcant-nos en el context laboral, ens centrarem específicament en una d'aquestes dimensions, la qualitat de vida laboral (CVL).

3. La qualitat de vida laboral

3.1. Els orígens de la qualitat de vida laboral

Per a parlar dels orígens del moviment de CVL hem de parlar del model sociotècnic. El **model sociotècnic** va nèixer a l'Institut Tavistock a la Gran Bretanya després de la Segona Guerra Mundial el 1947, arran d'uns estudis fets per Trist i Bamford en unes mines de carbó britàniques. En aquestes mines es va dur a terme un canvi de reorganització del treball per mitjà de la introducció d'unes noves tecnologies de producció; per a això, va caldre eliminar els grups de treball existents i disminuir el nivell d'autonomia dels treballadors. Els resultats no van ser els esperats, ja que precisament el que es va produir va ser un descens del rendiment, un augment de l'absentisme i de la conflictivitat... Per tant, el sistema tècnic havia millorat però a costa del sistema social. Per aquest motiu el terme *sociotècnic* va ser encunyat per Trist per a destacar la importància de la interacció entre dos aspectes de l'organització: el social i el tecnològic. En síntesi, el que Trist va trobar va ser que davant un mateix sistema tècnic són possibles diferents sistemes socials de treball i la relació entre tots dos és fonamental; tots dos sistemes han d'encaixar l'un en l'altre i no n'hi ha prou de dissenyar un sistema tecnològic assumint que pot ser utilitzat per treballadors reemplaçables.

Totes aquestes premisses es van concretar més tard en el moviment de la democràcia industrial dels països escandinaus. Aquest moviment tracta d'introduir formes més flexibles d'organització del treball per substituir les que hi havia, molt més jerarquizades. Entre els objectius del moviment de democràcia industrial destaca millorar la productivitat de l'empresa per mitjà de la participació dels treballadors. El que subjeu a aquesta idea és que si es tenen en compte els coneixements i les competències de tots els treballadors i no solament els d'uns quants, la qualitat de les decisions serà més gran. A més a més, en augmentar la participació, augmenta també l'acceptació de les decisions i la confiança i implicació amb l'empresa.

De manera paral·lela, als Estats Units, va sorgir el moviment del desenvolupament organitzacional. Aquest moviment tracta de millorar l'eficàcia de l'organització i el benestar dels treballadors; els objectius principals són el desenvolupament humà, estructural i tecnològic de l'organització. El desenvolupament humà té a veure amb el respecte a tots els treballadors per mitjà de la participació en l'organització. El desenvolupament estructural busca augmentar l'eficàcia de l'organització adequant-ne l'estructura i el funcionament a les característiques dels treballadors. Finalment, el desenvolupament

tecnològic persegueix canvis i transformacions en la tecnologia, de manera que l'organització pugui donar resposta a les exigències de l'entorn (Mateu, 1984).

En aquest context és on sorgeix el moviment de qualitat de vida laboral. Aquest moviment té en comú amb el desenvolupament organitzacional i amb el model sociotècnic que busca aconseguir més qualitat de vida en el treball. La diferència amb els anteriors és el pes que atorga a aquest objectiu, que en el cas del moviment de CVL és molt més gran.

3.2. Definició de *qualitat de vida laboral*

Atesa la naturalesa multidimensional del terme (“millora del treball”, “humanització en el treball”, “direcció participativa”...), definir-lo resulta difícil. Seguint Munduate (1993) la qualitat de vida laboral s'entén com una meta, com un procés o com una filosofia. Com a meta, la qualitat de vida laboral implica la millora de l'efectivitat organitzacional mitjançant la transformació de tot el procés de gestió de recursos humans (redisseny de llocs de treball, processos de formació, selecció, avaluació de rendiment, sistema de pagues i incentius, etc.). Com un procés, la CVL necessita l'esforç de cadascun dels membres de l'organització per aconseguir el pas d'una organització basada en el control a una organització basada en la implicació dels treballadors. Finalment, com a filosofia, la CVL considera les persones capaces de contribuir a aquest procés de canvi amb els seus coneixements, habilitats, destreses, experiència i compromís; és a dir, fa referència a un conjunt de creences que engloben tots els esforços per incrementar la productivitat i millorar la moral (motivació) de les persones, emfatitzant la participació de la gent i la preservació de la seva dignitat, i per eliminar els aspectes disfuncionals de la jerarquia i dels processos de l'organització. Des d'una perspectiva global, en altres paraules, podem dir que la qualitat de vida laboral representa un context/ambient de treball excel·lent per als treballadors i que, a més, contribueix a la salut econòmica de l'organització.

Així doncs, el concepte de *qualitat de vida laboral* inclou totes les condicions relacionades amb el treball, com per exemple els horaris, la retribució, el medi ambient laboral, els beneficis i serveis obtinguts, les possibilitats de carrera professional, les relacions humanes, etc., que poden ser rellevants per a la satisfacció, la motivació, el compromís i el rendiment laboral. En definitiva, es tracta de reconciliar els aspectes del treball que tenen a veure amb experiències humanes i amb els objectius organitzacionals. D'això es desprèn que el concepte de *qualitat de vida laboral* és multidimensional. Seguint González, Peiró i Bravo (1996), les conceptualitzacions sobre CVL es poden dividir en dues grans perspectives:

- **Condicions objectives** de la CVL, és a dir, els aspectes que tenen a veure amb les demandes i l'entorn en el qual es fa el treball. Per exemple, en les condicions del lloc de treball i en com aquestes afecten el rendiment.
- **Condicions subjectives** de la CVL, és a dir, els aspectes que tenen a veure amb l'experiència individual dels treballadors. Per exemple, se centra en la satisfacció, les actituds, la salut i el benestar del treballador.

Vegem algunes de les definicions del terme *qualitat de vida laboral*:

- **Walton (1973):**

“Un proceso para humanizar el lugar de trabajo.”

- **Suttle (1977):**

“Grau en què els membres de l'organització satisfan necessitats personals importants per mitjà de les seves experiències en l'organització.”

- **Katzell, Yankelovich, Fein, Ornai i Nash (1975):**

“[...] un treballador té alta CVL quan (a) experimenta sentiments positius envers el treball i les seves perspectives de futur, (b) està motivat per a continuar al seu lloc de treball i fer-lo bé, i (c) quan sent que la vida laboral encaixa bé amb la vida privada de tal manera que és capaç de percebre que hi ha un equilibri entre totes dues, d'acord amb els valors personals.”

- **Guest (1979):**

“Un procés per mitjà del qual una organització tracta d'expandir el potencial creatiu dels membres implicant-los en les decisions que afecten el treball.”

- **Greenberg i Glaser (1980):**

“L'essència de la CVL és donar als treballadors de tots els nivells de l'organització l'oportunitat d'influir substancialment sobre l'entorn de treball per mitjà de la participació en les decisions relacionades amb el treball i així augmentar l'autoestima i satisfacció.”

- **Carlson (1980):**

“És una meta i alhora un procés continu per a anar millorant aquesta meta. Com a meta, la CVL és el compromís de tota organització per millorar el treball; la creació d'un entorn de treball i llocs amb més implicació, satisfacció i eficàcia per a les persones a tots els nivells de l'organització. Com a procés apel·la als esforços per aconseguir aquestes metes per mitjà d'una implicació activa de les persones dins de l'organització.”

- **Burke (1982):**

“La CVL té com a meta humanitzar el lloc de treball (millorar les condicions de treball i les relacions humanes) i donar als empleats més veu en allò que els afecta.”

- **Nadler i Lawler (1983):**

“[...] manera de pensar sobre les persones, el treball i les organitzacions. Els elements distintius tenen a veure amb (1) l'impacte del treball sobre les persones i sobre l'eficàcia organitzacional, i (2) la participació en la solució de problemes i la presa de decisions organitzacional.”

- **Delamotte i Takezawa (1984):**

“Conjunt de problemes laborals i les contramesures reconegudes com a determinants importants de la satisfacció del treballador i la productivitat en moltes societats durant el període de creixement econòmic.”

- **Maccoby (1984):**

“[...] un procés de pacte entre els col·lectius d'una organització. És un compromís entre directius i sindicats per a donar suport a determinades activitats encaminades a incrementar la participació dels treballadors.”

- **Mateu (1984):**

“La oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción con su trabajo.”

- **Sun (1988):**

“[...] un procés dinàmic i continu per a incrementar la llibertat dels empleats al lloc de treball millorant l'eficàcia organitzacional i el benestar dels treballadors per mitjà d'intervencions de canvi organitzacional planificades, que incrementaran la productivitat i la satisfacció.”

- **Fields i Thacker (1992):**

“Esforços corporatius entre els representants de la direcció i els sindicats per implicar els empleats en el procés de presa de decisions del treball.”

Les definicions de Katzell, Yankelovich, Fein, Ornai i Nash, la de Suttle i la de Delamotte i Takezawa s'inclouen en el grup de definicions que posa l'èmfasi en la qualitat de vida laboral viscuda pel treballador. Elitzur i Shye (1990) denominen aquest tipus de definicions *qualitat de vida laboral psicològica*. Les definicions del segon grup posen l'èmfasi en els aspectes de l'entorn laboral i Elitzur i altres (1990) les denominen *qualitat de l'entorn laboral*. En aquestes es preveuen les condicions físiques, les econòmiques i les organitzacionals. A aquest grup pertanyen les definicions de Walton, la de Guest, la de Greenberg i Glaser, la de Carlson, la de Burke, la de Delamotte i altres, la de Nadler i Lawler, la de Sun, la de Mateu, la de Maccoby i la de Fields i Thacker.

Per tant, segons com experimenti cada treballador l'ambient de treball serà fonamental per a determinar-ne la qualitat de vida laboral. Tal com González i altres (1996) indiquen, la qualitat de l'entorn laboral influeix en la qualitat de vida laboral psicològica que experimenten els empleats, per la qual cosa cal analitzar tant els criteris objectius com els subjectius.

3.3. Factors de la qualitat de vida laboral

L'activitat laboral es produeix en un context determinat, en una organització concreta i amb un sistema de treball concret. La manera en què es configura aquest sistema de treball serà element determinant de la qualitat de vida laboral. Beer, Spector, Lawrence, Quin Mils i Wualton (1989) distingeixen els elements següents dins del sistema de treball:

- **Contingut del lloc de treball.** La manera com s'organitza el treball té un paper fonamental per a definir els continguts del lloc. El sistema de treball estableix el nivell d'autonomia del lloc, la interdependència amb altres llocs de treball. A més, el disseny del lloc determinarà el nivell de qualificació requerit.
- **Tecnologia.** Les característiques que té la tecnologia del lloc de treball influiran en el disseny del lloc de treball. La manera com la tecnologia està dissenyada i gestionada influirà en el treballador.
- **Personal.** Per a explicar aquest punt és important referir-se al concepte de *capital humà*. Els treballadors de l'organització tenen un determinat nivell de qualificacions i competències, i a més poden o no compartir el mateix sistema de valors o concedir la mateixa importància al comportament cooperatiu. Tot això influirà en el clima laboral, i aquest, al seu torn, en la qualitat de vida laboral. Els processos de selecció i socialització seran importants per a determinar aquests elements.
- **Supervisió i estils.** Els estils de direcció d'una empresa són els que planifiquen i distribueixen les tasques, assignen els objectius, coordinen i controlen, atorguen recompenses, etc. Per tant, les funcions que fan els directius i la manera com ho fan serà un clar antecedent de la qualitat de vida laboral.
- **Pràctiques de recursos humans.** La manera com es gestiona el flux de personal d'una empresa (selecció, acolliment, incorporació...) també serà un element important del sistema de treball. Altres elements que afectaran seran la manera com es regula la influència ascendent, els sistemes de compensació o la gestió de l'absentisme; tots incidiran en la qualitat de vida laboral.

D'altra banda, els nivells de qualitat de vida laboral poden ser examinats per mitjà d'una sèrie d'indicadors. Segurado i Agulló (2002) ens presenten una llista d'indicadors de la qualitat de vida laboral. Més específicament, aquests autors distingeixen quatre categories diferents:

- Indicadors individuals
- Condicions i medi ambient
- Organització

- Entorn sociolaboral

Els indicadors individuals agrupen els treballs que analitzen com percep el treballador la qualitat de vida laboral, és a dir, com experimenta i es desenvolupa l'individu en l'entorn de treball. Els estudis que se centren en les condicions i el medi ambient analitzen variables del tipus noves tecnologies, sinistralitat, etc. En la tercera categoria, organització, s'estudien elements relacionats amb el sistema de treball, les polítiques de direcció, la cultura empresarial, etc. Finalment, la quarta categoria recull els indicadors més globals com el benestar o la salut laboral, la prevenció de riscos laborals, l'estabilitat laboral, etc.

Categories d'indicadors de la qualitat de vida laboral

- **Indicadors individuals:**
 - Satisfacció laboral
 - Expectatives, motivació
 - Actituds i valors envers el treball
 - Implicació, compromís, centralitat del treball
 - Qualitat de vida laboral percebuda
- **Medi ambient de treball:**
 - Condicions de treball
 - Disseny ergonòmic
 - Seguretat i higiene
 - Noves tecnologies
 - Anàlisi de llocs
 - Característiques i contingut del treball
- **Organització:**
 - Organització del treball, efectivitat i productivitat
 - Organigrama, estructura i funcionament
 - Cultura i canvi organitzacional
 - Participació i presa de decisions
 - Factors psicosocials
 - Aspectes socials, comunicació, clima laboral
- **Entorn sociolaboral:**
 - Qualitat de vida, salut i benestar dels treballadors
 - Condicions de vida, prejubilació, estil de vida
 - Variables sociodemogràfiques
 - Factors socioeconòmics: polítiques d'ocupació, seguretat i estabilitat laboral
 - Prevenció de riscos laborals

Finalment, un risc psicosocial crític que a més ha estat identificat per Aycan i Canungo (2001) com un dels indicadors de qualitat de vida laboral que més se citen és l'estrès laboral.

Entenem per *estrès* una interacció dinàmica entre la persona i l'ambient laboral. Des d'aquesta perspectiva, l'estrès laboral inclou tant l'existència d'interaccions persona-ambient que resulten problemàtiques, com els processos cognitius i les reaccions emocionals que es deriven d'aquestes interaccions. En el desenvolupament de l'experiència d'estrès i les seves conseqüències tenen un paper fonamental els estressors objectius i percebuts. Un **estressor** és l'estímul o situació que té la possibilitat de desencadenar experiències subjectives d'estrès. En el context laboral s'han identificat conjunts estimulars recurrents caracteritzats com a possibles estressors. Peiró (1992) estableix vuit categories per a l'anàlisi dels estressors laborals:

- Ambient físic del treball, que comprèn estressors com el soroll, la vibració, la temperatura, la toxicitat, les condicions climatològiques o la disponibilitat i disposició de l'espai físic en el treball.
- Les demandes i els continguts del lloc com a font d'estrès laboral, com el treball per torns i el treball nocturn, la sobrecàrrega de treball, l'exposició a riscos i perills, l'oportunitat per al control, l'oportunitat per a l'ús d'habilitats, la varietat de les tasques, la retroalimentació de la tasca, la identitat de la tasca i la complexitat del treball.
- Estrès per acompliment de papers, integrat bàsicament pel conflicte i l'ambigüitat del paper.
- Les relacions interpersonals en l'entorn laboral: la presència i densitat social als llocs de treball, les relacions amb els superiors, les relacions amb els companys, les relacions amb els subordinats i les relacions amb usuaris i clients.
- El desenvolupament de la carrera: la carrera laboral d'una persona pot provocar estrès a causa d'una possible inseguretat en el treball, transicions de carrera, una infrapromoció o una promoció excessiva o de diferents estressors en els estadis del desenvolupament de carrera com el xoc amb la realitat, l'equilibri entre les demandes del treball i de la carrera i les demandes familiars, la crisi de meitat de carrera, la falta d'oportunitats de promoció, etc.
- Estressors relacionats amb les noves tecnologies; la introducció de noves tecnologies pot representar canvis en les tasques, en els llocs de treball i en el tipus de supervisió, i tot això pot donar lloc a nous factors estressants, a més del cost d'adaptació al nou sistema de treball. Així mateix, les no-

ves tecnologies impliquen estressors derivats d'aspectes ergonòmics que poden provocar problemes de salut.

- L'estructura i el clima organitzacionals i alguns aspectes de l'estructura com la centralització de l'organització poden tenir efectes sobre l'estrès. Respecte al clima, s'han identificat alguns elements com la falta de participació.
- Fonts extraorganitzacionals d'estrès laboral: la font extraorganitzacional que més nivell d'estrès produeix són les relacions treball-família.

D'altra banda, diferents investigacions han confirmat la relació entre estrès, suport social i afrontament. L'afrontament és una part important del procés global d'estrès. Davant una situació d'estrès la persona fa unes conductes determinades amb l'objectiu de reduir aquesta situació o les repercussions negatives que té. És la manera com els individus afronten l'estrès, i es coneix amb el terme general d'*afrontament*. Una manera d'afrontar l'estrès és per mitjà del suport social; en funció del nivell de suport que una persona tingui, aquest pot funcionar com un amortidor de la situació estressant.

En el context de treball les fonts principals de les quals prové el suport social són els companys de feina i el supervisor, que constitueixen les relacions interpersonals principals que s'estableixen en el treball. Aquestes relacions constitueixen un element important de l'ambient en el qual la persona desenvolupa el treball i poden contribuir a disminuir l'estrès o esmorteir-ne les conseqüències.

En resum, la qualitat de vida laboral no es refereix només a la percepció d'un grup de treballadors, o a unes condicions físiques determinades o a un sistema de treball concret: la qualitat de vida laboral engloba diversitat d'elements que a més estan relacionats entre si.

Exercicis d'autoavaluació

1. Quines són les dues principals característiques o "crisis" que caracteritzen l'ocupació actualment?
2. Assenyaleu la normativa laboral en la qual es regulen les condicions de treball com un risc psicosocial.
3. Descriviu les fonts de riscos psicosocials en el treball.
4. Enumereu els quatre principis bàsics del concepte de *qualitat de vida*.
5. Definiu el terme de *qualitat de vida laboral*.
6. Enumereu els elements d'un sistema de treball.
7. Expliqueu les vuit categories que planteja Peiró (1992) per a l'anàlisi dels estressors laborals.

Solucionari

Exercicis d'autoavaluació

1. La quantitat d'ocupació oferta, que determina la taxa de desocupació, i la qualitat de l'ocupació disponible, afectada per processos com la inestabilització i la intensificació del treball, i també per la precarització de la vida laboral en la subocupació.

2. Article 40.2 de la Constitució espanyola; la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals; la Directiva comunitària 89/391/CEE; l'article 4 de la Llei 31/1995; l'RD 39/1997.

3.

- Certes modalitats de contracte laboral, entre les quals destaca el temporal, font d'inseguretat en l'ocupació.
- Gestió per estrès que condueix a la intensificació objectiva del treball (activitat laboral desenvolupada sota els signes de la pressió, la rapidesa, la pressa, la urgència i la impressió de "situació límit" i "risc de col·lapse").
- Sobrecàrrega de treball (*work overload*), experiència de saturació i excés de tasca, acompanyada de la percepció de falta de temps per a acabar-la o executar-la adequadament i la consciència de "mala praxi professional").
- Desequilibri entre el volum i la complexitat de la demanda, d'una banda, i els recursos disponibles per a satisfer-la amb eficàcia, d'una altra.
- Altes exigències emocionals o cognitives.
- Elevats nivells de conflictivitat o de competitivitat en el grup de treball.
- Prescripcions contradictòries (conflicte de paper).
- Monotonia o extrema varietat de la tasca.
- Dèficit o excés de responsabilitat.
- Dèficit (o ocasionalment, excés) de control del procés de treball.
- Baix grau de suport social horitzontal o vertical.
- Desequilibri esforç-recompensa.
- Sentiment d'injustícia en l'avaluació, retribució, promoció i gestió en general.
- Restriccions de la participació en decisions organitzacionals.
- Pobresa d'oportunitats de formació i de desenvolupament d'habilitats.
- Falta d'ocasions per a interaccions socials no centrades en la tasca.
- Experiències de violència, en forma d'assetjament sexual o moral (*mobbing*) o de violència ocupacional (*workplace violence*).
- Discriminació en l'entorn laboral.
- Dificultats de conciliació treball-vida-família.

4.

- Multidimensional i influenciat per factors personals, ambientals i les seves interaccions.
- Té els mateixos components per a totes les persones.
- Té components subjectius i objectius.
- Es veu reforçada per l'autodeterminació, els recursos, el propòsit en la vida, i un sentit de pertinença.

5. El terme de *qualitat de vida laboral* posseeix una naturalesa multidimensional. No obstant això, i seguint Munduate (1993), la qualitat de vida laboral s'entén com una meta, un procés, o com una filosofia. Com a meta, la qualitat de vida laboral implica la millora de l'efectivitat organitzacional mitjançant la transformació de tot el procés de gestió de recursos humans (redisseny de llocs de treball, processos de formació, selecció, avaluació de rendiment, sistema de pagues i incentius, etc.). Com un procés, la CVL necessita l'esforç de cadascun dels membres de l'organització per a assolir el pas d'una organització basada en el control a una organització basada en la implicació dels treballadors. Finalment, com a filosofia, la CVL considera les persones capaces de contribuir a aquest procés de canvi amb els seus coneixements, habilitats, destreses, experiència i compromís.

6.

- Contingut del lloc de treball
- Tecnologia
- Personal
- Supervisió i estils
- Pràctiques de recursos humans

7.

- Ambient físic del treball, que comprèn estressors com el soroll, la vibració, la temperatura, la toxicitat, les condicions climatològiques o la disponibilitat i disposició de l'espai físic en el treball.
- Les demandes i els continguts del lloc com a font d'estrès laboral, com el treball per torns i el treball nocturn, la sobrecàrrega de treball, l'exposició a riscos i perills, l'oportunitat per al control, l'oportunitat per a l'ús d'habilitats, la varietat de les tasques, la retroalimentació de la tasca, la identitat de la tasca i la complexitat del treball.

- Estrès per acompliment de papers, integrat bàsicament pel conflicte i l'ambigüitat del paper.
- Les relacions interpersonals en l'entorn laboral: la presència i densitat social als llocs de treball, les relacions amb els superiors, les relacions amb els companys, les relacions amb els subordinats i les relacions amb usuaris i clients.
- El desenvolupament de la carrera: la carrera laboral d'una persona pot provocar estrès a causa d'una possible inseguretat en el treball, transicions de carrera, una infrapromoció o una promoció excessiva o de diferents estressors en els estadis del desenvolupament de carrera com el xoc amb la realitat, l'equilibri entre les demandes del treball i de la carrera i les demandes familiars, la crisi de meitat de carrera, la falta d'oportunitats de promoció, etc.
- Estressors relacionats amb les noves tecnologies; la introducció de noves tecnologies pot representar canvis en les tasques, en els llocs de treball, en el tipus de supervisió, i tot això pot donar lloc a nous factors estressants, a més del cost d'adaptació al nou sistema de treball. Així mateix, les noves tecnologies impliquen estressors derivats d'aspectes ergonòmics que poden provocar problemes de salut.
- L'estructura i el clima organitzacionals i alguns aspectes de l'estructura com la centralització de l'organització poden tenir efectes sobre l'estrès. Respecte al clima, s'han identificat alguns elements com la falta de participació.
- Fonts extraorganitzacionals d'estrès laboral: la font extraorganitzacional que més nivell d'estrès produeix són les relacions treball-família.

Glossari

absentisme *m* Abstenció deliberada d'acudir a la feina.

capitalisme *m* Règim econòmic que es fonamenta en el predomini del capital com a element de producció i creador de riquesa.

ciències socials *f pl* Ciència que agrupa totes les disciplines científiques l'objecte d'estudi de les quals està vinculat a les activitats i el comportament dels éssers humans. Per tant, analitzen les manifestacions de la societat, tant materials com simbòliques.

economia *f* Ciència que estudia els mètodes més eficaços per a satisfer les necessitats humanes materials, mitjançant la utilització de béns escassos.

ergonomia *f* Estudi de dades biològiques i tecnològiques aplicades a problemes d'adaptació mútua entre l'home i la màquina.

medicina *f* Ciència i art de prevenir i curar les malalties del cos humà.

motivació laboral *f* Conjunt d'estímuls que rep la persona i que la guien a exercir més bé o més malament la feina. Els estímuls poden venir de qualsevol part i no necessàriament han de ser sempre de la feina, també poden ser de la família o dels amics.

neoliberalisme *m* Teoria política que tendeix a reduir al mínim la intervenció de l'Estat.

Bibliografia

- Aycan, Z.; Kanungo, R. N.** (2001). "Cross-cultural Industrial and Organizational Psychology: A critical appraisal of the field and future directions". A: N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil; C. Vis-wesvaran (eds.). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (vol. 1, pàg. 385-408). Londres: Sage.
- Beer, M.; Spector, B.; Lawrence, P. R.; Mils, D. Q.; Walton, R. E.** (1989). *Gestión de recursos humanos. Perspectivas de un Director General. Texto y Casos* (vol. 1). Madrid: Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Blanch, J. M.** (2012). "Trabajar y bienestar". A: J. M. Blanch (ed.). *Teorías de Las relaciones Laborales*. Barcelona: FUOC.
- Brown, R. I.; Brown, P. M.; Bayer, M. B.** (1994). "A quality of life model: new challenges arising from a six year study". A: D. Goode (ed.), *Quality of Life* (pàg. 39-56). Nova York: Brookline.
- Burke, W.** (1982). *Organization Development*. Boston: Little Brown.
- Carlson, H. C.** (1980). "A model of quality of work life as a development process". A: W. W. Bruke; L. D. Goodstien (eds.). *Trends and Issues in Organizational Development: Current Theory and Practices*. San Diego: University Associates.
- Cummins, R. A.; Eckersley, R.; Lo S. K.; Okerstrom, E.; Hunter, B.; Davern, M.** (2004). *Australian Unity Wellbeing Index: Cumulative Psychometric Record*. Australian Centre on Quality of Life, School of Psychology, Deakin University Melbourne. En línia a: http://acqol.deakin.edu.au/index_wellbeing/index.htm.
- Cummins, R. A.** (2000). "Objective and subjective quality of life: an interactive model". *Social Indicators Research* (vol. 52, pàg. 55-72).
- Cummins, R. A.** (2005). *Normative Data for the Personal Wellbeing Index - Australia*. Melbourne: Deakin University. En línia a: http://www.deakin.edu.au/research/acqol/inter_wellbeing/index.htm.
- Delamotte, Y.; Takezawa, S.** (1984). *Quality of working life in international perspective*. Ginebra: International Labour Office.
- Fields, M.; Thacker, J.** (1992). "Influence of quality of work life on company and union commitment". *Academy of Management Journal* (vol. 35, pàg. 439-450).
- González, P.; Peiró, J. M.; Bravo, M. J.** (1996). "Calidad de vida laboral". A: J. M. Peiró; F. Prieto (eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. 2: *Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Greenberg, P. D.; Glaser, E. M.** (1980). *Some Issues in Joint Union - Management, Quality of Worklife, Improvement Efforts*. Michigan: W. E. Upjohn Institute For Employment Research.
- Guest, R.** (1979, juliol-agost). "Quality of work life - learning from Tarrytown". *Harvard Business Review* (pàg. 76-87).
- International Wellbeing Group** (2005). *Normative Data - International*. Melbourne: Deakin University. En línia a: <http://www.deakin.edu.au/research/acqol/instruments>.
- Katzell, R. A.; Yankelovich, D.; Sein, M.; Ornati, D. A.; Nash, A.** (1975). *Work, productivity and job satisfaction*. Nova York: Psychological Corporation.
- Maccoby, M.** (1984). *The quality of working life. Lessons from Bolivar*.
- Mateu, M.** (1984). *La nueva organización del trabajo. Alternativas empresariales desde una óptica psicosociológica*. Barcelona: Hispano Europea.
- Michalos, A. C.** (2004). "Social indicators research and health-related quality of life research". *Social Indicators Research* (vol. 65, núm. 1, pàg. 27-72).
- Munduate, L.** (1993). "Aportaciones de la perspectiva de la CVL a las relaciones laborales". A: L. Munduate; M. Barón (comps.). *Gestión de Recursos Humanos y CVL*. Madrid: Eudema.
- Nadler, D. A.; Lawler, E. E.** (1983). "Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects". *Journal of Occupational Behavior* (vol. 1, núm. 1, pàg. 53-67).

- Peiró, J. M.** (1992). *Desencadenantes del estrés laboral* (1a. ed.). Madrid: Eudema.
- Raphael, D.; Brown, I.; Renwick, R.; Rootman, I.** (1996). "Assessing the quality of life of persons with developmental disabilities: description of a new model, measuring instruments, and initial findings". *International Journal of Disability, Development and Education* (vol. 43, pàg. 25-42).
- Segurado, A.; Agulló, E.** (2002). "Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social". *Psicothema* (vol. 14, núm. 4, pàg. 828-836).
- Sun, B.** (1988). *Quality of working life programs: an empirical assessment of desings and outcomes*. UMI Dissertation Services, University of Georgia.
- Suttle, J. L.** (1977). "Improving life at work: problems and prospects". A: J. R. Hackman; J. L. Suttle (eds.). *Improving life at work: behavioural science approaches to organizacional change*. Santa Monica: Goodyear Publishing Company.
- Walton, R. E.** (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. Mèxic: Fondo Educativo Interamericano.