



Avaluació de riscos psicosocials

1) Justificació

L'article 40.2 de la **Constitució** manifesta: *Els poders públics [...] vetllaran per la seguretat i higiene en el treball i garantiran el descans necessari, mitjançant la limitació de la jornada laboral, les vacances periòdiques retribuïdes i la promoció de centres adequats* i l'article 43 estableix el dret a la protecció de la salut, i afirma que *correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública mitjançant mesures preventives i mitjançant la prestació i serveis necessaris*.

A l'**Estatut dels treballadors**, en els articles 4, 5, 19 i 20, s'indica el deure que té l'empresari d'aplicar a la seva empresa totes aquelles mesures que garanteixin la seguretat i la salut del personal treballador, protegint-lo de tots els riscos que puguin estar presents en el desenvolupament de la feina, a excepció dels imprevistos, casos fortuïts i de força major aliens a la feina.

Tant en la **Llei 31/1995**, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (BOE núm. 269, de 10 de novembre de 1995), vigent a partir del 10 de febrer de 1996, com en la **Llei 54/2003** de 12 de desembre de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals (BOE núm. 298, de 12 de desembre de 2003) es disposa l'obligatorietat de les empreses d'avaluar els riscos per a la salut i la seguretat dels treballadors i treballadores, amb l'objectiu de planificar i desenvolupar l'acció preventiva. El capítol III, de drets i obligacions, parteix del dret dels treballadors i treballadores a una protecció i reconeix el correlatiu deure de l'empresari de protegir el personal treballador davant dels riscos laborals. D'aquest deure genèric en deriven tots els deures particulars de l'empresari en la matèria. En l'article 6è es preveu que, reglamentàriament, es fixaran els procediments d'avaluació de riscos per a la salut dels treballadors i treballadores, normalització de metodologies i guies d'actuació preventiva.

L'article 14.2. estableix que [...] *l'empresari haurà de garantir la seguretat i la salut dels treballadors al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball. A aquests efectes, en el nou marc de les seves responsabilitats, l'empresari farà la prevenció de riscos laborals mitjançant la integració de l'activitat preventiva en l'empresa i l'adopció de totes les mesures que calgui per a la protecció de la seguretat i la salut dels treballadors, amb les especialitats que es recullen en els articles següents en matèria de pla de prevenció de riscos laborals, d'avaluació de riscos, informació, consulta i participació i formació dels treballadors, actuació en casos d'emergència i de risc greu i imminent, vigilància de la salut, i mitjançant la constitució d'una organització i dels mitjans necessaris en els termes establerts en el capítol IV d'aquesta Llei*.

L'**OMS** defineix el concepte de *salut* de manera integral, considerant-lo com l'estat complet de benestar físic, psíquic i social i no només com l'absència de malaltia dels treballadors i treballadores com a conseqüència de la protecció davant el risc. Així la salut s'entén des del vessant més integral del terme.



Des d'aquesta visió integral del concepte de salut convé tenir en compte el concepte de **factores psicosocials** definit com *conjunt de condicions que es troben presents en una situació laboral i que estan directament relacionades amb l'organització, el contingut de la feina i la realització de la tasca, i que es presenten amb capacitat per afectar tant el desenvolupament del treball com la salut (física, psíquica i/o social) del treballador o treballadora.*

Per aquest motiu, des del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Departament d'Educació s'analitzen els factors psicosocials del personal dels diferents serveis que en depenen.

2) Metodologia

Actualment, l'avaluació inicial dels factors psicosocials es fa mitjançant el qüestionari dissenyat per l'INSHT i adaptat posteriorment al personal docent i PAS. Consta de 75 preguntes amb les quals s'obté informació de 28 subfactors, agrupats en 7 factors. Els factors són: càrrega mental, autonomia temporal, contingut del treball, supervisió-participació, definició de rol, interès pel treballador i relacions personals.

2.1) Factors i subfactors

Càrrega mental

Aquest factor avalua el grau de mobilització (de recursos atencional, de memorització, de càlcul numèric, de raonament lògic, de solució de problemes i presa de decisions...), i l'esforç intel·lectual que ha de fer el/la treballador/a per fer front al conjunt de demandes que rep el sistema nerviós en el transcurs de la realització de la seva feina.

Per a la valoració d'aquest factor s'utilitzen els següents indicadors/subfactors:

- Les pressions de temps, contemplades a partir del temps assignat a la tasca, la recuperació de retards i el temps de treball amb rapidesa.
- L'esforç d'atenció; es mesura considerant la intensitat o l'esforç de concentració o reflexió necessaris per rebre la informació del procés i elaborar les respostes adequades; el temps en què ha de ser mantingut aquest esforç i els aspectes que incrementen l'esforç, com la freqüència i les conseqüències dels errors.
- La fatiga percebuda.
- La quantitat d'informació que es precisa per executar la tasca i el nivell de complexitat.
- La percepció de la dificultat de la tasca.

Dins la comunitat científica hi ha consens a l'hora de conceptualitzar la càrrega mental com un atribut propi de la interacció entre el treballador i la tasca o tasques que desenvolupa.



El concepte de càrrega mental té sentit en aquells casos en què els *requeriments* de la tasca no excedeixen la capacitat de la persona per portar-la a terme. Podem recórrer a aquest concepte quan aquesta premissa es compleix.¹

Mulder (1980) defineix la càrrega mental en funció del nombre d'etapes d'un procés o en funció del nombre de processos requerits per realitzar correctament una tasca i, més particularment, en funció del temps necessari perquè el subjecte elabori, en la seva memòria, les respostes a una informació rebuda. Aquesta definició inclou dos factors de la tasca que incideixen en la càrrega mental:

- **la quantitat i la qualitat de la informació.** La major o menor complexitat de la informació rebuda condicionarà, una vegada superat el període d'aprenentatge, la possibilitat d'automatitzar les respostes;
- **el temps.** Si el procés estimul-resposta és continu, la capacitat de resposta de l'individu pot saturar-se; si, per contra, hi ha períodes de descans o de menor resposta, l'individu pot recuperar la seva capacitat i evitar una càrrega mental excessiva.

A aquests factors s'hi han d'afegir els relatius a les condicions físiques (soroll, temperatura, il·luminació) i psicosocials (relacions jeràrquiques, sistema de comunicació, etc.), en què es desenvolupa la feina, així com d'altres d'origen extralaboral.

Per una altra part, s'ha de tenir en compte l'individu que realitza el treball. Les persones tenim una capacitat de resposta limitada que està en funció de:

- l'edat
- el nivell d'aprenentatge
- l'estat de fatiga
- les característiques de personalitat
- les actituds envers la tasca: motivació, interès, satisfacció, etc.

Si l'execució d'una tasca implica el manteniment prolongat d'un esforç al límit de les nostres capacitats, és a dir, si la quantitat d'esforç que es requereix excedeix la possibilitat de resposta d'un individu, pot donar lloc a fatiga mental. Aquesta es traduirà en una sèrie de disfuncions físiques i psíquiques, acompanyades d'una sensació subjectiva de fatiga i una disminució del rendiment.

Podem distingir entre dos tipus de fatiga. En primer lloc, la fatiga aguda, que es presenta com una reacció homeostàtica de l'organisme per adaptar-se al medi.

El principal símptoma d'aquesta tipologia de fatiga és una reducció de l'activitat, que es dona com a conseqüència de:

1. José Luís Gutiérrez y Otros. *Carga mental y fatiga laboral*. Ediciones Pirámide, 2005.



- una disminució de l'atenció
- una lentitud del pensament
- una disminució de la motivació

Per una altra part, quan hi ha un desequilibri prolongat entre la capacitat de l'organisme i l'esforç que aquest ha de realitzar per donar resposta a les necessitats de l'ambient, pot aparèixer la fatiga crònica. Es dona, no per una sobrecàrrega de treball accidental, sinó per una determinada càrrega que es va repetint. Els seus símptomes, que no solament se senten durant la feina o després que s'hagi acabat, sinó que poden ser permanents, són els següents:

- inestabilitat emocional: irritabilitat, ansietat, estats depressius...
- alteracions del son
- alteracions psicossomàtiques: mareigs, alteracions cardíaques, problemes digestius

Autonomia temporal

Aquest factor mesura en quin grau la persona treballadora gestiona el seu temps de feina i de descans.

Els indicadors/subfactors usats per valorar l'autonomia temporal són els següents: possibilitat d'absentar-se momentàniament de la feina, distribució de pauses, determinació del ritme propi i valoració del ritme.

Contingut del treball

Aquest factor identifica en quin grau el conjunt de tasques que desenvolupa el treballador activen determinades capacitats humanes, responen a una sèrie de necessitats i expectatives dels treballadors i permeten el seu desenvolupament psicològic.

Per a la valoració d'aquest factor s'apliquen els següents indicadors/subfactors: capacitats utilitzades, repetitivitat, importància de la feina, varietat del treball, feina rutinària, motivació per la feina i importància de la feina per a altres.

Supervisió/participació

Aquest factor defineix el grau d'autonomia de decisió del treballador: el grau de la distribució del poder de decisió, respecte a diferents aspectes relacionats amb el desenvolupament de la feina, entre el treballador i la direcció.

Els indicadors/subfactors emprats per valorar l'autonomia temporal són els següents: supervisió, mitjans de participació i graus de participació.

Definició de rol

Aquest factor considera els problemes que poden derivar-se del rol laboral i dins de l'organització atorgat a cada treballador/a.



És avaluat a partir dels subfactors següents:

- *L'ambigüitat de rol*, que es produeix quan es dóna a la persona treballadora una informació inadequada sobre el seu rol laboral o dins l'organització.
- La *conflictitat de rol*, que es produeix quan hi ha demandes de feina conflictives o bé que el treballador/a no desitja complir. Poden donar-se conflictes entre les demandes de l'organització i el valors i creences propis, conflictes entre obligacions de diferents persones i conflictes entre tasques molt nombroses o molt difícils.

Interès pel treballador

Grau amb què l'empresa mostra una preocupació de caràcter personal i a llarg termini per la persona treballadora. La preocupació personal i a llarg termini tendeix a manifestar-se en diversos aspectes: assegurant l'estabilitat en la feina, considerant l'evolució de la carrera professional dels treballadors, facilitant informació i la formació dels i les treballadors/es.

Els indicadors/subfactors emprats per valorar l'interès pel treballador són els següents: promoció, formació, mitjans d'informació i estabilitat en la feina.

Relacions personals

Aquest factor mesura la qualitat de les relacions personals dels/de les treballadors/es i s'avalua mitjançant tres conceptes: possibilitat de comunicar-se, qualitat de les relacions amb altres col·lectius i relacions amb el grup de treball.

2.2) Presentació de resultats

La presentació dels resultats s'ofereix en dos formats, denominats *perfil valoratiu* i *perfil descriptiu*.

Perfil valoratiu

Ofereix la mitjana de les puntuacions del grup estudiat per a cadascun dels factors psicosocials de què consta aquest mètode. Aquestes puntuacions són traslladades a un perfil gràfic en què es presenta una *escala de valors entre 0 i 10*.

En aquest perfil es diferencien tres gradients que indiquen diferents situacions de risc:

- *situació satisfactòria* (0 a 4),
- *situació intermèdia* (4 a 7): les condicions existents poden causar malestar a un cert nombre de treballadors, però no són prou greus per demanar una intervenció immediata. Malgrat això, és una situació que

cal solucionar com més aviat millor, ja que aquests factors poden resultar, en el futur, font de problemes,

- *situació nociva (7 a 10)*: aquests factors requereixen una intervenció immediata. Previsiblement, entre els treballadors afectats per aquests factors hi haurà una gran insatisfacció per la seva feina o una tendència a incrementar l'absentisme o aparició de simptomatologia associada a l'estrès.

A més a més, per a cada factor s'indica el percentatge de treballadors que es posiciona en cada una de les tres situacions.

Perfil descriptiu

Ofereix una informació detallada de com se situen les persones treballadores davant de cada pregunta i permet conèixer el percentatge d'elecció de cada opció de resposta.

2.3) Justificació estadística

Els diferents ítems i factors que constitueixen el mètode han estat analitzats estadísticament per assegurar-ne la fiabilitat i validesa. La consistència interna del mètode s'obté mitjançant les correlacions entre els ítems de cada un dels factors i donen xifres estadísticament significatives.

Per al càlcul de l'estabilitat de les mesures s'ha utilitzat el mètode test-retest.² Per altra banda, els diferents factors són correlacionats amb una mesura d'absentisme referit pels enquestats mateixos, amb l'escala de satisfacció de Warr, Cook i Wall i amb el test de salut total de Langer. Els resultats d'aquestes correlacions es presenten a la taula 1.

Taula 1: Justificació estadística i correlació amb altres variables. *($p < 0.05$), **($p < 0.01$), ***($p < 0.001$)

FACTORES	T.S.T.	ABSENTISMO	SATISFACCIÓN	FIABILIDAD
CM	0.24***	-0.05	-0.17***	0.71***
AT	0.11*	-0.06	-0.22***	0.59***
CT	0.18***	0.24***	-0.38***	0.78***
SP	0.32***	0.13**	-0.64***	0.68***
DR	0.28***	0.09	-0.51***	0.67***
IT	0.14***	0.08	-0.25***	0.56***
RP	0.25***	0.08	-0.35***	0.56***

² Nota tècnica de prevenció 443: Factores psicosociales: metodología de l'avaluació