

BONES PRÀCTIQUES PREVENTIVES PER A LA PREVENCIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS A LA FEINA



13/06/2023

Riscos psicosocials a la feina i mesures preventives

Els riscos psicosocials i l'estrès laboral s'han de prevenir i gestionar de manera satisfactòria independentment de la mida o el tipus d'empresa. L'objectiu d'aquesta guia és ajudar les empreses a aconseguir-ho, cosa que permet millorar el benestar de les seves treballadores i els seus treballadors.

Pla General d'Activitats Preventives 2023



Índex

0.	Introducció	2
1.	Objectius de la guia	4
2.	Obligacions empresarials davant de l'actuació de riscos psicosocials	4
2.1	Criteri tècnic de la Inspecció de Treball i Seguretat Social CT 104/2021	5
2.2	Mètodes d'avaluació de referència	7
3.	Factors de risc psicosocial	7
3.1	L'entorn de treball	8
3.2	Característiques del lloc de treball i el/la treballador/a	8
3.3	Característiques de l'organització	9
3.4	Característiques dels factors de risc psicosocial	11
4.	Risc psicosocial	12
4.1	Estrès laboral	12
4.2	Violència física o psicològica	14
4.3	Inseguretat contractual	15
4.4	Conflicte família-feina	15
5.	Conseqüències dels riscos psicosocials	16
6.	Gestió dels riscos psicosocials	19
6.1.	Preparació i sensibilització	21
6.1.1	Preparació	21
6.1.2	Sensibilització	21
6.2.	Tria de la metodologia d'avaluació i aplicació	22
6.2.1	Identificació factors de risc psicosocial.	22
6.2.2	Tria de la metodologia d'avaluació	23
6.2.3	Aplicació del mètode d'avaluació	23
6.3.	Anàlisi de resultats i elaboració de l'informe	26
6.4.	Intervenció	27
6.5.	Supervisió i seguiment de mesures i resultats	28
7.	Bibliografia	29

0. Introducció

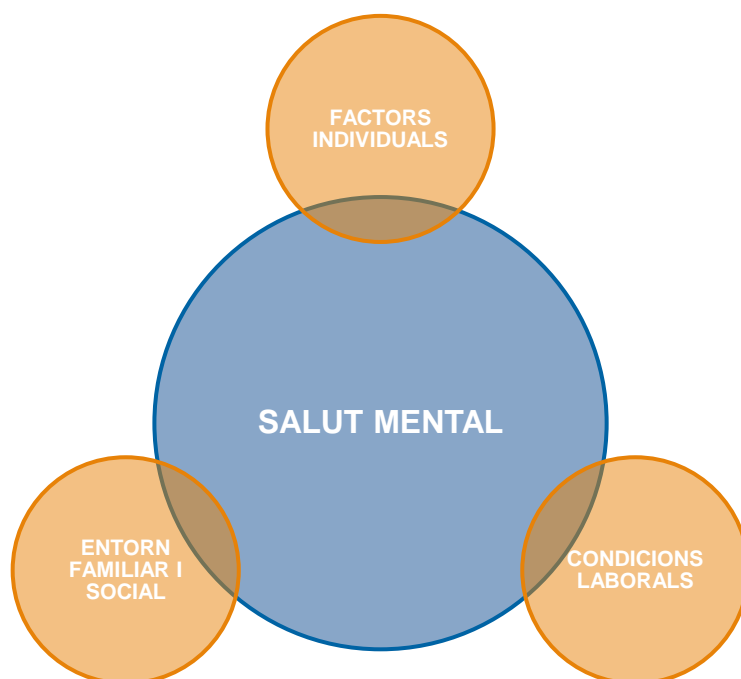
La feina pot ser un factor protector per a la salut mental de la persona treballadora, però també pot contribuir a un dany.

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) defineix la **salut mental** com «un estat de **benestar** en el qual cada individu desenvolupa el seu potencial, pot afrontar les tensions de la vida, pot treballar de manera productiva i fructífera, i pot aportar alguna cosa a la seva comunitat». La salut mental permet fer front als moments d'estrès de la vida, desenvolupar habilitats, aprendre, treballar adequadament i contribuir en la millora de l'avenç de la societat.

Els trastorns de salut mental poden tenir un efecte substancial en tots àmbits de la vida, ja no només afectant la salut física de la persona, sinó també el rendiment laboral i les relacions laborals, familiars i socials.

“Una mala salut mental té un efecte negatiu en el benestar i el funcionament cognitiu, conductual, emocional, social i relacional d'una persona, la seva salut física i la seva identitat personal, així com el seu benestar en relació amb la feina”

Els factors que posen en perill la nostra salut mental (factors de risc psicosocial) venen condicionats per la **persona mateixa i pel seu entorn (familiar, social, laboral)**.



Els entorns laborals amb unes condicions de treball inadequades permeten, entre d'altres, la discriminació i la desigualtat, càrregues de treball excessives, control insuficient del treball, inseguretats laborals, etc.

Totes les persones treballadores tenen dret a un ambient segur i saludable a la feina, ja que, entre altres beneficis, fomenta la bona salut mental i proporciona el següent:

- > **Seguretat:** en garantir un mitjà de vida.
- > **Autoestima:** sentit de confiança, propòsit i assoliment.
- > **Integració:** una oportunitat per a les relacions positives i la inclusió en una comunitat.
- > **Estabilitat:** una base per establir rutines estructurades.

Els entorns de treballs segurs i sans també contribueixen a minimitzar la tensió i els conflictes en aquest àmbit i a millorar la fidelització del personal, així com el rendiment i, a conseqüència, la productivitat i sostenibilitat laboral.

Els riscos per a la salut mental a la feina, també anomenats **riscos psicosocials**, poden estar relacionats amb el contingut de la tasca, l'organització del treball, les característiques específiques del lloc de treball o les oportunitats de desenvolupament professional, entre altres aspectes.

A més a més, cada vegada hi ha més evidències sobre el paper directe i indirecte de l'entorn laboral i psicosocial en els indicadors de salut de l'organització (absentisme, baixes per malaltia, menys productivitat, insatisfacció amb la feina i intenció de plegar).

Els canvis en les organitzacions, els processos de globalització actual i l'exposició dels riscos psicosocials s'han fet més freqüents i intensos, cosa que fa convenient i necessari identificar-los, avaluar-los i controlar-los amb la finalitat d'evitar els seus riscos associats per a la salut i seguretat a la feina.

Com a mostra d'això, cal indicar que per primera vegada es contempla com a focus d'actuació en l'Estratègia Espanyola de Seguretat i Salut Laboral 2023-2027.

Aquesta Estratègia és un instrument de referència per al desenvolupament de polítiques de prevenció de riscos laborals i, sobretot, un marc per al compromís i la col·laboració entre tots els membres que componem aquesta Societat, amb la finalitat d'aconseguir garantir el benestar (tant físic com mental) de la nostra població treballadora.

És per això que els riscos psicosocials ocupen un lloc, cada vegada més destacat, entre les preocupacions de Salut pública als països industrialitzats.

1. Objectius de la guia

En aquesta guia proporcionarem unes pautes de bones pràctiques preventives (en l'àmbit laboral) per millorar el **benestar psicosocial** de les persones treballadores. Amb l'objectiu de reduir l'absentisme, augmentar la productivitat i la satisfacció laboral (influïda, entre d'altres, per la reducció de conflictes i violència en el treball). D'altra banda, amb la prevenció dels riscos psicosocials s'aconseguirà evitar els efectes indesitjats de l'estrès, augmentar la motivació i millorar la conciliació entre l'àmbit laboral, personal i social.

2. Obligacions empresarials davant dels riscos psicosocials

La Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals (LPRL), en l'article 4.7.d, reconeix com a aspectes del treball susceptibles de produir danys i per tant objecte d'activitat preventiva «*totes aquelles altres característiques de la feina, incloent-hi les relatives a la seva organització i ordenació*». Per tant, deixa constància que el dany a la salut pot procedir no només d'instal·lacions, equips de treball o substàncies perilloses que es fan servir a la feina, sinó també d'altres **aspectes d'organització**.



D'altra banda, el Reglament dels Serveis de Prevenció (RSP) reconeix la **psicosociologia** com a disciplina preventiva quan planteja l'existència d'experts en aquesta especialitat com a recurs humà obligatori en els Serveis de Prevenció a fi de desenvolupar adequadament l'activitat preventiva.

A més a més, l'art. 14.2, la LPRL detalla que «*l'empresari haurà de garantir la seguretat i la salut dels treballadors al seu servei en tots els aspectes relacionats amb la feina. A aquests efectes, en el marc de les seves responsabilitats, l'empresari realitzarà la prevenció dels riscos laborals*», també dels riscos psicosocials o relatius a l'organització del treball.

L'empresari té l'obligació de prevenir els riscos psicosocials.

L'acció preventiva davant dels riscos de naturalesa psicosocial (com els altres riscos laborals) passa per l'aplicació dels **principis generals de l'acció preventiva** recollits a l'art. 15 de la LPRL:

- Evitar els riscos.
- Avaluar els riscos que no es poden evitar.
- Combatre els riscos en el seu origen.
- Adaptar la feina a la persona, en particular en el que fa referència a la concepció dels llocs de treball, com també a l'elecció dels equips i els mètodes de treball i de producció, amb l'objectiu específic d'atenuar la feina monòtona i repetitiva i de reduir-ne els efectes en la salut.
- Tenir en compte l'evolució de la tècnica.

- Substituir el que sigui perillós pel que comporti poc o no en comporti cap.
- Planificar la prevenció.
- Adoptar mesures que doni prioritat a la protecció col·lectiva respecte de la individual.
- Facilitar les degudes instruccions als treballadors.

Totes les empreses han d'**avaluar els riscos psicosocials** (LPRL art. 15.1.b) amb l'objectiu de poder eliminar o controlar els riscos d'una manera eficaç.

En el cas dels riscos psicosocials, no hi ha cap normativa específica que indiqui o concreti els mètodes d'avaluació.

D'acord amb el que disposa l'art. 5.3 del RSP, per al cas dels riscos psicosocials els mètodes o criteris que es faran servir seran:

- 1) Normes UNE, guies institucionals o d'altres entitats de prestigi reconegut en la matèria.
- 2) Altres mètodes o criteris fiables i que proporcionin confiança en el seu resultat.

El mètode d'avaluació que es triï ha de complir amb el fet que el seu marc teòric estigui fonamentat en l'evidència científica que expliqui salut, ha de ser participatiu i les tècniques que es facin servir han d'estar validades i ser fiables.

Cal no oblidar que l'empresari està obligat a permetre la participació activa dels treballadors, les treballadores i els seus representants. Concretament, s'ha de consensuar el mètode d'avaluació i totes les qüestions relatives a la seva implantació. També s'hauran de negociar les propostes de mesures preventives i la seva prioritització, adopció i el control de compliment.

2.1 Criteri Tècnic de la Inspecció de Treball i Seguretat Social CT104/2021

D'altra banda, existeixen criteris tècnics desenvolupats per organismes oficials que serveixen d'eina a l'hora de combatre els riscos psicosocials. Per exemple, la Inspecció de Treball i Seguretat Social, en la seva tasca de vigilància del correcte compliment de la LPRL, el **Criteri Tècnic CT 104/2021** en riscos laborals. Aquest criteri:

Estableix, ordena o aclareix alguns elements de la gestió dels riscos psicosocials que sempre han generat debat o hagin creat problemes interferint en els seus processos d'identificació i avaluació.

En aquest document es ratifica l'obligació dels empresaris de tenir degudament en compte la protecció de les seves persones treballadores davant la possible exposició de riscos psicosocials i, per consegüent, l'avaluació i planificació de mesures a adoptar. Mesures que s'integraran en el Pla de Prevenció (i quan escaigui en el d'Igualtat), duent-ne a terme un seguiment per comprovar-ne la implantació i eficàcia.

En aquesta línia, el criteri estableix el contingut mínim que ha de tenir en compte l'avaluació de riscos psicosocials d'una empresa:

- **Identificació i valoració dels factors de risc** (no s'ha de dur a terme de manera intuïtiva o a simple vista). A més a més, aquest criteri sol·licita la comprovació de davant de quin tipus de

situació ens trobem o risc desencadena, és a dir, si els factors de risc identificats i avaluats poden generar:

- > Situació d'estrès laboral.
 - > Situació de violència i assetjament a la feina.
 - > Situacions d'estrès laboral relatives a l'ordenació del temps de treball i la desconexió digital.
 - > Situacions d'estrès no lligats a la feina.
- > **Fonts d'informació** que s'han de tenir en compte. Per exemple:

- > Dades objectives (observació directa i aportació documental de l'empresa).
- > Dades que permetin conèixer la percepció del personal: enquestes, entrevistes, grups de discussió, etc.), a més de la informació que proporcionen els delegats o representants dels treballadors.



- > **Protecció de la intimitat i confidencialitat de les dades.** Els qüestionaris, les entrevistes o un altre tipus d'actuacions (de les quals s'obtingui informació per part dels participants) i que s'introdueixin en l'avaluació poden ser anònims o no ser-ho, en aquest últim cas sempre que ho autoritzi el/la treballador/a i es garanteixi la confidencialitat de les dades.
- > **Tria del procediment i el mètode d'avaluació** (vàlida i fiable). El tècnic avaluador, tenint en compte la participació de les persones treballadores, o si escau del seu representant, és qui ha de prendre la decisió sobre el procediment que caldrà seguir. Aquesta tria és necessària per facilitar o agilitar tot procés d'avaluació de riscos, principalment en empreses de mida mitjana o grans, o d'estructura complexa, i més tractant-se de l'àmbit psicosocial del qual tothom es creu amb capacitat suficient per jutjar.

Recordem que les tècniques o els mètodes utilitzats hauran d'acreditar la confiança requerida en l'art. 5.2 del RSP, i proporcionar un grau de vàlida i fiabilitat reconegut, per tant, hauran d'estar avalades per organismes nacionals o internacionals, o entitats de prestigi acreditat. Es podrà optar, en funció de cada cas, per tècniques de tipus quantitatiu o qualitatiu (o una combinació de totes dues). Això sí, un cop vegada seleccionat/s el/s mètode/s no es podrà modificar o adaptar en el seu disseny i contingut.

Aquelles tècniques la finalitat de les quals no sigui la identificació i valoració dels riscos psicosocials no es podran fer servir per a l'avaluació, encara que sí com a informació complementària per a aquesta.

- > **Ús de tècniques qualitatives.** Molt apropiades quan calgui per aprofundir o aclarir els resultats obtinguts en tècniques quantitatives, o en empreses de mida petita que així sigui aconsellable.

➤ **Eines d'avaluació complementàries.** Quan el mètode triat no abasta tots els factors de riscos psicosocials presents en l'empresa, es procedirà a fer servir altres eines complementàries d'avaluació. Aquesta situació sol donar-se en certs supòsits:

- Exposició a violència física o de tercers
- Acompliment de feines en solitari
- Feines a torns i nocturns
- Teletreball o activitats que exigeixen una connexió contínua

➤ Ús de **mètodes d'avaluació més simplificats** en empreses petites (eina EVALUA-T disponible al portal Prevencion10.es de l'INSST).

➤ Constitució d'**unitats d'anàlisi** atenent a la **diversitat**. Es tindran en compte aspectes com ara gènere, edat, discapacitat, antiguitat, tipus de contracte, horari, origen cultural, modalitat de treball, etc., a l'hora de constituir les unitats d'anàlisi. El nombre d'unitats d'anàlisi serà coherent, no sent excessiu per no complicar el procés.

L'avaluació s'estructurarà en unitats d'anàlisi formades per llocs de treball o agrupacions de llocs exposats als mateixos factors de risc psicosocial.

2.2 Alguns mètodes de referència

Cal destacar el mètode **FPSICO 4.0** desenvolupat per l'Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (INSST). És una aplicació informàtica per dur a terme una avaluació dels factors de risc psicosocial.

També hem de fer esment del mètode **CoPsoQ**, que ha adquirit gran reputació internacional, per la qual cosa es pot fer servir amb total garantia per avaluar els riscos psicosocials. **ISTAS21** és la seva adaptació per a l'Estat espanyol. Constitueix una eina de mesura de riscos psicosocials, facilita la localització dels problemes i el disseny de solucions adequades per millorar l'organització del treball.

3. Factors de risc psicosocial

L'Organització Internacional del Treball (OIT) va definir els **factors psicosocials** el 1984, en termes de *“les interaccions entre el treball, el medi ambient, la satisfacció a la feina i les condicions de la seva organització, per una banda, i per l'altra, les capacitats de les persones treballadores, les seves necessitats, la seva cultura i la seva situació personal fora del centre; tot això, a través de les percepcions i experiències, pot influir en la salut i en el rendiment i la satisfacció laboral”*.

És a dir, els **factors psicosocials** són les condicions que es troben presents en una situació laboral, mitjançant les diferents interaccions, i que tenen la capacitat d'afectar, **positivament o negativament**, tant el benestar o la salut (física, psíquica i social) de la persona treballadora com el desenvolupament de la seva feina.

Podem fer la següent classificació dels **factors de risc psicosocial**:

3.1 L'entorn de treball	3.2 Característiques del treball i la persona treballadora	3.3 Característiques de l'organització
<ul style="list-style-type: none"> • Condicions ambientals • Característiques del lloc de treball 	<ul style="list-style-type: none"> • Contingut del treball • Ritme de treball • Càrrega de treball • Acompliment de rol • Autonomia i control del treball • Jornada de treball 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organitzacional • Estructura organitzacional • Clima laboral • Relacions interpersonals • Comunicació • Participació i presa de decisions • Lideratge • Formació i desenvolupament de carrera

3.1 L'entorn de treball

> **Condicions ambientals:** serien les condicions de l'entorn que poden afectar la comunicació, la concentració, el desenvolupament de tasques de les persones treballadores i la seva salut. Aquestes condicions ambientals engloben:

- > Agents físics (soroll, temperatura, il·luminació, etc.).
- > Agents químics (fum, pols, productes químics, etc.).
- > Agents biològics (virus, bacteris, fongs, etc.).

> **Característiques del lloc de treball:** comprèn l'entorn físic en el qual treballa la persona i que ha d'estar adaptat perquè pugui fer correctament les seves tasques:

- > Equips de treball (ordinador, màquines, vehicles, etc.).
- > Confort ergonòmic i espai de treball.
- > Ordre i neteja.

3.2 Característiques de la feina i de la persona treballadora

> **Contingut de la feina:** grau en què el conjunt de tasques que exerceix la persona treballadora activen una certa varietat de capacitats, responen a una sèrie de necessitats i expectatives i en permeten el desenvolupament psicològic.

> **Ritme de treball:** és el temps que necessita la persona treballadora per fer les seves tasques.

> **Càrrega de treball:** exigència qualitativa i quantitativa de la tasca que s'ha de fer, tant per excés com per defecte.

- > **Desenvolupament del rol:** funcions que exerceix cada persona en l'organització. Alguns problemes derivats del desenvolupament del rol sorgeixen de:
 - > **Ambigüitat del rol:** situació que es produeix quan no estan clarament definides ni les tasques a exercir ni les expectatives. Els objectius de la feina, les responsabilitats de la persona, la comunicació, les relacions i els procediments no estan clars.
 - > **Conflicte del rol:** les demandes o exigències que s'esperen de la persona són incompatibles.
 - > **Sobrecàrrega del rol:** quan la persona té massa obligacions per complir en un període de temps en concret

- > **Autonomia i control de la feina:** capacitat de la persona treballadora per decidir el què, com i quan dur a terme les seves funcions laborals.

- > **Jornada de treball:** és el temps de treball de què es disposa per dur a terme les tasques. Afecta els hàbits de la persona, les relacions interpersonals i la participació en l'empresa.



Cal destacar:

- > **Descansos:** necessaris amb una durada i una freqüència adequades per evitar sobrecàrrega física o mental.
- > **Treball a torns i nocturns:** és necessari permetre una planificació amb suficient antelació, amb opcions de poder intercanviar-se el torn i intercalar els dies de rotació amb els descansos.
- > **Horaris:** depenent de les característiques i del tipus de feina, poden ser fixos o flexibles, incloent-hi la possibilitat de la realització d'hores extres. També pot donar-se el cas que la persona treballadora faci les seves tasques a casa.

3.3 Característiques de l'organització

- > **Cultura organitzacional:** formada per una sèrie d'elements que es van acollint i compartint fins a fer-se propis i identificatius de l'organització. Els elements que componen la cultura organitzativa són els següents: valors, patrons de comportament, artefactes (logos, lemes), etc.

- > **Estructura organitzacional:** distribució de les persones treballadores de l'empresa en subsistemes per poder complir-ne els objectius i la missió. Aquests subsistemes adquireixen funcions específiques per cadascun d'ells, un ordre jeràrquic de comandament i comunicació. Alguns factors de riscos es poden trobar en:

- **Formalització:** compliment de procediments i normes per complir uns objectius concrets. Si és excessiva, pot generar frustració i incapacitat a l'hora de complir la seva comesa.
- **Centralització de la presa de decisions en els nivells superiors,** anul·lant la possibilitat de participació per part de la resta.
- **Complexitat vertical:** estructura amb excessius nivells jeràrquics

- **Clima organitzacional:** comprèn les sensacions i les impressions generades per la plantilla d'una empresa i que es materialitza en les actituds per relacionar-se entre si. Quan les relacions laborals dins d'una empresa són òptimes entre el personal, el clima serà satisfactori, positiu i, per tant, productiu.

- **Relacions interpersonals:** relacions entre els diferents membres que engloben una organització. Una mala relació interpersonal es pot deure a:
 - Diferents formes de procedir davant de compliments d'objectius o tasques assignades.
 - Les exigències o característiques de la feina incideixen directament en la persona treballadora, i en conseqüència, predisposa a afectar de forma negativa la seva relació amb les persones del seu entorn.
 - Insatisfacció de les condicions de treball.
 - Poques habilitats socials.
 - Relacions interpersonals no relacionades amb el treball que l'afecta negativament.

- **Comunicació:** és la transferència i el coneixement d'informació. Una bona comunicació garanteix conèixer les funcions i executar correctament les tasques. La comunicació contribueix a la distensió i a la solució de situacions conflictives dins de l'empresa.

- **Participació i presa de decisions per part de les persones treballadores de l'empresa,** permetent expressar-se, fer aportacions, suggeriments i crítiques constructives.



- **Lideratge:** capacitat de gestionar un grup de persones perquè executin correctament les seves tasques encaminades al compliment d'uns objectius marcats. Pot ser una font d'estrès, ja sigui per assumir la responsabilitat que suposa liderar l'equip, la dedicació que implica la seva supervisió, per falta d'habilitats de lideratge, no arribar al compliment d'objectius, etc.

De lideratge, n'hi ha diferents tipus:

- **Lideratge directiu:** el líder mostra als seguidors el que s'espera d'ells, dona directrius clares i concretes sobre com acomplir les tasques i programa la feina.

- **Lideratge de suport:** el líder mostra preocupació pel benestar i les necessitats de les persones que són a càrrec seu, mentre intenta crear un ambient de treball plaent.
 - **Lideratge orientat als assoliments:** el líder estableix objectius rigorosos i espera que els seguidors compleixin al més alt nivell.
 - **Lideratge participatiu:** és el que es fa servir quan el líder consulta el personal, demana suggeriments i els té en compte abans de prendre decisions.
- **Formació i desenvolupament de carrera:** cada lloc de treball requereix unes aptituds i habilitats específiques per poder fer les seves tasques correctament i de manera eficaç. Per assolir-hi, cal que tota persona treballadora tingui una formació inicial i periòdica per al seu correcte acompliment i per a l'adaptació de possibles canvis.

3.4 Característiques dels factors de risc psicosocial

Els factors de risc psicosocial tenen característiques pròpies:

- **Són imprecisos.** Són difícils de delimitar en l'espai o concretar-los en un moment determinat, a diferència d'altres factors de risc laboral de diferent naturalesa (per exemple, els riscos de seguretat o higiènics es poden vincular al desenvolupament o a l'exposició d'una activitat concreta en un espai i temps concret).
- **Són difícils d'avaluar.** Un dels grans problemes dels factors de riscos psicosocials és la dificultat per trobar unitats de mesura objectives. Molts riscos de naturalesa higiènica o ergonòmica (il·luminació, temperatura, soroll, esforç, etc.) es poden mesurar amb unitats pròpies, però els factors organitzacionals no tenen unitats pròpies de mesura.
- **Interfereix o agreuja les conseqüències d'altres riscos.** L'augment dels factors psicosocials de riscos suposa habitualment un augment dels riscos de seguretat, d'higiene i d'ergonomia (i viceversa), cosa que afecta negativament la salut de la persona treballadora.
- **Ambigüitat en l'àmbit legal.** Encara que sí que es recull l'obligació, per part de l'empresa, de garantir la seguretat i la salut en tots els aspectes relacionats amb el treball (d'acord amb l'art. 14.2), en el cas dels riscos psicosocials no existeix una normativa específica que indiqui o concreti els mètodes d'avaluació i consegüent planificació de l'acció preventiva.
- **Estan moderats per altres factors.** Els factors de riscos psicosocials afecten la persona treballadora a través de les seves pròpies característiques contextuais i personals. Els factors psicosocials estan mesurats per la percepció, l'experiència i la biografia personal. Depenen de les variables personals de cada individu.
- **Dificultat d'intervenció.** La intervenció psicosocial sol requerir terminis no immediats i resultats no assegurats. Malgrat això, s'ha de treballar i apostar per la millora contínua dels riscos psicosocials en les empreses.

4. Riscos psicosocials.

Els **riscos psicosocials** són les conseqüències negatives en la salut que generen els factors de risc psicosocial. Són **fets, situacions o estats de l'organisme** amb una alta probabilitat de danyar la salut de les persones treballadores de forma significativa, interferint negativament en la productivitat i sostenibilitat de les empreses.

Com veurem en el següent apartat, existeixen evidències sòlides que indiquen una associació entre malalties relacionades amb el treball i l'exposició a riscos psicosocials, així com d'una

interacció entre riscos psicosocials i físics, que produeixen una gran varietat d'efectes negatius a escala individual i organitzativa.

Els **riscos psicosocials més comuns** són:

4.1 Estrès laboral. Es considera el primer risc psicosocial. Algunes definicions d'aquest concepte són:

“L'estrès en el treball és un conjunt de reaccions emocionals, cognitives, fisiològiques i del comportament a certs aspectes adversos o nocius del contingut, l'organització o l'entorn de treball. És un estat que es caracteritza per alts nivells d'excitació i d'angoixa, amb la freqüent sensació de no poder fer front a la situació.”

(Comissió Europea, 2000)

“L'**estrès laboral** és la resposta de les persones davant unes demandes i unes pressions a la feina que no es corresponen amb els seus coneixements i habilitats i que posen en perill la seva capacitat de resistència”.

(OMS, 2003)



Actua com a resposta, generalment, davant l'exposició als factors psicosocials de risc i apareix quan:

- Les demandes laborals superen els recursos de la persona treballadora (altes exigències de treball que no s'ajusten amb el coneixement i les habilitats de la persona treballadora, sobretot quan es té poc control sobre la feina i reben poc suport per part de l'empresa).
- Es veuen exposats a situacions crítiques.
- Existeix un desequilibri entre l'alt esforç i la baixa recompensa rebuda.

La percepció de la persona té un paper crucial de manera que, si aquesta no percep una situació com estressant, no patirà els símptomes.

En canvi, encara que disposi dels recursos per fer-hi front, si percep alguna amenaça, pot acabar sofrint els efectes de l'estrès.

Un dels tipus d'estrès més coneguts en l'actualitat és el “burnout” o síndrome d'estar cremat.

➤ **“Burnout” o desgast professional.** És el procés d’estrès crònic laboral i organitzacional, acumulat en el temps, que acaba en un estat d’esgotament emocional i fatiga desmotivadora per a les tasques laborals.

La definició més estesa i generalitzada prové de Maslach i Jackson (1986) *“síndrome d’esgotament emocional, despersonalitzat i reduïda realització personal que pot aparèixer en persones que treballen amb gent d’alguna forma”*.

Algunes **característiques del “burnout”** són:

- **Esgotament emocional:** quan les exigències del lloc de treball de la persona causen fatiga o pèrdua d’energia per actuar o respondre davant d’una situació, fet o esdeveniment.
- **Despersonalització:** aparició de sentiments, actituds i respostes negatives, distants i fredes per part de la persona treballadora.
- **Baixa o falta de realització personal:** actitud negativa i frustració envers la feina i el seu paper en aquesta.



Per a més informació, recomanem consultar tot el material divulgatiu sobre **burnout** que podran trobar a la nostra **[campanya de prevenció de riscos psicosocials](#)** en aquest **[enllaç](#)**.

4.2 Violència física o psicològica. La violència a la feina, en les seves diferents formes, és probablement el segon risc psicosocial en ordre d'importància. La violència és probablement un tret de les noves formes i estils de vida predominantment urbana, anònima, accelerada i competitiva.

La violència pot ser exercida entre companys/anyes de treball o entre persones que sol·liciten els seus serveis.



L'OIT (Organització Internacional del Treball) defineix la violència laboral com *tota acció, incident o comportament que s'aparta del que és raonable en la qual una persona és assaltada, amenaçada, humiliada o lesionada com a conseqüència directa de la seva feina*. L'OMS (Organització Mundial de la Salut) la defineix com *l'ús intencional del poder, amenaça o efectiu, contra una altra persona o un grup, en circumstàncies relacionades amb la feina, que causi o té un alt grau de probabilitat de causar lesions, mort, dany psicològic, mal desenvolupament o privació*.

Dins de la violència en l'àmbit laboral ens podem trobar:

➤ **Violència física**

Agressió física sobre el treballador (empentes, coces, cops de puny, mossegades, punyalades, trets, etc.) o aquella que pugui causar danys en propietats de l'organització o del personal.

➤ **Assetjament laboral o mòbing**

"És una forma de comportament negatiu entre companys o entre superiors jeràrquics i subordinats pel qual la persona en qüestió és humiliada i atacada diverses vegades, directament o indirectament per una o més persones amb el propòsit i amb l'efecte d'alienar-la". Comitè Consultiu de la Comissió Europea per a la seguretat, la higiene i la protecció de la salut en el treball (2001).



Per ampliar la informació, consulta les nostres fitxes, audiovisuals i materials interactius sobre mòbing i agressió en el lloc de treball, disponibles al nostre web corporatiu en aquests enllaços:

[Campanya de riscos psicosocials](#)

[Material interactiu riscos psicosocials](#)



> **Assetjament sexual**

“La conducta de naturalesa sexual o altres comportaments basats en el sexe que afecten la dignitat de la dona i de l’home en el treball, inclosa la conducta de superiors i companys, constitueix una violació intolerable de la dignitat dels treballadors o aprenents i que resulta inacceptable si: Aquesta conducta és indesitjable, irraonable i ofensiva per a la persona que n’és objecte, la negativa o la submissió d’una persona a aquesta conducta per part de l’empresari o de treballadors.” Recomanació 92/31 de les Comunitats Europees, relativa a la protecció de la dignitat de la dona i de l’home en el treball.

Podeu consultar la nostra guia de prevenció de l’assetjament a través del següent [enllaç](#).

4.3 Inseguretats contractual. És la preocupació sobre l’existència del lloc de treball en el futur. També pot definir-se com una amenaça percebuda de característiques de treball diferents, com ara la posició dins d’una organització o les oportunitats de carrera. Quan les condicions contractuals són pitjors, més contingents i temporals, les condicions de treball també empitjoren i s’associen a índexs d’accidents més alts i més problemes de salut.



En la seguretats contractual, es poden diferenciar quatre aspectes:

- > el baix nivell de certesa sobre la continuïtat del contracte,
- > el baix nivell de control sobre el nombre d’hores de treball i sobre les seves condicions,
- > el baix nivell de protecció social (desocupació o discriminació),
- > el baix nivell de control sobre la paga o el salari.

4.4 conflicte família-feina. Apareix quan les pressions de la família i la feina són incompatibles i la persona presenta incapacitat per equilibrar l’atenció en tots dos contextos.

La Llei 39/1999, de 5 de novembre, per promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores mostra clarament la importància que es dona al tema. Un dels objectius de la llei és mirar de facilitar la conciliació entre els drets fonamentals dels treballadors i articular un marc genèric que ho possibiliti.



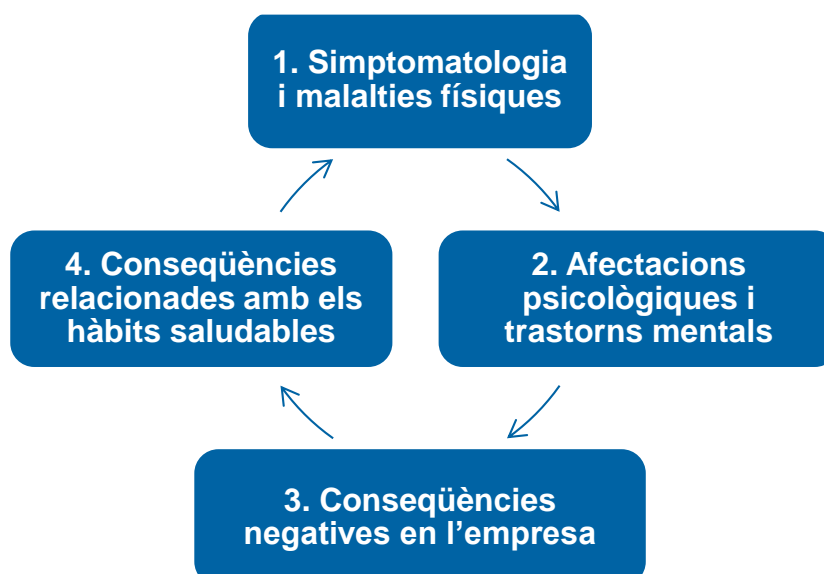
Per a més informació, pot consultar la nostra fitxa informativa **conciliació laboral i familiar** disponible en aquest [enllaç](#).

5. Conseqüències dels riscos psicosocials

Els riscos psicosocials generaran una sèrie de conseqüències que afectaran negativament les conductes i les actituds de les persones treballadores, la seva salut física i mental, l'acompliment de les seves funcions laborals i el funcionament de l'empresa. D'aquesta manera, queden afectades les seves relacions socials i familiars i el seu estil-qualitat de vida.

En funció del tipus de risc, la seva freqüència, intensitat, durada, predicció, controlabilitat i el significat que hi doni la persona, les repercussions seran més o menys greus.

Les conseqüències que poden generar els factors psicosocials les dividirem en:



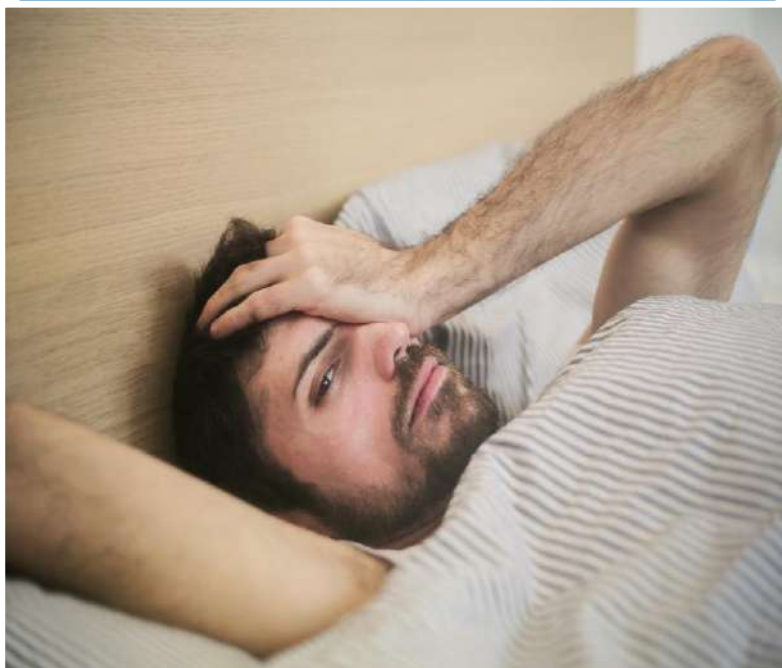
1. Simptomatologia i malalties físiques



- **Mal de cap, cefalea i migranya**
- **Trastorns cardiovasculars:** hipertensió, hipotensió, arrítmies, etc.
- **Trastorns musculoesquelètics:** tremolors, tics, contractures musculars, etc.
- **Trastorns respiratoris:** asma, hiperventilació, sensació de falta d'aire, etc.
- **Trastorns gastrointestinals:** restrenyiment, diarrea, úlcera pèptica, dispèpsia, còlon irritable, acidesa gàstrica, etc.
- **Trastorns dermatològics:** sensació de picor a la pell, sudoració excessiva, dermatitis, alopecia, etc.

2. Afectacions psicològiques i trastorns mentals

- **Baixa estima**, baixa tolerància a la frustració
- **Estrès**
- **Ansietat**
- **Depressió**
- **Altres trastorns mentals:** trastorns alimentaris, trastorns obsessivocompulsius, trastorns psicossomàtics, esquizofrènia, trastorns sexuals, etc.
- **Afectació a les capacitats cognitives**



3. Conseqüències relacionades amb els hàbits saludables



- **Abús de substàncies** (cafè, tabac, alcohol i altres drogues)
- Problemes per agafar el son i **insomni**
- **Disminució de la gana**
- **Deterioració de relacions socials i familiars**

4. Conseqüències negatives en l'empresa

- **Degradació de l'ambient de treball**
- **Absentisme o presentisme o intencions d'abandonament**
- Augment de la sinistralitat laboral. **Augment de les baixes laborals i de la seva durada**
- **Rotació personal**
- **Menys motivació, productivitat, rendiment i satisfacció laboral**
- **Menys compromís i implicació amb el treball i l'organització**
- **Accidents i danys** cap a un/a mateix/a o terceres persones
- **Deterioració del material i eines**
- Adopció de **conductes contra els interessos de l'empresa**
- **Pèrdues econòmiques.**



6. Gestió dels riscos psicosocials

La gestió dels riscos psicosocials ha de formar part del Sistema General de Gestió de l'empresa, a través de la implantació i aplicació d'un Pla de Prevenció de Riscos Laborals.

Com ja hem vist a l'apartat 2, existeix obligació legal de protegir a la població treballadora contra tots els riscos en el lloc de treball.

La persona empresària està obligada a protegir les persones treballadores contra els riscos psicosocials, de la mateixa manera que ho fa contra als riscos d'una altra naturalesa: seguretat, higiènics o ergonòmics.

Beneficis per a la plantilla i l'empresa

Una adequada gestió dels riscos psicosocials presents en l'organització implica la realització d'una planificació de les mesures preventives que escaiguin per eliminar, reduir i controlar aquests riscos. Això no només ajuda a preservar la salut de les persones treballadores, sinó que proporciona grans oportunitats per optimitzar la gestió empresarial.

L'Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball EU-OSHA assenyala els beneficis d'un entorn de treball en el qual es prevenen els riscos psicosocials:



Persona treballadora

- Més benestar i satisfacció laboral.



Empreses

- Personal sa, motivat, productiu.
- Millora general del rendiment, índex més baix d'absentisme i presentisme, així com índex més baix d'accidents i lesions i menys rotació.



Societat

- Deducció dels costos i càrregues per a les persones i la societat en el seu conjunt.

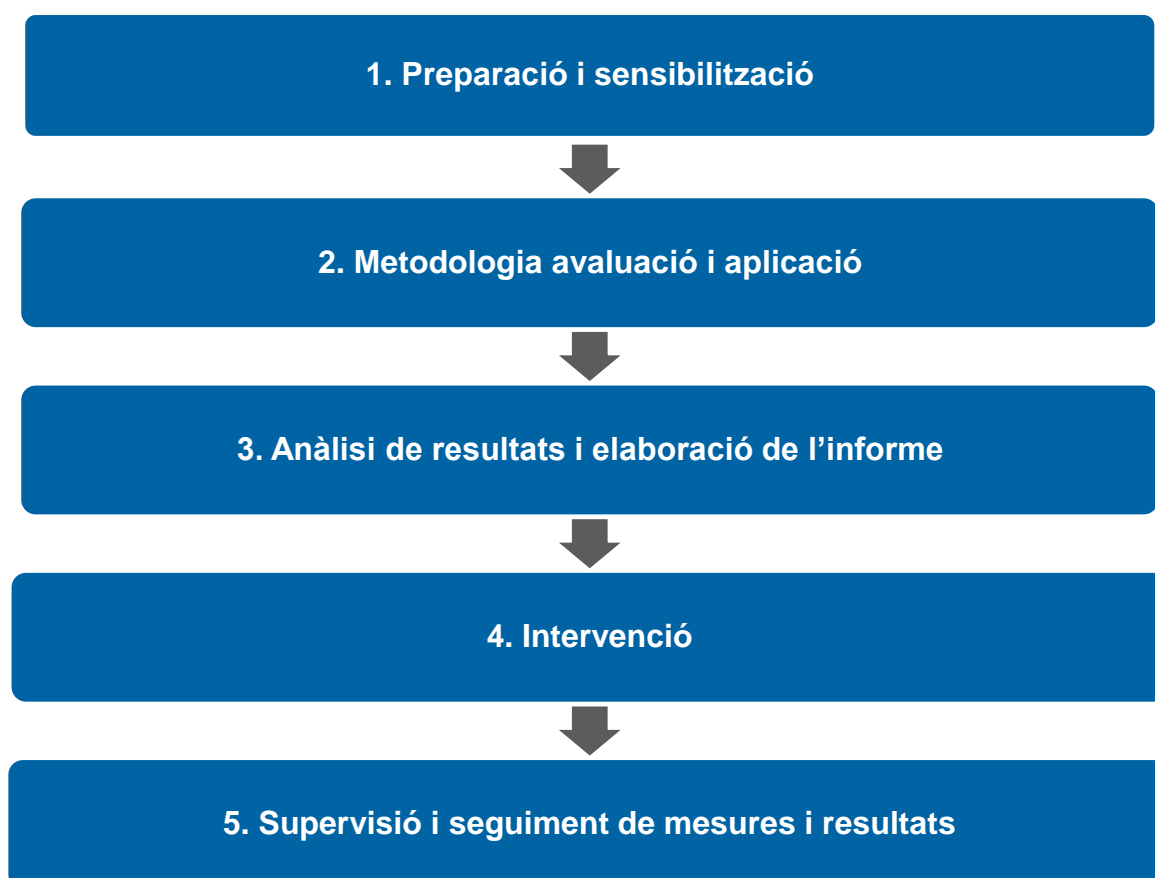
Actuació davant dels riscos psicosocials

Per evitar l'aparició de riscos psicosocials i aconseguir el màxim benestar mental, físic i social, tant en la plantilla com en l'organització, hauran de ser examinades i modificades, en els casos que sigui necessari, les funcions de les persones treballadores de cada lloc de treball i les característiques de l'organització.

Perquè tot el procés de gestió de riscos psicosocials tingui èxit, s'han de tenir en compte, prèviament, unes condicions:

- > Hi ha d'haver un **compromís** i una **predisposició** (motivació, implicació, cooperació i confiança) per part de totes les persones implicades en el procés.
- > L'empresa ha de **complir** amb les **obligacions** relacionades en **matèria preventiva**.
- > En aquest sentit, **disposar de recursos econòmics**, materials suficients i adequats que garanteixin la implantació de tot el procés.
- > Assumir la **implantació** de les **mesures necessàries** per garantir l'èxit. Les mesures s'han d'aplicar tant individualment com de l'organització.
- > S'han d'elaborar **recursos addicionals** com ara guies, protocols, etc., que reflecteixin les mesures d'actuació. S'ha de formar i informar tota la plantilla sobre aquestes mesures.

El **procés d'avaluació de riscos psicosocials** per assolir una prevenció, reducció o eliminació de riscos psicosocials comprèn les etapes següents:



6.1 Preparació i sensibilització

6.1.1 Preparació. Aquesta primera etapa, la preparació, consisteix a **dissenyar** tot el procés d'avaluació de riscos psicosocials i **calcular els recursos**. Per fer-ho, és necessari, en funció de les característiques i la mida de l'empresa, establir un **grup de treball**, format per representants de les persones treballadores, representants de la direcció de l'empresa i comptar amb l'assessorament tècnic de la modalitat preventiva de l'empresa. Aquest grup de treball serà l'encarregat de liderar, concretar i acordar les diferents etapes del procés, participant activament en totes. És recomanable que disposin de formació específica en matèria preventiva d'acord amb les funcions que exerciran.

6.1.2 Sensibilització. Consisteix a donar a conèixer la problemàtica en el lloc de treball, atès que no tothom sap què són els riscos psicosocials i per què s'han de gestionar a la feina. És important començar conscienciant tota la plantilla pel que fa a aquest assumpte i obtenir el compromís per part de tots els membres que formen part d'una empresa, a l'hora de prevenir i gestionar de manera activa els riscos psicosocials en el lloc de treball.



Poden identificar-se tres assumptes clau:

- > Assegurar-se que tots saben el que són els riscos psicosocials, les seves causes, les seves conseqüències i la importància de demanar ajuda al més aviat possible. Comunicar aquest missatge de forma clara i senzilla a través de fullets, cursos breus, xerrades informals o, simplement, parlant directament amb el personal.
- > Obtenir el **compromís** de totes les parts implicades, especialment per part de l'empresari i dels comandaments intermedis.

Per obtenir aquest compromís i mostrar-lo davant del personal, és important:

- > Reconèixer que els riscos psicosocials poden afectar a la salut i seguretat de les persones treballadores i que haurien de reduir-se o gestionar-se.
- > Comprendre'n l'impacte i els problemes de salut derivats d'aquests riscos poden tenir en la seva empresa.
- > Comprendre els beneficis per a l'empresa. Aquests beneficis poden incloure un augment en el rendiment, un nombre més reduït de baixes laborals, un compromís i una dedicació més grans dels treballadors, un increment de la seguretat laboral o una menor quantitat d'abandonaments de treballadors de l'organització.

> Per garantir el compromís de totes les persones implicades, és important demostrar la implicació a través d'un lideratge sòlid, tot definint una **política en matèria de gestió de riscos psicosocials**.

A l'hora de desenvolupar una política d'aquest tipus, és important assegurar-se de:

- > Garantir la consulta i participació de les persones treballadores (o en aquest cas, dels seus representants). És necessari que es garanteixi una participació equilibrada de dones i homes, tenint en compte la diversitat de la plantilla.
 - > Els passos que se segueixin estiguin basats en evidències i siguin clars. Dissenyar un mètode de gestió que compregui les etapes enunciades anteriorment: preparació, sensibilització, identificació, tria del mètode i avaluació, anàlisi de resultats, intervenció, supervisió i seguiment de resultats.
 - > Els rols i les responsabilitats derivats d'aquesta política, així com els passos que se seguiran per a la seva implantació, han de ser clars.
 - > Provisió d'un sistema regular de supervisió i avaluació dels possibles riscos d'estrès i de les mesures adoptades per gestionar-los.
- > Un cop elaborada, desenvolupar i donar a conèixer, als treballadors, la política en matèria de gestió de riscos psicosocials que seguirà l'empresa.

6.2 Tria de la metodologia d'avaluació i aplicació.

6.2.1 Identificació factors de risc psicosocial

S'han d'identificar els factors de risc psicosocial, avaluar-los i prioritzar, a través d'una planificació, les mesures d'actuació, com es fa amb la resta de riscos laborals.

S'avaluaran l'exposició a factors de risc psicosocial per als quals hi hagi evidència científica raonable i demostrada que afecten negativament la seguretat i salut de les persones treballadores.

Un cop ja s'ha dissenyat el mètode d'avaluació de riscos psicosocials, amb totes les seves etapes, i s'ha definit i difós una política en aquesta matèria, es farà una anàlisi prèvia, recopilant tota la informació per **identificar possibles factors de risc psicosocial**, amb l'objecte de valorar-los posteriorment.



En aquest sentit, el grup de treball establert pot dur a terme les actuacions següents:

- > **Entrevistar o fer qüestionaris**, tant a la direcció com a les persones treballadores, per obtenir informació rellevant que faciliti la identificació de fonts de risc.
- > **Observar** com duen a terme les seves funcions, les interaccions que hi ha entre ells/elles i les característiques del lloc de treball-empresa.
- > **Analitzar** documents, estadístiques i informes en els quals es descriguin **dades generals sobre l'empresa** (antiguitat, organigrama, instal·lacions, equipaments, horaris, salaris, pla d'igualtat, etc.), aspectes que afectin el **personal** (dades d'absentisme, sinistralitat, incapacitats declarades, rotacions, abandonaments, prevencions, sancions, situacions de conflicte o violència registrades, característiques de la plantilla atenent al sexe, edat, diversitat, antiguitat, etc.) i **producció** (qualitat, índexs de producció, etc.).

Per identificar factors de risc psicosocial és necessari recollir informació sobre les condicions de treball, llocs de treball amb les seves funcions i tasques desenvolupades, presència de treballadors/ores especialment sensibles, relacions interpersonals, característiques de l'empresa, etc.

6.2.2 Tria de la metodologia d'avaluació

Ja hem comentat diverses vegades que no hi ha cap normativa que estableixi l'obligatorietat de fer servir un mètode concret. La tria de la metodologia d'avaluació que se seguirà ha de ser adequada a les característiques de l'empresa, permetent l'anàlisi i valoració de tots els factors de risc psicosocial que han estat identificats i ha de proporcionar un **resultat vàlid i fiable, amb finalitat preventiva**. La persona tècnica de prevenció, dins del grup de treball, prendrà la decisió del mètode que se seguirà sota aquest criteri, prèvia consulta a totes les parts implicades.

Existeixen dos tipus d'eines:

> **Metodologies quantitatives (qüestionaris)**

Es fan servir per determinar la **quantitat d'una característica o fenomen**. Es caracteritzen per oferir més garanties de validesa i fiabilitat en els resultats, per oferir la possibilitat d'homogeneïtzar i estandarditzar el procés d'avaluació, per poder comparar resultats per departaments, àrees, etc. Són molt adequades per a empreses mitjanes o de mida gran o que presentin algun tipus de complexitat en la seva estructura (per exemple, dispersió geogràfica).

Tipus de metodologies quantitatives: PSICO 4.1, ISTAS21 (comentades a l'apartat 2) o unes altres que recorren a l'ús de qüestionaris.



> Metodologies qualitatives (entrevistes o grups de discussió)

Descriuen i **interpreten una característica o fenomen** (per què, com, quan, on, etc.). Recopilació d'opinions, percepcions, actituds, motivacions i propostes de millora de les persones afectades. Aquestes eines permeten obtenir un coneixement exhaustiu de la problemàtica i de la causa dels factors de risc psicosocials, cosa que permet interpretar millor els resultats i, per tant, el pla de mesures. Són molt recomanables per complementar la informació obtinguda a través de metodologies quantitatives. Són molt adequades per a empreses de mida petita on no és possible mantenir l'anonimat.

Solen dur-se a terme per aplicar aquest tipus de metodologies, entrevistes o grups de discussió.

Entrevista: és mantenir una conversa directa amb un/a treballador/a prèviament seleccionat/ada, mitjançant un guió elaborat, però alhora deixant llibertat d'expressió.

Grup de discussió: és mantenir un debat de grup constituït per un moderador i diversos treballadors/ores, prèviament seleccionats/ades, de tal manera que els permeti expressar i intercanviar les seves opinions.



Moltes vegades, la tria més apropiada és la combinació de tècniques quantitatives i qualitatives, de manera que permeti l'anàlisi i la valoració de tots els factors de risc psicosocials existents, planificació i execució de mesures per poder combatre'ls.

6.2.3 Aplicació del mètode d'avaluació.

> Definir l'àmbit d'avaluació i el cronograma d'execució

S'ha d'establir l'abast de l'estudi. S'ha d'intentar sempre que sigui possible abastar al 100% de les persones que ocupen els llocs de treball avaluats. Si no és possible, la mostra haurà de ser prou representativa per garantir la validesa i fiabilitat del resultat.

De la mateixa manera, s'han d'establir i respectar uns terminis d'execució.



> Definir unitats d'anàlisi

Les unitats d'anàlisi són diferents grups o agrupacions de llocs de treball amb similars condicions organitzacionals i similars tasques, que comparteixen els mateixos factors de risc i, per tant, es poden avaluar conjuntament, cosa que reforça l'anonimat.

> Informació a la plantilla

Després d'un període de sensibilització, s'ha de donar a conèixer d'una manera més concreta els factors de riscos psicosocials als quals poden estar exposats, els efectes que estan causant, la metodologia triada per avaluar-los, els passos a seguir i els terminis d'execució, les expectatives o la finalitat que es persegueix enfocada a la millora de les condicions de treball, garantir l'anonimat, la voluntarietat de participació i sempre en horari laboral, etc.

Per garantir l'eficàcia de l'avaluació, cal una alta participació de totes les persones treballadores.



> Preparar el qüestionari

S'ha de dissenyar de manera que es garanteixi l'anonimat en la resposta, tot obtenint informació tan precisa com sigui possible de l'exposició.

Es pot optar per modalitat presencial, paper, en línia o mixta, de manera que l'opció que es triï fomenti la participació (incloent-hi persones que es trobin de baixa, en excedència, etc.).

S'establiran uns temps d'emplenament i lliurament de qüestionaris, així com d'entrevistes o grups de discussió.

> Elaborar guions d'entrevistes/grups de discussió

Per elaborar un guió, prèviament hem de definir un **objectiu** encaminat a identificar factors de risc psicosocial i plantejar mesures que millorin les condicions de treball. Es durà a terme un ordre en els temes que es tractaran, es formularan preguntes clares i precises.

> Inici del treball de camp

Les condicions en les quals es duguin a terme els diferents mètodes triats en condicionen l'èxit. Hem de tenir en compte aspectes importants com:

- > **El lloc i el moment.** Triar un lloc apte per al seu desenvolupament en el qual ofereixi al personal comoditat, seguretat, intimitat i confiança. S'ha de dur a terme en horari laboral, que permeti fer-lo sense presses.
- > **El material necessari per fer-ho.** Tot ha d'estar pensat i preparat, no ha de faltar de res, així es transmetrà un compromís i serietat per part de l'empresa. Es recomana, per a mètodes qualitius, l'ús de gravadora i càmera de vídeo (sempre amb autorització prèvia per part dels assistents i garantint-ne l'anonimat), ja que s'obté més informació a l'hora de captar el llenguatge no verbal o interaccions entre els participants i permet més objectivitat en la valoració dels resultats.
- > **Obertura i tancament del treball de camp.** És important una presentació, recordant la finalitat del mètode, condicions de dur-ho a terme, diferents fases del procés amb la finalitat de generar un ambient de confiança. També és important un comiat per mostrar un agraïment.

6.3 Anàlisi de resultats i elaboració de l'informe

Consisteix a recopilar i **interpretar objectivament tota la informació** obtinguda per **poder valorar els factors de risc i proposar mesures preventives** a adoptar. Ha de ser sistemàtic i verificable. S'ha de dur a terme al més aviat possible, ja que el transcurs del temps fa perdre molta informació. Es comprovarà la **representativitat de la mostra** (participació prou elevada en funció de l'àmbit d'avaluació) que permetin obtenir resultats vàlids i fiables.

L'avaluador en tot moment ha de tenir la capacitat de percebre diferents perspectives d'un aspecte organitzatiu, sense cometre judicis de valor que dificultin la correcta interpretació dels resultats.

El més important no és obtenir un **resultat** quantitatiu, és saber **interpretar-lo, contextualitzar-lo i valorar-lo, analitzant les causes** del resultat que **possibilitin proposar les mesures preventives adequades**.

> Elaboració d'un informe d'avaluació de riscos

Les conclusions de l'anàlisi de resultats (identificació de riscos psicosocials, valoració i propostes d'actuació) han d'estar recollides en un **document d'avaluació**. Aquest informe, a més, ha de fer referència a:

- > Característiques d'organització de l'empresa
- > Justificació del/s mètode/s triat/s i descripció de totes les fases desenvolupades per a la seva aplicació
- > Recopilació de tota la informació obtinguda
- > Conclusions
- > Sugeriments

6.4 Intervenció

Es tracta de planificar i implantar les mesures d'actuació detallades en l'informe d'avaluació, sempre adreçades a eliminar o mirar de reduir l'exposició als factors de riscos psicosocials identificats.

S'hauran de **prioritzar (establir un ordre i terminis d'execució)** les mesures en funció de la magnitud o de les conseqüències dels riscos i el nombre de persones treballadores afectades.

Les **mesures preventives** que s'aplicaran no han de ser generalistes, han de ser **específiques i adaptades** al risc o riscos psicosocials identificats en el mateix context del lloc de treball o en les mateixes condicions de treball existents.



Cada risc psicosocial identificat requerirà, per a la seva eliminació o reducció d'exposició, unes solucions a mida per a l'entorn organitzatiu estudiat.

Han de ser fàcils d'implantar i realistes, mantenint-se l'equilibri entre els objectius i els recursos materials-econòmics dels quals disposa l'empresa.

La direcció de l'empresa té l'última paraula en la decisió de quines mesures s'adoptaran, sota l'assessorament del personal tècnic de la modalitat preventiva de l'empresa i prèvia consulta als representants de les persones treballadores (o en defecte d'això, el personal).

6.5 Supervisió i seguiment de resultats

És necessari que hi hagi una figura encarregada de supervisar, duent a terme un seguiment continu, les accions preventives planificades i la promoció de participació activa de les persones treballadores.

S'ha de comprovar, mitjançant l'establiment d'uns indicadors:

- > L'acceptació o no de les mesures per part de la plantilla
- > La possible aparició de nous riscos
- > El compliment dels terminis d'execució
- > Les possibles dificultats en la seva implantació
- > L'eficàcia de les mesures adoptades

D'aquesta manera, es comprovarà o verificarà l'**eficàcia i eficiència d'aquestes mesures**, o cosa que és el mateix, si la intervenció duta a terme ha aconseguit el propòsit desitjat. En cas contrari, es redissenyarà, parcialment o totalment, el pla d'acció.



Periòdicament, s'haurà de dur a terme una **revisió de l'avaluació de riscos psicosocials**, com un altre sistema complementari per verificar l'eficàcia de les mesures implantades.

7. Bibliografia

- Estudi tècnic. L'efecte sobre la salut dels riscos psicosocials en el treball.
Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (INSST)
- Guia de prevenció de riscos psicosocials en el treball.
Confederació d'Empresaris de Màlaga
- Directrius de la Salut Mental.
Organització Mundial de la Salut (OMS)
- Identificació i avaluació de riscos psicosocials. Manual de la versió mitjana del mètode PSQ 21 (COPSOQ) adaptat.
Departament de Treball. Generalitat de Catalunya
- Guia electrònica per a la gestió de l'estrès i riscos psicosocials.
Agència Europea de Seguretat i Salut en el Treball (EU-OSHA)
- Factors ergonòmics i riscos psicosocials.
Inspecció de Treball i Seguretat Social
- Nota tècnica de Prevenció 926: Factors psicosocials, metodologia d'avaluació
Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (INSST)
- Nota tècnica de Prevenció 703: El mètode COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) d'avaluació de riscos psicosocials
Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (INSST)
- Enquesta Nacional de les Condicions de Treball 6è EWCS Espanya
Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (INSST)
- Guia "Com gestionar els riscos psicosocials a la teva empresa".
Institut basc de Seguretat i Salut Laboral (OSALAN)
- Criteri tècnic 104/2021 sobre actuacions de la Inspecció de Treball i Seguretat Social en riscos psicosocials.
Inspecció de Treball i Seguretat Social. Ministeri de Treball i Economia Social
- Imatges: font pexels.com i freepik.es