

Avaluació psicosocial

Inés Dalmau Pons
Ramon Ferrer Puig
Pere Jorba Jorba

PID_00240665

Temps de lectura i comprensió: **2 hores**



Índex

Introducció	5
Objectius	7
1. Com avaluar els riscos psicosocials	9
1.1. Indicadors	9
1.2. Procediment d'avaluació	10
2. Tècniques o mètodes	13
2.1. Mètodes directes	13
2.2. Mètodes indirectes	14
2.2.1. Mètode FPSICO	15
2.2.2. Mètode CoPsoQ-Istas 21	17
2.2.3. Entrevista	20
2.3. Avantatges i inconvenients dels qüestionaris	22
Resum	25
Bibliografia	27

Introducció

Malauradament, hi ha encara una pregunta que se sent amb massa freqüència en les empreses espanyoles: «¿A la nostra empresa també hem d'avaluar els riscos psicosocials?». La resposta, com davant de qualsevol tipus de risc, no pot ser una altra: hem d'acudir al que ens indica la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (RD 31/1995). En concret, al seu article 15, «Principis de l'acció preventiva», en el qual s'indica (les negretes són nostres):

«L'empresari aplicarà les mesures (...), d'acord amb els següents principis generals:

- a. Evitar els riscos.
- b. **Avaluar** els riscos que no es puguin evitar.
- c. Combatre els riscos en el seu origen.
- d. **Adaptar el treball a la persona**, en particular pel que fa a la concepció dels llocs de treball, així com a l'elecció dels equips i els mètodes de treball i de producció, amb mires, en particular, a **atenuar el treball monòton i repetitiu**, i a reduir els seus efectes en la salut.
- e. Tenir en compte l'evolució de la tècnica.
- f. Substituir el que és perillós pel que comporti poc o cap perill.
- g. **Planificar la prevenció**, buscant un conjunt coherent que integri la tècnica, l'**organització del treball**, les condicions de treball, les **relacions socials** i la influència dels factors ambientals en el treball.
- h. Adoptar mesures que posin per davant de la protecció individual la col·lectiva.
- i. **Donar les instruccions pertinents** als treballadors.»

Seguint amb l'argumentació, hauríem de preguntar-nos: podem assegurar que s'estan evitant els riscos psicosocials?, realment tenim la certesa que no poden donar-se en la nostra organització? Si no podem respondre afirmativament a aquestes preguntes, tal com s'ha indicat, cal «avaluar els riscos que no es poden evitar». En conseqüència, en **totes** les organitzacions s'ha de realitzar l'avaluació de riscos psicosocials. I, afegim, en tots els llocs de treball.

Cal identificar i avaluar els riscos per a veure què es pot fer per tal de controlar-los i assegurar-se que no danyen la salut dels treballadors.

L'**avaluació psicosocial** persegueix el mateix objectiu que la resta d'àmbits de la prevenció de riscos laborals. No obstant això, en la pràctica, l'actuació en l'àmbit psicosocial pot resultar més complexa per diversos motius. En aquest punt volem destacar la dificultat d'establir una relació causal directa entre factor de risc i dany en l'àmbit psicosocial, que habitualment té un origen multicausal.

Lectura recomanada

És interessant llegir el que diu sobre l'avaluació el Reglament dels serveis de prevenció (RD 39/97) en el seu article 4.

Per si encara hi ha dubtes, un cop s'hagi realitzat l'avaluació inicial de tots els llocs de treball, quan s'han de tornar a avaluar els llocs de treball? Per respondre a aquesta pregunta, hem d'acudir a l'article 4 del Reglament dels Serveis de Prevenció (RD 39/97): independentment de la periodicitat establerta en cada empresa, es revisarà l'avaluació de riscos, també de riscos psicosocials, quan els llocs de treball es puguin veure afectats per:

- L'elecció d'equips de treball, substàncies o preparats químics, la introducció de noves tecnologies o la modificació en el condicionament dels llocs de treball.
- El canvi en les condicions de treball.
- La incorporació d'un treballador amb característiques personals o estat biològic conegut que el facin especialment sensible a les condicions del lloc.

En aquest mòdul descriurem, precisament, com ha de ser l'avaluació de riscos psicosocials dels llocs de treball d'una empresa.

Objectius

Els principals objectius d'aquest mòdul són:

- 1.** Identificar les fases d'un procés d'avaluació psicosocial.
- 2.** Valorar les semblances i diferències entre l'avaluació de factors de risc psicosocial i la resta de riscos laborals.
- 3.** Descriure les principals tècniques d'avaluació de factors de risc psicosocial.
- 4.** Explicar els avantatges i els inconvenients de les diferents tècniques d'avaluació.

1. Com avaluar els riscos psicosocials

Abans d'entrar en com hem de realitzar l'avaluació de riscos psicosocials, volem insistir que encara no hi ha un acord explícit de quants són, ni de quin és exactament el llistat de riscos psicosocials que hem d'avaluar. Hem de prevenir l'estrès, la fatiga mental, la violència a la feina, el desgast emocional per la feina, etc. Però la llista dels riscos que cal prevenir no està ni estarà clarament delimitada ni a curt ni a mitjà termini.

Una altra consideració que hem de tenir en compte, abans i durant tot el procés d'avaluació, és per què?, què pretenem aconseguir amb aquesta avaluació? L'avaluació de riscos no ha de ser un objectiu en si mateixa, sinó que es realitza per poder proposar una adequada planificació de mesures preventives. Volem aconseguir la màxima i la millor informació que ens serveixi per proposar mesures preventives que permetin realment prevenir aquests riscos. El nostre objectiu és intervenir, no té sentit avaluar ni analitzar si no es pretén canviar per millorar i evitar danys.

1.1. Indicadors

Tal com s'indica en el Reglament de serveis de prevenció (RD 39/97), a partir de la informació obtinguda sobre l'organització, les característiques i la complexitat de la feina, sobre les matèries primeres i els equips de treball existents en l'empresa i sobre l'estat de salut dels treballadors, es procedirà a la determinació dels elements perillosos i a la identificació dels treballadors que hi estan exposats. A continuació, es valorarà el risc existent en funció de criteris objectius de valoració, segons els coneixements tècnics existents, o consensuats amb els treballadors (art. 5), de manera que es pugui arribar a una conclusió sobre la necessitat d'evitar o de controlar i reduir el risc.

En una primera fase de l'avaluació, es recomana recollir el màxim d'informació que ens ajudi a identificar el possible risc psicosocial. Hem de recopilar:

- Indicadors laborals sobre quin tipus d'organització és: tipus d'activitat i llocs de treball, funcions, etc.
- Indicadors laborals de funcionament: canvis en la productivitat, dades d'absentisme, problemes disciplinaris, peticions de canvi de lloc, etc.

- Indicadors mèdics: dades epidemiològiques de salut física, salut general, etc.

Això ens permetrà conèixer la nostra organització. Però podem contextualitzar millor la nostra organització amb una altra font de dades important, allò que alguns anomenen «**dades preexistents**», dades que regularment faciliten organitzacions tant a nivell nacional com internacional sobre com estan les condicions de treball en general, al nostre país, en el nostre sector, en el nostre entorn més directe. Per exemple, les dades que ens ofereixen l'enquesta nacional de condicions de treball (INSHT), l'enquesta nacional de gestió de riscos laborals en les empreses (ESENER), l'enquesta europea de condicions de treball (EWCS, Fundació Europea per a la Millora de les Condicions de Vida i Treball), les dades de l'Observatori Estatal de Condicions de Treball, indicadors d'accidentalitat, etc. Aquestes dades ens permeten contextualitzar millor la situació de la nostra empresa en relació amb el seu entorn.

1.2. Procediment d'avaluació

Ja l'any 1997 es va establir quin havia de ser el procediment en l'avaluació de riscos (art. 5 RD 39/1997), cosa que, per tant, inclou necessàriament els riscos psicosocials. El reproduïm a continuació:

Als efectes que preveu el paràgraf anterior es tindrà en compte la informació rebuda dels treballadors sobre els aspectes assenyalats.

2. El procediment d'avaluació utilitzat ha de proporcionar confiança sobre el seu resultat. En cas de dubte, s'han d'adoptar les mesures preventives més favorables des del punt de vista de la prevenció.

L'avaluació inclourà la realització dels mesuraments, les anàlisis o els assaigs que es considerin necessaris, llevat que es tracti d'operacions, activitats o processos en els quals l'apreciació professional acreditada permeti arribar a una conclusió sense necessitat de recórrer a aquells, sempre que es compleixi el que disposa el paràgraf anterior.

En qualsevol cas, si hi hagués normativa específica d'aplicació, el procediment d'avaluació s'ha d'ajustar a les condicions concretes que hi estan establertes.

De moment, i no sembla que hagi de canviar a curt ni mig termini, no existeix aquesta normativa específica d'aplicació en el cas de riscos psicosocials.

Quan l'avaluació exigeixi la realització de mesuraments, anàlisis o assaigs i la normativa no indiqui o concreti els mètodes que s'han d'emprar, o quan els criteris d'avaluació contemplats en aquesta normativa hagin de ser interpretats o precisats a la llum d'altres criteris de caràcter tècnic, es podran utilitzar, si n'hi ha, els mètodes o criteris recollits en:

a. Normes UNE.

b. Guies de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT), de l'Institut Nacional de Silicosis, i protocols i guies del Ministeri de Sanitat i Consum, així com d'institucions competents de les comunitats autònomes.

c. Normes internacionals.

d. En absència dels anteriors, guies d'altres entitats de reconegut prestigi en la matèria o altres mètodes o criteris professionals descrits documentalment que compleixin el que estableix el primer paràgraf de l'apartat 2 d'aquest article i proporcionin un nivell de confiança equivalent.

Normativa

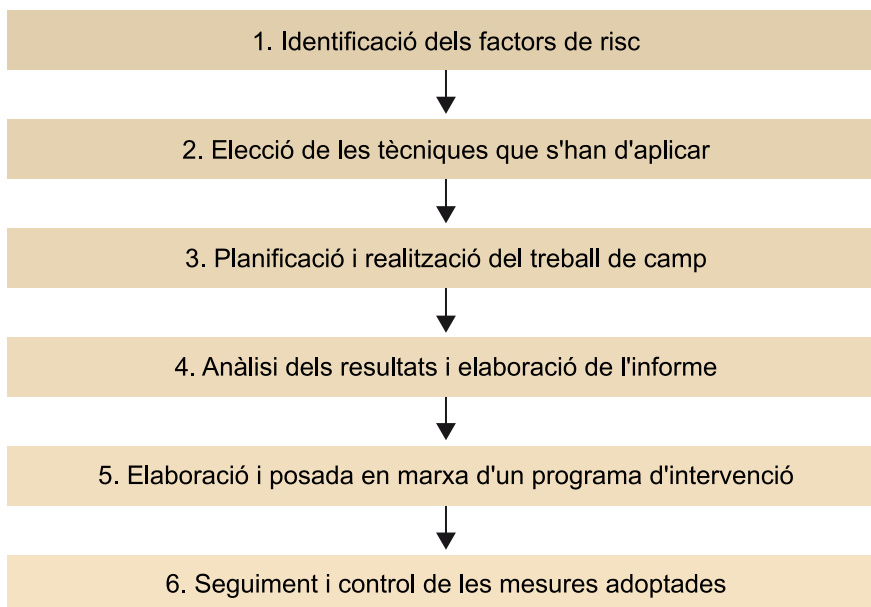
Hi ha la norma UNE-EN-ISO 10.075, «Principis ergonòmics relatius a la càrrega de treball mental», dividida en tres parts: la part 1 (2001), anomenada «Termes i definicions generals»; la part 2 (2001) tracta sobre «Principis de disseny», i la part 3 es titula «Principis i requisits referents als mètodes per a la mesura i avaluació de la càrrega de treball mental».

A la part 3 d'aquesta norma, que no és d'obligatori compliment, s'exposen els requisits que han de complir les tècniques o instruments que s'utilitzin per mesurar i avaluar la càrrega de treball mental.

Més recentment ha sorgit la norma UNE-ISO 10667 (2013), «Prestació de serveis d'avaluació. Procediments i mètodes per a l'avaluació de persones en entorns laborals i organitzacionals», que descriu i orienta sobre els processos d'avaluacions psicològiques en l'àmbit laboral, sense centrar-se exclusivament en les avaluacions de riscos psicosocials. L'objectiu d'aquesta nova norma és promoure les bones pràctiques pel que fa a les avaluacions psicosocials que es realitzen en l'àmbit laboral i organitzatiu, proporcionant una guia clara i concisa per als clients i per als proveïdors implicats en la prestació dels serveis d'avaluació. Descriu les seves respectives obligacions i responsabilitats abans, durant i després del procediment d'avaluació.

L'avaluació ha de centrar l'anàlisi en les condicions de treball de caràcter psicosocial, els factors que poden incidir en cada cas en una pèrdua de salut. L'avaluació dels factors psicosocials, com tota avaluació de riscos, és un procés complex que comporta un conjunt d'actuacions o etapes successives interrelacionades. En general, es poden distingir les fases que s'indiquen a la figura 1.

Figura 1. Fases del procés d'avaluació dels factors psicosocials



Font: C. Nogareda; A. Almodóvar (2005).

Informació actualitzada

En el document «Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edició ampliada 2015)», publicat per l'INSHT, en format pregunta-resposta, es dona resposta a una sèrie de qüestions habituals a l'hora d'abordar una avaluació psicosocial i es precisa quin és el posicionament de l'INSHT sobre aquestes. En aquesta edició s'ha ampliat la informació oferta en l'anterior versió en temes com, per exemple, els criteris per a la creació de les unitats d'anàlisi o la triangulació de les dades, i també s'han inclòs noves qüestions sobre les pautes per a la realització d'entrevistes o el desenvolupament de l'avaluació de l'eficàcia de les mesures preventives, entre d'altres aspectes.

La primera fase d'**identificació dels factors de risc**, en la qual es defineix i delimita el problema, requereix recopilar tots els possibles factors que estiguin associats a aquest problema de manera directa o indirecta. Per això, en aquesta fase és convenient **recopilar tot tipus d'informació que pugui ser útil**. A més dels indicadors que ja podem conèixer, convé obtenir **documents, estadístiques i informes** que puguin aportar informació i que puguin estar relacionats amb el tema:

- Dades generals sobre l'empresa: antiguitat, organigrama, equipaments i serveis, sistemes d'horaris, de salaris, de promoció, ubicació, etc.
- Característiques de la plantilla: sexe, edat, antiguitat a l'empresa i en el lloc, temps mitjà de trajecte fins a la feina, etc.
- Aspectes rellevants que afecten el personal: absentisme, malalties, declaracions d'incapacitat per a certs llocs de treball, permisos personals, formació, sinistralitat, rotació del personal, sol·licituds de canvis de lloc, sancions, etc. Diferents aspectes que afecten la producció: qualitat de la producció, rebutjos, recuperacions de producte, índexs de producció, productivitat, intervencions de manteniment, avaries, etc.
- Actes i informes del comitè d'empresa, del comitè de seguretat i salut, del servei de prevenció, etc.
- Consulta d'altres estudis, teories i coneixements existents relacionats amb el tema.

En el següent apartat explicarem les principals tècniques que es poden aplicar per a l'avaluació del risc psicosocial.

2. Tècniques o mètodes

Una vegada que coneixem l'organització i sabem quin és el nostre objectiu, hem de seleccionar les tècniques o mètodes que utilitzarem.

Mètode

Entenem la paraula *mètode* en el sentit d'instrument pràctic per a la recollida, tractament i anàlisi de la informació o, com defineix el diccionari de l'IEC, «manera ordenada de procedir, per a arribar a un fi». D'ara endavant s'utilitzarà indistintament la paraula *mètode* o *tècnica d'avaluació*.

A grans trets podem diferenciar dos grans grups de tècniques:

- **Mètodes directes**, mal anomenats mètodes objectius, en els quals és el mateix expert o tècnic qui fa la valoració de la informació.
- **Mètodes indirectes**, també anomenats mètodes subjectius, en què la font d'informació és el propi usuari, és a dir, el treballador fa la valoració i aporta la informació.

Hi ha un ampli consens en què, en general, per a realitzar una avaluació de factors de risc psicosocial adequada, es recomana **l'aplicació combinada de diferents tècniques**. Obtenir i contrastar informacions obtingudes pel propi expert, amb ajuda o no de tècniques concretes, amb les informacions obtingudes dels propis implicats. Necessitem conèixer la percepció del personal de l'empresa a través tant d'instruments quantitatius (la tècnica més característica és el qüestionari i/o test), com d'instruments qualitatiu (entrevista, grup de discussió, etc.). La combinació d'aquestes tres fonts d'informació ens col·locarà en millors condicions per proposar les mesures preventives que s'han d'adoptar en cada cas.

2.1. Mètodes directes

La primera tècnica imprescindible que sempre ha d'utilitzar un tècnic és la de **l'observació**. També en els factors de risc psicosocial s'ha d'observar i recopilar informació que només es pot obtenir visitant els llocs de treball, veient les condicions de treball, la realització de les tasques, les característiques dels espais, les instal·lacions, l'ambient, el clima que es percep en aquesta organització.

L'observació es realitza de manera implícita en la pròpia organització o es pot realitzar d'una manera més estructurada, pantant diferents visites, en formats diferents, amb registres més o menys estructurats. I també ens podem ajudar de mètodes que ens permeten una valoració de l'observació que estem realitzant.

Entre els mètodes que permeten estructurar l'observació dels tècnics es troben els següents:

- «Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas» (Nogareda i Piqué, 2000). Té 22 qüestionaris que avaluen totes les condicions de treball. Per als nostres objectius poden ser especialment interessants els qüestionaris 20 «Càrrega mental», 21 «Treball a torns» i/o 22 «Factors de l'organització».
- «Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME» (García Molina i Villar Fernández, 2003). Identifica i avalua riscos ergonòmics i psicosocials. És molt més exhaustiu en els riscos ergonòmics que psicosocials, però de nou es dirigeix als tècnics.
- Hi ha altres mètodes globals d'avaluació que també recullen els riscos psicosocials, però que es dirigeixen al sector industrial amb cicles de treball relativament curts i repetitius. Per exemple, mètodes com LEST, RENAULT, etc., que trobarem descrits en la NTP 451, *Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales* (Dalmau i Nogareda, 1997). En general, la part destinada a riscos psicosocials no està especialment desenvolupada.

2.2. Mètodes indirectes

Per poder realitzar l'avaluació dels factors de risc psicosocial i complementar la informació obtinguda amb mètodes directes, hem d'aplicar mètodes indirectes.

Els mètodes indirectes es poden dividir en instruments d'anàlisi que ens ofereixen informació de tipus quantitatiu (qüestionaris, escales, test, etc.) i aquells que ens ofereixen informació de tipus qualitatiu (entrevistes, grups de discussió, etc.).

A continuació comentarem dos dels qüestionaris més àmpliament utilitzats a l'Estat espanyol, el mètode FPSICO de l'INSHT i el mètode ISTAS 21. A més de complir amb els requisits que ens exigeix el Reglament de Serveis de Prevenció, es troben disponibles de forma gratuïta a la xarxa.

És important destacar que, independentment del qüestionari escollit, hi ha consens a considerar que **la resposta al qüestionari ha de ser per definició voluntària i anònima**. Voluntària, ja que dóna moltes més garanties que les respostes obtingudes seran veraces. Anònima, ja que no es pretén conèixer l'opinió d'una persona en concret, sinó analitzar la percepció que tenen un grup de treballadors sobre uns determinats factors de risc psicosocial, amb l'objectiu de prevenir riscos, en cap cas coartar o sancionar. A més, **el procés ha de ser confidencial**, cosa que fa referència a la cautela amb què s'han de guardar, mantenir i fer servir les dades recollides en aquest tipus d'avaluació.

Segons l'article 3.2 del Reglament dels serveis de prevenció, d'acord amb el que preveu l'article 33 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, l'empresari ha de consultar els representants dels treballadors, o als propis treballadors en absència de representants, sobre el procediment d'avaluació a utilitzar en l'empresa o centre de treball. Habitualment, el compliment d'aquest article es duu a terme en el propi Comitè de Seguretat i Salut. Quan l'avaluació és de riscos psicosocials, aquest punt és especialment important, ja que s'ha d'intentar aconseguir sempre la màxima participació.

2.2.1. Mètode FPSICO

El **mètode FPSICO** o **mètode d'avaluació de factors psicosocials de l'INSHT** (NTP 926) té com a objectiu aportar informació per poder identificar quins són els factors de risc en una situació determinada, permetent, per tant, el diagnòstic psicosocial d'una empresa o d'àrees parcials de la mateixa, a partir dels qüestionaris d'aplicació individual.

L'INSHT, igual que altres entitats, realitza un procés necessari d'actualització de les seves eines. Hi ha una versió anterior del FPSICO que tenia 75 preguntes que agrupava en set factors (Càrrega mental, Autonomia temporal, Contingut de treball, Supervisió-participació, Definició de rol, Interès pel treballador, Relacions personals).

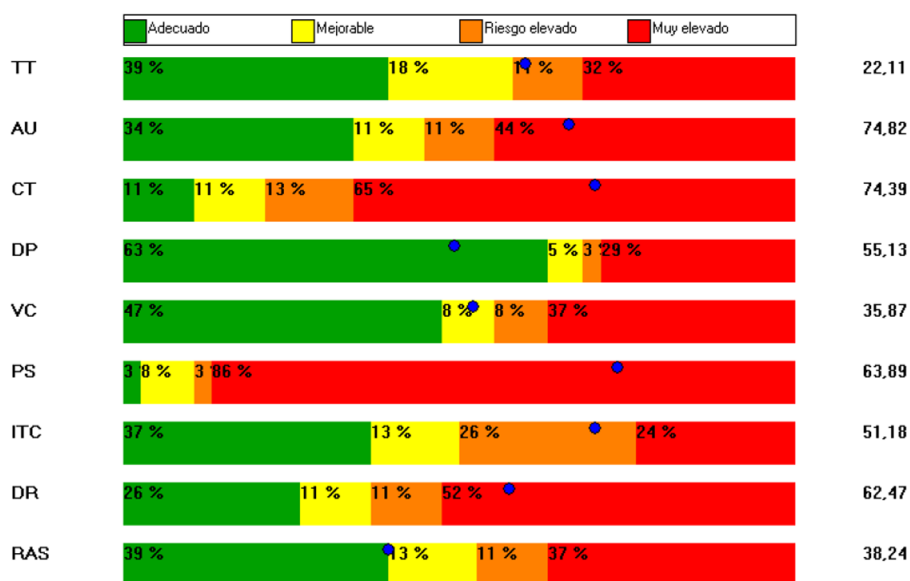
La versió 3 de FPSICO consta de 44 preguntes, algunes d'elles múltiples, de manera que el nombre d'ítems ascendeix a 89. Ofereix informació sobre nou factors:

- Temps de treball (TT).
- Autonomia (AU).
- Càrrega de treball (CT).
- Demandes psicològiques (DP).
- Varietat/contingut (VC)
- Participació/supervisió (PS).
- Interès pel treballador/compensació (ITC).

- Acompliment de rol (DR).
- Relacions i suport social (RAS).

El mètode presenta els resultats en dos formats diferents; d'una banda, s'ofereixen les probabilitats de risc (Adequat, Millorable, Risc elevat, Molt elevat), juntament amb indicadors estadístics com la mitjana aritmètica, mediana, desviació típica, etc., del col·lectiu analitzat per a cadascun dels factors (perfil valoratiu); de l'altra, s'ofereix el percentatge de resposta de cada opció de resposta de cada pregunta (informe). Els quatre trams esmentats es presenten gràficament en diferents tons de color (Figura 2). Per a cada factor s'indica el percentatge de treballadors que es posiciona en cadascun dels trams.

Figura 2. Trams de risc representats en diferents colors amb el mètode FPSICO v.3



L'actualització del mètode FPSICO v.3 s'ha estès des del disseny i la realització de la prova pilot el 2007, fins a l'anàlisi detallada de les propietats psicomètriques de l'FPSICO el 2010, en què van participar un total de 1.718 treballadors.

Figura 3. Exemple dels indicadors estadístics de cada factor i pregunta que ofereix el mètode FPSICO v.3

AUTONOMÍA

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	74,82	34,18	87,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
13	4	4	17

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	15 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	21 %

Aquest mètode disposa d'una aplicació informàtica (FPSICO versió 3.1, 2014), amb la qual es pot configurar i imprimir el qüestionari en paper. Quan es recullen els qüestionaris s'introdueixen en la pròpia aplicació, s'analitzen i s'obtenen els resultats. Un cop obtinguts els resultats, la mateixa aplicació permet introduir la planificació de mesures preventives pertinents. Per facilitar aquesta tasca, el mètode inclou un apartat en el qual es descriu el procés d'avaluació i intervenció dels factors psicosocials, en el qual es detallen les fases que s'han de seguir per a una correcta avaluació. Així mateix, conté un apartat «Propostes de millora», en el qual es descriuen algunes recomanacions generals d'intervenció, com a ajuda per a la presa de decisions sobre les accions de millora que s'han de prendre a partir dels resultats obtinguts.

Segons els seus propis autors, cal destacar **cinc possibles aplicacions** del mètode de factors psicosocials:

- Per a l'avaluació de situacions específiques, l'aplicació del mètode en un moment donat.
- Per a la localització de fonts de problemes.
- Per dissenyar canvis (contingut, magnitud i direcció) i prioritzar actuacions.
- Per a la comparació d'un grup en dos moments diferents o entre diferents grups.
- I, finalment, per prendre consciència de la situació.

2.2.2. Mètode CoPsoQ-Istas 21

El mètode CoPsoQ-istas21 ha estat adaptat i validat a l'Estat espanyol per l'Institut Sindical de Treball, Ambient i Salut de CCOO. Actualment existeixen dues versions del mètode, la versió mitjana (destinada a empreses de més de vint-i-cinc treballadors) i la versió curta (per a activitats de sensibilització i destinada a empreses de menys de vint-i-cinc treballadors).

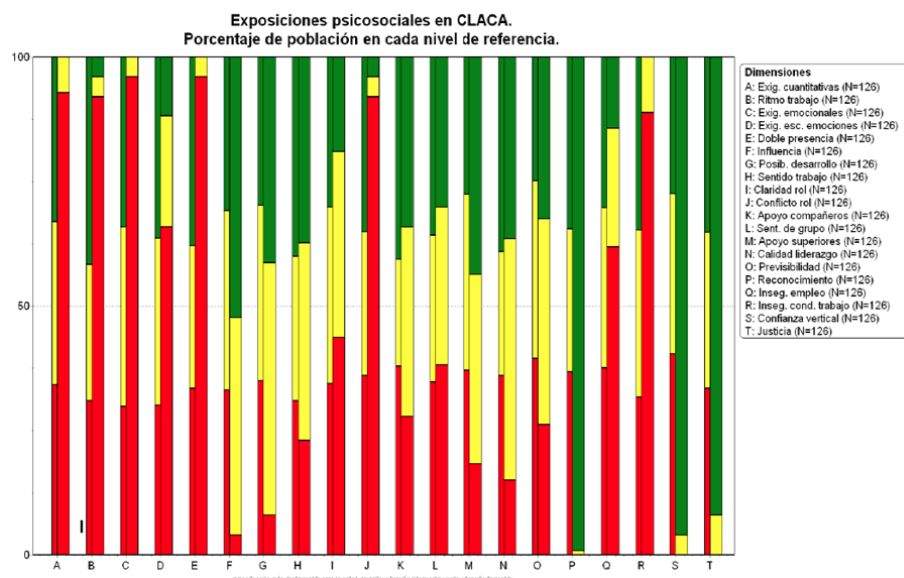
La versió mitjana d'ISTAS21 v.2 avalua vint dimensions psicosocials, amb un total de 109 preguntes (Taula 1). A nivell d'exposició de risc es faciliten tres nivells de gravetat, així com els percentatges de resultat per pregunta. A diferència del mètode FPSICO, també es recullen preguntes sobre salut i satisfacció (quinze preguntes).

Taula 1. Dimensions psicosocials del mètode CoPsoQ-ISTAS21 v.2

Grans grups	Dimensions psicosocials
Exigències psicològiques en el treball	Exigències quantitatives Ritme de treball Exigències emocionals Exigència d'amagar emocions
Conflicte treball-família	Doble presència
Control sobre el treball	Influència Possibilitats de desenvolupament Sentit de la feina
Suport social i qualitat de lideratge	Suport social dels companys Suport social de superiors Qualitat de lideratge Sentiment de grup Previsibilitat Claredat de rol Conflicte de rol
Compensacions de treball	Reconeixement Inseguretat sobre l'ocupació Inseguretat sobre les condicions de treball
Capital social	Justícia Confiança vertical

La població que s'ha utilitzat com a referència per al càlcul és una mostra representativa de la població assalariada a Espanya, 5.100 persones a les quals es va passar el qüestionari l'any 2010.

Figura 4. Trams d'exposicions psicosocials representats en diferents colors amb el mètode CoPsoQ-ISTAS21 v.2



La diferència entre les columnes gruixudes i primes ens indica la situació de l'empresa analitzada, comparada amb la població de referència, de manera que, si la situació d'exposició de l'empresa fos igual que la de la població de re-

ferència, les zones vermella, groga i verda de les columnes ampla i estreta serien iguals. Si totes les columnes gruixudes sobrepassen el 50% de prevalença en situació desfavorable, haurem de considerar que l'exposició és generalitzada.

Aplicació informàtica

CoPsoQ-Istas21 també disposa d'una aplicació informàtica que s'ha de descarregar, però, en aquest cas, abans de la seva utilització s'ha de signar l'acord sobre la utilització del mètode, on s'ha de manifestar la voluntat d'aplicar el mètode garantint el compliment de les condicions establertes en la seva llicència d'ús i establint el marc en el qual es durà a terme a l'empresa. L'aplicació informàtica està dissenyada per anar superant les fases d'una forma totalment seqüenciada i sense poder modificar res que no estigui prèviament establert.

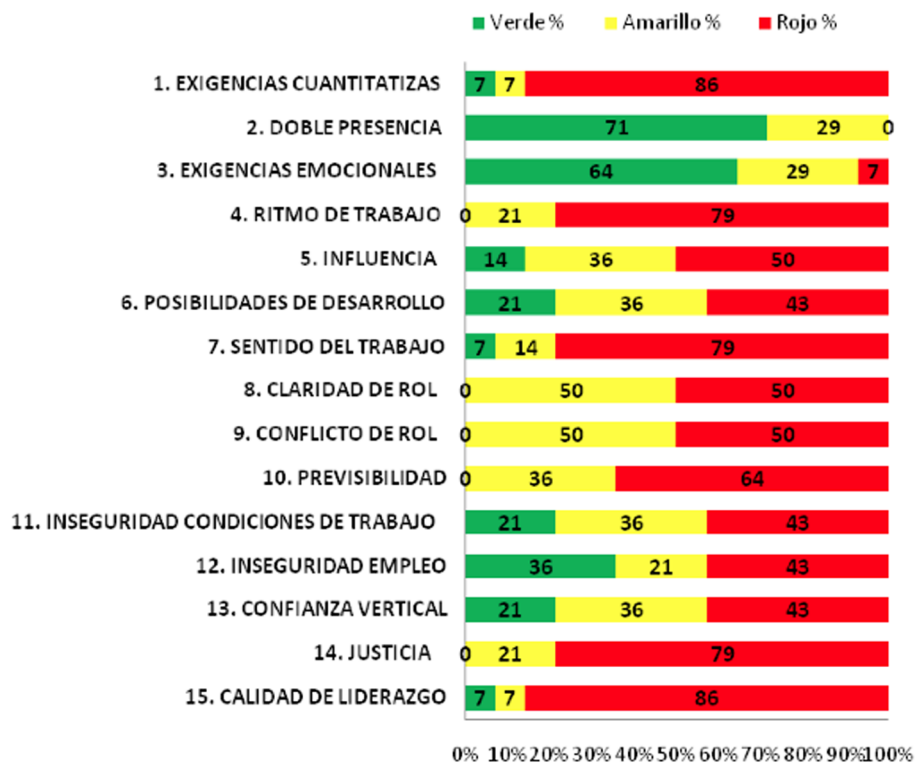
En aquesta metodologia d'avaluació s'estableixen i pauten totes les fases del procés d'avaluació. Entre altres característiques, estableix la constitució d'un grup de treball en el si del comitè de seguretat i salut que serà el motor de l'avaluació, és el que decideix les preguntes sociodemogràfiques que es poden adaptar, organitza la campanya de sensibilització, posa en marxa el treball de camp, acorda les mesures preventives, etc. Un dels avantatges que aporta aquest mètode és l'elaboració d'un informe preliminar de riscos psicosocials. De fet, en la pròpia web faciliten models de les diferents fases i aspectes de tot el procés.

La versió curta de CoPsoQ-ISTAS21 es pot utilitzar per valorar, individualment, l'exposició psicosocial en el teu lloc de treball. O també es pot emprar per a l'avaluació dels riscos psicosocials en les empreses amb plantilles de menys de vint-i-cinc persones. Les instruccions per a la utilització d'aquest qüestionari estan integrades en el qüestionari. En aquest cas, s'avaluen quinze dimensions de risc:

- Exigències quantitatives.
- Doble presència.
- Exigències emocionals.
- Ritme de treball.
- Influència.
- Possibilitats de desenvolupament.
- Sentit del treball.
- Claredat de rol.
- conflicte de rol.
- Previsibilitat.
- Inseguretat sobre les condicions de treball.
- Inseguretat sobre el treball.
- Confiança vertical.
- Justícia.
- Qualitat de lideratge.

Cada dimensió conté dues preguntes; en total està compost per trenta preguntes. S'ofereixen els resultats en tres nivells de risc: favorable, intermèdia o desfavorable.

Figura 5. Trams d'exposicions psicosocials representats en diferents colors amb la versió curta del mètode CoPsoQ-ISTAS 21 v.2



Al mercat es poden trobar altres mètodes que proposen un qüestionari per realitzar l'avaluació dels factors psicosocials. En general no són gratuïts i, a més, cal tenir en compte que en la majoria d'ocasions són mètodes que han desenvolupat institucions d'avalat prestigi però que no es venen, és a dir, un tècnic de prevenció no els pot adquirir per poder aplicar-los, sinó que ha de contractar aquesta institució per realitzar l'avaluació aplicant aquest mètode concret. En altres casos són mètodes que no estan actualitzats o que no compleixen amb els requeriments actuals.

2.2.3. Entrevista

Una altra tècnica que ha de conèixer i aplicar un tècnic de prevenció de riscos psicosocials és la tècnica de l'entrevista (vegeu Royo, 1984: NTP 107).

Per realitzar entrevistes, caldrà prendre diverses decisions prèviament:

- Si les entrevistes seran individuals i/o grupals.

- Si s'optarà per entrevista estructurada, semiestructurada o oberta; és a dir, si té preestablert tot el que preguntarà, un guió o només una pregunta inicial, respectivament.
- El temps i el lloc de realització.
- Si es farà algun tipus de registre.
- A qui s'entrevistarà, l'aspecte probablement més important.

Realitzar una entrevista a un treballador en principi és car. S'ha de comptabilitzar el temps de l'entrevista tant de l'expert com del treballador, la preparació d'aquesta i l'anàlisi de les informacions obtingudes. Molt probablement no puguem entrevistar tots els treballadors de l'empresa, de vegades fins i tot ni a un nombre prou representatiu, per la qual cosa s'ha d'escollir molt bé quantes i quines persones formaran part del grup o grups d'entrevistats.

L'entrevista ens permet personalitzar la recollida d'informació, valorar aspectes no verbals de la comunicació, adaptar-nos a l'interlocutor i aconseguir una mena d'informació que difícilment un qüestionari estandaritzat pot recollir. Però també hem de tenir en compte que una determinada entrevista pot condicionar la resta d'accions que fem, o la resta d'entrevistes que tinguem. Hem de recollir el major nombre de dades possibles, no centrar-nos en les interpretacions d'aquestes dades i no deixar-nos influenciar per les emocions que aquestes estan generant en nosaltres.

La pròpia Inspecció de Treball i Seguretat Social, en la guia (ITSS, 2012), parla diverses vegades de la possibilitat d'utilitzar entrevistes. Per exemple, quan afirma que aquest tipus de tècniques «sol ser útil en les fases inicials de l'estudi, per a la recopilació d'informació prèvia i en les fases posteriors per poder aprofundir en els motius reals d'una puntuació o per poder discutir quines mesures poden ser més adequades en cada situació concreta» (pàg. 25). També, quan parla de la funció inspectora d'anàlisi de l'avaluació de riscos psicosocials que s'hagi desenvolupat i afirma que, a l'hora de comprovar si aquesta avaluació és completa (és a dir, compta amb informació suficient i precisa sobre els factors de risc psicosocial d'aquesta empresa i sobre les possibles causes que els motiven), cal considerar que «si l'anàlisi quantitativa [ús de qüestionaris] no facilita tota aquesta informació necessària, el tècnic haurà de recórrer a tècniques qualitatives d'entrevistes o grups de discussió per conèixer amb més rigor el contingut dels factors de risc psicosocial als quals estan exposats els treballadors» (pàg. 27).

2.3. Avantatges i inconvenients dels qüestionaris

Abans de seguir amb les tècniques d'avaluació, podem fer-nos les següents preguntes: per realitzar l'avaluació de riscos psicosocials **s'ha d'aplicar un qüestionari?, és necessari i suficient?** No existeix en la normativa una obligació explícita que obligui a utilitzar un qüestionari per a l'avaluació psicosocial. Fins i tot en alguns llocs pot ser bastant inadequat, per exemple en empreses en què el nivell de lectoescriptura en espanyol dels seus treballadors sigui molt baix. Tot i així, amb un qüestionari n'hi ha prou? Tal com s'indica en paràgrafs anteriors, en l'avaluació de riscos psicosocials pot ser adequat utilitzar un qüestionari, però entenem que no serà suficient. Hi ha molts aspectes que cal tenir en compte: probablement no tinguem l'opinió de tots els treballadors, les preguntes estan preestablertes, no sempre preguntarem tot el que volem saber, els resultats de vegades no s'ajusten a la resta d'informació de la qual disposem (absentisme, clima, etc.). Per tant, a més del propi qüestionari, haurem de contrastar i matisar aquesta font d'informació amb les dades que obtinguem de les entrevistes, els comentaris, les dades de què disposem, per intentar proposar mesures més ajustades a les necessitats reals d'aquesta organització.

Hi alguns **avantatges** en aplicar un qüestionari per a realitzar una avaluació de riscos psicosocials:

- **Baix cost econòmic.** L'adquisició d'un qüestionari té un cost baix, com hem vist, de vegades és fins i tot gratuït. Passar el qüestionari als treballadors també sol tenir un cost baix. Depèn del procediment d'administració, però tant si es lliura en paper com si s'omple des del propi ordinador, el temps d'administració sol ser breu i en menys temps s'obté un major nombre de resultats. De vegades es realitza dins d'un horari laboral determinat, altres s'omple en el moment en què va millor al treballador, fins i tot a casa, etc. El cost de recollida de dades en recursos i en temps és relativament baix.
- **Facilitat d'anàlisi.** El procés està estandarditzat. La major part de qüestionaris té preguntes amb alternatives tancades de resposta. Cada resposta té assignat un valor i el propi programa prepara les taules de resultats, tant en percentatges directes com en valoracions agrupades. Tot això organitza les dades de tal manera que facilita l'anàlisi i ajuda a la interpretació. A més, en general aquests mètodes donen orientacions bastant precises de com dur a terme tot el procés d'avaluació.

D'altra banda, no podem oblidar els principals **inconvenients** dels qüestionaris:

- **El percentatge de resposta.** La gran limitació de l'ús d'un qüestionari és que resulta molt difícil que el responguin tots els treballadors. De fet, és massa freqüent que, tot i que s'ofereixi a tota la plantilla, el respongui menys del 50% dels treballadors. Encara que aquesta ja és una dada a in-

terpretar en si mateixa, és un gran problema en l'avaluació. S'han de proposar mesures preventives en funció del que ha indicat només un grup dels implicats. Quan se separa per àrees o departaments, de vegades això és encara més greu. S'ha de planificar molt bé tot el procés per optimitzar la recollida del major nombre possible de qüestionaris. Això habitualment condicionarà molt la nostra avaluació i reforça la idea que és millor combinar tècniques d'avaluació.

- **No són totalment exhaustius i s'han d'actualitzar.** Per definició, un qüestionari busca l'equilibri entre el nombre de preguntes necessàries més baix, per facilitar la resposta, i que contingui els aspectes més importants. Un qüestionari no pot ser il·limitat i, com més preguntes tingui, més resistències hi haurà per respondre-ho. Tot i que, evidentment, en principi recullen els aspectes més importants dels factors psicosocials, poden no contenir aspectes que en un cas concret interessa conèixer. A més, aquesta disciplina evoluciona relativament ràpid: factors que avui ningú qüestiona, fa uns anys no estaven presents en versions anteriors d'alguns mètodes. Aquest aspecte no només passa a nivell de factors, sinó que també, en les opcions de resposta, el fet que siguin tancades, limitades, implica que poden no contenir les opcions que són del nostre interès.
- **L'elaboració d'un qüestionari** (vàlid, fiable, ponderat) és complexa i llarga, i **requereix la participació** d'experts en la temàtica i en l'elaboració de qüestionaris, amb coneixements psicomètrics, estadístics i metodològics. Per això no és recomanable l'elaboració pròpia d'un qüestionari i no s'han de modificar de cap manera els ja existents.

En general hem de tenir en compte que poden existir bastants resistències a contestar, o a contestar sincerament, un qüestionari en què es pregunten coses que podem entendre com a personals. Per exemple, com són les relacions entre companys, com és el meu superior jeràrquic, si estic sent discriminat, etc. Per això és tan important escollir un qüestionari adequat com planificar molt bé el procediment d'administració.

Quan es planifica el procés d'avaluació s'han de tenir en compte molts aspectes, entre d'altres:

- Si es facilitarà en paper i/o en suport electrònic.
- El temps que es deixa per poder respondre l'enquesta.
- Si s'ha de poder realitzar dins i fora de l'horari laboral, o només en l'entorn de treball.

- Com i qui presentarà l'enquesta.
- Quina campanya de sensibilització i difusió es realitzarà.
- Com es tornaran els resultats obtinguts.
- Com es contrarestaran les possibles suspicàcies pel mètode o algunes de les preguntes.
- Qui tindrà accés als qüestionaris respostos originals.
- On es custodiaran.
- Qui interpretarà les dades.
- Etc.

En síntesi, sembla clar que entre els qüestionaris o les entrevistes, la millor opció és **combinar els dos tipus de tècniques**, aprofitar els avantatges que ens donen els qüestionaris, però matisar i completar aquesta informació més estandarditzada amb informacions més precises que ens poden facilitar les entrevistes.

Hi un altre **tipus de qüestionaris** i el seu objectiu no és pròpiament avaluar els factors de risc psicosocial, sinó valorar l'estat general de salut psicològica o mental dels treballadors. Aquest tipus de qüestionaris analitzen no tant els factors, sinó les conseqüències d'aquests en les persones. Acostumen a ser aplicats des de l'àmbit de vigilància de la salut, freqüentment com una prova més del reconeixement mèdic, tot i que per si mateixos no suposen un diagnòstic clínic. Entre els més aplicats es troben el qüestionari de salut general de Goldberg, en les seves dues versions de 28 o de 12 ítems (GHQ28/GHQ12) i el test de salut total de Langner i Amiel (NTP 421).

Altres qüestionaris que tampoc hem d'utilitzar com a mètodes d'avaluació de factors de risc psicosocial són les **enquestes de clima o de satisfacció laboral** que passen periòdicament algunes empreses. Encara que en l'avaluació del clima es preguntin sobre aspectes similars als d'una enquesta de factors de risc psicosocial, l'objectiu d'aquestes enquestes és diferent. Aquest tipus d'enquestes **no són vàlides** per realitzar l'avaluació de riscos psicosocials.

Resum

Hem de tractar l'avaluació de riscos psicosocials com qualsevol altre tipus d'avaluació de riscos. El marc de les nostres decisions ha de ser el que recull en els seus articles tant la Llei de prevenció com el propi Reglament dels serveis de prevenció.

L'objectiu de qualsevol avaluació de riscos, també la psicosocial, és realitzar una adequada planificació preventiva; l'avaluació no ha de ser un fi en si mateixa.

Per poder realitzar una adequada avaluació de factors de risc psicosocial hem de combinar diferents tipus de tècniques; conèixer els indicadors de l'organització i contrastar la informació obtinguda per mètodes directes i mètodes indirectes.

La informació que s'obté de les entrevistes i els qüestionaris es complementa. És recomanable utilitzar aquests dos tipus de tècniques per poder obtenir la informació necessària per a realitzar una adequada planificació de mesures preventives psicosocials.

L'ús de qüestionaris ofereix alguns avantatges en l'avaluació de riscos. Tenen un baix cost econòmic, faciliten l'anàlisi i estandarditzen el procés. Però s'han de tenir en compte també les seves limitacions: per a ser tinguts en consideració han de tenir un elevat nivell de participació, no són exhaustius, s'han d'actualitzar amb el temps i, a més, són de difícil elaboració; els han de fer experts.

No tots els qüestionaris serveixen per realitzar l'avaluació de riscos psicosocials. No s'ha de confondre l'avaluació de factors de risc psicosocial amb l'avaluació de psicopatologia laboral, o la de clima laboral.

Hi ha dos mètodes gratuïts que són els majoritàriament utilitzats a l'Estat espanyol. El mètode FPSICO de l'INSHT i el CoPsoQ-ISTAS21 d'ISTAS-CCOO. El mètode FPSICO v.3 analitza nou factors amb 89 ítems. En canvi, el mètode CoPsoQ-istas21 v.2 disposa d'una versió mitjana que està destinada a empreses amb una plantilla igual o superior a vint-icinc persones, que analitza vint dimensions psicosocials, amb un total de cent nou preguntes. I una versió curta per a empreses petites i per a sensibilització que analitza quinze dimensions amb un total de trenta preguntes. A l'Estat espanyol hi ha altres mètodes d'avaluació.

Bibliografía

Dalmau, I.; Nogareda, C. (1997). *Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales*. NTP 451. Barcelona: INSHT.

Fidalgo, M.; Pérez Bilbao, J. (1996). «*Test de salud total*» de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral. NTP 421. Barcelona: INSHT.

García Molina, C.; Villar Fernandez, M. C. (2003). *Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME*. Barcelona: INSHT.

Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Nogareda, C.; Almodóvar, A. (2005). *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. NTP 702. Barcelona: INSHT.

Nogareda, C.; Piqué, T. (coordinadores) (2000). *Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas*. Barcelona: INSHT.

Portal de riesgos psicosociales (Evaluación de riesgos psicosociales).

Royo, S. (1984). *Diseño y realización de entrevistas*. NTP 107. Barcelona: INSHT.

Mètodes

INSHT (2000). «Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas». Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

INSHT (2003). «Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME». Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

INSHT (2011). «F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.0.».

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2014). Método CoPsoq-ISTAS21 (v.2).

