

# Factors de risc psicosocial

Inés Dalmau Pons  
Ramon Ferrer Puig  
Pere Jorba Jorba

PID\_00240664

---

Temps de lectura i comprensió: **3 hores**





# Índex

<b>Introducció</b> .....	5
<b>Objectius</b> .....	6
<b>1. Els factors psicosocials</b> .....	7
<b>2. Principals factors psicosocials</b> .....	10
2.1. Factors organitzacionals .....	10
2.1.1. Gestió de l'organització .....	11
2.1.2. Cultura de l'organització .....	12
2.2. Factors laborals .....	14
2.2.1. Condicions d'ocupació .....	15
2.2.2. Lloc de treball .....	15
2.2.3. Qualitat a la feina .....	17
<b>3. Factors de risc psicosocial</b> .....	19
3.1. Característiques dels factors de risc psicosocial .....	20
3.2. Principals factors de risc psicosocial .....	21
<b>Resum</b> .....	30
<b>Bibliografia</b> .....	31



## Introducció

La importància dels **factors psicosocials** per a la salut dels treballadors ha estat l'última a ser reconeguda en el context dels riscos laborals. Un dels primers documents oficials que va tractar el tema va ser «Els factors psicosocials a la feina: reconeixement i control», publicat el 1986 per l'Organització Internacional del Treball i l'Organització Mundial de la Salut (ILO/WHO, 1986). S'hi afirmava que «els factors psicosocials en el treball són complexos i difícils d'entendre, atès que representen el conjunt de les percepcions i experiències del treballador i abasten molts aspectes», i s'indicava a més que la seva **definió** és àmplia i complexa, proposant-ne la següent:

«les interaccions entre el treball, el seu medi ambient, la satisfacció a la feina i les condicions de l'organització, d'una banda i, per l'altra, les capacitats del treballador, les seves necessitats, cultura i situació personal fora de la feina.»

Tot això, a través de percepcions i experiències, pot influir en la salut, el rendiment i la satisfacció en el treball.

Una altra referència clàssica és «Els factors psicosocials en el treball i la seva relació amb la salut», de l'Organització Mundial de la Salut (Kalimo, El-Batawi i Cooper, 1988), un document que indica que aquests aspectes derivats de la percepció i experiència dels treballadors estan influenciats pels innombrables factors que l'afecten. Ja des d'aquest punt convé ressaltar el doble efecte, positiu o negatiu, que poden tenir els factors psicosocials en cada situació particular.

En aquest mòdul descriurem els factors d'origen psicosocial identificats fins al moment i que han acumulat més consens internacional, atès que, com s'ampliarà més endavant, no hi ha un acord exhaustiu i exclouent en la seva enunciació. D'altra banda, distingirem entre **factores psicosocials** i **riscos psicosocials**, és a dir, entre –d'una part– els elements presents en l'entorn laboral relatiu a les condicions de treball i la percepció d'aquestes per part de les persones que hi treballen, i –de l'altra– la materialització de determinades situacions o condicions que poden suposar un risc per a la salut de les persones a què afectin.

Per exemple, l'horari és un factor psicosocial, una condició laboral que pot incidir en els riscos psicosocials. En qualsevol organització que tingui torns de treball, incloent-hi el torn nocturn, això és un factor de risc psicosocial, una condició laboral que pot tenir un impacte negatiu per a la salut, en tant que el torn nocturn es concreta com a risc psicosocial.

## **Objectius**

Els principals objectius d'aquest mòdul són:

- 1.** Conèixer i diferenciar un factor psicosocial d'un risc psicosocial.
- 2.** Conèixer els principals factors psicosocials.
- 3.** Conèixer els principals factors de risc psicosocial i les seves característiques.
- 4.** Conèixer les nocions bàsiques de prevenció d'alguns riscos psicosocials.

## 1. Els factors psicosocials

Els factors psicosocials van ser definits per Cox i Griffiths (1996) com a aquells aspectes del treball, l'organització i la gestió laboral, i els seus contextos socials i organitzacionals, que poden causar dany psicològic o físic. A Espanya, Martín i Pérez (1997) amplien aquesta definició assenyalant que:

Els **factores psicosocials** són les condicions presents en una situació laboral, directament relacionades amb l'organització, el contingut del treball i la realització de la tasca, que tenen capacitat per afectar el benestar o la salut (física, psíquica o social) del treballador i el desenvolupament del treball.

A Espanya, la introducció oficial de la rellevància dels factors psicosocials va tenir lloc a partir del RD 39/1997 de Serveis de prevenció. Anteriorment, en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (RD 31/1995) no s'abordaven riscos específics, encara que en l'article 14, paràgraf 2, s'establia l'obligació de l'empresari de «garantir la seguretat i la salut dels treballadors al seu servei en tots els aspectes relacionats amb la feina», i estableix nivells adequats per a la protecció de la salut dels treballadors davant els riscos derivats de les condicions de treball, en el marc d'una política coherent, coordinada i eficaç de prevenció dels riscos laborals.

La Llei entén com a «**condició de treball**» qualsevol característica d'aquest que pugui tenir una influència significativa en la generació de riscos per a la seguretat i salut dels treballadors. La definició inclou els elements tradicionals en matèria de prevenció de riscos laborals:

- Característiques generals dels locals, instal·lacions, equips, productes i altres estris existents al centre de treball.
- El tipus d'agents físics, químics i biològics presents en l'ambient de treball (amb les seves corresponents intensitats, concentracions o nivells de presència).
- Els procediments per a la seva utilització que puguin influir en la generació de riscos.

També es consideren els factors psicosocials quan s'esmenten «totes aquelles altres característiques del treball, incloses les relatives a la seva organització i ordenació, que influeixin en la magnitud dels riscos a les quals estigui exposat el treballador».

El RD 39/1997 de Serveis de Prevenció estableix, en el seu article 34, quatre especialitats possibles en els serveis de prevenció, una de les quals és l'ergonomia i psicociologia aplicada, reconeixent amb això que els factors psicosocials, i més en concret determinades condicions de treball, poden representar un risc per a la salut del treballador.

El RD 39/1997 defineix el **risc psicosocial** com la probabilitat de producció d'un dany psicosocial a conseqüència de les condicions de treball.

A l'Annex VI del mateix RD es descriu la formació necessària per al Tècnic Superior en Prevenció de Riscos Laborals, explicitant la formació comuna necessària en ergonomia i psicociologia aplicada. La seva lectura dona a entendre que la prevenció de riscos psicosocials sembla, a primera vista, més complexa que la dels riscos relatius a les condicions de seguretat en el treball i higiene industrial, atès que el **dany psicosocial** deriva d'estils d'organització i gestió laborals o d'interaccions socials en l'entorn laboral, i està associat a estats cognitius, manifestant-se psicopatològicament (amb l'estrès, per exemple).

Els canvis en les organitzacions i el procés de globalització dels últims decennis han incrementat, en freqüència i intensitat, l'exposició als factors de risc psicosocial. Per això es fa cada vegada més necessària la seva identificació, avaluació i control per evitar els possibles danys que puguin causar a la seguretat i la salut en el treball (EU-OSHA, 2007). Efectivament, entre altres aspectes, en els últims anys s'ha destacat la necessitat de preparar el personal per al constant canvi en les condicions de treball. Per a això és imprescindible proporcionar, de forma anticipada, informació i formació adequada, i donar suport al personal perquè faci l'esforç requerit, planificant prèviament els canvis, amb la perspectiva ergonòmica i psicosocial, especialment pel que fa al suport organitzatiu que ha de facilitar la resolució dels problemes que vagin sorgint.

Entre els factors psicosocials més comuns, segons les enquestes internacionals sobre la seva incidència i els models teòrics d'estrès laboral, destaquen al voltant de vint indicadors, amb les seves conseqüències. Convé, a més, tenir en compte que hi ha factors propis de determinades organitzacions que no estan inclosos en les llistes genèriques de factors psicosocials però que poden suposar un risc per a la salut dels treballadors. Per això es pot afirmar que el nombre de factors psicosocials no està delimitat.



Actualment, cap de les llistes de factors psicosocials es pot considerar completa.

A continuació es descriu una llista de factors psicosocials que s'ha elaborat a partir d'aquells que se citen amb més freqüència en les publicacions internacionals.

## 2. Principals factors psicosocials

Els factors psicosocials poden classificar-se com segueix:

- Factors organitzacionals:
  - Gestió de l'organització.
  - Cultura de l'organització.
  
- Factors laborals:
  - Condicions d'ocupació.
  - Lloc de treball.
  - Qualitat a la feina.

En els següents apartats descriurem cadascun d'aquests factors i els seus principals components.

### 2.1. Factors organitzacionals

Termes com *organització del treball*, *factors de l'organització*, *factors organitzatius* (o *organitzacionals*) s'empren en moltes ocasions com a sinònim de factors psicosocials, per fer referència a determinades condicions laborals que tenen probabilitat de generar estrès –en la seva accepció més àmplia– en els treballadors. Els **factors organitzacionals** es diferencien dels factors de risc psicosocial, en general, en el sentit que aquests últims tenen associada una valoració perceptiva per part del treballador que comporta una càrrega emocional, generalment negativa. En aquest apartat es descriuen aspectes sense valor emocional (positiu o negatiu) que, però, poden ser afegits en ocasions per part de cada persona, en funció de les seves característiques o situació personal individual.

Els **factors psicosocials organitzacionals** són condicions d'ocupació i treball que, majoritàriament i llevat de determinades formes de concreció que s'esmentaran, no tenen per què augmentar la probabilitat de risc per a la salut. Per exemple, un contracte és una condició d'ocupació que per si pot considerar-se com un factor positiu o negatiu. Un contracte indefinit probablement serà considerat com una bona condició, mentre que un de temporal no ho serà tant, i encara menys si es tracta d'un contracte per hores.

### 2.1.1. Gestió de l'organització

En aquesta categoria s'inclouen elements molt diversos relacionats amb com es gestiona l'organització.

#### Origen i història de l'organització

La imatge social i el sector d'activitat poden conferir referents que repercutixin sobre l'estatus o prestigi dels seus treballadors i, per tant, en la seva satisfacció laboral.

#### Característiques i complexitat organitzativa

Es tracta del **nombre d'unitats** que componen una empresa o organització, amb les connexions i relacions establertes entre elles, en les quals s'agrupen els seus membres. A nivell horitzontal es tradueix en departaments i unitats, i a nivell vertical en càrrecs.

També la **ubicació** de l'organització afectarà els desplaçaments dels seus treballadors; a més, hi ha estudis que demostren la influència positiva de la presència d'espai natural circumdant.

Un altre aspecte d'aquest apartat és la **dimensió**, ja que en les grans empreses s'observa més organització i preocupació pels serveis de prevenció, més possibilitats de promoció, més presència de serveis socials i, d'altra banda, major burocratització i especialització, més reglamentacions, formalització i nivells jeràrquics. En aquest tipus d'empreses s'observen també nivells superiors d'absentisme, rotació i conflictes.

En les petites i mitjanes empreses, en canvi, s'observa més autonomia de decisió, major possibilitat de control i personalització del treball, i major consideració de la importància de la feina. Tot això dóna lloc a índexs més elevats de satisfacció laboral, cohesió i tolerància, a més de millors relacions interpersonals.

#### Centralització i formalització

La centralització, o forma en què es distribueix el poder i la presa de decisions, especialment si aquest està descentralitzat, afavoreix actituds positives cap al treball, el rendiment i la comunicació verbal.

D'altra banda, quan els nivells de formalització i estandardització són elevats, l'establiment de regles pot portar a una excessiva preocupació per la norma.

#### Relació treball-família

Fa referència a la consideració i la prevenció de la possible aparició de conflictes treball-família o família-treball.

### **Gestió dels recursos humans**

Aquest aspecte podrà plantejar problemes en el cas de plantilles deficitàries, polítiques de promoció inadequades, favoritismes, diferències salarials, etc.

### **Política de seguretat i salut**

Es refereix als nivells de prevenció de riscos físics (accidents, contagis, toxicitat, salubritat, equips de protecció, etc.), la disponibilitat d'instruments d'avaluació i prevenció de riscos laborals, etc.

### **Responsabilitat social corporativa**

Es tracta d'una política empresarial de caràcter voluntari que pot tenir impacte, per exemple, en relació amb la diversitat de gènere.

### **Presència de la tecnologia**

La tecnologia planteja majors exigències formatives, la necessitat d'actualització contínua i, generalment, una elevada càrrega mental a causa de l'elevat processament d'informació que requereix.

Taula 1. Factors psicosocials organitzacionals relacionats amb la gestió de l'organització

<b>Factors organitzacionals. Gestió de l'organització</b>
Origen i història de l'organització
Característiques i complexitat organitzativa
Centralització i formalització
Relació treball-família
Gestió dels recursos humans
Política de seguretat i salut
Responsabilitat social corporativa
Presència de la tecnologia

## **2.1.2. Cultura de l'organització**

### **Definició d'objectius**

La definició d'objectius de l'organització és un element necessari perquè, entre d'altres, els seus treballadors puguin tenir unes metes a mig i llarg termini, una definició de la seva funció en la societat. Això és vàlid tant per a l'organització

en general com per a cada unitat en particular. La seva inexistència o simple complementació administrativa sense continguts rellevants pot generar insatisfacció laboral i minvar la motivació dels treballadors.

### **Política de relacions laborals**

Es plasmaria, per exemple, en l'existència d'un protocol per a la resolució de conflictes interpersonals que poden aparèixer davant el desacord entre les tendències, interessos o relacions entre les persones de l'empresa.

### **Comunicació**

L'establiment de canals d'informació, en totes direccions, és de vital importància. La qualitat de la comunicació i de les interaccions que facilita, tant verticals com horitzontals, en el vessant tant formal com informal, és un dels aspectes que sovint es percep com a problemàtic en el treball, així com la possibilitat de participació en la presa de decisions, etc.

### **Justícia organitzacional**

Fa referència a l'equitat percebuda en els processos d'avaluació, promoció, etc.

### **Supervisió/lideratge**

Inclou el tipus de supervisió de l'eficàcia i/o eficiència en el treball, la distribució del poder de decisió del treballador en els diferents aspectes relacionats amb el desenvolupament de les seves tasques i, especialment, els estils de comandament. Aquesta ha estat una de les temàtiques més estudiades per la psicologia del treball en la segona meitat del segle passat. Clàssicament, s'han definit quatre estils de comandament:

- **Autocràtic:** basat en el principi d'autoritat, imposa les idees al grup de treball, sense informar sobre els objectius ni donar oportunitat al diàleg. Acostuma a generar tensions i competitivitat en el grup, a més de disminuir-ne la motivació. També acostuma a generar comportaments hostils, ansiosos.
- **Paternalista:** prevalen els interessos personals sobre les necessitats de l'organització. Encara que els seus procediments de control no són autoritaris, tampoc s'observen vies de participació. La direcció acostuma a infravalorar els seus subordinats.
- **Laissez faire:** la direcció no assumeix el seu poder de control i deixa que el grup decideixi per evitar situacions conflictives. En força ocasions pot generar agressivitat en el grup davant la reserva, falta d'expressivitat o desconfiança que manifesta la direcció.

- **Democràtic:** valora tant la tasca com la persona; les decisions es prenen conjuntament i la funció de la direcció se centra en la coordinació grupal, suggerint, exposant o sol·licitant opinions.

En l'actualitat existeixen diversos models de lideratge (carismàtic, transformacional, complex, servicial, compartit, etc.) la definició i descripció dels quals és més complexa, amb elements tant positius com negatius pel que fa a les possibles conseqüències sobre la seguretat i la salut laborals. Per a aprofundir-hi recomanem la lectura d'algun dels molts manuals existents sobre psicologia del treball. A l'efecte d'aquest mòdul, la visió clàssica, tot i que pateix d'un cert maniqueisme, exemplifica clarament els possibles extrems que afectaran el nostre objecte d'estudi.

### Formació i informació

En aquest factor es contempla la necessitat de formació contínua, especialment amb els profunds canvis en el món laboral que s'han comentat a l'inici d'aquest mòdul. És un element que permet mostrar l'atenció i interès de l'organització pel treballador, a nivell personal i a llarg termini, mentre que les deficiències en aquestes àrees, o una consideració prioritària dirigida cap a la productivitat i al curt termini, poden resultar nocives per al clima, la motivació i la satisfacció laborals.

Taula 2. Factors psicosocials organitzacionals relacionats amb la cultura de l'organització

<b>Factors organitzacionals. Cultura de l'organització</b>
Definició d'objectius
Política de relacions laborals
Comunicació
Justícia organitzacional
Supervisió / Lideratge
Formació i informació
Responsabilitat social corporativa
Presència de la tecnologia

## 2.2. Factors laborals

En aquest apartat es descriuen les condicions concretes de treball, independentment de les característiques de l'organització especificades fins a aquest punt, que poden afectar, positivament o negativament, la seguretat i salut dels treballadors. Abasten des del tipus de relació contractual que manté la persona amb l'organització, fins al disseny del lloc de treball, amb les característiques i exigències específiques de la tasca.

### 2.2.1. Condicions d'ocupació

#### Contracte

La inseguretats en l'ocupació s'ha convertit en els últims anys en un dels principals factors psicosocials a avaluar. El tipus de contracte (indefinit/temporal) i de jornada (completa/parcial/zero hores, etc.), la seva estabilitat (certesa o inseguretats), el salari (que serveix a més com a unitat de valor social, convertit en nivell d'estatus i prestigi), les prestacions socials i sanitàries associades, etc., són elements que cal valorar en una avaluació psicosocial.

#### Disseny de carreres

No es tracta només d'avaluar les possibilitats de promoció, sinó de la incertesa de romandre en un estancament professional, amb el mateix estatus laboral i, probablement, un decreixent valor social del treball.

Taula 3. Factors psicosocials laborals relacionats amb les condicions d'ocupació

Factors laborals. Condicions d'ocupació
Contracte
Disseny de carreres

### 2.2.2. Lloc de treball

#### Disseny del lloc

Les condicions físiques del lloc, avaluades mitjançant tècniques ergonòmiques, higièniques i de seguretat, poden afectar la percepció que el treballador en té, i modificar el seu comportament. Els elements de confort tèrmic, ventilació, qualitat de l'aire, il·luminació, soroll, neteja, higiene, qualitat de les instal·lacions i equips, del mobiliari, instruments, la distribució i ubicació concreta del lloc (amb les seves característiques de privacitat), l'espai disponible (evitant l'amuntegament), les senyalitzacions, sortides d'emergència, etc., és a dir, tots els elements que pugui valorar la persona, modificaran les seves actituds i conductes laborals.

#### Contingut de la feina

Aquest aspecte abasta el conjunt de tasques que desenvolupa el treballador i que activen les seves capacitats, permetent, entre altres coses, desenvolupar-se psicològicament. És important valorar una bona definició de competències, varietat de tasques, nivells de precisió adequats, etc. Una tasca pobre en contingut (sense significat), poc variada, fragmentada, monòtona i repetitiva, probablement generarà l'efecte oposat.

## Càrrega i ritme de treball

Les demandes quantitatives i qualitatives del treball, així com les cognitives i emocionals, han d'estar ben definides, evitant situacions de sobrecàrrega o infracàrrega. El ritme accelerat, o la manca de control sobre el ritme de treball, les pressions temporals (incloses les dates límit poc raonables), l'excessiva automatització de tasques (processos autoregulats, amb reducció significativa de la intervenció personal), empobreixen el treball i el converteixen en monòton. A més, aquest tipus de dissenys de lloc requereix una atenció sostinguda i incrementa la necessitat de processament d'informació; d'altra banda, aquest tipus de treballs s'acostuma a desenvolupar en situacions d'aïllament, amb la seva consegüent repercussió en les possibilitats de comunicació.

En aquest factor s'inclouria la càrrega mental, o esforç cognitiu, que ha de dur a terme la persona per afrontar les demandes de tractament de la informació que se li subministra (atenció, concentració, memòria, processament de dades, raonament i recerca de solucions, decisió, responsabilitat sobre errors, etc.). Quan l'esforç requerit satura les capacitats de resposta del treballador, pot generar fatiga mental i augmentar el risc d'errors i accidents.

## Treball grupal

Quan es treballa en grup, les habilitats socials de cada membre de l'equip tenen un paper fonamental per al tipus de tasques conjuntes que s'han de desenvolupar.

## Rotació de llocs

La rotació és una de les opcions que s'adopten quan un lloc de treball obté resultats problemàtics en la seva avaluació de riscos, en lloc de redissenyar el lloc o la tasca, que seria l'opció idònia a adoptar. No soluciona en absolut la problemàtica, sinó que únicament «reparteix» les seves conseqüències negatives entre diverses persones. Hauria d'emprar-se únicament de manera temporal, en casos particulars, fins que no s'aconsegueixi un millor disseny de llocs o tasques.

Taula 4. Factors psicosocials laborals relacionats amb els llocs de treball

<b>Factors laborals. Lloc de treball</b>
Disseny del lloc
Contingut del treball
Càrrega i ritme de treball
Treball grupal
Rotació de llocs



### **2.2.3. Qualitat a la feina**

#### **Demandes laborals**

Aquest apartat inclou el **rol**, un dels elements clàssicament valorats pels instruments d'avaluació psicosocial. Les seves dues modalitats de risc més conegudes són l'ambigüïtat i el conflicte de rol, que es defineixen més endavant en l'apartat de riscos.

#### **Autonomia i capacitat de control**

Fa referència a la capacitat del treballador per gestionar els recursos, la metodologia i el temps de treball.

#### **Suport social**

El suport pot provenir de companys o superiors, i manifestar-se en forma de suport emocional, instrumental, avaluatiu i de recursos que una persona rep dels seus companys i/o superiors. Està considerat com el modulador més important de l'estrès. El seu pol oposat és l'aïllament social o psicològic, que acostuma a generar conflictes (de cohesió grupal o falta de suport mutu, poc esperit de cooperació, etc.), així com un excessiu augment de competitivitat, etc.

#### **Hores de treball**

La impredecible, o prolongada, durada de la jornada laboral, incompatible amb la vida familiar o social, la manca de flexibilitat en els horaris, el treball a torns o nocturn, una inadequada pauta de pauses i descansos, són temàtiques àmpliament abordades per la literatura sobre riscos laborals.

#### **Ús d'habilitats personals**

Aquest factor conté l'anomenat «treball emocional» i probablement generarà problemàtiques per a la salut dels treballadors a mig o llarg termini. D'altra banda, convé evitar la infrautilització de les habilitats, iniciativa i interès dels treballadors, aprofitant tot el seu potencial.

#### **Violència**

Es tracta d'un factor emmarcat en l'àrea dels conflictes laborals, ja sigui en els seus vessants físics (agressions), psicològics i/o sexuals (assetjament). És un altre dels aspectes que més publicacions ha generat en els últims anys.

#### **Teletreball**

La progressiva informatització del món laboral ha fet que cada vegada més persones portin a terme les seves tasques allunyades, total o parcialment, dels seus llocs físics de treball en les empreses, i en alguns casos aquests llocs ni tan sols existeixen. Té implicacions en els aspectes de formació (en tecnologies de la informació i comunicació), suport instrumental, definició d'horaris, ubicació o desplaçament del treballador, etc. És un factor l'estudi del qual s'ha iniciat en les dècades recents.

Taula 5. Factors psicosocials laborals relacionats amb la qualitat en el treball

<b>Factors laborals. Qualitat en el treball</b>
Demandes laborals
Autonomia i capacitat de control
Suport social
Hores de treball
Ús d'habilitats personals
Violència
Teletreball

### 3. Factors de risc psicosocial

Sovint s'observa la utilització dels termes *factor psicosocial* i *risc psicosocial* com a sinònims, encara que, de fet, la **paraula risc fa referència a una situació de perill, la causa desencadenant de la qual seria el factor de risc.**

No podem equiparar un llistat de factors psicosocials a un llistat de riscos psicosocials. Els factors psicosocials es convertiran en potencials causes de risc si s'adopten determinades configuracions o valors, en tant que amb altres configuracions o valors podran ser generadors de benestar, satisfacció i salut laborals. A més de la seva definició com a riscos amb una elevada probabilitat de causar danys importants a la salut, els riscos psicosocials tenen característiques pròpies que s'han de considerar per a poder controlar-los, prevenir-los i/o evitar-los.

L'observació i/o avaluació de determinats factors pot donar com a resultat en **indicadors de risc** o indicis que adverteixin de la probabilitat d'aparició de problemàtiques d'índole psicosocial si no es prenen mesures per evitar-les o prevenir-les. Entre aquests indicadors destaquen la disminució de productivitat (en quantitat i/o qualitat), l'augment d'absentisme o de presentisme, els incompliments horaris, la presència de problemes disciplinaris, l'increment en les demandes de canvi de lloc de treball, la manca de cooperació i els problemes en la comunicació, el treball a torns o nocturn, a més d'elements propis de determinats tipus d'activitat o llocs de treball que ja s'han citat en la primera part d'aquest mòdul.

Un **risc psicosocial laboral** és l'esdeveniment, situació o estat, derivat de les condicions de treball, que té una **probabilitat alta** d'afectar la salut dels treballadors, depenent en part de les característiques individuals d'aquests: en cada treballador els efectes poden ser diferencials.

Els riscos psicosocials laborals tenen els seus antecedents en els factors psicosocials de risc, però no poden ser reduïts a aquests, ni són el resultat de la seva addició lineal. Tenen un valor situacional i contingencial propi. Per exemple, el desgast professional, la violència física o l'assetjament psicològic no poden ser avaluats únicament a través dels seus antecedents, sinó que s'ha de fer a través d'indicadors propis directes, cosa que suposa la seva avaluació directa.

### 3.1. Característiques dels factors de risc psicosocial

Hi ha diverses característiques específiques dels factors de risc psicosocial que val la pena destacar.

#### Cobertura legal

Es pot qualificar com a escassa. La majoria de riscos relatius a la seguretat en el treball, la higiene industrial i l'ergonomia tenen una legislació que determina elements i/o nivells admissibles i rebutjats, facilitant la tasca de tècnics en prevenció i directius. No obstant això, la legislació sobre factors psicosocials, fins al moment, s'ha limitat a donar recomanacions genèriques relatives a evitar que puguin causar danys a la salut.

#### Objectivació

El soroll, la il·luminació, el confort tèrmic, la contaminació per elements químics, les postures i esforços, entre altres aspectes relacionats amb la prevenció, es poden mesurar amb unitats pròpies. No obstant això, el paper, la cohesió grupal, la supervisió o la comunicació, per exemple, no tenen unitats objectives pròpies de mesura. El procediment més emprat en l'avaluació consisteix en l'apreciació de la percepció i l'experiència subjectives, generalment a nivell col·lectiu, tal com es deriva de la definició de l'OIT (ILO, 1986).

#### Aspectes espacials i temporals

Els riscos relatius a altres especialitats solen estar, d'alguna manera, circumscrits a una ubicació i habitualment a una temporalitat concreta. Els riscos de seguretat estan vinculats a una activitat o espai concret, com poden ser un edifici o una activitat de risc. En higiene industrial i ergonomia solen estar localitzats. No obstant això, una característica molt comuna dels factors psicosocials és l'absència de localització. Una cultura organitzacional, un estil de lideratge o un clima psicosocial no estan específicament ubicats ni és possible precisar-los en un moment concret. Es tracta de característiques globals de l'empresa o organització. Factors com la càrrega mental, els rols o la capacitat de control no tenen un lloc i un moment propis, sinó que són elements del mateix lloc de treball o de la tasca, però no s'hi circumscriuen.

#### Afectació a altres riscos

Tots els factors externs acaben afectant la totalitat de la persona. Aquest efecte s'accentua especialment pel que fa als factors de risc psicosocial i, a més, habitualment suposa un increment en els riscos relatius a la seguretat, la higiene i l'ergonomia. Aquest procés s'observa així mateix de forma inversa: els factors relatius a la seguretat, la higiene i l'ergonomia tenen influència sobre

els psicosocials. La presència de factors de risc psicosocial acostuma a generar comportaments alterats, poc adaptatius, que augmenten la probabilitat de cometre errors i, amb això, patir accidents.

### **Moderació a través d'altres factors**

Els factors de risc psicosocial estan mediat per la percepció i experiència personal, i no solen tenir els mateixos efectes en tots els treballadors d'una mateixa empresa. Depenen de les diferències individuals o variables personals de cada treballador. Tot i que els efectes directes dels factors de risc psicosocial, *per se*, sobre la població treballadora solen ser predominants, els efectes moderadors de la variabilitat personal afecten el resultat final.

### **Intervenció**

Hi ha solucions tècniques per a la majoria de riscos de seguretat, higiene i ergonomia, però no són tan òbvies en el cas dels riscos psicosocials. En tractar-se de factors relatius al disseny global de l'organització i del lloc, la intervenció psicosocial requerirà, habitualment, terminis prolongats per assolir els seus efectes, sense estar aquests assegurats *a priori*. Aquest aspecte no permet obviar la necessitat d'una intervenció quan s'observen riscos.

## **3.2. Principals factors de risc psicosocial**

L'elaboració d'una llista de factors de risc psicosocial d'índole laboral és tan complexa com la de factors psicosocials. Hi ha un consens relatiu sobre els més importants, com és el cas de les situacions que poden generar estrès, en una perspectiva molt genèrica concretada en processos específics, com seria el cas de l'assetjament psicològic a la feina; però en aquesta concreció, i malgrat el seu reconeixement, rellevància i conseqüències, s'observa disparitat de criteris. A continuació es descriuen els que han obtingut major reconeixement.

### **1. Contingut del treball**

Les situacions de risc pel que fa al contingut del treball fan referència al nivell de qualificació i responsabilitat exigides, tant per excés com per defecte, especialment si comporten una utilització baixa de les pròpies habilitats, manca de varietat (monotonia) en les tasques, cicles curts de treball, treball fragmentat i sense sentit (extrema varietat de les tasques) i una elevada incertesa sobre els resultats de l'esforç.

En aquest apartat és fonamental considerar la qualificació professional. Les **aptituds** i el contingut del treball han d'estar correlacionats, per aconseguir unes condicions òptimes d'interacció entre la persona i el contingut del treball. Percebre la pròpia utilitat en el procés i per a la societat, tenir la possibilitat d'aplicar els propis coneixements i capacitats, amb una adequada retroalimentació dels resultats de l'esforç, ajuden a prevenir la probabilitat d'aquest risc.

#### Aptitud

S'entén per *aptitud* les qualitats i capacitats innates – intel·lectuals, físiques, artístiques, etc.–, juntament amb l'aprenentatge i l'experiència adquirits.

## 2. Sobrecàrrega i ritme de treball

El desequilibri entre el volum i/o la complexitat de les demandes i els recursos disponibles per dur-les a terme pot desembocar en un excés de càrrega i/o ritme de treball i en una elevada pressió temporal, amb terminis urgents per a la finalització de les tasques. En el cas contrari estaríem en una situació d'infrecàrrega.

La determinació del **ritme de treball** no és una ciència exacta, a banda que la determinació de temps estàndard d'execució s'acostuma a definir per la manera de remuneració, establint sistemes d'incentius per eficiència, com en el cas del treball a preu fet o del treball en línia (automatitzat), modulats si hi ha possibilitat per aturar la màquina o línia. També s'ha de considerar la possibilitat d'absentar-se fora dels períodes de descans, les pauses compensatòries i l'existència de retards a recuperar.

Parlem de **sobrecàrrega de treball** quan el volum de treball, la complexitat de la tasca i el temps disponible per a realitzar-la estan per sobre de la capacitat de la persona per dur-la a terme. En el cas d'un volum excessiu de treball, s'anomena **sobrecàrrega quantitativa**, mentre que quan la complexitat és excessiva o les demandes intel·lectuals són massa elevades es denomina **sobrecàrrega qualitativa**.

La **infrecàrrega** o **subcàrrega de treball** es genera quan el volum de treball està molt per sota del necessari per mantenir nivells mínims d'activació de la persona, o la tasca no implica un ús de les funcions intel·lectuals. S'anomena **infrecàrrega quantitativa** quan el volum de treball és insuficient, mentre que la **infrecàrrega qualitativa** suposa tasques molt senzilles, amb baixes demandes intel·lectuals.

La sobrecàrrega quantitativa genera disminució en la motivació i autoestima, podent augmentar l'absentisme i el consum de substàncies suposadament estimulants. La infrecàrrega quantitativa genera baix nivell d'eficàcia i d'atenció, avorriments, i és habitualment causa d'un augment en l'ansietat i/o depressió en els treballadors.

La sobrecàrrega qualitativa desborda la persona, generant insatisfacció i pèrdua de confiança. La infracàrrega qualitativa (escàs contingut i variabilitat en les tasques) produeix irritabilitat i/o depressió.

### 3. Horaris

El següents són elements clàssics de risc relacionats amb els horaris de treball:

- La prolongació o modificació sistemàtica dels horaris de treball, per sobre de les vuit hores habituals per jornada, i, especialment, en el cas de necessitat d'efectuar hores extres de manera habitual.
- L'existència de torns i la rotació entre aquests, especialment si s'inclou el torn nocturn, o si només es treballa en aquesta franja horària.
- La inflexibilitat horària.
- L'horari de treball imprevisible, etc.

#### **Treball a torns**

El treball a torns es defineix en funció de l'existència de diferents equips que ocupen successivament el mateix lloc, seguint ritmes continus o discontinus, cosa que implica treballar en horaris diferents i/o en períodes diferents de la setmana.

#### **Treball nocturn**

És aquell que es desenvolupa entre les 22:00 i les 6:00 hores. S'entén per treballador nocturn aquell que presta serveis més de 3 hores al dia o més d'una tercera part de la seva jornada anual en horari nocturn (Article 36 del TRLET 1/1995).

### 4. Control

S'entén per **iniciativa i autonomia** la capacitat d'intervenció en la resolució de problemes, regulació de l'ordre i ritme de treball, etc., per part de qui ocupa el lloc de treball.

Aquest factor també pot afectar per dèficit o per excés. La baixa participació en la presa de decisions i/o en la capacitat de control sobre la càrrega de treball, augmentarà el risc de patir alteracions mentals i psíquiques.

### 5. Ambient i equips

Les deficientes condicions de treball, en el que fa referència a equips de treball inadequats i/o amb manteniment deficient, la manca d'espai personal, els dèficits en les condicions d'il·luminació i/o soroll són elements que, al costat de la presència d'elevats nivells de conflictivitat i/o competitivitat en el grup de treball, resultaran indicadors significatius de risc.

### 6. Cultura organitzacional

Es tracta de factors derivats d'una deficient comunicació interna, baixos nivells de suport social als treballadors o d'acord en els objectius organitzacionals. Les plantilles insuficients, la introducció de canvis organitzacionals sense una adequada previsió, consulta i participació prèvies, podran generar problemàtiques. També convé preveure possibles situacions de discriminació i afrontament de la violència en tots els seus aspectes, mitjançant protocols adequats i prou difosos entre la plantilla.

## 7. Relacions interpersonals

La qualitat de la interacció entre els treballadors ve definida per la possibilitat de comunicar-se entre ells i, com a grup, amb l'organització.

En aquest apartat destaquen l'aïllament físic o social, les escasses relacions amb la direcció (qualitat de lideratge i supervisió), els conflictes interpersonals, la previsió de situacions d'incivisme, la falta de suport social (tant a nivell horitzontal com vertical) i la discriminació laboral (per sexe, raça, religió, disfuncionalitats, etc.).

## 8. Rol en l'organització

S'entén per rol la funció i missió que cada treballador exerceix en l'organització. Quan s'observa indefinició o conflicte, es denomina ambigüïtat o conflicte de rol, respectivament.

En aquest apartat també s'inclou la definició de competències (tasques explícites i implícites) i la responsabilitat sobre altres persones.

## 9. Desenvolupament de carreres

Les noves condicions de treball, la globalització i els processos empresarials actuals de fusió, absorció, deslocalització, disminució de plantilles i canvi de línia productiva, han fet que la inseguretat laboral sigui actualment un risc laboral. En aquest punt s'englobaria també la incertesa o paràlització de la carrera professional, així com el baix o excessiu pla de promoció.

D'altra banda, la promoció professional acostuma a implicar la necessitat de formació contínua i una bona predisposició a l'adaptació als canvis. En conseqüència, cal una bona política de formació.

La **inseguretat laboral** podria definir-se com una preocupació general sobre l'existència de treball en el futur, i també com una amenaça percebuda de modificació de les característiques del treball, com ara la posició dins d'una organització o les oportunitats de carrera. Encara que pugui semblar similar, no es tracta de possibles problemes o dèficits percebuts en relació amb el contracte de treball que tingui el treballador, sinó d'una visió global del mercat laboral. El **treball precari** és aquell en el qual hi ha un baix nivell de certesa sobre la

### Ambigüïtat de rol

El treballador rep informació inadequada, escassa, inexistent i/o contradictòria, sobre les expectatives que es tenen d'ell a la feina.

### Conflicte de rol

Desacord o desajust entre les exigències de l'organització i els valors i creences propis.



seva continuïtat, nivells baixos de control sobre la pròpia feina, escàs nivell de protecció davant de la desocupació o discriminació per remuneració diferencial, en el cas del sector laboral femení. Factors de risc similars, com la intensitat de treball o la irregularitat dels temps de treball afecten les característiques de la feina, en la mesura que en la inseguretat laboral el que es veu afectat és la mateixa feina, la seva continuïtat, no les formes que pugui adoptar, per la qual cosa les seves conseqüències són més grans.

## 10. Relació treball-família

Família i treball són elements centrals de la identitat de la persona. El conflicte família-treball apareix quan les pressions de la família i el treball són incompatibles. Pot presentar-se en dues modalitats (conflicte família-treball i conflicte treball-família) segons la seva direccionalitat. La conciliació familiar i laboral, en el doble vessant treball-família i família-treball, a més de la possibilitat de desenvolupar activitats socials, augmentarà la probabilitat de risc psicosocial. Un aspecte que pot donar-se en determinades situacions familiars és l'aparició de conflictes per problemes de desenvolupament promocional de les persones que conformen la unitat familiar, o per l'existència de baix suport familiar.

La importància que en els darrers anys s'està donant a la conciliació familiar i laboral ha generat un augment d'aquest tipus d'estudis, sobretot pel que fa al conflicte treball-família.

La Llei 39/1999 per promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores, mostra la importància atribuïda al tema i la necessitat de recollir en l'articulat legal una sensibilitat i una preocupació que és familiar, social, política i econòmica.

## 11. Seguretat contractual

El treball precari, temporal, una baixa remuneració, el desequilibri entre l'esforç i la recompensa, o en relació amb nivells equiparables de lloc en altres empreses, contribuiran en aquesta tipologia de risc.

## 12. Característiques personals

S'ha esmentat al llarg de tot el mòdul la rellevància de les diferències individuals o característiques personals del treballador. Com és ben sabut, les persones no reaccionem de la mateixa manera davant les mateixes situacions; fins i tot al llarg de la nostra vida podem mostrar diversos tipus de reacció davant d'una mateixa situació, depenent de l'entorn en el qual ens trobem. Els estímuls teòricament estressants no afecten de la mateixa manera totes les persones i el que a unes pot motivar-les, a altres pot inhibir-les. És a dir, tenim

unes diferències en la forma de percebre i respondre davant d'una mateixa situació, fruit de la nostra configuració en les variables de personalitat, de la nostra experiència i del context en què ens trobem.

### **Personalitat**

Constructe referit al conjunt dinàmic de característiques psíquiques d'una persona que determina el seu comportament diferencial davant determinades circumstàncies. També pot definir-se com el patró d'actituds, pensaments, sentiments i el repertori de conductes que caracteritzen una persona, amb elevada persistència i estabilitat al llarg de la seva vida, cosa que li confereix un elevat grau de predictibilitat.

Hi ha una sèrie de factors que han de regular les reaccions d'una persona. Entre aquests factors endògens podem citar la personalitat, l'edat, el sexe, les motivacions i l'experiència o aprenentatges previs. Aquests aspectes s'acostumen a manifestar de la manera següent:

- En general, com més edat, menor capacitat d'adaptació a ritmes elevats, treballs en línia, tractament de la informació, torns, etc. L'edat està molt relacionada amb les expectatives. Hi ha més disponibilitat de recursos per fer front a situacions laborals diverses. No obstant això, s'observa una disminució en les capacitats psicofísiques de reacció.
- El sexe pot ser determinant, en funció de l'entorn cultural, en la probabilitat de ser objecte de determinats riscos, com l'assetjament sexual o per raó de sexe. Les possibilitats de promoció i les facultats o poders en lideratge també han estat estudiades com a factor de risc per al sector femení en l'entorn laboral. Referent a això vegeu la Llei 17/2015 d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Les **actituds**, o predisposicions a manifestar determinats comportaments, estan molt lligades a la personalitat, la percepció i la motivació. Són la base emotiva de les relacions interpersonals.
- La **motivació** pel treball genera comportaments orientats a aconseguir el que es desitja o necessita. En situacions frustrants pot ser origen d'insatisfacció laboral. Juntament amb les expectatives i la capacitat d'afrontament o de resiliència, suposarà diferències en vulnerabilitat als factors de risc psicosocial.

### **13. Treball emocional**

En l'actualitat, el major nombre de treballadors en actiu està en el sector de serveis. Un dels aspectes de risc d'aquest sector és el treball emocional, en què la regulació de les emocions és fonamental. S'ha definit com l'autocontrol de les emocions positives i negatives, especialment d'aquestes últimes. Aquest autocontrol en ocasions deriva de l'existència de normes organitzacionals sobre l'expressió emocional en l'exercici del càrrec, l'objectiu del qual és assegurar la satisfacció del client i la consecució d'objectius organitzacionals. Impli-

ca el control de les emocions del treballador per influir en les del client, amb l'objectiu de ser eficaç en el treball, cosa que en el sector serveis inclou crear i/o mantenir un estat emocional positiu en el client.

El treballador ha d'exercir un control sobre les seves pròpies emocions de dues maneres:

- Actuació superficial: el treballador expressa una emoció diferent de la que sent.
- Actuació profunda: el treballador modifica l'emoció que sent i, per tant, que expressa. Necessita un esforç cognitiu, però resulta una emoció més autèntica.

El treball emocional és un element ineludible en tot treball amb persones i també pot tenir indubtables influències en el benestar físic i psicològic del treballador a causa de la seva complexitat i al consum de recursos.

#### 14. Violència

La violència a la feina, en les seves diferents formes, és un dels riscos que més s'ha tractat en els últims anys. Derivada de les noves formes i estils de vida, predominantment urbanes, anònimes, accelerades i competitives, és una característica de la societat occidental que s'ha traslladat al marc laboral, i la seva ocurrència ha augmentat en els últims anys. Les seves conseqüències sobre la qualitat de vida laboral són àmplies i les seves repercussions sobre la salut del treballador s'estenen tant als aspectes físics com als mentals i psíquics. És un risc laboral que està experimentant cada vegada més atenció legal i jurisprudència. Els actuals contextos ambientals de treball, el maneig de materials valuosos i la interacció amb persones en situacions imprevistes, fan possible l'aparició de diferents formes de violència, inclosos atracaments i assalts.

La **violència laboral** s'ha definit com tota acció, incident o comportament que s'aparta del que és raonable, en el qual una persona és assaltada, amenaçada, humiliada o lesionada com a conseqüència directa del seu treball. L'ús intencional de poder, l'amenaça o acció contra una altra persona o grup, en circumstàncies relacionades amb la feina, que causi o tingui una elevada probabilitat de causar dany psicològic, lesions físiques, fins i tot mort, en circumstàncies relacionades amb el seu treball, incloent-hi els desplaçaments a la feina i viceversa, amb un risc explícit o implícit a la seva seguretat, benestar o la salut, s'han de preveure.

S'han distingit dues formes principals de violència, física i psicològica, tot i que els seus límits no siguin sempre clars i puguin donar-se simultàniament o consecutivament. En relació amb els contextos en què pot aparèixer la violència, se sol dividir en tres grups:

- **Violència tipus I:** actes violents procedents de persones no relacionades amb el propi treball. S'observa en els casos de robatori, assalt i atracament, amb l'objectiu d'obtenir béns per part dels assaltants.
- **Violència tipus II:** actes violents provinents de clients als quals s'atén o presta servei. Acostuma a vincular-se a la reclamació o exigència de suposats drets, amb l'objectiu d'obtenir un servei que no s'estava rebent.
- **Violència tipus III:** actes violents procedents de companys o superiors de la pròpia organització. Acostuma a aparèixer conjuntament amb els conflictes laborals organitzacionals o personals, amb l'objectiu d'obtenir uns beneficis que es reclamaven. En aquesta tipologia s'englobaria l'assetjament psicològic.

## 15. Entorn personal

No es tracta de factors derivats de les condicions laborals, sinó que les condicions personals, familiars i socials poden influir en l'exercici laboral i, per tant, convé considerar-les. Un treballador que estigui passant per una situació estressant, com un procés de divorci, la necessitat d'atendre un familiar ingressat en un hospital, la mort d'un membre de la unitat familiar o una amistat pròxima, en el seu vessant negatiu, o per un procés de preparació de noces, la proximitat o naixement de descendència, etc., en el vessant positiu, faran que la seva atenció estigui més concentrada en esdeveniments aliens a la feina, potser amb necessitat de temps per estar en una altra ubicació. Aquests aspectes poden augmentar la probabilitat de cometre errors i, per tant, accidents, a part d'una disminució en la seva eficàcia i eficiència laboral. Convé conèixer i gestionar aquestes situacions per prevenir possibles danys.

Taula 6. Principals factors de risc psicosocial

<b>Factors de risc psicosocial</b>
Contingut del treball
Sobrecàrrega i ritme de treball
Horaris
Control
Ambient i equips
Cultura organitzacional
Relacions interpersonals
Rol en l'organització
Desenvolupament de carreres
Relació treball-família
Seguretat contractual

---

**Factors de risc psicosocial**

Característiques personals

---

Treball emocional

---

Violència

---

Entorn personal

---

## Resum

Els riscos psicosocials són els últims a haver estat considerats i incorporats en l'àmbit de la seguretat i la salut laboral.

Elaborar una llista exhaustiva i excloent de factors i riscos psicosocials és una tasca que encara no ha estat completada i, probablement, no ho serà. La complexitat del seu abast i la interacció entre ells dificulten extremadament aquest objectiu.

S'han identificat bastants factors i riscos psicosocials, però encara queden molts per reconèixer. D'altra banda, la incidència de les diferències individuals en la seva afectació ens recorda que estem davant d'una àrea de treball amb límits difusos.

Encara que puguem preveure una extensa sèrie de factors, no tots es manifestaran en riscos, és a dir, només mostraran una probabilitat d'afectació de la seguretat i salut dels treballadors en funció de determinades condicions objectives i de la susceptibilitat personal d'afectació per part dels treballadors.

Així i tot, es pot descriure una sèrie clara i definida de factors i riscos que afectaran la majoria de treballadors, segons les opcions o valors que adoptin en cada empresa o organització.

## Bibliografia

**Cox, T.; Griffiths, A. J.** (1996). «The assessment of psychosocial hazards at work». En: M.J. Schabracq; J. A. M. Winnubst; C. L. Cooper (editors). *Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: John Wiley and Sons (pàgs. 127-146).

**European Agency for Safety and Health at Work** (2007). *Annual Report 2007*. UE-OSHA.

**ILO/WHO International Labour Organization** (1986). «Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control». *Occupational Safety and Health Series*, núm. 56. Ginebra: International Labor Organization.

**Kalimo, R.; El-Batawi, A.; Cooper, C. L.** (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organizació Mundial de la Salut.

**Martín, E.; Pérez, J.** (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. NTP 443. Barcelona: INSHT.

**Moreno B.; Báez, C.** (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: INSHT-UAM.

