

A large, light blue, stylized letter 'P' is positioned on the right side of the page, serving as a background element for the title.

Identificació i avaluació de riscos psicosocials

En aquest document es presenten: el manual del mètode PSQ CAT21 COPSQ, la versió curta del Qüestionari PSQ CAT21 COPSQ, la versió mitjana del Qüestionari PSQ CAT21 COPSQ.

Identificació i avaluació de riscos psicosocials.

Manual de la versió mitjana del mètode PSQ CAT21 COPSOQ (Qüestionari psicosocial de Copenhaguen) adaptat.



1. INTRODUCCIÓ

1.1 Què són i per què hem d'avaluar els riscos psicosocials?

Els factors psicosocials són aquelles característiques de les condicions de treball, i sobretot, de la seva organització que afecten la salut de les persones mitjançant mecanismes psicològics o fisiològics. En termes de prevenció de riscos laborals, els factors psicosocials representen l'exposició. L'organització del treball és l'origen d'aquesta exposició i l'estrès és el detonant de l'efecte, és a dir, de la malaltia o l'alteració de la salut que es pugui produir.

Els riscos psicosocials formen part dels anomenats "riscos emergents", tan importants o més que qualsevol dels riscos més coneguts o clàssics (seguretat i higiene) i com aquests tenen l'origen en unes condicions de treball deficientes, en aquest cas, organitzatius.

Actualment disposem de nombroses evidències científiques que confirmen que l'exposició als factors de risc psicosocial afecten la salut. A curt termini es manifesta a través del que anomenem estrès, que inclou diversos aspectes de la salut física, mental i social. A llarg termini l'exposició als riscos psicosocials pot provocar alteracions cardiovasculars, respiratòries, immunitàries, gastrointestinals, dermatològiques, endocrinològiques, musculoesquelètiques i de la salut mental.

La importància d'aquests riscos és avui dia innegable i tant és així que la mateixa Unió Europea els ha considerat com a actuació prioritària en les seves Noves estratègies sobre seguretat i salut laboral per al període 2002-2006 presentades a Barcelona l'any 2002.

Cal recordar que la norma obliga que totes les empreses tinguin feta l'avaluació de riscos psicosocials i la planificació de la seva prevenció, però també cal recordar que, més enllà de l'obligació legal, la intervenció sobre els riscos psicosocials, a més dels efectes evidents en la salut, també pot tenir un impacte positiu en l'augment de la qualitat i rendiment de la producció o servei. Hi ha molts mètodes d'estudi d'aquests riscos, però comptem solament amb dues

metodologies validades a la nostra societat:

- La metodologia *Factors psicosocials. Metodologia d'avaluació*, també coneguda com *F-Psico*¹, elaborada i publicada per l'Institut Nacional de Seguridad i Higiene en el Trabajo (INSHT) l'any 1998, que es troba en fase de revisió per a la seva actualització i utilització a Catalunya i amb la intenció de que els agents socials hi participin.
- La metodologia CoPsoQ²: metodologia per a l'avaluació i intervenció preventiva davant del risc psicosocial elaborada per l'AMI (Institut Nacional de Salut Laboral de Dinamarca), adaptada al nostre entorn per un equip d'investigadors liderat per l'Institut Sindical, Treball, Ambient i Salut i publicada l'any 2003.

Després de valorar les característiques d'ambdues metodologies es recomana la utilització del CoPsoQ: metodologia per a l'avaluació i intervenció preventiva davant del risc psicosocial per les raons següents:

- Té una base conceptual clara i explícita. Està basada en la teoria general de l'estrès i l'ús del mètode epidemiològic i els qüestionaris estandaritzats, i és compatible amb els models amb major evidència científica de relació entre l'exposició als riscos psicosocials i els efectes sobre la salut: el model demanda, control i suport social (Karasek, Teohorell, Johnson); esforç i recompensa (Siegrist), i exigències del treball reproductiu i productiu (Hall), i en l'ús del mètode epidemiològic i els qüestionaris estandaritzats.
- Els indicadors de validesa i fiabilitat del mètode són molt alts (consultables als annexos).
- Davant la inexistència de valors límit d'exposició, la pregunta que es planteja és com podem recomanar de forma raonable quines exposicions han de ser

1 F-Psico es pot obtenir a l'Institut Nacional de Seguridad y Higiene en el Trabajo.

2 CoPsoQ correspon a les inicials del Qüestionari Psicosocial de Copenhaguen, que va ser desenvolupat l'any 2000 per un equip d'investigació del Arbejdsmiljøinstituttet (Institut Nacional de Salut Laboral de Dinamarca).

modificades per protegir la salut dels treballadors. L'ús de valors poblacionals de referència que aporta la metodologia del CoPsoQ permet superar aquest escull i pot ser, en aquest sentit, un enorme avenç. Aquests valors han estat obtinguts mitjançant una enquesta representativa de la població ocupada i, per això, representen un objectiu d'exposició raonablement assumible a curt termini per les empreses. A més, el mètode identifica les àrees de millora en organització del treball en relació a la salut mitjançant el càlcul d'indicadors com la distància a la qual es troba l'empresa de la situació teòricament ideal i de la situació de la població de referència.

- La metodologia danesa ha estat adaptada i validada al nostre entorn laboral.
- És un mètode reconegut en l'àmbit internacional, i actualment està adaptat o en procés d'adaptació al Regne Unit, Bèlgica, Alemanya, Brasil, Països Baixos i Suècia.

Altres característiques destacables del mètode són:

- La metodologia preveu l'avaluació de riscos, així com el procés d'actuació basat en la participació en el conjunt de les fases de la intervenció, com a element clau per concretar les intervencions i solucions més adients en funció de les necessitats de cada empresa.
- Per a la identificació de riscos utilitza la tècnica del qüestionari individual, que garanteix la voluntarietat, l'anonimat, la confidencialitat, i l'adaptació a la unitat objecte d'avaluació.
- És una metodologia que té dues versions d'enquesta (qüestionari). La versió anomenada curta per a microempreses, empreses que tenen una plantilla inferior a 25 treballadors i per a autoavaluació; i la versió anomenada mitjana, per a empreses que tenen una plantilla de 25 o més treballadors. Ambdues versions identifiquen i valoren els cinc grans grups de factors de risc psicosocial per als quals existeix evidència científica suficient d'afectació negativa a la salut. Amb tot la versió mitjana permet la identificació d'aquests riscos al nivell de menor complexitat conceptual possible, de manera que permet reconèixer de forma més precisa la font del risc, i, conseqüentment dirigir millor la intervenció. Les 21 dimensions que identifica la versió mitjana són més abordables des del punt de vista de l'organització del treball, facilitant la recerca d'alternatives organitzatives més saludables.

- Es tracta d'un instrument dissenyat per a qualsevol tipus de treball en el món laboral. El qüestionari inclou 21 dimensions psicosocials, que cobreixen el major espectre possible de la diversitat d'exposicions psicosocials que puguin existir en el món actual de l'ocupació. La rellevància per a la salut de totes i cadascuna d'aquestes dimensions entre les diferents ocupacions i sectors d'activitat pot ser diferent, però en tots els casos s'usen les mateixes definicions i instruments de mesura, cosa que fa possible les comparacions entre ocupacions i sectors. Des del punt de vista operatiu, això suposa la millor base d'informació possible per a la prioritització de problemes i activitats preventives en les empreses que, de fet, constitueixen en si mateixes unitats de gestió integrades amb distintes activitats i ocupacions. Una altra consideració de gran importància és la de l'equitat. El sentit i l'esperit de la prevenció és garantir que el treball no sigui nociu per a la salut, independentment de l'activitat, ocupació o qualsevol altra condició social.

Taula P1		
GRUP DE FACTORS DE RISC PSICOSOCIAL	DIMENSIONS PSICOSOCIALS (PSQ CAT21 COPSOQ)	
	VERSÍO MITJANA	VERSÍO CURTA
Exigències psicològiques	Exigències quantitatives Exigències cognitives Exigències emocionals Exigències d'amagar emocions Exigències sensorials	Exigències psicològiques
Treball actiu i possibilitats de desenvolupament	Influència Possibilitats de desenvolupament Control sobre el temps de treball Sentit de la tasca Integració a l'empresa	Treball actiu i possibilitats de desenvolupament
Relacions socials a l'empresa i lideratge	Previsibilitat Claredat de rol Conflicte de rol Qualitat de lideratge Reforç Suport social Possibilitats de relació social Sentiment de grup	Recolzament social i qualitat de lideratge
Compensacions	Inseguretat Estima	Inseguretat Estima
Doble presència	Doble presència	Doble presència

Només les anàlisis amb mètodes universals poden garantir que atorguem a la salut dels treballadors i treballadores en pitjors condicions la mateixa importància que a la dels col·lectius més afavorits.

- El mètode ofereix un programa de tractament de dades i anàlisi estandard, d'ús molt senzill.
- Permet presentar els resultats creuats per una sèrie d'unitats d'anàlisi prèviament decidides i adaptades a la realitat concreta de cadascuna de les empreses (departaments/seccions, llocs de treball/ocupacions, sexe, tipus de contracte...), cosa que permet una millor localització de l'exposició i per tant un millor disseny de la mesura preventiva adient.
- És un mètode públic i gratuït, l'aplicació informàtica del qual s'obté a partir de la pàgina web: www.gencat.cat/treballiindustria/relacions_laborals/seguretatisalut. Un cop descarregat el material, el servidor permet l'actualització dels instruments i adreçar qualsevol dubte, consulta o incidència en el procés de descàrrega a l'adreça de correu electrònic que pertoqui segons l'àmbit geogràfic del consultant:
 - Bústia de contacte a Barcelona: bustiapsqcatb@gencat.net
 - Bústia de contacte a Tarragona: bustiapsqcatt@gencat.net
 - Bústia de contacte a Lleida: bustiapsqcatl@gencat.net
 - Bústia de contacte a Girona: bustiapsqcatg@gencat.net
 - Bústia de contacte a les Terres de l'Ebre: bustiapsqcatt@gencat.net

A continuació es reproduïx:

- Manual del mètode (el manual complert amb tots els annexes es troba en el mini CD)
- Qüestionari de la versió mitjana.
- Qüestionari de la versió curta.

2. MANUAL DE LA VERSIÓ MITJANA DEL MÈTODE PSQ CAT21 COPSQ

2.1. Objectiu

Aquest document és el manual de referència del mètode PSQ CAT21 COPSQ, versió catalana de ISTAS 21 (CoPsoQ)¹, i totes les persones que vulguin fer-lo servir l'han de llegir amb atenció. Conté, de manera sintètica però prou documentada, les característiques i els continguts del mètode, la metodologia que s'ha emprat per elaborar-lo, les principals evidències de validesa i fiabilitat, les indicacions logístiques i tècniques per dur a terme el procés d'avaluació i l'inici de l'acció preventiva (preparació i execució del treball de camp, informatització de les dades, anàlisi i presentació de resultats i proposta de mesures preventives).

2.2. Llicència d'ús i condicions d'utilització

PSQ CAT21 COPSQ és una eina d'avaluació de riscos laborals de naturalesa psicosocial que fonamenta una metodologia per a la prevenció. És l'adaptació per a l'Estat espanyol del Qüestionari psicosocial de Copenhaguen. Els autors i els propietaris del copyright n'autoritzen l'ús en les condicions establertes en aquest manual, especialment les que es descriuen sota l'epígraf "Condicions d'utilització". L'incompliment d'aquestes condicions suposa una violació de la llicència d'ús del mètode.

2.2.1. Finalitat preventiva

PSQ CAT21 COPSQ és un instrument d'avaluació orientat a la prevenció. Identifica els riscos al nivell de menor complexitat conceptual possible, facilita la localització dels problemes i el disseny de solucions adequades i aporta valors

¹ La nova versió del mètode, ara en preparació, adoptarà una nova nomenclatura. Aquesta versió substituirà l'actual en el moment en que sigui definitiva.



poblacionals de referència que representen un objectiu d'exposició assumible raonablement a curt termini per les empreses.

Els resultats de l'aplicació del PSQ CAT21 COPSQ han de ser considerats oportunitats per identificar àrees de millora de l'organització del treball. L'avaluació de riscos no és un fi en ella mateixa ni una simple prescripció burocràtica de compliment obligatori. És un pas previ per arribar a una prevenció racional i efectiva. La llei obliga a seguir una seqüència lògica: primer avaluar, però no pel fet de conèixer sinó per prevenir. Conseqüentment, **no s'ha d'utilitzar el mètode PSQ CAT21 COPSQ si es pretén no fer res amb els resultats.**

2.2.2. Participació

La participació dels agents implicats en la prevenció (servei de prevenció, delegats de prevenció, comitè de seguretat i salut, representants de la direcció i dels treballadors) és d'especial importància en tots els processos de prevenció de riscos i, com no podria ser d'altra manera, també en la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSQ.

La prevenció és un procés social (i no solament tècnic): la participació dels agents socials és essencial. És una necessitat metodològica (els agents socials tenen una part del coneixement derivat de l'experiència que no és substituïble i que és complementari al tècnic). És un imperatiu democràtic (els agents socials tenen el dret d'intervenir en les decisions que afecten la salut laboral). És un requeriment operatiu (és necessària la implicació activa dels agents socials si es pretén una prevenció eficaç, ja que són els qui tenen capacitat última de decisió i acció en el marc de l'empresa).

La implantació d'aquest principi suposa, en primer lloc, que hi hagi acord entre els representants de la direcció de l'empresa i els representants dels treballadors sobre la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSQ; en segon lloc, que, juntament amb els tècnics de prevenció, la representació de la direcció de l'empresa i dels treballadors participin en tot el procés d'intervenció (vegeu l'epígraf "Procés d'intervenció"): decidir unitats d'anàlisi, adaptar el qüestionari a la realitat del centre laboral, vetllar per l'anonimat i la confidencialitat, informar els treballadors, interpretar els resultats, retornar els resultats als treballadors, proposar mesures preventives, prioritzar-ne la implantació i avaluar-ne l'eficàcia. Com més visible sigui aquesta participació efectiva, més confiança es generarà entre la plantilla.

La participació directa dels treballadors és una condició imprescindible en la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSQ. Aquest mètode es basa en un qüestionari individual, la resposta és personal i voluntària. L'ha de contestar

la totalitat de la plantilla que forma les unitats objecte de l'avaluació. Quan avaluem els riscos psicosocials, avaluem com es fa la feina, i això només es pot fer "fent parlar la gent" i escoltant-la, en aquest cas, mitjançant un qüestionari. Així mateix, la totalitat de la plantilla implicada ha de poder discutir els resultats i participar també en la selecció i la posada en marxa de mesures preventives.

No s'ha d'utilitzar aquesta versió mitjana del mètode PSQ CAT21 COPSQ si no hi ha acord entre els representants de la direcció de l'empresa i dels treballadors sobre la utilització del mètode i si no s'ha de desenvolupar la participació dels agents socials i dels treballadors durant tot el procés preventiu.

2.2.3. Anonimat i confidencialitat

El mètode PSQ CAT21 COPSQ és un qüestionari individual, però no avalua l'individu sinó l'exposició a factors de risc per a la salut de naturalesa psicosocial a través de les respostes de tot el col·lectiu que treballa en la unitat objecte d'avaluació. Per això, les respostes al qüestionari són anònimes i cal garantir-ne la confidencialitat. Les dades han de ser tractades per persones (alienes o no a l'empresa) que assumeixin i compleixin rigorosament tots i cadascun dels preceptes legals i ètics de protecció de la intimitat i de les dades i les informacions personals.

El mètode PSQ CAT21 COPSQ no s'ha d'utilitzar si no es garanteix l'anonimat i la confidencialitat de les dades.

2.2.4. No-modificació

Algunes preguntes del qüestionari han de ser revisades i adaptades a la realitat específica de la població i l'empresa o la institució en què ha de ser utilitzat, tenint en compte els objectius d'anàlisi i prevenció que es persegueixen i la garantia d'anonimat. Aquestes modificacions han de ser acordades entre tècnics, representants de la direcció i dels treballadors.

No es pot modificar ni suprimir cap altra pregunta no inclosa a la taula de preguntes per modificar o suprimir a l'epígraf "Adaptació del qüestionari". Així mateix, no s'hi poden afegir preguntes; el qüestionari inclou totes les necessàries per identificar i mesurar els riscos. D'altra banda, la incorporació de noves preguntes tindria greus conseqüències en el procés d'informatització i anàlisi.

El qüestionari no s'ha de modificar excepte en les preguntes i les formes descrites a l'epígraf "Adaptació del qüestionari" d'aquest manual.

Com a garantia de compliment de les condicions d'utilització del mètode PSQ CAT21 COPSQ que s'han exposat fins ara (finalitat preventiva, participació,

anonimat i confidencialitat i no-modificació), els representants de la direcció de l'empresa i dels treballadors han de signar un acord que contingui clàusules relatives a cadascun d'aquests particulars (vegeu l'annex P14 "Proposta per a l'acord d'utilització del mètode"). Aquest document amb forma d'acord, acta de comitè de seguretat i salut o qualsevol altra forma escrita que decideixin les parts, segons la pràctica habitual, es farà pública entre la plantilla.

2.3. Estructura de la versió mitjana del qüestionari

El qüestionari d'aquesta versió mitjana consta de 124 preguntes (6 són suprimibles) que conformen 28 escales, com es pot observar a la taula P2:

Taula P2. SECCIONS, NOMBRE D'ESCALES, NOMBRE DE PREGUNTES I NOMBRE DE PREGUNTES QUE ES PODEN SUPRIMIR DE LA VERSIÓ MITJANA DEL QÜESTIONARI PSQ CAT21 COPSQ			
SECCIÓ	NOMBRE D'ESCALES	NOMBRE DE PREGUNTES	NOMBRE DE PREGUNTES SUPRIMIBLES
Primera: Context social Doble presència	- 1	2 4	2 -
Segona: Condicions d'ocupació i de treball	-	15	4
Tercera: Salut, estrès i satisfacció	7	30	-
Quarta: Dimensions psicosocials	20	73	-
Total	28	124	6

Les dues primeres seccions permeten caracteritzar les condicions socials, incloent-hi les exigències del treball domèstic i familiar, i les condicions d'ocupació i de treball (tasca, relació laboral, contractació, horari, jornada, salari).

Tot i que totes les preguntes que s'inclouen en els dos apartats tenen interès per a l'avaluació de riscos, algunes d'aquestes preguntes podrien ser suprimides per tal de preservar l'anonimat. Altres han de ser adaptades a la realitat de cada empresa. A l'apartat 4.2.2. "Adaptació del qüestionari" es detallen aquestes preguntes.

Les altres dues seccions, salut, estrès i satisfacció laboral, i dimensions psicosocials, són preguntes universals per a tota mena d'ocupacions i activitats, i no poden ni han de ser modificades o suprimides.

2.3.1. Descripció de les dimensions d'exposició

Com ja s'ha comentat, una orientació preventiva pragmàtica és facilitar la identificació de riscos en el nivell de menor complexitat conceptual possible, cosa que facilita la recerca d'alternatives organitzatives. Aquest és el motiu de fons pel qual l'instrument que es presenta conceptualitza les 4 grans dimensions que es descriuen en el marc conceptual anterior en un total de 20 dimensions (a les que es va afegir la dimensió addicional de doble presència) més abordables des del punt de vista de la prevenció en les empreses. Aquestes grans dimensions són:

- Exigències psicològiques de la feina, que tenen un component quantitatiu i un altre de qualitatiu i que són conceptualment compatibles amb la dimensió d'exigències psicològiques del model *demanda-control* de R. Karasek^{6,7}
- Treball actiu i desenvolupament d'habilitats, que constitueixen aspectes positius de la feina, conceptualment compatibles amb la dimensió de control del model *demanda-control*.

Taula P3. GRUPS DE DIMENSIONS, DIMENSIONS PSICOSOCIALS I NOMBRE DE PREGUNTES INCLOSES EN LA VERSIÓ MITJANA DEL PSQ CAT21 COPSQ		
GRUP DIMENSIONS	DIMENSIONS PSICOSOCIALS	NOMBRE DE PREGUNTES
Exigències psicològiques	Exigències quantitatives	4
	Exigències cognitives	4
	Exigències emocionals	3
	Exigències d'amagar emocions	2
	Exigències sensorials	4
Feina activa i desenvolupament d'habilitats	Influència a la feina	4
	Possibilitats de desenvolupament	4
	Control sobre el temps de treball	4
	Sentit de la feina	3
	Integració a l'empresa	4
Suport social a l'empresa i qualitat de lideratge	Previsibilitat	2
	Claredat de rol	4
	Conflicte de rol	4
	Qualitat de lideratge	4
	Reforç	2
	Suport social	4
	Possibilitats de relació social	2
Sentiment de grup	3	
Compensacions	Inseguretat	4
	Estima	4

- Suport social a l'empresa i qualitat de lideratge, conceptualment compatible amb la dimensió de suport social del model *demanda-control* expandit per J. Johnson ^{8,9}.
- Inseguretat laboral, conceptualment compatible, encara que de manera parcial, amb la dimensió de control d'estatus (estabilitat de l'ocupació, perspectives de promoció, canvis no desitjats) del model esforç-compensacions de J. Siegrist ^{5,10} i estima (reconeixement, suport adequat, tracte just), dimensió presa, per gentilesa dels autors, de la versió espanyola de l'ERI ^{5,10,11}.

A cadascuna d'aquestes grans dimensions li corresponen un nombre variable de dimensions psicosocials específiques, com s'aprecia en la taula P3 de la pàgina anterior.

Els apartats següents descriuen la totalitat de les dimensions que mesura la versió mitjana del PSQ CAT21 COPSQ. Les definicions següents estan adaptades a aquesta versió mitjana, però els continguts conceptuals són els mateixos que els que es poden trobar al manual de la versió llarga del qüestionari per a usos d'investigació, malgrat que la majoria de les escales d'aquesta última versió contenen, com ja s'ha explicat, un nombre d'ítems major.

Doble presència

En el món laboral actual hi ha activitats i ocupacions específiques de gènere (homes i dones no fem el mateix), i generalment les dones ocupen llocs de treball amb condicions pitjors que els homes (de menys contingut i responsabilitat, amb menys grau d'influència, perspectives de promoció pitjors i sous menors). D'altra banda, les dones treballadores es responsabilitzen i fan la major part de la feina familiar i domèstica, amb la qual cosa duen a terme un esforç de feina total més gran que els homes. Aquestes desigualtats entre homes i dones respecte de les condicions laborals i de la quantitat de feina efectuada es manifesten en desigualtats de salut entre homes i dones.

Aquesta “doble jornada” laboral de la majoria de dones treballadores és en realitat una “doble presència”, ja que les exigències de les dues feines (la productiva i la familiar i domèstica) són assumides quotidianament de manera sincrònica (totes dues exigències coexisteixen d'una manera simultània). L'organització del treball productiu (la quantitat de temps a disposició i de marge d'autonomia sobre l'ordenació del temps) pot facilitar o dificultar la compatibilització de totes dues. Precisament pel seu caràcter sincrònic, aquestes exigències resulten difícils de mesurar mitjançant les mesures de temps o les càrregues de treball habituals, que segueixen la lògica diacrònica pròpia de la

feina productiva (unes tasques se succeeixen a les altres consecutivament, però no simultàniament).

Per explicar la salut de les dones treballadores és fonamental comprendre aquesta doble càrrega de feina. Unes i altres exigències interaccionen i influeixen sobre la salut de les dones. Per mesurar aquestes càrregues, és necessari tenir en compte el seu caràcter sincrònic.

PSQ CAT21 COPSQ utilitza les preguntes següents per mesurar la feina familiar i domèstica i per aproximar-se a la valoració de la doble presència:

• Quina part de la feina familiar i domèstica fas tu?

- *Sóc el/la responsable principal i faig la major part de tasques familiars i domèstiques.*
- *Faig aproximadament la meitat de les tasques familiars i domèstiques.*
- *Faig més o menys una quarta part de les tasques familiars i domèstiques.*
- *Només faig tasques molt puntuals.*
- *No faig cap o gairebé cap d'aquestes tasques.*

• Si faltes algun dia de casa, les tasques domèstiques que fas es queden sense fer?

• Quan ets a l'empresa, penses en les tasques domèstiques i familiars?

• Hi ha moments en què necessaries ser a l'empresa i a casa a la vegada?

2.3.1.1. Dimensió d'exigències psicològiques

2.3.1.1.1. Exigències psicològiques quantitatives

Les exigències psicològiques quantitatives es defineixen com la relació entre la quantitat o volum de treball i el temps disponible per dur-lo a terme. Si el temps és insuficient, les altes exigències es presenten com un ritme de treball ràpid, la impossibilitat de dur la feina al dia, o l'acumulació de feina, que també pot tenir relació amb la distribució temporal irregular de les tasques. També pot donar-se la situació contrària, que les exigències siguin limitades o escasses.

Un gran nombre d'investigacions ha demostrat que unes altes exigències quantitatives poden produir estrès i fatiga, i estan a la base de diverses malalties cròniques. El risc per a la salut que poden constituir aquestes exigències serà més important com menors siguin les possibilitats d'influència, les oportunitats per al desenvolupament de les habilitats i el suport dels companys i els superiors jeràrquics. En casos de poca exigència es parla de subestimació de les capacitats personals, cosa que també representa un risc per a la salut. La mesura d'aquestes relacions resulta complexa en la pràctica, sobretot per la variabilitat de les exposicions. Persones que ocupen un mateix lloc de treball poden estar exposades a nivells d'exigències quantitatives molt diferents que, a més, poden ser irregulars o inestables (imaginem, per exemple, com pot ser de diferent el volum de treball per als treballadors de la hisenda pública durant la campanya de declaració de la renda i en una altra època de l'any).

Les preguntes que integren aquesta escala intenten captar els diferents aspectes de les exigències quantitatives, cosa que no és senzilla, ja que varia molt la manera en què aquestes exigències dominen en les diverses ocupacions. Aquestes preguntes són:

- Has de treballar molt ràpid?
- La distribució de tasques és irregular i per això se t'acumula la feina?
- Tens temps de portar la feina al dia?
- Tens temps suficient per fer la feina?

Des del punt de vista de la prevenció, les exigències quantitatives s'han d'adequar al temps disponible. Una bona planificació i programació, com a base de l'assignació de tasques, tenir la plantilla necessària per fer la quantitat de feina que recau en el centre o un bon cronometratge poden suposar elements que facilitin l'assumpció d'aquestes exigències. L'augment d'influència sobre la feina, de les oportunitats per al desenvolupament d'habilitats i del suport social de companys i superiors jeràrquics poden suposar elements d'ajuda importants per manejar nivells d'exigència elevats d'una manera més saludable.

2.3.1.1.2. Exigències psicològiques cognitives

Cognició vol dir pensament, i les exigències cognitives a la feina tracten sobre la presa de decisions, tenir idees noves, memoritzar, manejar coneixements i controlar moltes coses a la vegada.

Les exigències cognitives no es poden considerar ni “nocives” ni especialment “beneficioses” des del punt de vista de la salut. En les investigacions efectuades no s'ha trobat relació entre les exigències cognitives considerades aïlladament i els indicadors emprats per mesurar la salut, i solament hem observat una relació entre aquest tipus d'exigències i la mesura de la simptomatologia cognitiva d'estrès i la satisfacció laboral, relacions que mostren diferències importants entre homes i dones. Si l'organització del treball facilita les oportunitats i els recursos necessaris, les exigències cognitives poden contribuir al desenvolupament d'habilitats, ja que impliquen la necessitat d'aprendre, i poden significar més un repte que una amenaça. En cas contrari, les exigències cognitives poden significar una càrrega que s'ha d'afegir a les quantitatives, i per això s'han de considerar de manera específica en analitzar l'ambient psicosocial de la feina. Així doncs, aquest tipus d'exigències representen “l'altra cara” de les tasques en què s'han de manejar coneixements: són el fruit de les oportunitats que ofereix l'ocupació o simplement constitueixen un requeriment d'aquesta ocupació? Aquest és el cas observat sovint amb la introducció de noves tasques, tecnologies o formes de treball, quan els treballadors no reben la formació i l'entrenament suficients per enfrontar-se amb les noves exigències, la qual cosa els suposa la necessitat d'un esforç cognitiu excessiu. Les preguntes que integren aquesta dimensió són:

- La teva feina requereix memoritzar moltes coses?
- La teva feina requereix que prenguis decisions ràpidament?
- La teva feina requereix que prenguis decisions difícils?
- La teva feina requereix manejar molts coneixements?

2.3.1.1.3. Exigències psicològiques emocionals

Les exigències emocionals inclouen les que afecten els nostres sentiments, sobretot quan requereixen la nostra capacitat per entendre la situació d'altres persones que també tenen emocions i sentiments que poden transferir-nos i davant dels quals podem mostrar comprensió i compassió. Pot ser un equilibri molt complicat, ja que el treballador ha d'intentar no involucrar-se en la situació i no confondre els sentiments, per exemple dels seus clients, pacients o alumnes, amb els seus propis. Aquesta situació és freqüent en les professions adreçades a prestar serveis a les persones, en les quals els treballadors han d'utilitzar les seves habilitats professionals, les seves capacitats personals i, al mateix temps, deixar la seva vida privada al marge. Però aquesta diferenciació pot ser difícil si les exigències emocionals són excessives.

S'ha investigat poc sobre la importància de les exigències emocionals per a la salut (el PSQ CAT21 COPSQ és el primer qüestionari que incorpora una escala específica per mesurar aquesta dimensió), però segons el coneixement actual podem suposar que les exigències emocionals podrien ser a la base del *burn out* (o *estar cremat*), ser causa d'ansietat i de fatiga psíquica i propiciar l'expulsió del mercat laboral de les persones exposades durant molt temps. En investigacions daneses amb aquesta escala s'han trobat relacions clares entre les exigències emocionals i els indicadors d'estrès, de salut mental i de percepció de l'estat de salut. Tanmateix, no podem concloure que hi hagi una relació causa-efecte. En la informació de l'enquesta de Navarra hem trobat les mateixes relacions que a la de Dinamarca i un dels resultats més rellevants: aquesta dimensió és la que està associada més fortament amb la salut mental, fins i tot després de considerar l'edat i el sexe.

Com era d'esperar, les persones que treballen de mestres, treballadors socials i de la salut han estat els que han mostrat unes exigències emocionals a la feina més grans. Les preguntes d'aquesta escala són:

- A la teva feina, es produeixen moments o situacions desgastadores emocionalment?
- La teva feina, en general, és desgastadora emocionalment?
- Et costa oblidar els problemes de feina?

Quan els treballadors experimenten les exigències emocionals com una càrrega, és molt important discutir les diverses possibilitats d'actuació. En general, aquestes exigències són una “part integrant” de la feina en totes les ocupacions dirigides a prestar servei a les persones, i no es poden modificar gaire. Per exemple, no es poden “eliminar” els malalts de càncer, els alumnes complicats, les víctimes d'agressions, els usuaris amb problemes econòmics greus, etc. El que sí que es pot fer és reduir els temps d'exposició i augmentar les habilitats individuals per manejar aquestes càrregues mitjançant formació, supervisió i estratègies de protecció psicològica (fet que suposa tenir temps de treball per a això!), a més de fomentar el recolzament dels companys i de la direcció.

2.3.1.1.4. Exigències psicològiques d'amagar emocions

L'exigència d'amagar les emocions afecta tant els sentiments negatius com els positius, però a la pràctica es tracta de reaccions i opinions negatives que el treballador o la treballadora amaga als clients, els superiors, els companys, els compradors o usuaris per motius “professionals”. Aquesta escala també és

nova, i la intenció original era que les dues preguntes sobre “amagar els sentiments” formin part de l'escala anterior d'exigències emocionals. Tanmateix, l'anàlisi de les dades poblacionals va revelar un patró independent.

Les preguntes d'aquesta escala només són dues:

- La teva feina requereix que callis la teva opinió?
- La teva feina requereix que amaguis les teves emocions?

Les exigències emocionals i d'amagar emocions poden tenir tres orígens diferents: treballar amb “clients” (usuaris amb els quals estableixen una relació regular i duradora: treballadores socials domiciliàries, infermeres i mestres), amb compradors o “usuaris” (usuaris puntuals amb els quals no estableixen una relació regular i duradora: conductors, treballadors de banca, dependents) i fins i tot amb els mateixos companys i superiors (encarregats de botigues, caps, directors). En les investigacions daneses, i també en la nostra enquesta navarresa, aquestes dimensions estan molt relacionades amb l'estrès, la fatiga i la salut que qualsevol de les altres exigències (exigències quantitatives, exigències cognitives, exigències emocionals i exigències sensorials).

Les exigències d'amagar emocions són més freqüents en llocs de treball d'atenció a usuaris, i pot ser important que l'empresa deixi clar que “el client no sempre té raó”. Aquestes exigències també estan presents en tota la feina col·lectiva amb superiors i companys i poden estar relacionades amb la manca de suport de superiors i companys (cas en què representarien un component emocional de la manca de suport). Fomentar el suport a la feina, la qualitat de lideratge i el tracte just pot reduir aquestes exigències, i la formació pot donar les habilitats necessàries per manejar-les.

2.3.1.1.5. Exigències psicològiques sensorials

Anomenem exigències sensorials les exigències laborals respecte dels nostres sentits, que, en realitat, representen una part important de les exigències que se'ns imposen quan estem treballant.

Aquestes exigències han mostrat en la investigació poca relació amb els diferents mesuraments d'estrès, fatiga i salut. A les anàlisis efectuades amb les dades poblacionals daneses i amb les espanyoles, aquestes exigències s'han relacionat amb símptomes somàtics d'estrès, probablement perquè tenen una estreta relació amb variables ergonòmiques. Les dades de la població navarresa també han estat relacionades amb la vitalitat a nivell multivariat, tot i que els resultats presenten limitacions d'inconsistència, i amb els símptomes cognitius d'estrès

entre les dones. Aquesta és, doncs, una dimensió per a la qual disposem d'una quantitat limitada d'evidències de la seva relació amb la salut. La decisió final d'incloure-la en la versió mitjana del qüestionari va ser presa sobre la base de la seva relació amb variables ergonòmiques (de gran importància per al benestar i la salut a la feina) i per constituir un dels components del que fins ara s'ha considerat "càrrega mental", concepte que considerem una aproximació molt parcial al d'exigències psicològiques, però que està present en el debat i en la pràctica de la prevenció a les empreses.

Les preguntes d'aquesta escala són:

- La teva feina requereix molta concentració?
- La teva feina requereix mirar amb detall?
- La teva feina requereix atenció constant?
- La teva feina requereix un alt nivell de precisió?

L'adaptació del lloc de treball a la persona, especialment des del punt de vista de l'ergonomia, representa el camí preventiu que cal seguir.

2.3.1.2. Dimensió de feina activa i desenvolupament d'activitats

2.3.1.2.1. Influència a la feina

La influència a la feina és tenir marge de decisió, d'autonomia, respecte del contingut i les condicions laborals (ordre, mètodes que cal utilitzar, tasques per fer, quantitat de feina, etc.). La influència a la feina és una de les dimensions centrals en relació amb el medi psicosocial. Una llarga sèrie d'investigacions han demostrat que una baixa influència en la feina augmenta el risc de diverses malalties (cardiovasculars, psicossomàtiques, trastorns musculoesquelètics, de salut mental, etc.), estrès, baixes per malaltia, etc.

La versió mitjana del PSQ CAT21 COPSQ mesura la influència a la feina mitjançant les preguntes següents:

- Tens molta influència sobre les decisions que afecten la teva feina?
- Tens influència sobre la quantitat de treball que se t'assigna?
- Es té en compte la teva opinió quan se t'assignen les tasques?
- Tens influència sobre l'ordre en què fas les tasques?

Cal remarcar que aquesta escala és la que ha sofert una reducció més gran entre la versió llarga (12 ítems) i la mitjana (4 ítems) i, tot i així, presenta uns indicadors excel·lents de consistència i concordança. Diverses enquestes poblacionals (Enquestes Europees de Condicions de Treball) i espanyoles (Enquestes de Condicions Laborals) mostren que les persones treballadores espanyoles tenim nivells d'influència en la feina inferiors a la mitjana de la Unió Europea.

La literatura internacional (i especialment la relacionada amb el model *demanda-control*) utilitza les expressions *decision latitude* o *control*, que amb freqüència es tradueix per *influència a la feina*. Aquí cal puntualitzar que *decision latitude* consisteix en dues dimensions parcials: *decision authority* i *skill discretion*. L'escala del PSQ CAT21 COPSQ anomenada *influència*, correspon a *decision authority*, mentre que l'escala *possibilitats de desenvolupament* correspon a *skill discretion*.

Des del punt de vista de la prevenció, és important apropar tant com sigui possible l'execució de les tasques al disseny i la planificació i promoure l'autonomia dels treballadors, potenciant-ne la participació efectiva en la presa de decisions relacionades amb les tasques assignades, amb els mètodes de treball, amb l'ordre de les tasques, el control de qualitat i el ritme i els temps de treball.

2.3.1.2.2. Possibilitats de desenvolupament a la feina

S'avalua si la feina és una font d'oportunitats de desenvolupament de les habilitats i els coneixements de cada persona. L'execució d'una feina ha de permetre l'adquisició de les habilitats suficients —poques o moltes— per dur a terme les tasques assignades, aplicar aquestes habilitats i coneixements i millorar-los. Es pot fer una feina creativa o, al contrari, la feina pot ser rutinària, repetitiva i monòtona i no representar cap tipus d'aprenentatge ni creixement. El PSQ CAT21 COPSQ mesura les possibilitats de desenvolupament amb les preguntes següents:

- La teva feina requereix que tinguis iniciativa?
- La teva feina et permet aprendre coses noves?
- Mentre treballes, pots aplicar les teves habilitats i els teus coneixements?
- La teva feina és variada?

Com ja s'ha dit, les possibilitats de desenvolupament a la feina formen l'altra meitat de la dimensió de "control" prevista pel model demanda-control. El PSQ CAT21 COPSOQ manté separats aquests dos aspectes, ja que diverses investigacions han demostrat que no sempre van junts. A més, també s'ha observat que els dos factors no sempre tenen la mateixa importància per a la salut. Moltes investigacions indiquen que les persones amb poques possibilitats de desenvolupament a la feina tenen més absències per malaltia, més problemes de salut i una probabilitat d'expulsió del mercat laboral més gran. Amb les dades de l'enquesta navarresa, aquesta dimensió mostra un nombre d'associacions major, tant a nivell bivariat com multivariat, amb les dimensions de salut i estrès que l'anterior dimensió d'influència.

Des del punt de vista de la prevenció, la feina ha de donar oportunitats per aplicar les habilitats i els coneixements que tenim i per desenvolupar i aprendre noves habilitats, fomentant les feines creatives (que requereixen usar els poderosos recursos mentals humans) i variades (que donen oportunitats a la creativitat). De fet, la creativitat i la capacitat d'innovació i d'aprenentatge constitueixen pilars fonamentals de la naturalesa humana, per la qual cosa és raonable afirmar que una feina no pot ser saludable si atenta contra elles. L'allargament (augmentar la durada dels cicles, dotant-los d'un major nombre d'operacions i tasques: augmentar la varietat), l'enriquiment (proveir tasques de major contingut, més creatives) de la feina i la rotació de llocs de treball ("repartir" els llocs de treball que puguin i no puguin ser enriquits ni allargats entre el major nombre de treballadors) o la mobilitat funcional entre llocs de treball (evidentment, d'acord amb els treballadors) són tècniques usades en general amb aquestes finalitats. Encara que els resultats són limitats, representen un primer pas favorable per a la salut i, a més, la seva implantació en moltes empreses des de fa dècades demostra que els canvis organitzatius són possibles a més de desitjables. La recomposició de tasques i l'augment de la influència sobre la tasca pròpia i la del departament en què es treballa poden suposar canvis positius en aquest sentit. Es tracta de posar mitjans per superar la divisió clàssica de la feina entre tasques d'execució i de disseny, la parcel·lació de tasques, la seva estandardització i la seva concepció individual.

2.3.1.2.3. Control sobre els temps de treball

Aquesta dimensió complementa la d'influència amb relació al control sobre els temps a disposició del treballador.

A la feina exercim un determinat poder de decisió sobre els nostres temps de feina i de descans (pauses, festes, vacances, etc.). El control sobre els temps de treball representa un avantatge en relació amb les condicions laborals (decidir

quan fem una pausa o quan podem xerrar amb un company, etc.) i també amb les necessitats de conciliació de la vida laboral i la familiar (absentar-se de la feina per atendre exigències familiars, escollir els dies de vacances, etc.). En moltes investigacions s'ha pogut comprovar que hi ha una relació entre un nivell de llibertat baix respecte del temps de treball i els indicadors de salut, estrès i satisfacció laboral. Les dades de l'enquesta navarresa mostren que aquesta dimensió està molt més relacionada amb la satisfacció laboral, tot i que també ho està amb la vitalitat i els símptomes conductuals d'estrès i amb la salut general entre els homes. L'anàlisi ajustada per edat i sexe va mostrar, a més, una associació amb la salut mental. Aquesta dimensió es mesura mitjançant les preguntes:

- Pots decidir quan fas un descans?
- Pots fer les vacances més o menys quan tu vols?
- Pots deixar la teva feina per xerrar amb un company o una companya?
- Si tens algun assumpte personal o familiar, pots deixar el teu lloc de treball almenys una hora, sense haver de demanar un permís especial?

En general, és positiu augmentar el control sobre els temps de treball en el doble sentit de poder disposar dels temps de descans quan són més necessaris per a les persones (i no tan sols en funció dels temps morts de producció), i de flexibilització de jornada i horaris de feina en funció de les necessitats de compatibilització de la vida familiar i laboral (flexibilitat horària per a les persones amb càrregues familiars, bancs de temps, etc.).

2.3.1.2.4. Sentit de la feina

El fet de veure sentit a la feina significa poder relacionar-la amb altres valors o finalitats que les simplement instrumentals (estar ocupat i obtenir a canvi uns ingressos econòmics). Les persones podem afrontar d'una manera més positiva per a la nostra salut les dificultats que ens afecten durant la jornada laboral si experimentem que el treball té sentit. Així, el sentit de la feina es pot veure com un factor de protecció, una forma d'adhesió al contingut de la feina o a la professió, però no necessàriament a l'empresa o a l'organització (per exemple, una mestra pot trobar molt sentit a les seves funcions d'educadora, independentment de les característiques psicosocials del seu lloc de treball, sobre les quals pot opinar que n'hi ha moltes de millorables o que necessiten

canvis organitzatius profunds). La manca de sentit es considera un dels factors estressants bàsics en relació amb les activitats humanes, i es relaciona amb el mal estat de salut, l'estrès i la fatiga. Al contrari, un alt sentit del treball pot fins i tot suposar un factor de protecció davant d'altres exposicions estressants. Les preguntes d'aquesta escala són:

- Tenen sentit, les teves tasques?
- Les tasques que fas et semblen importants?
- Et sents compromès amb la teva professió?

Incrementar el sentit del treball té a veure amb la visualització de la contribució de les nostres tasques concretes a la funció de la feina (fabricar un producte determinat, construir habitatges, educar persones, millorar la salut de la gent, facilitar la comunicació, etc.) i de la relació que aquesta funció pugui tenir amb els nostres valors. Des del punt de vista de la prevenció, s'hauria d'evitar que els treballadors quedin aïllats en els llocs de treball respectius sense poder veure ni experimentar cap altre resultat del seu esforç quotidià que la percepció del salari. Recompondre tasques i, en general, evitar-ne la parcel·lació en accions sense sentit i en què el treballador poc pot influir, pot suposar un augment en el sentit de la feina. (De tota manera, hi ha feines, com ara executar desnonaments, fabricar armes, etc., els valors de les quals són poc acceptats socialment).

2.3.1.2.5. Integració a l'empresa

Aquesta dimensió està estretament relacionada amb l'anterior. Tanmateix, aquí ens concentrem en la implicació de cada persona en l'empresa i no en el contingut de la seva feina en sí. És freqüent que els treballadors pensin en dues categories: "ells" i "nosaltres". La persona no s'identifica amb l'empresa sinó amb els seus companys, amb qui comparteix interessos, la qual cosa no representa cap risc per a la salut, ja que, almenys en certa manera, pot implicar un alt nivell de suport social i de sentiment de grup entre els treballadors. Davant d'aquest concepte, hi ha estratègies empresarials de gestió de recursos humans que pretenen integrar al treballador en l'empresa perquè els treballadors sentin que els problemes i els objectius de l'empresa també són seus. Aquestes estratègies només comparteixen l'objectiu final del compromís i, en realitat, poden ser molt diferents. Per exemple, poden intentar fomentar la implicació amb l'empresa per la via de dificultar la cooperació i la solidaritat entre els treballadors, cosa que pot constituir més una pràctica antisindical i insaludable pel que suposa d'impediment del suport en la feina, que un instrument de millora de la qualitat de la feina; o poden pretendre augmentar la implicació

dels treballadors amb l'empresa per la via de reconèixer la seva contribució per aconseguir els objectius. Exemples d'aquestes estratègies poden ser el repartiment de beneficis i accions per als treballadors, i incentius salarials justos segons els resultats.

Hi ha algunes evidències que relacionen la integració a l'empresa amb bona salut i un baix nivell d'estrès i fatiga, especialment amb aquesta última considerant les dades navarreses (la vitalitat representa la "visió positiva" de la fatiga, vegeu-ne la definició més endavant), encara que actualment la naturalesa d'aquestes relacions és objecte de debat científic. En tot cas, i atès que es tracta d'una qüestió d'actualitat creixent, va semblar raonable incloure aquesta dimensió a PSQ CAT21 COPSQ. Les preguntes d'aquesta escala són:

- T'agradaria quedar-te a l'empresa en què treballes la resta de la teva vida laboral?
- Parles amb entusiasme de la teva empresa a altres persones?
- Sents que els problemes de la teva empresa són també teus?
- Sents que la teva empresa té una gran importància per a tu?

2.3.1.3. Dimensió de suport social a l'empresa i qualitat de lideratge

2.3.1.3.1. Previsibilitat

Aquesta dimensió es refereix al fet que les persones necessitem disposar d'informació adequada, suficient i a temps per adaptar-nos als canvis que poden afectar la nostra vida; en cas contrari, augmenten els nostres nivells d'estrès. La manca de previsibilitat s'ha relacionat amb uns indicadors de salut mental i de vitalitat pitjors. Pel que fa a l'ocupació, ens cal tota la informació necessària per fer bé la nostra feina, però també necessitem conèixer amb antelació reestructuracions futures, tecnologies o tasques noves. PSQ CAT21 COPSQ utilitza dues preguntes per a aquesta escala:

- A la teva empresa se t'informa amb prou antelació dels canvis que poden afectar el teu futur?
- Repts tota la informació que necessites per fer bé la teva feina?

Les estratègies de prevenció passen per desenvolupar adequadament les polítiques i les eines de comunicació a l'empresa.

2.3.1.3.2. Claredat de rol

Aquesta dimensió té a veure amb la definició de lloc de treball. La definició clara del rol (o del paper que s'ha d'executar) és una de les dimensions clàssiques en la psicologia social. Si el paper que s'ha d'executar no està ben definit, pot resultar un factor molt estressant. La manca de definició del rol pot estar causada per la indefinició del lloc de treball o, dit d'una altra manera, per la manca de definició de les tasques que s'han de dur a terme. Per exemple, una treballadora social pot pensar que s'espera d'ella que prengui cafè amb els ancians que atén al seu domicili per parlar amb ells, però que al mateix temps s'espera d'ella que s'encarregui de la neteja, la higiene personal i les compres. A més, també creu que se li exigirà que sàpiga planificar la feina racionalment i economitzant el temps. La feina de la secretària inclou fer fotocòpies i preparar cafè? S'espera d'una mestra que “fiqui el nas” en detectar un conflicte en la família d'un nen? Una infermera ha de consolar la família o “limitar-se” a cuidar el pacient? La manca de resposta o la poca precisió en aquest tipus de preguntes té com a conseqüència que el treballador o la treballadora afectada s'equivoca de tota manera.

Un altre aspecte de la claredat de rol és el grau d'autonomia. Una persona pot decidir la manera de dur a terme un projecte sempre que s'ajusti al pressupost? Cal preguntar a la direcció abans de prendre qualsevol decisió pràctica, o la direcció prefereix que no li preguntin res?

La manca de claredat de rol es relaciona especialment amb una mala salut mental, fatiga i símptomes cognitius d'estrès. D'altra banda, els llocs de treball mal definits són una causa objectiva d'indefensió dels treballadors davant de crítiques dels superiors o la imposició de canvis no desitjats en les tasques o les condicions laborals. Les preguntes emprades en aquesta dimensió són:

- Saps exactament quin marge d'autonomia tens a la feina?
- La teva feina té objectius clars?
- Saps exactament quines tasques són responsabilitat teva?
- Saps exactament què s'espera de tu a la feina?

Les vies d'intervenció són clares: definició de llocs de treball, descripció de tasques i objectius, incloent-hi el grau d'autonomia. Aquest últim aspecte és especialment important, ja que una definició i una claredat de rol majors no han d'implicar la normativització excessiva de la feina, cosa que podria comportar graus d'autonomia menors.

2.3.1.3.3. Conflictes de rol

Els conflictes de rol tracten de les exigències contradictòries que es presenten a la feina i dels conflictes de caràcter professional o ètic, quan les exigències del que hem de fer entren en conflicte amb les normes i els valors personals. A la vida laboral hi ha molts exemples: s'anima un conductor de camió a fer trampes amb el tacòmetre o el llibre de trajectes (cosa que representa un conflicte professional o ètic) per poder compaginar les demandes contradictòries de la seva fulla de ruta i les normes de trànsit que limiten la velocitat; es demana a un investigador que escrigui un article sobre contraindicacions d'un medicament de manera no comprometedora per a l'empresa que el fabrica i el comercialitza; es demana a un veterinari d'un escorxadador que faci els ulls grossos davant petits problemes en els porcs que s'han de matar; a un vigilant, que faci fora els captaires de les escales del metro (i resulta que durant el temps lliure és voluntari d'una ONG dedicada a les persones sense sostre); una infermera ha d'afrontar tractaments o tècniques amb les quals no està d'acord (conflicte professional o ètic) i al mateix temps ha de donar resposta a les exigències contradictòries de pacients, familiars i metges. Aquests tipus de conflictes poden ser de llarga durada en moltes ocupacions i poden resultar molt estressants.

El conflicte de rol a la feina es relaciona sobretot amb l'aparició de símptomes conductuals d'estrès (irritabilitat, manca d'iniciativa, etc.). Aquesta escala utilitza les preguntes següents:

- Fas coses a la feina que són acceptades per algunes persones i no per altres?
- Se t'exigeixen coses contradictòries a la feina?
- Has de fer tasques que creus que s'haurien de fer d'una altra manera?
- Has de fer tasques que et semblen innecessàries?

Normalment no hi ha “solucions fàcils”, però no hi ha cap dubte que augmentar el nivell d'influència dels treballadors implicats en el contingut de la seva feina tendeix a minimitzar aquest tipus de conflictes. D'altra banda, aquest tipus de conflictes es poden afrontar d'una manera més saludable mitjançant estratègies de formació i de protecció personal, com ara la supervisió o els grups Balint.

2.3.1.3.4. Qualitat del lideratge

En la literatura de *management* i de la direcció de recursos humans, la qualitat

i el paper de la direcció per assegurar el creixement personal, la motivació i el benestar dels treballadors és un tema d'importància crucial, i en general es tendeix a recomanar el rol de líder més que el de cap per a les tasques de direcció, encara que la posada en pràctica és més aviat escassa en aquest país.

Des del punt de vista de la salut, s'ha observat que la qualitat de la direcció és un dels factors que tenen una relació més clara amb la salut dels treballadors i, en particular, amb una bona salut mental, alta vitalitat i un nivell d'estrès baix, com a mínim pel que fa als símptomes somàtics. D'altra banda, aquesta dimensió està molt relacionada amb les següents (suport social i reforç), però aquí té un sentit netament instrumental relacionat amb superiors jeràrquics. Des del punt de vista de la salut, sembla important que els superiors immediats facin una gestió de personal justa, democràtica, responsable i visible. Aquesta dimensió es mesura mitjançant les preguntes següents:

Els teus caps immediats:

- S'asseguren que cadascun dels treballadors té bones oportunitats de desenvolupament professional?
- Planifiquen bé la feina?
- Resolen bé els conflictes?
- Es comuniquen bé amb els treballadors?

Les estratègies de prevenció passen per la formació adequada dels comandaments perquè adquireixin les habilitats suficients per dur a terme les seves tasques d'una manera eficaç i saludable, especialment pel que fa a la gestió d'equips humans. D'altra banda, és necessària l'existència de directius explícites clares sobre la política de l'empresa en relació amb la gestió de recursos humans i, especialment, sobre les conductes i les actituds que seran considerades intolerables (manca de respecte, agressions verbals o físiques, discriminació, tracte injust, etc.) i pronunciament sobre el lloc que ocupa el benestar dels treballadors i el seu desenvolupament professional.

2.3.1.3.5. Reforç

El reforç (terme potser més utilitzat en la seva versió anglesa *feedback*) és una altra forma de suport i consisteixen en rebre missatges de retorn de companys i superiors sobre com es treballa. La majoria de les persones reben reforç moltes vegades al dia, però normalment és de manera molt indirecta, intel·ligible, i han d'endevinar què significa realment. Tanmateix, és molt important per a cadascun dels treballadors rebre informació detallada sobre com fa la seva

feina per poder modificar les coses que fallen, cosa que possibilita, a més, majors oportunitats d'aprenentatge i el desenvolupament d'habilitats (cosa que és beneficiosa per a la salut) i constitueix també una de les bases objectives per al tracte just a la feina.

La investigació ha aportat evidències que la manca de reforç es relaciona amb l'estrès i la mala salut, però aquesta relació no és tan clara com per a moltes de les altres dimensions.

Les preguntes del PSQ CAT21 COPSQ per a aquesta dimensió són:

Amb quina freqüència...

- parles amb el teu superior sobre com dus a terme la teva feina?
- parles amb els teus companys sobre com dus a terme la teva feina?

Les intervencions per augmentar el reforç tenen a veure sobretot amb la funció dels comandaments o superiors, que han de tenir la formació necessària per a això, així com directius explícites i clares de l'empresa.

2.3.1.3.6. Suport social en el treball

En la investigació psicosocial el concepte de xarxes socials es divideix en dues dimensions parcials: suport social i relacions socials. Mentre que les relacions socials formen la part estructural de l'assumpte (amb quantes persones tracta cada individu i en quines relacions?), el suport social representa l'aspecte funcional. El suport social consisteix en rebre el tipus d'ajuda que es necessita i en el moment adequat, i es refereix tant als companys de feina com als superiors. El suport social es refereix, doncs, a l'aspecte funcional, mentre que les dimensions següents (possibilitats de relació social i sentiment de grup) es refereixen als aspectes estructurals i emocionals de les xarxes socials.

La manca o la pobresa de suport social és una de les dimensions fonamentals en relació amb els factors estressants, i hi ha una àmplia literatura científica que relaciona la manca de suport amb més estrès, l'augment de malalties i una major mortalitat. El model demanda-control de Karasek va ser ampliat per Johnson i Hall per incloure el suport social com la seva tercera dimensió. En aquesta nova formulació (model demanda-control-suport social), les feines amb altes exigències, poc control i baix suport social són les que representen un risc més gran per a la salut.

PSQ CAT21 COPSQ utilitza les preguntes següents per mesurar el suport social:

Amb quina freqüència...

- reps ajuda i suport dels teus companys?
- els teus companys estan disposats a escoltar els teus problemes en la feina?
- reps ajuda i suport del teu superior immediat?
- el teu superior immediat està disposat a escoltar els teus problemes en la feina?

La millora del suport social pot ser un dels elements importants en les estratègies de prevenció. Per a això és important facilitar la relació social a la feina (sense relacions socials no hi pot haver suport) i facilitar les condicions ambientals i organitzatives que fomenten la cooperació i la prestació d'ajuda entre companys i entre superiors i treballadors. Introduir millores en la qualitat del lideratge i en el reforç també pot suposar incrementar el suport social. D'altra banda, les formes d'organització que impliquin una major competitivitat entre els treballadors impliquen importants deterioraments del suport social.

2.3.1.3.7. Possibilitats de relació social

La possibilitat de relacionar-se socialment a la feina constitueix el vessant estructural del concepte de xarxes socials, aspecte molt vinculat amb la salut en moltes investigacions. De fet, podem assegurar que, com dèiem anteriorment amb relació a la creativitat, la necessitat de relacionar-nos socialment constitueix una altra de les característiques essencials de la naturalesa humana (som, sobretot, éssers creatius i socials), per la qual cosa no sembla raonable que una feina pugui ser saludable si impedeix i dificulta la sociabilitat.

Treballar d'una manera aïllada, sense possibilitats de contacte ni de relació humana amb els companys de feina, representa un augment considerable del risc per a les persones que treballen amb "alta tensió" (moltes exigències i poc control), mentre que la feina en equip i col·lectiva podria suposar una moderació del risc. Les relacions socials en un lloc de treball poden ser, d'una banda, amb els compradors i els clients i de l'altra, amb els companys.

Per examinar les relacions amb els companys hem elegit les preguntes següents:

- El teu lloc de treball es troba aïllat del dels teus companys?
- T'és possible parlar amb els companys mentre treballes?

Les estratègies d'intervenció passen per evitar les feines amb condicions d'aïllament social, bé estigui determinat per la organització del treball (feina només individual, aïllament físic dels treballadors, etc.) o per altres condicions laborals (per exemple, un soroll excessiu que impedeix la comunicació).

2.3.1.3.8. Sentiment de grup

Mentre que la dimensió anterior simplement tractava de l'existència o no de relacions amb els companys, aquí examinem la qualitat d'aquestes relacions, la qual cosa representa el component emocional del suport social. Com que la major part de les persones adultes passen una gran part del temps a la feina, l'estat d'ànim i el clima del lloc de treball tenen una gran importància. En un extrem podem trobar llocs de treball amb molts conflictes, assetjament i mal ambient, mentre que en l'altre extrem tindriem llocs de treball en què cada persona se sent part d'un grup. No formar part d'un grup a la feina s'ha relacionat amb l'estrès, la fatiga i la mala salut. Les preguntes d'aquesta dimensió són:

- Hi ha un bon ambient entre tu i els teus companys de feina?
- Entre companys i companyes, us ajudeu en la feina?
- A la feina, sents que formes part d'un grup?

El sentiment de grup pot desenvolupar-se sobre la base de les dimensions anteriors.

2.3.1.4. Dimensió de compensacions

2.3.1.4.1. Inseguretat a la feina

Hi ha grans evidències que la inseguretat a la feina, la temporalitat i, en general, la precarietat laboral es relacionen amb múltiples indicadors de la salut, i s'ha posat especialment de manifest la seva relació amb la sinistralitat laboral. Tanmateix, amb aquesta dimensió volem anar una mica més enllà de la inseguretat contractual (cosa que representa una innegable causa d'estrès i dels diversos trastorns de salut que s'hi relacionen) i incloure la inseguretat sobre altres condicions laborals: la mobilitat funcional i geogràfica, els canvis en la jornada i en l'horari laboral, el salari i la forma de pagament i la carrera professional.

D'altra banda, alguns d'aquests factors són aspectes fonamentals del model d'estrès laboral "esforç-compensacions", que representa l'altre gran marc

conceptual que, juntament amb el de “demanda-control-suport social”, ha aportat evidències de predir efectes dels factors psicosocials a la salut dels treballadors (vegeu l'apartat *Marc conceptual* inclòs en el CD). PSQ CAT21 COPSQ utilitza les preguntes següents per a aquesta dimensió:

- Estàs preocupat perquè seria molt difícil trobar una altra feina si et quedessis a l'atur?
- Estàs preocupat per si et canvien de tasques contra la teva voluntat?
- Estàs preocupat per si et canvien l'horari (torn, dies de la setmana, hores d'entrada i sortida) contra la teva voluntat?
- Estàs preocupat per si varien el salari (que no te l'actualitzin, que te l'abaixin, que introdueixin el salari variable, que et paguin en espècie, etc.)?

Una organització del treball saludable hauria de proporcionar a les persones les oportunitats suficients perquè tinguin el control de les seves vides, cosa que afecta l'estabilitat laboral d'una manera molt especial, i el control sobre els canvis de les condicions laborals (molt especialment de jornada i d'horaris de feina). Limitar la temporalitat de l'ocupació i negociar els canvis a les condicions de treball són orientacions preventives.

2.3.1.4.2. Estima

L'estima és un altre dels components de la dimensió de compensacions de la feina que integren el model “esforç-compensacions” comentat anteriorment. L'estima inclou el reconeixement dels superiors i de l'esforç efectuat per aconseguir la feina, rebre el suport adequat i un tracte just a la feina. L'estima representa una compensació psicològica obtinguda de manera suficient o insuficient a canvi de la feina feta i, juntament amb les perspectives de promoció, la seguretat a la feina i les condicions laborals i un salari adequat a les exigències de la feina, constitueix la base de les compensacions del model de Siegrist⁵ que ja hem comentat.

PSQ CAT21 COPSQ utilitza una escala de 4 ítems per mesurar aquesta dimensió. Aquesta escala prové de l'escala original del model, com ja s'ha esmentat, cedida pels autors, modificada per fer-la compatible amb les altres escales del mètode en dos sentits: s'ha reduït a 4 ítems i se n'han uniformitzat les categories de respostes amb les de les altres dimensions psicosocials. Aquests 4 ítems són:

- Els meus superiors em donen el reconeixement que mereixo.
- En les situacions difícils de la feina rebo el suport necessari.
- A la feina em tracten injustament.
- Si penso en tota la feina i en l'esforç que he fet, el reconeixement que rebo a la feina em sembla adequat.

2.3.2. Descripció de les dimensions de salut, estrès i satisfacció

2.3.2.1. Satisfacció amb la feina

La satisfacció amb la feina és una mesura general per a la qualitat del medi laboral que s'ha utilitzat en centenars d'investigacions. La baixa satisfacció amb la feina es relaciona amb gairebé tot el que ens podem imaginar: l'estrès, estar cremat, les absències, la manca de creixement personal, la mala salut, el consum de medicines, la mala productivitat, etc. Tanmateix, cal recordar que el concepte d'(in)satisfacció a la feina no és un concepte ben definit, i que està en funció de les expectatives. Es pot dir que la (in)satisfacció a la feina és un tipus d'indicador que és important observar, però que no dóna cap resposta per si mateix; per poder treure'n conclusions, caldria observar també les expectatives entre altres factors.

Les preguntes d'aquesta dimensió:

En relació amb la teva feina...

- Estàs satisfet amb les teves perspectives laborals?
- Estàs satisfet amb les condicions ambientals de feina (soroll, espai, ventilació, temperatura, il·luminació, etc.)?
- Estàs satisfet amb el grau en què s'utilitzen les teves capacitats?
- Estàs satisfet amb la teva feina, si ho tens tot en consideració?

2.3.2.2. Salut general

En general, la percepció de la salut s'ha considerat menys “científica” i de menor validesa que la valoració de l'estat de salut feta per un metge. Tanmateix,

durant les darreres dècades ha aparegut una llarga sèrie de publicacions sobre la salut percebuda, que han canviat d'una manera radical aquesta opinió. El que s'ha demostrat és que la percepció de la salut és un indicador molt fiable de la mortalitat i la morbiditat, la utilització dels serveis de salut, la jubilació anticipada, la desocupació, l'absència per malaltia i un llarg etcètera. Així, la percepció de l'estat de salut és un indicador excel·lent, fàcil d'obtenir i d'interpretar.

PSQ CAT21 COPSQ utilitza l'escala de salut general del qüestionari SF-36, instrument de validesa contrastada i del qual hi ha una versió en castellà i valors de referència. Les preguntes de l'escala de salut general són les següents:

- En general, diries que la teva salut és: excel·lent / molt bona / bona / regular / dolenta.
- Si us plau, digues si et sembla certa o falsa cadascuna de les frases següents:
 - *Em poso malalt/a més fàcilment que altres persones.*
 - *Estic tan sa/sana com qualsevol.*
 - *Penso que la meua salut empitjorarà.*
 - *La meua salut és excel·lent.*

El bon estat de salut general es relaciona amb el sentiment de grup, la qualitat de lideratge, el suport social i la previsibilitat. Al contrari, hi ha poca o cap relació entre la percepció de l'estat de salut i les exigències quantitatives, cognitives i sensorials.

2.3.2.3. Salut mental

La salut mental és un dels aspectes més importants de la salut d'una persona, i per a la majoria de la gent és en si mateix un pilar central de la qualitat de vida. A més, una mala salut mental pot ser l'origen d'una sèrie de conseqüències negatives per a la salut, des de l'ús o l'abús de productes medicinals fins al suïcidi i, naturalment, pot complicar les malalties físiques, agreujar-les i, fins i tot, ser-ne l'origen immediat. A la feina, la mala salut mental es pot manifestar amb moltes absències, males relacions amb companys i clients, etc. També en aquest punt hem elegit emprar una escala de l'SF-36:

Les preguntes següents es refereixen a com t'has sentit durant les darreres 4 setmanes.

- Has estat molt nerviós?
- T'has sentit tan baix de moral que res no et podia animar?
- T'has sentit calmat i tranquil?
- T'has sentit desanimat i trist?
- T'has sentit feliç?

Una bona salut mental està relacionada principalment amb el sentiment de grup, la qualitat de lideratge, la previsibilitat, el suport social i el sentit de la feina. A més, s'ha mostrat que les persones que estan obligades a amagar els seus sentiments a la feina tenen uns indicadors de salut mental pitjors, mentre que no s'han observat relacions de la salut mental amb les exigències cognitives o sensorials.

2.3.2.4. Vitalitat

La vitalitat significa l'extrem "bo" d'una dimensió que va des de l'extenuació i la fatiga fins a la vitalitat i l'energia. El concepte de vitalitat es troba molt a prop de l'"alegria de viure", i com a tal s'ha de considerar un bé en si mateix. La vitalitat ha mostrat tenir una correlació alta amb el fet de sentir-se *cremat* (*burn out*).

La vitalitat també s'ha mesurat amb una escala del qüestionari SF-36. Aquesta escala consisteix en les 4 preguntes següents:

Les preguntes següents es refereixen a com t'has sentit durant les darreres 4 setmanes.

- T'has sentit ple/plena de vitalitat?
- Has tingut molta energia?
- T'has sentit esgotat/ada?
- T'has sentit cansat/ada?

La vitalitat alta es relaciona principalment amb el sentiment de grup, la qualitat de direcció, la previsibilitat i el sentit de la feina. A part, s'observa que les persones obligades a amagar emocions a la feina tenen una vitalitat especialment baixa.

2.3.2.5. Síntomes conductuals d'estrès

Aquesta escala tracta diverses formes de conducta que moltes vegades es relacionen amb l'estrès. (Cal puntualitzar que les reaccions d'estrès més

estereotipades –*fugida i lluita*– es manifesten en els éssers humans de formes molt variades i complicades; per això, hem elegit aquesta descripció relativament àmplia del comportament relacionat amb l'estrès en les preguntes emprades).

Les escales emprades per mesurar l'estrès han estat desenvolupades per Sven Setterlind i s'han emprat en una llarga sèrie d'investigacions en països diversos. Originalment eren 4 escales d'estrès, però aquí hem decidit excloure l'escala de símptomes emocionals d'estrès, ja que la dita escala es troba relativament a prop de les nostres escales de salut mental i vitalitat.

Aquesta escala consisteix en les 4 preguntes següents:

Durant les darreres 4 setmanes, amb quina freqüència has tingut els problemes següents?

- No he tingut ànims per estar amb gent.
- No he pogut dormir bé.
- He estat irritable.
- M'he sentit aclaparada/ada.

Els símptomes conductuals d'estrès es relacionen especialment amb els conflictes de rol i amb les exigències d'haver d'amagar els sentiments a la feina.

2.3.2.6. Síntomes somàtics d'estrès

Tothom ha experimentat que l'estrès té conseqüències físiques (somàtiques) fàcilment observables. Per exemple: boca seca, tendència a suar, “punts vermells” al coll, pell de gallina, mal d'estómac, tensions musculars, veu vibrant, palpitations del cor i pols accelerat. Tots aquests símptomes són alteracions fisiològiques que succeeixen a l'organisme quan mobilitza energia per “lluitar o fugir”. En una relació laboral normal aquestes modificacions fisiològiques no són adequades, ja que no hi sol haver necessitat de lluitar o fugir en el sentit literal (i, per tant, no és necessari enviar més energia als músculs, per exemple). Si aquests mecanismes fisiològics es mantenen durant espais de temps suficientment prolongats o de gran intensitat, contribueixen a incrementar el risc de patir malalties coronàries, ja que augmenten la tensió arterial, redueixen el temps de coagulació de la sang i incrementen el seu contingut de greixos. Aquestes modificacions fisiològiques no fan falta si es treballa assegut o dempeus, però l'estrès les causa.

En certes situacions l'estrès pot ser funcional (per exemple, en situacions de competició esportiva o altres situacions en què cal fer una prestació extraordinària), però l'estrès de llarga durada (crònic) normalment es considera maligne, ja que

afecta negativament la salut de l'individu.

Per a aquest punt també utilitzem les preguntes de Setterlind per mesurar l'estrès. Les preguntes per mesurar l'estrès somàtic són:

Durant les darreres 4 setmanes, amb quina freqüència has tingut els problemes següents?

- Has sentit opressió o dolor al pit.
- T'ha mancat l'aire.
- Has sentit tensió als músculs.
- Has tingut mal de cap.*

*Aquest ítem no forma part de l'escala original de S. Setterlind.

Els símptomes somàtics d'estrès es relacionen especialment amb la mala qualitat de lideratge, haver d'amagar emocions i amb la inexistència de sentiment de grup.

2.3.2.7. Síntomes cognitius d'estrès

Amb freqüència l'estrès es presenta únicament com a símptomes experimentals d'índole emocional (nerviosisme, irritabilitat, ansietat, enuig, etc.). Tanmateix, la major part de les persones també experimenten conseqüències per a una sèrie de processos cognitius (de pensament). Aquestes conseqüències poden ser molt greus i de vegades catastròfiques dins i fora de la feina remunerada: ens referim especialment al risc d'accidents de trànsit (quan afecten conductors d'autobusos i trens), decisions fatals en relació amb feines de vigilància (centrals nuclears, trànsit aeri, etc.) o decisions errònies de directius preses en situacions de tensió.

L'estrès cognitiu es pot mesurar amb l'escala de Setterlind, que inclou les preguntes:

Amb quina freqüència has tingut els problemes següents durant les darreres 4 setmanes?

- Has tingut problemes per concentrar-te.
- T'ha costat prendre decisions.
- Has tingut dificultats per recordar-te de les coses.
- Has tingut dificultats per pensar d'una manera clara.

Els símptomes cognitius de l'estrès es relacionen especialment amb l'absència de sentiments de grup, haver d'amagar les emocions, la manca de definició de rol i la manca de sentit de la feina.

2.4. Procès d'intervenció

La proposta de procés d'intervenció que es presenta compleix les condicions d'utilització del mètode i es fonamenta en les experiències d'aplicació d'aquesta metodologia en les empreses i les institucions que ja l'estan utilitzant.

La taula següent mostra el procés d'intervenció i pot utilitzar-se com una llista de control (o *check list*).

Taula P4. PROCÉS D'AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS I INICI DE L'ACCIÓ PREVENTIVA		
	ACTIVITATS	TERMINIS
Acord i designació del grup de treball	■ Presentació del mètode a la direcció de l'empresa i els representants dels treballadors/es	
	■ Firma de l'acord per part de la direcció de l'empresa i la representació dels treballadors per a la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSQ	
	■ Designació del grup de treball tripartit o quadripartit (GT*): representants dels treballadors, de la direcció de l'empresa, dels SP** i/o tècnics externs.	
Preparació del treball de camp	■ Decisió de l'abast i les unitats d'anàlisi tenint en compte els objectius preventius i la preservació de l'anonimat: GT	
	■ Adaptació del qüestionari tenint en compte l'abast i les unitats d'anàlisi i la preservació de l'anonimat: GT	
	■ Generació del qüestionari des de l'aplicació informàtica: tècnics subjectes a secret	
	■ Disseny de mecanismes de distribució, resposta i recollida que preserven la confidencialitat i l'anonimat: GT	
	■ Preparació del procés d'informació-sensibilització (circulars, reunions informatives o altres a treballadors i comandaments intermedis): GT	
Treball de camp	■ Publicitat de materials i celebració de reunions informatives amb la direcció de l'empresa, els representants dels treballadors i els comandaments intermedis: GT	
	■ Distribució, resposta i recollida del qüestionari: GT	
Anàlisi	■ Informatització de dades: tècnics subjectes a secret	
	■ Anàlisi de dades: tècnics subjectes a secret	
	■ Realització de l'informe preliminar: tècnics subjectes a secret	
	■ Interpretació de resultats: GT	
	■ Redacció de l'informe de la interpretació de resultats: GT	
	■ Presentació i <i>feedback</i> de l'informe de la interpretació de resultats a la direcció de l'empresa, els representants dels treballadors i els comandaments intermedis: GT	
Priorització	■ Importància de les exposicions problemàtiques: GT	
	■ Proposta de mesures preventives: GT	
	■ Oportunitat de les intervencions: GT	
	■ Proposta de prioritats: GT	
	■ Presentació i <i>feedback</i> de propostes de mesures preventives i prioritació amb la direcció de l'empresa, representants dels treballadors, treballadors i comandaments intermedis: GT	
	■ INFORME FINAL D'AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS I PLANIFICACIÓ DE L'ACCIÓ PREVENTIVA: GT	
	■ APLICACIÓ I SEGUIMENT DE MESURES PREVENTIVES	
	■ AVALUACIÓ DE MESURES PREVENTIVES	

* GT: grup de treball

** SP: servei de prevenció

2.4.1. Acord i designació del grup de treball

2.4.1.1. Presentació del mètode

Per a la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSQ hi ha d'haver un acord entre els agents socials a l'empresa o centre de treball. El pas previ és informar, tant la direcció de l'empresa com els representants dels treballadors, sobre el mètode. La presentació es fa utilitzant els processos habituals d'informació, consulta i participació a l'empresa concreta en què s'hagi de fer l'avaluació de riscos psicosocials i el pla preventiu corresponent.

És bàsic explicar als agents socials les característiques fonamentals del mètode, per a la qual cosa es poden utilitzar l'annex P15 *Presentació del mètode PSQ CAT21 COPSQ. Un instrument per a la prevenció de riscos psicosocials* i les condicions d'utilització (vegeu l'apartat 2) i la taula anterior que mostra el procés d'intervenció.

2.4.1.2. Firma de l'acord d'utilització del mètode

Una vegada s'ha informat la direcció de l'empresa i els representants dels treballadors sobre el mètode i les seves condicions d'utilització, cal arribar a un acord sobre el seu ús en el si d'interlocució habitual (comitè de seguretat i salut o un altre). A més, aquest acord ha de garantir el compliment de les condicions establertes a la llicència d'ús. La forma que ha de prendre aquest acord, que ha de ser per escrit, depèn de la pràctica habitual de l'empresa (acord entre les parts, acta del comitè de seguretat i salut o un altre).

Adjuntem una proposta de clàusules relatives a cadascun dels particulars de la llicència d'ús: finalitat preventiva, participació, anonimat i confidencialitat, i no-modificació (vegeu l'annex P14).

2.4.1.3. Designació del grup de treball

Per facilitar la participació operativa de tots els agents implicats en la prevenció es proposa la creació d'un grup de treball (GT).

Qui el forma?

Ha de ser paritari tripartit o quadripartit, en què participin representants de la direcció, del servei de prevenció i/o tècnics externs i delegats de prevenció (o una altra forma que acullin els representants dels treballadors). També pot ser convenient que en aquest grup de treball hi hagi persones del comitè d'empresa i de la direcció general de l'empresa que no estiguin implicades en l'àmbit de la salut laboral.

Funcions

Aquest grup és l'encarregat operatiu de liderar les diferents fases del procés. Ha de fer els primers passos respecte de la preparació del treball de camp (determinació de les unitats d'anàlisi, adaptació del qüestionari, manera de distribució, resposta i recollida del qüestionari, com preservar l'anonimat i la confidencialitat), els passos intermedis a partir dels primers resultats de l'anàlisi de dades (interpretació de l'anàlisi de dades, redacció de l'informe de resultats, presentació i discussió dels resultats amb la direcció, els comandaments intermedis i els treballadors), i les fases finals relacionades amb les mesures preventives (fer propostes de mesures preventives i de prioritització, presentació i discussió d'aquestes).

Les tasques concretes es desenvolupen a continuació i es plasmen a la taula P4. Seria convenient que el mateix grup fes el seguiment de la implantació (contingut i terminis) de les mesures preventives que s'acordi adoptar en el si del comitè de seguretat i salut o entre la direcció de l'empresa i els representants dels treballadors en defecte d'aquest. Finalment, aquest mateix grup podria fer l'avaluació de les mesures adoptades (eficàcia d'aquestes mesures) i establir els mecanismes de retroalimentació. Tots els membres del grup de treball han de tenir una còpia del manual i de tots els annexos. És imprescindible per construir i compartir un marc comú i per a la preparació de les reunions de treball. S'aconsella que en la convocatòria de les diverses reunions del grup de treball es faci referència expressa als apartats del manual i als annexos corresponents que cal conèixer i que s'utilitzaran com a material de treball.

2.4.2. Preparació del treball de camp

El treball de camp requereix organització i planificació. Com que l'objectiu és l'avaluació de riscos, es pretén que contestin el qüestionari la totalitat de treballadors que ocupen les unitats de treball objecte d'avaluació. Per a això, és imprescindible considerar totes les qüestions que puguin afectar la taxa de resposta. Totes les tasques que ara es detallen han de ser realitzades pel GT.

2.4.2.1. Decisió de l'abast i unitats d'anàlisi

Abans de començar s'ha de decidir l'abast i les unitats d'anàlisi. Per a això, cal tenir en compte els objectius preventius que es busquen, l'estructura de l'empresa, les condicions laborals, i la garantia d'anonimat i confidencialitat. Els objectius preventius d'interès poden tenir relació amb la mesura de les diferents dimensions psicosocials per ocupació (lloc de treball), departaments i centres de treball (unitats de gestió) que constitueixen les unitats d'anàlisi bàsiques, però també pot interessar l'estudi de la distribució dels valors d'aquestes dimensions segons

altres variables contingudes a les seccions I (identificació sociodemogràfica: sexe, grups d'edat) i III (ocupació i condicions laborals: tipus de contracte, jornada, antiguitat, etc.) del qüestionari. Considerant les preguntes establertes en aquestes seccions del qüestionari (preguntes 1, 2, 9, 10, 12, 14, 15 i 16), aquestes decisions s'han de prendre abans de fer el treball de camp, i en funció d'això es podran modificar aquestes seccions amb el fi d'adaptar o eliminar les preguntes innecessàries (vegeu l'apartat 2.4.2.2. Adaptació del qüestionari).

Abans de fer la reunió del grup de treball per a la decisió d'unitats d'anàlisi i l'adaptació del qüestionari és imprescindible que algun membre del grup de treball s'encarregui d'aportar una descripció per escrit de la situació en el centre de treball de cadascun dels aspectes que toquen aquestes qüestions. Aquesta informació és necessària per decidir les unitats d'anàlisi i es farà arribar a tots els membres del grup de treball amb antelació suficient. Cal recollir per escrit els comentaris que susciti la descripció. La descripció i els comentaris formen part de l'informe de resultats.

Per decidir les unitats d'anàlisi, els membres del grup de treball han de contestar la pregunta següent: *quines taules de resultats volem?* Per exemple, volem veure el percentatge de treballadors exposats amb relació a: sexe, lloc/ocupació, tipus de contracte, torn, etc.? Té sentit en aquesta empresa veure les diferències d'exposició: entre homes i dones? entre tècnics i administratius? entre fixos i temporals? Això sens perjudici que l'anàlisi pugui mostrar l'interès preventiu de prendre en consideració, a més, unitats d'anàlisi no acordades.

D'altra banda, cal analitzar si alguna pregunta o opció de resposta pot identificar algun treballador. Es tracta de decidir unitats d'anàlisi sense trencar el principi d'anonimat i confidencialitat. Plantejar aquesta qüestió ens porta a analitzar la subrepresentació de determinats col·lectius i actuar en conseqüència. Per exemple, encara que des del punt de vista preventiu sigui del màxim interès veure les diferències d'exposició entre homes i dones, difícilment podrem establir com a unitat d'anàlisi el sexe si d'una plantilla de 100 persones dues són dones. Infringiríem la confidencialitat de les dades.

S'aconsella fer la tasca corresponent a les decisions d'unitats d'anàlisi al mateix temps que s'adapta el qüestionari, les tasques del qual s'expliquen en l'apartat següent. Per guiar aquestes tasques es treballen les preguntes i les opcions de resposta corresponents de les seccions I (només preguntes 1 i 2) i III (preguntes 9, 10, 12, 14, 15 i 16), i també la taula de preguntes per suprimir i adaptar (annex P16). Cal indicar als membres del grup la lectura d'aquest epígraf i el següent. A l'hora de decidir les unitats d'anàlisi cal tenir en compte que, atenent criteris

estadístics, es necessiten un mínim de 25 qüestionaris per a cadascuna de les unitats escollides. Sí no s'obté un mínim de 25 respostes per a cada unitat d'anàlisi, el programa emetrà resultats per a aquesta unitat amb una fiabilitat estadística no garantida. Per això cal complementar l'anàlisi utilitzant altres recursos tècnics, per exemple, utilitzant estadístics més sofisticats adaptats a poblacions petites per tal de proporcionar seguretat estadística o utilitzant tècniques qualitatives (entrevistes o grups de discussió). Aquest nombre mínim de qüestionaris permet també preservar l'anonimat.

Departaments i llocs de treball. Un comentari específic

Els departaments i llocs de treball es consideren unitats d'anàlisi bàsiques i requereixen un comentari específic. De vegades un departament o lloc de treball és unipersonal o compta amb menys de 25 treballadors. En aquests casos hem d'establir una unitat d'anàlisi amb més d'un departament o lloc de treball, la qual cosa requereix agrupacions de llocs o departaments, tasca que vol una anàlisi acurada.

Respecte als llocs de treball, gairebé sempre haurem d'efectuar l'operació d'agrupar llocs. Amb relació a l'avaluació de riscos de naturalesa psicosocial i l'agrupació de llocs de treball, hem de tenir en compte 3 eixos clau. El primer és el de la gestió de persones: no podem addicionar dos llocs, un que impliqui el comandament sobre persones i un altre que no; en canvi, per exemple, sí que podem sumar els diferents caps intermedis encara que entre ells hi hagi una jerarquia. El segon és la naturalesa de la tasca: per exemple, no podem unir el lloc de treball de mecànic amb el d'administratiu perquè les seves tasques no tenen res a veure; en canvi, sí que podem addicionar el d'administratiu amb el de la persona del magatzem que fa una tasca semblant. El tercer és el marge d'autonomia a l'hora d'efectuar la tasca: per exemple, al mecànic ningú no li diu com ha d'arreglar les màquines; en canvi, l'operari no decideix ni com fa el moviment que fa per aparellar la peça que li toca amb la que li arriba; la caixa no decideix ni com s'adreça al client; en canvi, l'informàtic programa amb el sistema que ell tria. La divisió bàsica d'ocupacions pot ser útil per guiar l'agrupació de llocs: directius, encarregats, tècnics, administratius, treballadors amb ofici, treballadors sense ofici (mai no s'ha de fer servir aquesta nomenclatura, cal utilitzar els noms dels llocs de treball existents a l'empresa, de manera que tothom pugui identificar el seu lloc).

En el cas dels departaments, cal tenir en compte que el que volem veure són les diferències entre unitats de gestió, per la qual cosa pot ser raonable agrupar departaments que tinguin els mateixos superiors jeràrquics i que facin activitats que tinguin alguna semblança. En una de les empreses pilot es va decidir que només es tindrien en compte dues grans seccions: administració i producció.

Ara bé, la gestió en producció era molt diferent segons les dimensions de l'equip de treball (els treballadors no treballen a les instal·lacions de l'empresa, sinó a les de les empreses que els subcontracten), i es van acordar 4 subunitats segons les dimensions de l'equip (d'1 a 6 treballadors, de 7 a 15 treballadors, de 16 a 30 treballadors, més de 30 treballadors). En la majoria d'empreses pilot s'han pogut considerar diverses subseccions dels departaments de producció i administració i altres: per exemple, magatzem.

Si el GT considera incloure en l'avaluació el personal d'ETT i de subcontractes i volem veure les diferències d'exposició entre aquests treballadors i els treballadors empleats de manera directa per l'empresa, és en la pregunta sobre departaments on hem d'afegir com a opció les ETT i les subcontractes. Es considera una unitat de gestió diferent encara que a la vegada treballin en departaments o seccions ja establertes i perdem la informació al respecte. És a dir, en la informació de l'exposició per departaments no consta en cadascun la informació dels treballadors d'ETT i subcontractes, perquè es considera una categoria independent, que consta com a tal. En les altres informacions sí que consten amb la plantilla contractada de manera directa per l'empresa (per exemple, en les exposicions per lloc de treball, torn, sexe o altres unitats que decidim).

Aquest mètode permet tenir en consideració la rotació de treballadors, tant entre llocs com entre departaments (independentment que legalment es consideri mobilitat o no i que salarialment sigui reconeguda o no). Si aquestes rotacions tenen lloc a l'empresa i poden suposar condicions laborals diferents, cal tenir-les en compte en l'anàlisi. Per a això cal concretar el temps mínim que cal considerar per observar aquestes rotacions (en mesos: últim mes, últims 2 mesos, últims 4 mesos). Amb aquesta informació, l'aplicació informàtica configura el qüestionari i les bases de dades necessàries per fer els càlculs que permeten estudiar les rotacions.

2.4.2.2. Adaptació del qüestionari

Algunes preguntes del qüestionari s'han de revisar i adaptar a la realitat específica de la unitat que és objecte d'avaluació, tenint en compte l'abast i les unitats d'anàlisi decidides anteriorment i la garantia d'anonimat. La taula P5 mostra les preguntes del qüestionari que poden ser objecte de modificació i descriu les modificacions que permet la llicència d'ús. Aquestes modificacions s'han d'acordar al grup de treball. S'aconsella fer el treball corresponent a l'adaptació del qüestionari a la vegada que les decisions relatives a les unitats

Taula P5. PREGUNTES PER ADAPTAR O SUPRIMIR			
PREGUNTA	CANVI POSSIBLE	OBJECTIU	ÉS
1	Supressió	<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'anonimat en empreses petites o en què un sexe estigui subrepresentat. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcional. No es poden presentar resultats per gènere, ni ajustar els resultats de salut amb relació al sexe.
2	Supressió	<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'anonimat en empreses petites o en què un grup d'edat estigui subrepresentat. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcional. No es poden presentar resultats per edat, ni ajustar els resultats de salut amb relació a l'edat.
9	Adaptació	<ul style="list-style-type: none"> Incloure els departaments, les seccions o les unitats de gestió específiques de l'empresa. Escollir una de les dues formulacions tenint en compte l'existència o no de rotacions. En cas que hi hagi rotacions, establir el temps mínim en mesos perquè puguin ser considerades. Garantir l'anonimat i la fiabilitat de les dades (no establir unitats de menys de 25 treballadors). 	<ul style="list-style-type: none"> Imprescindible per analitzar i produir resultats específics per unitats de gestió de l'empresa: departaments, seccions, etc.
10	Adaptació	<ul style="list-style-type: none"> Incloure els llocs de treball o les ocupacions específics de l'empresa. Escollir una de les dues formulacions tenint en compte l'existència o no de rotacions. En cas que hi hagi rotacions, establir el temps mínim en mesos perquè puguin ser considerades. Garantir l'anonimat i la fiabilitat de les dades (no establir unitats de menys de 25 treballadors). 	<ul style="list-style-type: none"> Imprescindible per analitzar i produir resultats específics per ocupació/lloc de treball.
14-17	Adaptació	<ul style="list-style-type: none"> Eliminar les opcions de resposta que no representin la realitat de l'empresa. Garantir l'anonimat. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcional
20, 22 24, 25	Supressió	<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'anonimat. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcional. No es poden presentar resultats en relació amb raons de treballar menys de 35 hores, ni amb l'estructura salarial, ni amb les baixes.
Instruccions	Adaptació	<ul style="list-style-type: none"> Incloure el nom de l'empresa, de les persones responsables i la manera i la data de recollida. 	<ul style="list-style-type: none"> Imprescindible.

d'anàlisi, les tasques de les quals s'expliquen a l'apartat anterior. Per guiar totes dues tasques cal treballar les preguntes i les opcions de resposta corresponents de les seccions I i III i la taula de preguntes que cal suprimir i adaptar (vegeu l'annex P16). S'ha d'indicar als membres del grup la lectura d'aquest epígraf i l'anterior.

No es pot modificar ni suprimir cap altra pregunta ni opcions de resposta no incloses en aquesta taula. Així mateix, no es poden afegir preguntes ni opcions de resposta; el qüestionari inclou totes les necessàries per a la identificació i la mesura de riscos de naturalesa psicosocial. La introducció de preguntes o opcions de resposta tindria conseqüències greus en el procés d'informatització i anàlisi de les dades. Les preguntes que poden modificar-se tampoc no poden sofrir canvis no proposats en la taula P5.

2.4.2.3. Generació del qüestionari

A través de l'aplicació informàtica (que pots trobar a través de la pàgina web www.gencat.net/treballiindustria/relacions_laborals/seguretatalut) es configura el qüestionari introduint les modificacions acordades pel grup de treball i es genera la versió del qüestionari adaptada a la realitat de l'empresa o la institució on es farà l'avaluació i la conseqüent intervenció preventiva.

2.4.2.4. Disseny de mecanismes de distribució, resposta i recollida del qüestionari

L'objectiu és dissenyar formes de distribució, resposta i recollida que preservin la confidencialitat i l'anonimat i garanteixin la participació. Algunes mesures concretes que compleixen aquests objectius per a la distribució i recollida del qüestionari poden ser:

- Distribuir el qüestionari dins de sobres que es puguin utilitzar per a la devolució.
- El qüestionari i el sobre per a la seva devolució no contenen codis d'identificació (nom, DNI, símbols) de la persona que respon.
- Utilitzar urnes tancades (poden ser caixes de cartró folrades amb paper que indiqui que és el lloc de devolució del qüestionari), en què es barregin els qüestionaris de diferents departaments.
- Ubicar les urnes en espais tancats però als quals tingui accés una part important de la plantilla i on sempre hi hagi algú (per exemple: el menjador, la centraleta, etc.)
- S'aconsella que persones de confiança de la plantilla que ha de participar

en l'avaluació responguin de terceres persones tècniques subjectes a manteniment de secret que manipulen els qüestionaris.

- L'objectiu ideal de resposta es fixa en el 100% de la plantilla que ocupa les unitats objecte d'avaluació. S'ha d'assegurar la distribució dels qüestionaris a aquesta plantilla, independentment de qualsevol condició social (sexe, edat, nivell d'estudis, etc.), d'ocupació (tipus de contracte, etc.) i de treball (jornada, torn, etc.).

El qüestionari és individual i confidencial, per la qual cosa s'ha de contestar amb les condicions materials d'intimitat suficients. Algunes mesures concretes per al moment de la resposta poden ser:

- Reunir un nombre petit de treballadors en un espai ampli.
- S'aconsella donar la possibilitat de contestar el qüestionari a casa.

En tots dos casos, cal tenir en compte que el període de recollida de respostes ha de ser suficient però no excessiu. Generalment, entre una i dues setmanes és raonable, però en tot cas cal concretar-ho en cada empresa i preveure totes les situacions possibles (torns, vacances, etc.). La resposta pot requerir entre 20 i 45 minuts, en funció de la complexitat del lloc de treball de la persona que contesta. Les persones amb nivells baixos d'instrucció o amb dificultats de llenguatge poden necessitar una mica més de temps.

Si el qüestionari es contesta al centre de treball s'ha de reorganitzar la producció o el servei de manera que els treballadors disposin del temps necessari.

2.4.2.5. Preparar el procés d'informació i sensibilització

La iniciativa d'abordar l'avaluació de riscos psicosocials i la conseqüent intervenció preventiva utilitzant la metodologia PSQ CAT21 COPSQ s'ha de comunicar d'una manera clara. És capital la visualització davant el conjunt de la plantilla de l'acord entre la direcció de l'empresa i els representants dels treballadors d'emprendre l'avaluació de riscos psicosocials i el pla preventiu i el compromís de totes dues parts amb la prevenció de riscos laborals. Ha de quedar especialment clar que l'avaluació de riscos és un requisit previ imprescindible per determinar les accions preventives necessàries. Tota la plantilla ha de conèixer els objectius, les característiques del procés d'intervenció i els terminis d'execució, així com els noms dels membres del grup de treball.

Es necessita transparència per afavorir la participació i garantir-ne l'eficàcia. Abans de fer l'avaluació, s'ha d'obrir un procés d'informació-sensibilització específic sobre els riscos psicosocials i sobre les característiques del mètode d'avaluació que s'utilitza. Desmitificar que l'origen dels riscos psicosocials és

la personalitat, ja que aquests riscos es deriven de l'organització del treball; desmitificar que el qüestionari és individual i tracta sobre la persona, ja que el que fa és preguntar sobre les condicions laborals i l'organització del treball; desmitificar que els efectes de l'exposició a aquests factors de risc són només sobre la salut mental, ja que està demostrat que també afecten la salut física. La visualització del compromís d'anonimat i de confidencialitat s'ha mostrat crucial en aquestes tasques.

Els aspectes sobre els quals s'ha d'informar necessàriament tots els treballadors són:

- Els factors de risc psicosocial.
- Els efectes en la salut de l'exposició a aquests riscos.
- La iniciació d'un procés d'intervenció sobre els riscos psicosocials en l'empresa i, per tant, cal informar sobre:
 - L'objectiu. Cal aclarir que es tracta d'avaluar els factors psicosocials (és a dir, les condicions laborals que puguin ser nocives per a la salut) i no d'avaluar persones, tot i que el qüestionari sigui individual.
 - Les fases. És necessari que tothom conegui la dinàmica del procés d'intervenció.
 - Els terminis. És molt important que la gent conegui els terminis d'execució; si es produeixen endarreriments, se n'ha d'informar.
 - La finalitat. Ha de quedar clar que l'objectiu és actuar sobre les condicions laborals i aplicar mesures preventives per aconseguir un treball més saludable, just i democràtic.
 - Les persones integrants del grup de treball. La plantilla ha de tenir referents a qui adreçar-se en cas de dubtes.

Activitats concretes:

- A fi de fer visible l'acord entre les parts en la utilització del mètode PSQ CAT21 COPSQ i el compromís de compliment de les condicions d'utilització d'aquest mètode, s'ha de fer públic per escrit entre la plantilla a través dels canals consensuats (carta individual, tauler d'anuncis, revista de l'empresa, reunió informativa, assemblea, etc.).
- S'ha de fer arribar a la totalitat de la plantilla en el procés d'avaluació una circular sobre el mètode i els riscos psicosocials (vegeu els exemples a l'annex P17). S'ha de fer per mitjà dels canals habituals (carta individual, tauler d'anuncis, revista de l'empresa, etc.).
- Cal fer reunions informatives presencials en què s'expliquin els riscos psicosocials, el mètode, les condicions d'utilització del mètode i el procés d'intervenció.

2.4.3. Treball de camp

Es tracta de posar en pràctica el treball dissenyat prèviament. Els membres del GT han de ser protagonistes d'aquesta fase, fer el seguiment de la distribució i la recollida de qüestionaris i resoldre o canalitzar els dubtes que puguin sorgir entre la plantilla.

2.4.3.1. Publicitat de materials i realització de sessions informatives

Es tracta de fer publicitat dels materials preparats i dur a terme les reunions informatives dissenyades per a la direcció de l'empresa, els representants dels treballadors i els comandaments intermedis.

Aquest pas és crucial per obtenir una taxa de resposta suficient. S'han manifestat decisives, per una banda, l'adaptació dels continguts de les sessions informatives als interlocutors i, per l'altra, la visualització de l'acord i el treball conjunt de les parts; totes dues parts han d'assistir a les reunions informatives amb els tècnics per explicar l'acord i el procés d'intervenció. És molt important fer reunions específiques amb els comandaments intermedis.

2.4.3.2. Distribució, resposta i recollida

En la distribució, la resposta i la recollida són essencials la presència de representants de les parts a més dels tècnics.

2.4.4. Anàlisi

2.4.4.1. Informatització i anàlisi de dades

La informatització de les respostes als qüestionaris pot efectuar-se des de l'aplicació informàtica que es pot trobar en el CD adjunt o a la pàgina web www.gencat.cat/treballiindustria/relacions_laborals/seguretatisalut o bé es pot externalitzar aquesta tasca (contractar-la a una empresa de gravació de dades). Per a aquesta segona opció, s'han d'utilitzar els menús "exportació" i "importació" de l'aplicació.

Per a l'anàlisi de dades s'ha d'utilitzar l'aplicació informàtica i tractar les dades atenent les decisions preses en el si del grup de treball amb relació a les unitats d'anàlisi. L'objectiu és la producció de taules i gràfics. Es donen 6 tipus de resultats:

1. Taula de puntuacions estandarditzades de tots els factors de risc psicosocial per al centre de treball avaluat (o unitat bàsica menor) i per a la població de referència.

2. Taula i gràfic de la proporció de treballadors inclosos en cada nivell d'exposició de referència (vermell: situació més desfavorable per a la salut; groc: intermedi; verd: situació més favorable per a la salut) de tots els factors de risc psicosocial per al centre de treball avaluat (o unitat bàsica menor).
3. Taules i gràfics de la proporció de treballadors inclosos en cada nivell d'exposició de referència en cada unitat d'anàlisi per a cada factor de risc psicosocial.
4. Taules de satisfacció i símptomes conductuals, cognitius i somàtics d'estrès per al centre de treball avaluat (o unitat bàsica menor).
5. Taules de salut general, salut mental i vitalitat per al centre de treball avaluat (o unitat bàsica menor) per sexe i grups d'edat.
6. Distribució de freqüències de les respostes a totes les preguntes del qüestionari per al centre de treball avaluat (o unitat bàsica menor).

Qualitat de lideratge

Produir informació sobre la dimensió “qualitat de lideratge” en l'àmbit d'unitats d'anàlisi petites pot suposar el risc d'infringir la confidencialitat, ja que algunes persones (comandaments intermedis, supervisors, etc.) podrien ser identificades. Insistim en la necessitat absoluta de garantir la confidencialitat, que naturalment inclou la informació referent a comandaments intermedis i supervisors. En conseqüència, si es produeix aquesta informació no ha d'aparèixer en un document d'ús general. Cal decidir què s'ha de fer amb aquests resultats abans que siguin calculats i optar per una de les dues possibilitats següents:

1. Els càlculs no es realitzen.
2. Els càlculs es realitzen, però els resultats es presenten únicament i exclusivament a la persona de l'empresa, i només a aquesta persona, directament responsable de la supervisió de la feina dels comandaments intermedis o supervisors implicats.

Tots els resultats de l'anàlisi (taules i gràfics) es poden copiar (mitjançant l'ús de les icones corresponents) i enganxar en un document de text en què, progressivament, es poden anar introduint les aportacions produïdes durant el procés de discussió dels resultats entre tots els membres del grup de treball. Una vegada produïdes, les taules i els gràfics han de ser a disposició de tots els membres del grup de treball.

Es garanteix la confidencialitat en els processos d'informatització i anàlisi de dades.

Mesures concretes:

- Una vegada contestats i recollits els qüestionaris, són informatitzats per persones (alienes o no a l'empresa) que assumeixen i compleixen rigorosament tots i cadascun dels preceptes legals i ètics de protecció de la intimitat i de les dades i informacions personals. S'ha d'informar la plantilla sobre les persones responsables d'aquesta fase.
- La base de dades, amb la informació codificada, la custòdia personal tècnic acreditat i subjecte al manteniment del secret que assumeix i compleix rigorosament tots i cadascun dels preceptes legals i ètics de protecció de la intimitat i de les dades i informacions personals. S'ha d'informar la plantilla de les persones responsables.
- L'anàlisi de dades es realitza per personal tècnic acreditat (aliè a l'empresa o no) i subjecte al manteniment del secret, que assumeix i compleix rigorosament tots i cadascun dels preceptes legals i ètics de protecció de la intimitat i de les dades i informacions personals. S'ha d'informar la plantilla de les persones responsables d'aquesta fase.

2.4.4.2. Informe preliminar

El personal tècnic acreditat ha d'aportar un informe preliminar de les taules i els gràfics fruit de l'anàlisi de les dades, tenint en compte les decisions preses en el si del grup de treball amb relació a les unitats d'anàlisi (sens perjudici que l'anàlisi pugui mostrar l'interès preventiu d'afegir unitats d'anàlisi no acordades) i seguint els passos que aquí es proposen.

Aquest informe preliminar ha de contenir el següent per a cada centre de treball (o unitat bàsica menor):

- **Descripció estadística de totes les preguntes del qüestionari**
Taules de distribució de freqüències de les respostes, taxa de resposta total i per unitats d'anàlisi (nombre de qüestionaris contestats dividit per la població diana; s'ha de restar la població de baixa i absent durant el període o el moment de recollida del qüestionari).
- **Condicions d'ocupació i de treball.**
Descripció de les condicions d'ocupació i treball de la unitat bàsica objecte d'avaluació. Per a això s'utilitza la distribució de freqüències de les respostes a les preguntes 9 a 25, 1 i 2, i la descripció de les condicions de treball feta anteriorment i emprada en el procés de determinació de les unitats d'anàlisi (vegeu exemple a l'annex P18 *Exemple d'informe de condicions d'ocupació i treball*).

■ **Exposició als factors de risc psicosocial. Puntuacions crues.**

Es tracta de comparar les puntuacions, estandarditzades del 0 al 100, obtingudes al centre de treball en què realitzem l'avaluació, i les puntuacions de la població de referència. Les dimensions psicosocials es divideixen en positives (per a les quals la situació més favorable per a la salut es dona en puntuacions altes; com més a prop de 100, millor) i negatives (per a les quals la situació més favorable per a la salut es dona en puntuacions baixes; com més a prop de 0, millor). Es descriuen tant la distància fins a la puntuació ideal (100 o 0, respectivament) com la distància fins a la puntuació obtinguda per la població ocupada de referència. S'aconsella incloure les taules al text (vegeu exemple a l'annex P19 *Exemple d'informe de puntuacions crues*).

És raonable considerar inacceptable des del punt de vista de la prevenció de riscos laborals les exposicions a factors de risc psicosocials superiors a les del referent poblacional. Com ja s'ha explicat, aquests valors de referència, ja que s'han obtingut mitjançant una enquesta representativa de la població ocupada, representen un objectiu d'exposició raonablement assumible a curt termini per les empreses.

■ **Exposició als factors de risc psicosocial. Prevalença de l'exposició.**

Aquí es tracta de presentar la proporció de treballadors inclosos en cada nivell d'exposició (verd, groc, vermell) de referència. Amb aquestes dades veiem la proporció de treballadors que estan exposats a la situació més desfavorable per a la salut (vermell) per a cada dimensió psicosocial. S'aconsella presentar els resultats en format de taula i gràfic per la facilitat de comprensió que comporten.

■ **Informació per a la identificació d'exposicions problemàtiques**

En primer lloc, utilitzant la taula de prevalença d'exposicions per al centre de treball, les exposicions es classifiquen en 3 grups segons el percentatge de treballadors exposats:

1. "Principals exposicions problemàtiques": factors de risc psicosocial per als quals el percentatge de treballadors exposats a la situació més desfavorable per a la salut (vermell) és major o igual al 50% (cal recordar que el percentatge de referència és del 33,3%).
2. "Altres exposicions problemàtiques": factors de risc psicosocial per als quals el percentatge de treballadors exposats a la situació més desfavorable per a la salut (vermell) és entre el 49 i el 33,3%.
3. "Exposicions favorables": factors de risc psicosocial per als quals el

percentatge de treballadors exposats a la situació més favorable (verd) és major que el 33,3%.

En segon lloc, es caracteritzen aquestes exposicions per a cada factor de risc (vegeu exemple a l'annex P20). Per a això, es fan 4 passos:

- a) Es descriu el factor de risc (vegeu descripció estandarditzada a l'annex P21).
- b) Per a cada factor de risc es presenta la dada per a la unitat d'anàlisi *centre de treball* (cal utilitzar la taula de percentatge de treballadors del centre de treball en cada nivell d'exposició).
- c) Es particularitzen les característiques de la situació segons la distribució de freqüències de les respostes a totes les preguntes corresponents al factor de risc. S'utilitza la taula de distribució de freqüències: per una banda, se sumen les freqüències de la resposta *sempre* i *moltes vegades* i, per l'altra, les freqüències de *només alguna vegada* i *mai* i es descriu la situació. D'aquesta manera es concreta quin és el problema al centre de treball.
- d) Es localitza el problema tenint en compte les unitats d'anàlisi establertes. Es tracta de veure la situació de cada factor de risc segons les unitats d'anàlisi. Per a cada factor de risc es presenten les categories de les unitats d'anàlisi (departament concret, lloc concret, torn concret, etc.) en les quals el percentatge de treballadors exposats a la situació més desfavorable per a la salut (vermell) és igual o superior al del centre de treball, i també per a les categories en les quals el percentatge de treballadors exposats a la situació més favorable per a la salut és igual o superior al del centre de treball (cal utilitzar les dades creuades per departament, lloc/ocupació, sexe, tipus de contracte, torn, antiguitat, etc.). Per a cada factor, veiem quines diferències hi ha entre les diferents unitats de l'empresa que van ser seleccionades en una primera fase (per exemple, diferències entre departaments, entre ocupacions/llocs de treball, entre torns, entre treballadors de diferent antiguitat, amb diferent tipus de contracte, etc.). D'aquesta manera localitzem el problema i és més fàcil dissenyar la solució concreta.

A aquest informe s'adjunten les taules de les puntuacions crues i totes les taules i els gràfics de la prevalença de l'exposició per a cadascuna de les unitats d'anàlisi que s'han decidit. Així mateix, es presenta adjunta la distribució de freqüències de les respostes a totes les preguntes del qüestionari. D'aquesta manera, tots els membres del grup de treball poden fer el mateix recorregut d'anàlisi.

S'exigeix que el personal tècnic es comprometi expressament a mantenir l'anonimat en l'informe de resultats de manera que no es puguin identificar les respostes de cap persona, ni les referències a una persona concreta. També es demanda l'avaluació de la taxa de resposta abans d'emetre resultats per a un factor de risc o una unitat d'anàlisi. Si alguna unitat d'anàlisi no obté els 25 qüestionaris necessaris, no es poden presentar dades per a aquesta unitat. Així mateix, la dimensió "qualitat de lideratge" només pot presentar-se per a la unitat d'anàlisi *centre de treball*.

■ Informació sobre les dimensions de salut, estrès i satisfacció

La informació sobre les dimensions de salut general, salut mental i vitalitat s'ha de subministrar amb l'única forma que l'aplicació la produeix, és a dir, en forma de distribució de freqüències per a la unitat d'anàlisi major i estratificada per sexe i grups d'edat. Les taules resultants es poden comparar, si es vol, amb les de distribució de freqüències per sexe i grups d'edat per a la població de referència.

L'aplicació informàtica produeix directament el càlcul de les puntuacions medianes de les dimensions de símptomes somàtics, cognitius i conductuals d'estrès per a tota la població i ofereix la taula amb la mateixa informació per a la població de referència.

El sentit de subministrar aquesta informació és més pedagògic que no pas d'interès en l'avaluació de riscos. Es tracta de donar una idea de com estan els indicadors de salut entre la població ocupada a l'empresa objecte d'avaluació i de com estan aquests mateixos indicadors per a la població ocupada de referència, però no s'ha d'intentar establir, a partir d'aquestes dades, relacions causals, que haurien de ser estudiades mitjançant estudis específics (i no simplement mitjançant l'ús d'una enquesta transversal). Les 3 dimensions de salut (general, mental i vitalitat) se subministren estratificades per sexe i edat, perquè està molt ben descrit que aquestes dimensions, independentment d'altres condicions, estan fortament influenciades per l'edat i el sexe. Les comparacions brutes, sense estratificar, per tota la població podrien induir a interpretacions totalment invàlides.

La informació de les 3 dimensions d'estrès i de la de satisfacció se subministra en forma de puntuació mediana per al conjunt de la població, ja que es tracta de dimensions molt més proximals a l'exposició i menys influenciades pel sexe i l'edat (encara que no totalment independents d'aquestes variables) i, en tot cas, d'interès per a

l'avaluació d'intervencions. Des del punt de vista de l'avaluació d'intervencions preventives, pot ser molt interessant comparar les mesures d'aquestes dimensions obtingudes ara en el procés d'avaluació de riscos amb d'altres obtingudes un temps després de les intervencions preventives (per exemple, 6 mesos després). Perquè aquesta comparació sigui possible, també cal obtenir ara (i no només després de la intervenció) aquesta informació.

En tot cas, cal recordar que l'objectiu central de l'avaluació de riscos és identificar, localitzar i mesurar les exposicions a factors de risc, i no pas el seu efecte (fent un símil amb el soroll, es tracta d'identificar, localitzar i mesurar el soroll, no pas els sords) com a pas primer i imprescindible per a la prevenció.

2.4.4.3. Interpretació de resultats

L'informe preliminar elaborat pels tècnics responsables seguint els passos proposats en l'apartat anterior es fa arribar a tots els membres del grup de treball amb antelació suficient abans de les reunions d'interpretació de resultats. Aquest informe preliminar ha de ser objecte de debat en el si del grup de treball. Els membres han de fer les aportacions que considerin oportunes, que han de ser afegides per escrit a les parts pertinents de l'informe.

Així mateix, el grup de treball ha de discutir i concloure les característiques concretes de l'organització del treball origen de les exposicions classificades com a principals exposicions problemàtiques, altres exposicions problemàtiques i exposicions favorables. Les consideracions de tots els membres del grup de treball respecte d'això s'han d'introduir per escrit a l'informe d'anàlisi en els apartats pertinents (vegeu exemple a l'annex P21).

Hi pot haver resultats per als quals no es trobi una explicació suficient. El grup de treball ha d'acordar una llista d'aspectes pendents d'explicació i s'han de dissenyar grups de discussió amb treballadors exposats per aprofundir i arribar a comprendre aquests aspectes. Aquests grups s'han de dur a terme després de la presentació de resultats (vegeu l'annex P22).

2.4.4.4. Feedback

Cal dissenyar i implantar una estratègia de comunicació i discussió de resultats amb la direcció de l'empresa, la representació dels treballadors, els comandaments intermedis i els treballadors. Per a les activitats concretes, vegeu els epígrafs anteriors *Preparar el procés d'informació i sensibilització* i *Publicitat de materials i realització de sessions informatives*.

2.4.5. Priorització

Tots els problemes d'exposició detectats, tant d'acord amb el que preveu la legislació com d'acord amb la lògica i el sentit de la prevenció de riscos laborals, han de ser tributaris d'intervencions per garantir que no produiran efectes negatius en la salut de les persones exposades. Tanmateix, per passar de la detecció i la descripció dels problemes a l'acció preventiva cal prioritzar els problemes més importants i les intervencions més necessàries. Es tracta d'ordenar exposicions problemàtiques i intervencions necessàries per poder acordar un calendari de treball raonable i acceptable.

L'informe preliminar, enriquit amb les aportacions del grup de treball mitjançant el procés explicat fins aquí, és el document bàsic per a la priorització. No només la interpretació, sinó també la priorització, constitueix un procés social per excel·lència. La priorització no és només un procés tècnic, sinó que s'ha de fer mitjançant el diàleg social.

Per prioritzar podem combinar dos criteris clau: la importància de les exposicions problemàtiques i l'oportunitat de les intervencions.

2.4.5.1. La importància de les exposicions problemàtiques

Aquí els criteris fonamentals són: la prevalença de les exposicions (percentatge de persones exposades en el nivell “vermell”: situació desfavorable per a la salut), magnitud d'aquestes exposicions (distància entre la puntuació obtinguda al centre de treball en què es va realitzar l'avaluació i la puntuació de la població de referència; també pot tenir-se en compte el punt de tall inferior del tercil verd de la població referent a l'annex P4) i l'existència de desigualtats entre la població treballadora (exposicions que més contribueixen a la desigualtat entre la plantilla: comparació dels percentatges “vermells” i “verds”), tenint en compte la informació disponible tant per al centre de treball com per a les unitats d'anàlisi més petites.

Aquests criteris no són excloents entre ells, sinó complementaris. En un centre de treball, poden coexistir condicions psicosocials de treball acceptables quan es considera el conjunt i les condicions substancialment pitjors que afecten col·lectius de treballadors petits, desigualtats que podrien quedar diluïdes en el conjunt. Per això és important que es consideri la informació obtinguda al nivell de les diferents unitats d'anàlisi, ja que el dret a la salut i a la protecció d'aquesta és un dret bàsic que pretén la cobertura universal, i que així es reconeix clarament en la legislació de prevenció de riscos laborals.

2.4.5.2. Oportunitat de les intervencions

Un altre dels criteris útils per establir el calendari d'intervencions pot ser la prioritat d'aquestes intervencions en termes d'oportunitat, factibilitat, cost i acceptabilitat de les intervencions. És molt possible que hi hagi exposicions problemàtiques de “fàcil solució” (per exemple, definir llocs de treball per millorar la claredat de rol) perquè poden ser raonablement efectives, a l'empresa hi ha els coneixements i els recursos suficients per ser desenvolupades immediatament, ja que no generen gaire resistències entre la plantilla, i/o perquè impliquen un cost econòmic molt baix. Per contra, altres mesures poden requerir una anàlisi tècnica més profunda, la recerca de vies per al finançament o un consens ampli entre el personal afectat (per exemple, rotacions entre llocs de treball de diferent contingut), per la qual cosa cal disposar de temps suficient.

Des del punt de vista de la prevenció, el que interessa és acordar un pla de treball realitzable i, per tant, deixar a mans dels agents implicats en la prevenció (directius, representants dels treballadors assessorats per tècnics) a l'empresa la negociació d'aquest considerant, també, els criteris d'oportunitat de les intervencions.

2.4.5.3. Proposta de mesures preventives

És necessari que s'analitzin les exposicions problemàtiques i s'efectuïn propostes d'intervenció. Per començar, pot ser útil que els tècnics responsables facin un quadre operatiu que contingui les exposicions problemàtiques detectades i que es faci arribar a tots els membres del grup de treball amb antelació suficient (vegeu exemple a l'annex P23). Una primera discussió en el si del grup de treball pot tenir dues finalitats: a) generar idees d'opcions preventives possibles per a cada exposició problemàtica i b) tenir una primera impressió de l'oportunitat de les diferents opcions. Per generar propostes d'accions preventives poden ser molt útils tècniques de grup senzilles com la “tempesta d'idees”, mentre que per a l'anàlisi d'oportunitats poden ser útils tècniques del tipus DAFO (s'inclou adjunta una breu explicació de la tècnica a l'annex P24).

Cercles de prevenció

Si el grup de treball ho considera oportú, la concreció i el desenvolupament de propostes de mesures preventives pot fer-se, a més, a través de la feina dels cercles de prevenció. Aquests cercles es formen amb grups de treballadors exposats al problema que es vol resoldre, tècnics de prevenció i tècnics de producció/servei. És convenient que els membres del grup de treball identifiquin entre els treballadors exposats els integrants dels grups de prevenció i hi participin. Aquests cercles tenen com a objectiu concretar canvis en

l'organització del treball que puguin conduir a l'eliminació, la disminució o la compensació de l'exposició a un factor de risc determinat. Hi ha una àmplia bibliografia sobre la utilitat i el funcionament d'aquest tipus de tècniques participatives; poden consultar-se, per exemple, els treballs de Khun^{1,2}, Landsbergis³ i Israel⁴ publicats a l'obra esmentada de Di Martino¹³. i de la qual hi ha una traducció al castellà.

Els cercles de prevenció poden determinar-se en nombre i temps variables. Novament, és el procés de diàleg social en l'empresa qui ho hauria de decidir. En tot cas, és important que siguin concebuts com a grups operatius amb la funció d'efectuar propostes que puguin resoldre un problema (una exposició psicosocial nociva), i que el resultat de la seva feina quedi reflectit en un informe del grup que redactarà un membre del grup de treball participant.

2.4.5.4. Prioritats

Amb aquesta informació sobre la importància de les exposicions i l'oportunitat de les intervencions, el grup de treball ja pot tenir la base suficient per fer la proposta de prioritats. Aquestes prioritats es classifiquen en “alta” (que requereix una acció immediata), “mitjana” (l'acció es desenvolupa amb posterioritat a les “altes”), “baixa” (l'acció pot ser de les últimes que es desenvolupin). Aquesta proposta ha de ser finalment discutida i negociada per mitjà dels canals habituals de participació i diàleg social a l'empresa en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals.

2.4.6. Informe final d'avaluació de riscos psicosocials i planificació de l'acció preventiva

L'informe final d'avaluació de riscos de naturalesa psicosocial és el que resulta de tot el treball fet fins aquí, i s'ha de basar en l'informe preliminar, enriquit amb les aportacions que hagin sorgit en el si del grup de treball i en les presentacions a la direcció i als treballadors, les prioritats acordades i les recomanacions preventives en forma de propostes d'intervencions que hagi efectuat el grup de treball.

Aquest s'ha de considerar un document dinàmic que pot “reobrir-se” cada vegada que es consideri oportú, sobretot pel que fa a les propostes de mesures preventives, que es poden anar concretant en termes operatius de manera successiva, sense necessitat de l'estudi detallat de cadascuna de les propostes amb el fi de no demorar la posada en pràctica de les mesures per a les quals ja hi ha informació suficient i grau d'acord entre directius i representants dels treballadors.

2.4.6.1. Feedback

És summament important no oblidar al final el que des del principi ha estat un eix central de la nostra feina. Perquè la prevenció pugui funcionar és imprescindible la implicació de tots els seus agents: la direcció, els tècnics, els comandaments intermedis, els representants dels treballadors, i els mateixos treballadors. Per a això, cal dissenyar una estratègia de reforç i comunicació que pot incloure fullets o circulars de resum, sessions informatives, etc.

El que queda per fer és, precisament, les intervencions, i perquè aquestes puguin tenir més possibilitats d'èxit, aquesta comunicació és necessària.

3. QÜESTIONARI PSQ CAT21 COPSOQ PER A L'AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS EN EMPRESES MITJANES (25 TREBALLADORS O MÉS). VERSIÓ MITJANA

Instruccions

Aquest qüestionari està dissenyat per identificar i mesurar totes aquelles condicions de treball de l'àmbit psicosocial que poden representar un risc per a la salut i el benestar de les persones treballadores.

Consta de 4 seccions que pregunten sobre diversos aspectes de la teva situació social i familiar, la teva salut, les teves condicions de treball i ocupació i les característiques psicosocials de la teva feina. Aquest qüestionari mesura l'exposició a 20 factors psicosocials derivats de l'organització del treball i la doble presència i ens permet conèixer com està cadascun en la teva feina.

Una vegada que tots i totes hàgiu contestat, analitzarem els resultats i us presentarem un informe en el qual veureu la situació de l'empresa i dels diferents llocs de treball i/o seccions. D'aquesta manera, disposareu d'una base tècnica objectiva per a identificar aquelles condicions de treball que puguin suposar un risc per a la vostra salut, informació imprescindible per a proposar, negociar, decidir i realitzar les intervencions preventives que siguin necessàries i així avançar en la millora de la salut laboral a l'empresa.

Es tracta d'un qüestionari anònim. El qüestionari no conté codis d'identificació (nom, DNI, símbols) de la persona que respon. S'han suprimit aquelles preguntes o opcions de resposta que permetien identificar un treballador determinat. En qualsevol cas, la informació que conté és confidencial. Tota la informació serà analitzada per personal tècnic subjecte al manteniment del secret professional i utilitzada exclusivament per als objectius que hem descrit. A l'informe de resultats no podran ser identificades les respostes de cap persona de manera individualitzada. Aquesta introducció al qüestionari suposa per a tu i el conjunt de treballadors una garantia legal que tot el personal que treballarà en aquesta avaluació de riscos assumeix i compleix rigorosament tots i cadascun dels preceptes legals i ètics de protecció de la intimitat i de les dades i informacions personals.

La resposta al qüestionari és individual; és un qüestionari que contesta cada treballador però no avalua l'individu sinó l'organització del treball. No hi ha cap instrument que mesuri les característiques que pot prendre l'organització del

treball; a més, qui millor coneix la seva feina és sens dubte el qui la fa, i més encara si aquesta mateixa persona és qui en pateix les conseqüències. Et demanem que responguis sincerament cadascuna de les preguntes sense prèvia consulta ni debat amb ningú i que segueixis les instruccions de cada pregunta per contestar-la.

La majoria de preguntes tenen diverses opcions de resposta, i et demanem que senyalis amb una "X" la resposta que consideris que descriu millor la teva situació (per exemple, escollint una sola opció entre les possibles respostes: "sempre / moltes vegades / de vegades / només alguna vegada / mai"). En altres preguntes no es tracta de marcar una opció, sinó de respondre amb un número. Utilitza l'espai de l'última pàgina per a qualsevol comentari sobre aquesta enquesta.

Si tens més d'una ocupació, et demanem que donis totes les respostes pensant solament en el que fas a XXX (nom de l'empresa o institució).

La present avaluació de riscos psicosocials es porta a terme de mutu acord entre la direcció de l'empresa i els representants dels treballadors i treballadores. Per a qualsevol consulta o informació pots dirigir-te als delegats de prevenció (XX), a la direcció de l'empresa (XXX) o als tècnics de prevenció (XXX).

Aquest qüestionari s'ha de dipositar dintre d'un sobre tancat a XXX i serà recollit XXX (forma de recollida del qüestionari), el dia XXX de XXX. Moltes gràcies per la teva col·laboració.

I. EN PRIMER LLOC, ENS INTERESSEN DADES SOBRE TU I LES FEINES DOMÈSTIQUES O FAMILIARS

1 Ets

- Home Dona

2 Quina edat tens?

- Menys de 26 anys. Entre 26 i 35 anys. Entre 36 i 45 anys. Entre 46 i 55 anys. Més de 55 anys.

3 Quina part de les feines familiars i domèstiques fas?

- Sóc el/la responsable principal i faig la major part de les feines familiars i domèstiques.
- Faig aproximadament la meitat de les feines familiars i domèstiques.
- Faig més o menys una quarta part de les feines familiars i domèstiques.
- Només faig feines puntuals.
- No faig cap o gairebé cap d'aquestes feines.

4 4) Contesta les preguntes següents sobre els problemes per a compaginar les feines domèstiques i familiars i la feina.

*Si et plau, respon totes les preguntes i escull **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna.*

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) Si faltes algun dia de casa, les feines domèstiques que realitzes es queden sense fer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Quan ets a l'empresa, penses en les feines domèstiques i familiars?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Hi ha moments que necessaries ser a l'empresa i a casa alhora?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 En general, diries que la teva salut és:

- Excel.lent. Molt bona. Bona. Regular. Dolenta.

6 Si et plau, digues si et sembla CERTA O FALSA cadascuna de les frases següents.

*Si et plau, respon totes les preguntes i escull **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna.*

	TOTALMENT CERTA	BASTANT CERTA	NO HO SÉ	BASTANT FALSA	TOTALMENT FALSA
a) Em poso malalt/a més fàcilment que altres persones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Estic tan sa/na com qualsevol.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Crec que la meva salut empitjorarà.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) La meva salut és excel.lent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

II. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DE LA TEVA SALUT I BENESTAR PERSONAL

7 Les preguntes que vénen a continuació fan referència a com t'has sentit DURANT LES DARRERES QUATRE SETMANES.

Si et plau, respon totes les preguntes i escull UNA SOLA RESPOSTA per a cadascuna.

Durant les darreres quatre setmanes

	SEMPRE	QUASI SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) T'has sentit molt nerviós/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) T'has sentit tan baix/a de moral que res no podia animar-te?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) T'has sentit calmat/da i tranquil/-la?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) T'has sentit desanimat/da i trist/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) T'has sentit feliç?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) T'has sentit ple/na de vitalitat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Has tingut molta energia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) T'has sentit angoixat/da?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) T'has sentit cansat/da?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 DURANT LES DARRERES QUATRE SETMANES, amb quina freqüència has tingut els problemes següents?

Si et plau, respon totes les preguntes i escull UNA SOLA RESPOSTA per a cadascuna.

Durant les darreres quatre setmanes

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) No he tingut ànims per a estar amb gent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) No he pogut dormir bé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) He estat irritable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) M'he sentit angoixat/da.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Has sentit opressió o mal al pit?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) T'ha faltat l'aire?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Has sentit tensió als músculs?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Has tingut mal de cap?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Has tingut problemes per concentrar-te?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) T'ha costat prendre decisions?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) Has tingut dificultats per a recordar-te de les coses?.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l) Has tingut dificultats per a pensar de manera clara?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DE LA TEVA FEINA ACTUAL I LES CONDICIONS DE TREBALL

9 Indica a quin departament o secció treballes actualment. Marca només una opció.

- A B C D

10 Senyala el lloc o els llocs de treball que has ocupat en els últims 2 mesos. Si n'has ocupat dos o més, senyala'ls.

- Lloc 1 Lloc 6
 Lloc 2 Lloc 7
 Lloc 3 Lloc 8
 Lloc 4 Lloc 9
 Lloc 5 Lloc 10

11 Les tasques que realitzes es corresponen amb la categoria professional que tens reconeguda salarialment?

- Sí.
 No, les tasques que faig estan per sobre del que se'm reconeix al salari.
 No, les tasques que faig estan per sota del que se'm reconeix al salari.
 No ho sé.

12 Quant de temps fa que treballes a XXX?

- Menys de 30 dies. Més de 2 anys i fins a 5 anys.
 Entre 1 mes i 6 mesos. Més de 5 anys i fins a 10 anys.
 Més de 6 mesos i fins a 2 anys. Més de 10 anys.

13 Des que vas entrar a XXX, has pujat de categoria o grup professional?

- SÍ NO

14 Quin tipus de relació laboral tens amb la teva empresa o organització actual?

- Sóc fix/a (sóc funcionari/a, tinc un contracte indefinit, fix discontinu...).
- Sóc temporal amb contracte formatiu (contracte temporal per a la formació, en pràctiques).
- Sóc temporal (tinc un contracte per obra i servei, circumstàncies de la producció, interinitat, etc.).
- Sóc un/a treballador/a autònom/a però econòmicament dependent (sempre treballa per a una o les mateixes empreses/institucions).
- Sóc un/a treballador/a autònom/a.
- Sóc becari/becària.
- Treballo sense contracte.

III. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DE LA TEVA FEINA ACTUAL I LES CONDICIONS DE TREBALL

15 El teu contracte és

- A temps parcial. A temps complet. No tinc contracte.

16 El teu horari de treball és

- Jornada partida (matí i tarda). Torns rotatius excepte el de nit.
 Torn fix de matí. Torns rotatius amb el de nit.
 Torn fix de tarda. Horari irregular.
 Torn fix de nit.

17 El teu horari laboral inclou treballar:

- De dilluns a divendres.
 De dilluns a dissabte.
 Només caps de setmana o festius.
 De dilluns a divendres i, excepcionalment, dissabtes, diumenges i festius.
 Tant entre setmana com cap de setmana i festius.

18 Si et canvien d'horari (torn, horari d'entrada o sortida) o de dies de la setmana que treballes, amb quant de temps d'antelació t'ho comuniquen?

- No em canvien d'horari o dies de feina.
 Normalment m'ho comuniquen regularment, amb (18a) dies d'antelació.
 Normalment m'ho comuniquen d'un dia per l'altre o el mateix dia.
 Normalment conec el meu horari amb antelació, però poden canviar-me'l d'un dia per l'altre.

19 Indica quantes hores vas treballar per a XXX la setmana passada:

Hores.

20 Si la setmana passada vas treballar menys de 35 hores, digues el perquè (pots marcar més d'una opció):

- a) Treball a temps parcial per aquesta empresa.
 b) Tinc distribució irregular de jornada (no sempre treballa les mateixes hores).
 c) He estat de baixa, de vacances, de permís...
 d) Tinc jornada reduïda (maternitat...).

III. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DE LA TEVA FEINA ACTUAL I LES CONDICIONS DE TREBALL

21 Aproximadament, quant cobres, net, al mes?

- 300 euros o menys (aproximadament 50.000 ptes. o menys)
- Entre 301 i 451 euros (aprox. 50.001 i 75.000 ptes.)
- Entre 452 i 601 euros (aprox. 75.001 i 100.000 ptes.)
- Entre 602 i 751 euros (aprox. 100.001 i 125.000 ptes.)
- Entre 752 i 902 euros (aprox. 126.000 i 150.000 ptes.)
- Entre 903 i 1.202 euros (aprox. 151.000 i 200.000 ptes.)
- Entre 1.203 i 1.503 euros (aprox. 201.000 i 250.000 ptes.)
- Entre 1.504 i 1.803 euros (aprox. 251.000 i 300.000 ptes.)
- Entre 1.804 i 2.104 euros (aprox. 301.000 i 350.000 ptes.)
- Entre 2.105 i 2.405 euros (aprox. 351.000 i 400.000 ptes.)
- Més de 2.405 euros (més de 400.000 ptes.)

22 El teu salari és

- Fix.
- Una part fixa i una altra variable.
- Tot variable (a preu fet, a comissió...).

23 La teva feina està ben pagada?

- SÍ
- NO

24 En els últims 12 mesos, quants dies has estat de baixa per malaltia?

- Aproximadament, he estat (24a) dies de baixa per malaltia a l'últim any.
- No he estat de baixa per malaltia a l'últim any.

25 En els últims 12 mesos, quantes baixes per malaltia has tingut?

- Aproximadament, he tingut (25a) baixes per malaltia l'últim any.
- No he tingut cap baixa per malaltia l'últim any.

IV. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DELS CONTINGUTS I LES EXIGÈNCIES DE LA TEVA FEINA ACTUAL

26 Aquestes preguntes tracten sobre la quantitat de feina que tens en relació al temps del que disposes.

Si et plau, respon totes les preguntes i escull UNA SOLA RESPOSTA per a cadascuna.

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) Has de treballar molt de pressa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) La distribució de tasques és irregular i provoca que se t'acumuli la feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Tens temps de portar la feina al dia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Tens prou temps per fer la teva feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27 Aquestes preguntes tracten sobre les exigències qualitatives de la teva feina actual.

Si et plau, respon totes les preguntes i escull UNA SOLA RESPOSTA per a cadascuna.

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) La teva feina requereix un alt nivell de precisió?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) La teva feina requereix mirar amb detall?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) La teva feina requereix molta concentració?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) La teva feina requereix memoritzar moltes coses?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) La teva feina requereix que prenguis decisions de manera ràpida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) La teva feina requereix que prenguis decisions difícils?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) La teva feina requereix que callis la teva opinió?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) La teva feina requereix atenció constant?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) La teva feina requereix que amaguis les teves emocions?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Et costa oblidar els problemes de la feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) La teva feina, en general, és desgastadora emocionalment?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l) En la teva feina, es produeixen moments o situacions desgastadors emocionalment?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IV. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DELS CONTINGUTS I LES EXIGÈNCIES DE LA TEVA FEINA ACTUAL

28 Aquestes preguntes tracten sobre el marge d'autonomia que tens a la feina actual.

*Si et plau, respon totes les preguntes i escull **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna.*

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) Tens molta influència sobre les decisions que afecten la teva feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Tens influència sobre la quantitat de treball que se t'assigna?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Pots decidir quan fas un descans?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Pots agafar les vacances més o menys quan vols tu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Pots deixar la teva feina per parlar amb un company o companya?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Si tens algun assumpte personal o familiar, pots deixar el teu lloc de treball almenys una hora, sense haver de demanar un permís especial?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Es té en compte la teva opinió quan se t'assignen les tasques?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Tens influència sobre l'ordre en què realitzes les feines?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29 Aquestes preguntes tracten sobre el contingut de la teva feina, les possibilitats de desenvolupament professional i la integració en l'empresa actual.

*Si et plau, respon totes les preguntes i escull **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna.*

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) La teva feina requereix que tinguis iniciativa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) La teva feina permet que aprenguis coses noves?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) La realització de la teva feina et permet aplicar les teves habilitats i els teus coneixements?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Les feines que fas et semblen importants?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Et sents compromès amb la teva professió?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Tenen sentit les teves feines?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) La teva feina és variada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) La teva feina requereix manejar molts coneixements?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Parles amb entusiasme de la teva empresa a altres persones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) T'agradaria quedar-te a l'empresa on treballes la resta de la teva vida laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) Sents que els problemes que hi ha a la teva empresa són també teus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l) Sents que la teva empresa té una gran importància per a tu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IV. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DELS CONTINGUTS I LES EXIGÈNCIES DE LA TEVA FEINA ACTUAL

30 Volem saber fins a quin punt et preocupen possibles canvis en les teves condicions actuals de treball.

Si et plau, respon totes les preguntes i escull UNA SOLA RESPOSTA per a cadascuna.

En aquest moments estàs preocupat per...:

	MOLT PREOCCUPAT	BASTANT PREOCCUPAT	MÉS O MENYS PREOCCUPAT	POC PREOCCUPAT	GENS PREOCCUPAT
a) ...com seria de difícil trobar una altra feina en el cas que et quedessis a l'atur?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) ...si et canvien les tasques contra la teva voluntat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) ...si et canvien l'horari (torn, dies de la setmana, hores d'entrada i sortida) contra la teva voluntat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) ...si et varien el salari (que no te l'actualitzin, que te l'abaixin, que introdueixin el salari variable, que et paguin en espècie, etc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31 Aquestes preguntes tracten del grau de definició de les teves feines i dels conflictes que pot suposar la realització de la teva feina actual.

Si et plau, respon totes les preguntes i escull UNA SOLA RESPOSTA per a cadascuna.

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) Saps exactament quin marge d'autonomia tens en la teva feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) A la feina, fas coses que algunes persones accepten i altres no?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) La teva feina té objectius clars?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Saps exactament quines tasques són responsabilitat teva?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Se t'exigeixen coses contradictòries en la feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Saps exactament què s'espera de tu en la feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Has de fer feines que creus que s'haurien de fer d'una altra manera?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) En la teva empresa, se t'informa amb prou antelació dels canvis que poden afectar el teu futur?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Repts tota la informació que necessites per fer bé la teva feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Has de fer feines que et semblen innecessàries?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IV. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DELS CONTINGUTS I LES EXIGÈNCIES DE LA TEVA FEINA ACTUAL

32 Les preguntes que vénen a continuació tracten de situacions en què necessites ajuda o recolzament a la feina actual.

*Si et plau, respon totes les preguntes i escull **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna.*

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) Reps ajut i suport de les teves companyes o companys?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Els teus companys o companyes estan disposats a escoltar els teus problemes de feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Parles amb els teus companys o companyes sobre la manera de dur a terme la teva feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Reps ajut i suport del teu superior immediat o immediata?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) El teu superior immediat o immediata està disposat a escoltar els teus problemes de feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Parles amb el teu superior sobre la manera de dur a terme la teva feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33 Les preguntes que vénen a continuació tracten de la relació actual amb els companys o companyes de feina.

*Si et plau, respon totes les preguntes i escull **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna.*

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) El teu lloc de treball es troba aïllat del dels teus companys o companyes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Pots parlar amb els teus companys o companyes mentre estàs treballant?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Hi ha bon ambient entre tu i els teus companys o companyes de feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Entre companys o companyes, us ajudeu en la feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) A la feina, sents que formes part d'un grup?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34 Les preguntes que vénen a continuació tracten de la relació amb els teus caps immediats a la feina actual.

*Si et plau, respon totes les preguntes i escull **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna.*

Els teus caps immediats...

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) S'asseguren que cada un dels treballadors tingui bones oportunitats de desenvolupament professional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Planifiquen bé la feina?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Resolen bé els conflictes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Es comuniquen bé amb els treballadors i treballadores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IV. LES PREGUNTES SEGÜENTS TRACTEN DELS CONTINGUTS I LES EXIGÈNCIES DE LA TEVA FEINA ACTUAL

35 Relacionat amb la teva feina actual, estàs satisfet/a amb...

	MOLT SATISFET	BASTANT SATISFET	MÉS O MENYS SATISFET	POC SATISFET	GENS SATISFET
a) les teves perspectives laborals?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) les condicions ambientals de feina (soroll, espai, ventilació, temperatura, il·luminació...?)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) el grau en el que s'utilitzen les teves capacitats?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) la teva feina, tenint-ho tot en compte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36 Si et plau, escull UNA SOLA RESPOSTA per a cadascuna d'aquestes frases.

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
a) Els meus superiors em donen el reconeixement que mereixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) En les situacions difícils en la feina rebo el suport necessari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) A la feina em tracten injustament	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Si penso en tota la feina i l'esforç que he realitzat, el reconeixement que rebo en la meva feina em sembla adequat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. QÜESTIONARI PSQ CAT21 COPSQ PER A L'AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS EN EMPRESES PETITES I MOLT PETITES. VERSIÓ CURTA

Què tens a les mans?

El que tens a les mans és la versió reduïda del Qüestionari d'avaluació de riscos psicosocials en el treball (PSQ CAT21 COPSQ), que és l'adaptació per a l'Estat espanyol del Qüestionari psicosocial de Copenhaguen (CoPsoQ).

De PSQ CAT21 COPSQ n'hi ha tres versions: una de llarga, dissenyada per a la investigació; una de mitjana, dissenyada per a la avaluació de riscos en empreses mitjanes (25 treballadors o més) i grans empreses; i una reduïda, la que ara tens a les mans, dissenyada per iniciar l'avaluació de riscos en empreses petites i molt petites, amb menys de 25 treballadors.

També pots utilitzar aquesta versió reduïda per valorar, l'exposició psicosocial en el teu lloc de treball, concret. Aquest instrument està dissenyat per

identificar i mesurar l'exposició a sis grans grups de factors de risc per a la salut de naturalesa psicosocial en el treball.

Aquesta versió curta no és l'únic instrument que pot o ha d'utilitzar-se per a l'avaluació de riscos en petites empreses. Hi ha altres mètodes (entrevistes, grups de discussió...) que també són útils, però l'ús d'aquest qüestionari és immediat i per això no necessites més suport que un llapis o bolígraf. Tu podràs analitzar les teves pròpies respostes, comentar-les i comparar-les, si així ho desitges, amb els teus companys de feina.

Si us plau, llegeix detingudament totes les preguntes i tria, amb sinceritat per a cadascuna, la resposta que consideres més adient.

APARTAT 1

PREGUNTA

RESPOSTA

*Si et plau, tria **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna de les següents preguntes:*

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
1. Has de treballar molt de pressa?	4	3	2	1	0
2. La distribució de tasques és irregular i provoca que se t'acumuli la feina?	4	3	2	1	0
3. Tens temps de portar la feina al dia?	0	1	2	3	4
4. Et costa oblidar els problemes de la feina?	4	3	2	1	0
5. La teva feina, en general, és desgastadora emocionalment?	4	3	2	1	0
6. La teva feina requereix que amaguis les teves emocions?	4	3	2	1	0

SUMA ELS CODIS DE LES TEVES RESPOSTES A LES PREGUNTES 1 A 6

punts

APARTAT 2

PREGUNTA

RESPOSTA

*Si et plau, tria **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna de les següents preguntes:*

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
7. Tens influència sobre la quantitat de treball que se t'assigna?	4	3	2	1	0
8. Es té en compte la teva opinió quan se t'assignen les tasques?	4	3	2	1	0
9. Tens influència sobre l'ordre en què realitzes les feines?	4	3	2	1	0
10. Pots decidir quan fas un descans?	4	3	2	1	0
11. Si tens algun assumpte personal o familiar, pots deixar el teu lloc de treball almenys una hora, sense haver de demanar un permís especial?	4	3	2	1	0
12. La teva feina requereix que tinguis iniciativa?	4	3	2	1	0
13. La teva feina permet que aprenguis coses noves?	4	3	2	1	0
14. Et sents compromès amb la teva professió?	4	3	2	1	0
15. Tenen sentit les teves feines?	4	3	2	1	0
16. Parles amb entusiasme de la teva empresa a altres persones?	4	3	2	1	0

SUMA ELS CODIS DE LES TEVES RESPOSTES A LES PREGUNTES 7 A 16

punts

APARTAT 3

PREGUNTA

RESPOSTA

*Si et plau, tria **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna de les següents preguntes:*

En aquests moments estàs preocupat per..:

	MOLT PREOCCUPAT	BASTANT PREOCCUPAT	MÉS O MENYS PREOCCUPAT	POC PREOCCUPAT	GENS PREOCCUPAT
17. ...com seria de difícil trobar una altra feina en el cas que et quedessis a l'atur?	4	3	2	1	0
18. ...si et canvien les tasques contra la teva voluntat?	4	3	2	1	0
19. ... si et varien el salari (que no te l'actualitzin, que te l'abaixin, que introdueixin el salari variable, que et paguin en espècie, etc.)?	4	3	2	1	0
20. ...si et canvien l'horari (torn, dies de la setmana, hores d'entrada i sortida) contra la teva voluntat?	4	3	2	1	0

SUMA ELS CODIS DE LES TEVES RESPOSTES
A LES PREGUNTES 17 A 20

punts

APARTAT 4

PREGUNTA

RESPOSTA

*Si et plau, tria **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna de les següents preguntes:*

	SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
21. Saps exactament quin marge d'autonomia tens en la teva feina?	4	3	2	1	0
22. Saps exactament quines tasques són responsabilitat teva?	4	3	2	1	0
23. En la teva empresa, se t'informa amb prou antelació dels canvis que poden afectar el teu futur?	4	3	2	1	0
24. Reps tota la informació que necessites per fer bé la teva feina?	4	3	2	1	0
25. Reps ajut i suport de les teves companyes o companys?	4	3	2	1	0
26. Reps ajut i suport del teu superior immediat o immediata?	4	3	2	1	0
27. El teu lloc de treball es troba aïllat del dels teus companys o companyes?	0	1	2	3	4
28. A la feina, sents que formes part d'un grup?	4	3	2	1	0
29. Els teus caps immediats planifiquen bé la feina?	4	3	2	1	0
30. Els teus caps immediats es comuniquen bé amb els treballadors i treballadores?	4	3	2	1	0

SUMA ELS CODIS DE LES TEVES RESPOSTES
A LES PREGUNTES 21 A 30

punts

APARTAT 5

PREGUNTA

RESPOSTA

Aquest apartat està dissenyat per a persones treballadores que conviuen amb algú (parella, fills, pares...)
Si vius sol o sola no responguis, passa directament a l'apartat 6.

Si et plau, tria **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna de les següents preguntes:

31. Quina part de les feines familiars i domèstiques fas?

Sóc el/la responsable principal i faig la major part de les feines familiars i domèstiques.	4
Faig aproximadament la meitat de les feines familiars i domèstiques.	3
Faig més o menys una quarta part de les feines familiars i domèstiques.	2
Només faig feines puntuals.	1
No faig cap o gairebé cap d'aquestes feines.	0

PREGUNTA

RESPOSTA

Si et plau, tria **UNA SOLA RESPOSTA** per a cadascuna de les següents preguntes:

32. Si faltes algun dia de casa, les feines domèstiques que realitzes es queden sense fer?

33. Quan ets a l'empresa, penses en les feines domèstiques i familiars?

34. Hi ha moments que necessaries ser a l'empresa i a casa alhora?

SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
4	3	2	1	0
4	3	2	1	0
4	3	2	1	0

SUMA ELS CODIS DE LES TEVES RESPOSTES
A LES PREGUNTES 31 A 34

punts

APARTAT 6

PREGUNTA

RESPOSTA

Si et plau, tria **UNA SOLA OPCIO** per a cadascuna de les següents frases:

35. Els meus superiors em donen el reconeixement que mereixo.

36. En les situacions difícils en la feina rebo el suport necessari.

37. A la feina em tracten injustament.

38. Si penso en tota la feina i l'esforç que he realitzat, el reconeixement que rebo en la meva feina em sembla adequat.

SEMPRE	MOLTES VEGADES	DE VEGADES	NOMÉS ALGUNA VEGADA	MAI
4	3	2	1	0
4	3	2	1	0
0	1	2	3	4
4	3	2	1	0

SUMA ELS CODIS DE LES TEVES RESPOSTES
A LES PREGUNTES 35 a 38

punts

Analiza tu mateix els teus resultats

1) Anota els punts que has obtingut en cada apartat a la columna «La teva puntuació» de la taula P6.

2) Compara la teva puntuació en cada un dels apartats amb els intervals de puntuacions que veus a les tres columnes de la dreta, «verd», «groc» i «vermell», i subratlla l'interval que inclogui la teva puntuació.

3) Ara, ja pots veure en quina situació d'exposició (verd, groc o vermell) a les 6 dimensions psicosocials et trobes en el teu lloc de treball:

- Exigències psicològiques.
- Treball actiu i possibilitats de desenvolupament: influència, desenvolupament d'habilitats, control dels temps.
- Suport social i qualitat de lideratge.
- Inseguretat.
- Doble presència.
- Estima.

Taula P6					
APARTAT	DIMENSIO PSICOSOCIAL	PUNTUACIO	PUNTUACIONS PER A LA POBLACIO OCUPADA DE REFERENCIA		
			VERD	GROC	VERMELL
1	Exigències psicològiques		De 0 a 7	De 8 a 10	D'11 a 24
2	Treball actiu i possibilitats de desenvolupament (influència, desenvolupament d'habilitats, control dels temps)		De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguretat		De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Suport social i qualitat de lideratge		De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presència		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima		De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Interpreta els teus resultats

Els tres intervals de puntuacions per a la població ocupada de referència que has vist a la taula anterior, s'han establert mitjançant una enquesta a una mostra representativa de la població ocupada a la Comunitat Autònoma de Navarra, mostra que és també representativa de la població ocupada espanyola.

Cada un d'aquests tres intervals classifica la població ocupada de referència en tres grups exactament iguals: l'interval verd inclou la tercera part de la població de referència la puntuació de la qual és més favorable per a la salut, l'interval vermell inclou la situació contrària (tercera part de la població ocupada de referència la puntuació de la qual és més desfavorable per a la salut), mentre que l'interval groc defineix el terç de la població ocupada de referència que es troba entre els dos extrems verd i vermell. Així doncs, aquests intervals signifiquen:

- **VERD:** nivell d'exposició psicosocial més favorable per a la salut.
- **GROC:** nivell d'exposició psicosocial intermedi.
- **VERMELL:** nivell d'exposició psicosocial més desfavorable per a la salut.

Si, per exemple, la teva puntuació a l'apartat 1 és 12, vol dir que l'organització del treball et situa entre la població ocupada que pitjor es troba quant a exigències psicològiques del treball (interval vermell). Si, per exemple, la teva puntuació de l'apartat 6 és 12, indica que l'organització del treball et situa entre la població ocupada que es troba en situació intermèdia (interval groc).

Si la teva puntuació a l'apartat 2 és 30, indica que l'organització del treball et situa entre la població ocupada que millor es troba quant a aspectes positius del treball.

Quan en algun apartat la puntuació obtinguda et situï en l'interval vermell, llegeix de nou les preguntes d'aquest apartat, aquestes et donen pistes de quin pot ser l'origen del problema i t'ajudaran a interpretar-ne els resultats.

Què són i per què hem d'avaluar els factors psicosocials?

L'estrès, l'ansietat, la depressió, diversos trastorns psicosomàtics, trastorns cardiovasculars, l'úlceres d'estómac, trastorns immunitaris, al·lèrgics o les contractures i el dolor d'esquena poden ser deguts a l'exposició a riscos psicosocials en el treball.

Els riscos psicosocials són característiques de les condicions de treball i, concretament, de l'organització del treball nocives a la salut. Hi ha quatre grans grups de riscos psicosocials que pots identificar en el teu lloc de treball amb aquest qüestionari:

- L'excés d'exigències psicològiques del treball: cal treballar ràpid o de forma irregular, el treball requereix que amaguem els sentiments... (apartat 1 del qüestionari).
- La manca de control dels continguts i les condicions de treball i de possibilitats de desenvolupament: no tenim influència ni marge d'autonomia en la manera de fer el nostre treball, el treball no dóna possibilitats per aplicar les nostres habilitats i els nostres coneixements o no té sentit, no podem adaptar l'horari a les necessitats familiars... (apartat 2 del qüestionari).
- La manca de suport social, de qualitat de lideratge, de previsibilitat o de claredat de rol en el treball: quan s'ha de treballar de manera aïllada, sense el suport dels superiors o dels companys i les companyes, amb les tasques mal definides o sense la informació adequada i a temps... (apartat 4 del qüestionari).
- Les escasses compensacions del treball: manca de respecte, inseguretats contractual, canvi de lloc o servei en contra de la nostra voluntat, tracte injust... (apartats 3 i 6 del qüestionari).

A més, hi ha un altre factor que afecta la salut: la doble presència (apartat 5 del qüestionari). La majoria de dones treballadores fan la major part del treball domèstic i familiar, cosa que implica una doble càrrega de treball si ho comparem amb els homes. A més, el treball familiar i domèstic implica exigències que han d'assumir-se de forma simultània a les del treball remunerat, i l'organització d'aquest dificulta o facilita la compatibilització d'ambdós.

Actua, defensa la teva salut

Els resultats que tens a les mans et permeten conèixer si les teves condicions de treball et poden ocasionar exposició a factors de risc de naturalesa psicosocial. Aquests tenen l'origen en l'organització del treball. Si et trobes en una o diverses dimensions en situació de vermell, això podria tenir conseqüències negatives per a la teva salut en un futur, a més aquestes situacions ja et poden estar produint, ara per ara, malestar físic o mental que es pot evitar.

Defensar la teva salut en el teu lloc de treball constitueix un dels teus drets fonamentals, i està protegit per la legislació vigent. L'empresa té l'obligació de garantir que les teves condicions de treball siguin saludables. Comenta aquests resultats amb els teus companys. Això et permetrà tenir una visió col·lectiva, i no dubtis a assessorar-te.

Pots obtenir assessorament dels representants dels treballadors a la teva empresa, en el teu sector o a la teva localitat, dels tècnics de prevenció a la teva empresa (treballador designat, tècnics del servei de prevenció...) i dels organismes de prevenció de riscos laborals de les administracions públiques i els sindicats.

Impedir que les condicions psicosocials de treball danyin la salut és possible mitjançant mesures que:

- Facilitin que la quantitat de treball sigui adequada al temps disponible per fer-lo.
- Incrementin les oportunitats de desenvolupament de les nostres habilitats i dels nostres coneixements; evitant el treball monòton i repetitiu.
- Incrementin el nivell de control dels temps de treball de què es disposa (pauses, descansos, permisos, vacances...).
- Potenciïn la participació en les decisions relacionades amb les tasques.
- Potenciïn la decisió dels/de les treballadors/es pel que fa a les seves condicions de treball.
- Facilitin el suport entre el personal de l'empresa.
- Fomentin la claredat i la transparència organitzativa, defensant llocs de treball, tasques assignades i marge d'autonomia.
- Proporcionin formació i habilitats directives no autoritàries.
- Eliminïn la competitivitat entre companys i/o departaments.
- Eliminïn el treball aïllat.
- Garanteixin el respecte i el tracte just.
- Garanteixin la seguretat i l'estabilitat en la feina i en les condicions de treball (jornada, sou, etc.).
- Eliminïn la discriminació per sexe, edat, ètnia o de qualsevol altra mena.
- Facilitin la compatibilització entre la vida laboral i familiar.

La selecció i posada en marxa de les mesures preventives necessàries ha de fer-se amb la teva participació. Sense aquesta no serà possible identificar els riscos ni posar en marxa les mesures preventives oportunes.

Annexos P

■ Bibliografia	202
----------------------	-----

Els següents annexos es troben en format pdf dins el CD:

- **P1.** Taules comparatives del mercat de treball i la població ocupada entre la Comunitat Foral de Navarra i el conjunt de l'Estat espanyol
- **P2.** Correlacions entre escales
- **P3.** Consistència interna de les escales i concordança entre les versions llarga i mitjana
- **P4.** Tercils poblacionals de referència per a totes les dimensions de l'PSQ CAT21 COPSQ (escales mitjanes)
- **P5.** Proporcions de referència de salut general, salut mental i vitalitat per a dones i homes per grups d'edat
- **P6.** Relació entre les dimensions psicosocials i la salut general
- **P7.** Relació entre les dimensions psicosocials i la salut mental
- **P8.** Relació entre les dimensions psicosocials i la vitalitat
- **P9.** Relació entre les dimensions psicosocials i els símptomes cognitius d'estrès
- **P10.** Relació entre les dimensions psicosocials i els símptomes conductuals d'estrès
- **P11.** Relació entre les dimensions psicosocials i els símptomes somàtics d'estrès
- **P12.** Relació entre les dimensions psicosocials i la satisfacció laboral
- **P13.** Odds ratios ajustades per edat i sexe entre les dimensions psicosocials i la salut general, salut mental, vitalitat, símptomes cognitius, conductuals i somàtics d'estrès
- **P14.** Proposta per a l'acord d'utilització del mètode
- **P15.** Presentació del mètode PSQ CAT21 COPSQ. Un instrument per a la prevenció de riscos psicosocials
- **P16.** Qüestions que cal tenir en compte per a la decisió d'unitats d'anàlisi i per a l'adaptació del qüestionari
- **P17.** Exemples de circulars informatives
- **P18.** Exemple d'informe de condicions d'ocupació i treball
- **P19.** Exemple d'informe de puntuacions crues
- **P20.** Exemple d'informe de prevalença
- **P21.** Descripció curta de les dimensions psicosocials avaluades amb el mètode PSQ CAT21 COPSQ
- **P22.** Grup de discussió: guia d'ús
- **P23.** Matriu de prioritització
- **P24.** La tècnica DAFO

BIBLIOGRAFIA

1. Khun, K. "Círculos de salud para capataces de Volkswagen". *Condiciones de Trabajo*, 1996, 8: 319-324.
2. Khun, K. "Rediseño del trabajo y prevención del estrés en operadores de grúas". *Condiciones de Trabajo*, 1996, 8:325-332.
3. Landsbergis, P. A.; Silverman B.; Barrett C.; Schnall P. L. "Comités Sindicales para la reducción del estrés entre administrativos y obreros de Estados Unidos". *Condiciones de Trabajo*, 1996, 8:201-212.
4. Israel B.; Schurman S. J.; Hugentobler M.; House J. "Un método de investigación-acción para reducir el estrés ocupacional en Estados Unidos". *Condiciones de Trabajo*, 1996, 8: 213-232.
5. SIEGRIST, J. PETER R, JUNGE A, CREMER P, SEIDEL D. "Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar". *Soc Sci Med* 1990;31(10):1127-34.
6. KARASEK R. "Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design". *Admin Sci Q* 1979; 24: 285-308.
7. KARASEK R, BAKER D, MARXER F, AHLBOM A, THEORELL T. "Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men". *AJPH* 1981; 71:694-705.
8. JOHNSON JV, HALL EM. "Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population". *Am j Public Health* 1988; 78:1336-1342.
9. JOHNSON J, HALL E. "Class, work and health". In: Amick BC, Levine S, Tarlor Ar, Chapman D. *Society and Health*. New York: Oxford University Press 1995.
10. SIEGRIST J. Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *J Occup Psychol* 1996; 1:27-41.
11. PETER R, SIEGRIST J. "Chronic work stress, sickness absence and hypertension in middle managers: general or specific sociological explanations?" *Soc Scie Med* 1997; 45(7):111-20.
12. MACIAS MD, FERNANDEZ-LOPEZ JA, HERNANDEZ-MEJIA R, CUETO-ESPINAR A, RANCAÑO I, SIEGRIST J. Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo "desequilibrio esfuerzo – recompensa". *Med Clin (Barc)* 2003;120(17): 652-7.
13. DI MARTINO V, KARASEK R(ed). Preventing stress at work. *Conditions of work digest* 1992; Vol 11(2). (existeix una traducció al castellà en: INSHT. *Condiciones de Trabajo* número 8: La prevención del estrés en el trabajo. Madrid: INSHT 1996.).