

---

# Especialització en psicosociologia

---

PID\_00244502

Inés Dalmau Pons  
Ramon Ferrer Puig  
Pere Jorba Jorba

---

Material docent de la UOC



**Inés Dalmau Pons**

Doctora en Organització i Administració d'Empreses per la UPC. Màster en Ergonomia. Tècnica superior en Prevenció en les tres especialitats. Llicenciada en Psicologia per la UB. Professora col·laboradora dels Estudis d'Economia i Empresa de la UOC. Professora associada de la UB. Especialista de l'àrea d'Ergonomia i Psicosociologia d'un servei de prevenció mancomunat.

**Ramon Ferrer Puig**

Doctor en Psicologia per la UB. Màster en Seguretat i gestió del risc industrial (UPC). Tècnic superior en Prevenció de Riscos Laborals en les tres especialitats. Professor titular del Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament (UB). Autor de diverses publicacions sobre prevenció de riscos laborals.

**Pere Jorba Jorba**

Llicenciat en Psicologia per la Universitat Nacional d'Educació a Distància. Màster en Prevenció de riscos laborals en les tres especialitats. Professor col·laborador de la UOC en els Estudis d'Economia i Empresa. Gerent de zona del servei de prevenció aliè Prevenactiva, SLU.

L'encàrrec i la creació d'aquest material docent han estat coordinats pels professors: Xavier Baza Sánchez, Eva Rimbau Gilabert (2017)

Primera edició: febrer 2017  
© Inés Dalmau Pons, Ramon Ferrer Puig, Pere Jorba Jorba  
Tots els drets reservats  
© d'aquesta edició, FUOC, 2017  
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona  
Disseny: Manel Andreu  
Realització editorial: Oberta UOC Publishing, SL  
Dipòsit legal: B-5.081-2017

*Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars del copyright.*

## Introducció

La història recent de l'activitat laboral està canviant de manera accelerada: l'exigència del treball ja no és fonamentalment física, sinó que cada vegada més augmenta l'exigència mental i emocional de les persones. L'objectiu principal de la prevenció de riscos laborals és preservar i millorar el nivell de salut en el treball, per la qual cosa, sens dubte, hem de millorar i aprofundir en els aspectes que estan incrementant i modificant aquesta exigència. En el desenvolupament dels continguts d'aquesta assignatura, pretenem oferir una visió més profunda i detallada d'alguns d'aquests aspectes.

En primer lloc, insistirem en el concepte de *benestar*, que inclou la definició de salut no solament com una absència de malaltia. Des de l'àmbit de la psicociologia, aquest aspecte cobra especial rellevància, ja que també és un dels seus objectius millorar el nivell de satisfacció laboral. Descriurem la relació que hi ha entre motivació i satisfacció laboral, i les principals aportacions dels models clàssics de motivació humana en aquest sentit.

Analitzarem el comportament humà en les organitzacions. El marc de l'anàlisi psicosocial és, precisament, l'organització. Hem de conèixer els principals elements de l'estructura organitzativa d'una empresa: el paper de la cultura empresarial i com l'estil de lideratge incideix en el grup. Tota organització implica treball en grup; es donen relacions interpersonals de treball descendents, ascendents i horitzontals, però no totes impliquen que es faci treball en equip. Destacarem com la comunicació en l'organització té un paper clau en aquestes relacions de treball i, sens dubte, en la gestió adequada dels conflictes que es donaran. En aquesta anàlisi de l'organització del treball hi ha la clau per a les propostes d'intervenció psicosocial en un àmbit organitzatiu. Alguns factors incideixen a facilitar o dificultar aquestes mesures d'intervenció, i han de ser tinguts en compte en la seva implantació. Les organitzacions canvien cada vegada a més velocitat i cal intentar optimitzar aquests canvis.

D'altra banda, la condició de treball que més incideix en la vida personal és sens dubte l'horari de treball. L'impacte que té l'organització d'horaris i torns de treball és un factor àmpliament conegut, però no per això es té prou en compte en les empreses. Coneixerem els diferents tipus de torns i horaris que hi ha, el seu impacte en la salut i els seus principals avantatges i inconvenients.

L'exigència mental, l'atenció, la percepció, la participació de la memòria, la presa de decisions i els errors, en síntesi, allò que comporta processar la informació en el lloc de treball, no solament és un aspecte que té conseqüències per al treballador, sinó que cada vegada es té més en consideració en la preven-

ció de riscos laborals, malgrat que l'avaluació de la càrrega mental i les seves estratègies d'intervenció preventiva són àmbits que encara requereixen més recerca i desenvolupament.

Sabem que cada vegada és més freqüent en els llocs de treball la presència de situacions de violència. El risc de patir violència verbal, física, sexual, psicològica o amenaces d'usuaris, clients als quals es dona servei, companys de treball, caps o fins i tot de persones amb les quals no hi ha cap tipus de relació laboral, és un fet que preocupa cada vegada més les organitzacions i autoritats laborals. Hem d'integrar estratègies de prevenció per avaluar i intervenir de manera que aquest tipus d'actuacions no es donin o, si es donen, perquè no tinguin conseqüències negatives en la salut dels treballadors.

De la mateixa manera que el nivell d'exigència cognitiva i les situacions de violència sembla que augmenten en els llocs de treball, especialment en el cas del nombre de persones cada vegada més gran que desenvolupa la seva activitat en el sector serveis, també ho fa el nivell d'exigència emocional. Per tot això, és important conèixer millor què és el *burnout*, diferenciar-lo d'altres riscos i saber quins factors de risc té, com s'avalua i quines són les principals estratègies d'intervenció.

Un altre dels elements que volem destacar, i que té cada vegada més presència en les organitzacions, és el treball a distància. El fet de no haver d'anar necessàriament al centre de treball i dur a terme l'activitat laboral, i gràcies a la tecnologia, fer-ho des de casa o altres entorns de treball, té importants conseqüències no solament per al treballador sinó també per a l'empresa. Entenem que un tècnic de prevenció psicosocial ha de conèixer el marc legal vigent en aquest aspecte, ha de saber què és el tecnoestrès o la tecnoaddicció, quins factors psicosocials són rellevants en el treball a distància i com intervenir-hi per prevenir-ne els efectes negatius, aspectes que pensem que probablement tindran més presència i importància en un futur pròxim.

Finalment, volem destacar que en els diferents capítols s'han introduït i comentat algunes de les sentències més representatives per a cada àmbit. Entenem que per a un tècnic en prevenció també és important conèixer com es dilucida l'àmbit de la psicologia des del punt de vista judicial. De la mateixa manera, en els diferents capítols també s'ha inclòs un apartat especial d'intervenció amb els aspectes més destacats i específics de les principals estratègies d'intervenció en cada cas.

## Continguts

### Mòdul didàctic 1

#### **Benestar laboral. L'organització del treball**

Inés Dalmau Pons, Ramon Ferrer Puig i Pere Jorba Jorba

1. Motivació. Satisfacció i insatisfacció laboral
2. Organització. Estructura organitzativa
3. El lideratge
4. Implantació de la intervenció psicosocial en un àmbit organitzatiu

### Mòdul didàctic 2

#### **Horaris i torns**

Inés Dalmau Pons, Ramon Ferrer Puig i Pere Jorba Jorba

1. La vivència del temps
2. Distribució de la jornada de treball
3. Classificació del treball per torns
4. Efectes per a la salut del treball per torns
5. Qüestions juridicol·legals. Sentències

### Mòdul didàctic 3

#### **Càrrega mental**

Inés Dalmau Pons, Ramon Ferrer Puig i Pere Jorba Jorba

1. Definició
2. Conseqüències
3. Models de càrrega mental
4. Avaluació
5. Intervenció
6. Cas particular: sentència del Tribunal Suprem

### Mòdul didàctic 4

#### **Violència en el treball**

Inés Dalmau Pons, Ramon Ferrer Puig i Pere Jorba Jorba

1. Definició de violència
2. Violència en el treball
3. La violència de gènere i la violència sexual
4. Mesures per a prevenir la violència
5. Tractament legal de la violència en el treball

### Mòdul didàctic 5

#### **Desgast professional**

Inés Dalmau Pons, Ramon Ferrer Puig i Pere Jorba Jorba

1. Definició
2. Diagnòstic diferencial
3. Orígens i factors psicosocials
4. Conseqüències del desgast professional

5. Avaluació
6. Intervenció

Mòdul didàctic 6

**Treball a distància**

Inés Dalmau Pons, Ramon Ferrer Puig i Pere Jorba Jorba

1. El treball a distància
2. Aspectes legals
3. Aspectes psicosocials
4. Implementació del TD i prevenció de riscos laborals
5. Avaluació de riscos laborals en els llocs de TD
6. Cas particular: sentència del Tribunal Suprem