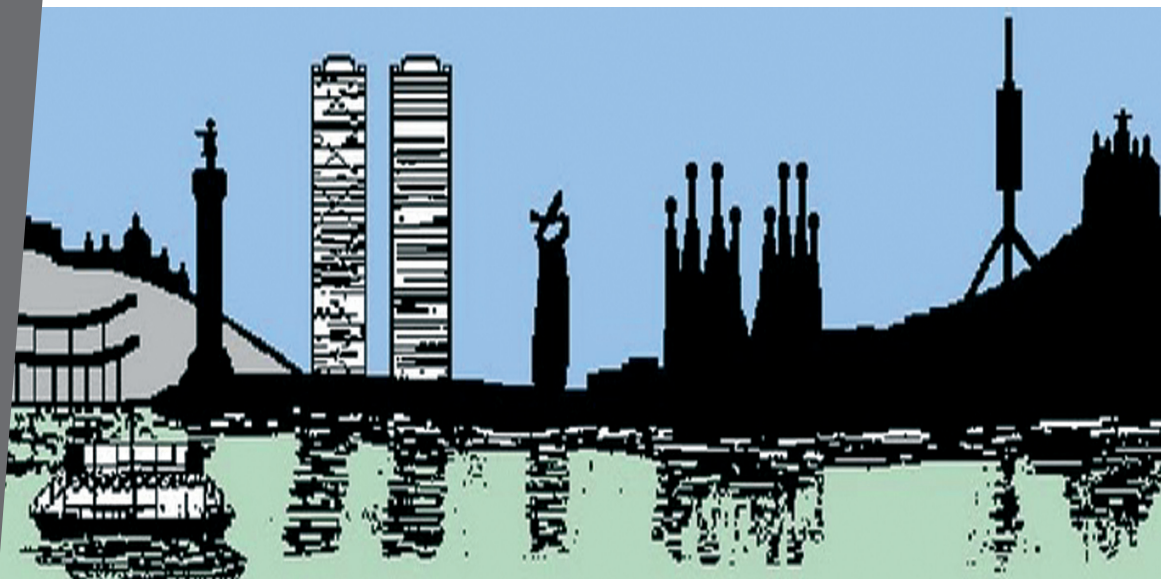


Prevenció de riscos psicosocials en les empreses de Barcelona

La visió dels delegats i delegades de prevenció
de CCOO



Barcelon^a activa



C S B Consorci Sanitari de Barcelona



Pacte per a
l'ocupació de
qualitat a
Barcelona
2008-2011



Prevenció de riscos psicosocials en les empreses de Barcelona

**La visió dels delegats i delegades de prevenció
de CCOO**

Autoria

Equip realitzador: Comissions Obreres del Barcelonès, Agència de Salut Pública de Barcelona i Barcelona Activa.

Disseny i coordinació: Imma Cortès (ASPB), Xavier Martínez Martínez (CCOO) i Lucía Artazcoz (ASPB).

Redacció: Mar Portí (CCOO, Imma Cortès (ASPB).

Moderació i assistència tècnica als grups de discussió: Mar Portí (CCOO), Imma Cortès (ASPB) i Laura Diéguez (CCOO).

Obtenció i tractament de la informació: Mar Portí (CCOO) i Imma Cortès (ASPB).

Procés de realització: Mar Portí (CCOO), Imma Cortès (ASPB), Xavier Martínez (CCOO) i Lucía Artazcoz (ASPB).

Agraïments: a totes les persones que han participat en l'estudi i a totes les persones que han col·laborat en el contacte amb les diverses empreses participants (vegeu la Taula 18 i la Taula 19 dels annexos).

Edita: **CCOO DEL BARCELONÈS**
Maquetació portada: **Service Point**
Impressió: **Service Point**
Dipòsit legal: **B-29934-2011**

Índex general

Presentació	7
Resum	9
Introducció	11
Objectius	13
Metodologia	15
1. Font d'informació	15
2. Disseny	18
2.1. Grups de discussió	18
2.2. Tècnica Delphi	19
2.3. Preguntes tancades	21
3. Anàlisi	22
3.1. Grups de discussió	22
3.2. Tècnica Delphi	22
3.3. Preguntes tancades	22
Resultats	23
1. Nivell de satisfacció amb el servei de prevenció i abordatge dels riscos psicosocials	23
2. Abordatge del risc psicosocial i les seves dificultats / aspectes afavoridors segons el sector econòmic i el tipus de servei de prevenció	25
2.1. Construcció	25
2.2. Comerç	31
2.3. Neteja d'edificis i locals	38
2.4. Hotels	44
2.5. Bars-restaurants	47
2.6. Ensenyament	51
2.7. Impressió i gràfiques	55
2.8. Transport de mercaderies	62
3. Diferències i similituds entre serveis de prevenció del mateix sector econòmic pel que fa a l'abordatge dels riscos psicosocials i les seves dificultats i aspectes afavoridors	71
3.1. Abordatge	71
3.2. Dificultats	71
3.3. Aspectes afavoridors	72
4. Abordatge, dificultats i aspectes afavoridors més destacats en l'abordatge dels riscos psicosocials	74
4.1. Abordatge	74
4.2. Dificultats	74
4.3. Aspectes afavoridors	75
5. Bones pràctiques	77
Conclusions	79
Limitacions	81
Recomanacions	83
1. Recomanacions per a la recerca	83

2. Recomanacions per a l'acció	83
2.1. Adreçades a l'Administració	83
2.2. Adreçades a l'empresariat.....	84
2.3. Adreçades als treballadors i treballadores	84
Annexos	85
Bibliografia	87

Índex de figures i taules

Figures

Figura 1. Abordatge dels riscos psicosocials comparat amb altres riscos laborals	23
--	----

Taules

Taula 1. Nombre total d'empreses seleccionades per a l'estudi per codi CNAE-09 i per la classificació de Comissions Obreres de Catalunya	16
Taula 2. Nombre de persones participants per tipus de tècnica d'investigació utilitzada, tipus de servei de prevenció i sector d'activitat econòmica	20
Taula 3. Nombre d'empreses per tipus de tècnica d'investigació utilitzada, tipus de servei de prevenció i sector d'activitat econòmica	20
Taula 4. Abordatge dels riscos psicosocials comparat amb altres riscos laborals segons tipus de servei de prevenció	24
Taula 5. Abordatge dels riscos psicosocials comparat amb altres riscos laborals segons sector econòmic	24
Taula 6. Dificultats identificades en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector d'impressió i gràfiques	55
Taula 7. Dificultats identificades en la segona ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda	56
Taula 8. Dificultats identificades en la tercera ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants ordenades segons la puntuació final	58
Taula 9. Aspectes afavoridors identificats en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector d'impressió i gràfiques	59
Taula 10. Aspectes afavoridors identificats en la segona ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda	60
Taula 11. Aspectes afavoridors identificats en la tercera ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants ordenats segons la puntuació final	61
Taula 12. Dificultats identificades en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector de transport de mercaderies	62
Taula 13. Dificultats identificades en la segona ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda	64
Taula 14. Dificultats identificades en la tercera ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants ordenades segons la puntuació final	66
Taula 15. Aspectes afavoridors identificats en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector de transport de mercaderies	67
Taula 16. Aspectes afavoridors identificats en la segona ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda	68
Taula 17. Aspectes afavoridors identificats en la tercera ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants ordenats segons la puntuació final	70
Taula 18. Relació de persones participants en l'estudi	85
Taula 19. Relació de persones que han col·laborat en el contacte amb les persones participants de les diverses empreses	86

Presentació

A diferència d'altres àmbits de la prevenció de riscos laborals (seguretat, higiene, ergonomia), hi ha molt poca informació sobre l'abordatge dels riscos psicosocials a les empreses del nostre entorn. Es tracta de riscos intangibles, relacionats amb la forma com s'organitza la feina i amb les relacions que s'estableixen amb superiors, companys i companyes i clientela, així com amb les recompenses de la feina, per la qual cosa poden estar presents en qualsevol lloc de treball. A curt i a mitjà termini poden produir ansietat, depressió, insatisfacció laboral o desmotivació i a llarg termini, altres trastorns més greus com malalties cardiovasculars, mal d'esquena o depressió clínicament establerta.

A continuació es presenta la tipologia de riscos psicosocials que s'ha utilitzat per a dur a terme aquest estudi:

- Les exigències psicològiques del treball. Fan referència fonamentalment al volum de feina, la pressió de temps i les interrupcions.
- El control sobre el treball. S'entén com l'autonomia per decidir com fer la feina, oportunitat de desenvolupar les pròpies habilitats i participació en les decisions de la unitat de treball.
- El suport social. Es refereix al suport de companys, companyes i superiors i és important tant el suport emocional com l'operatiu. Les conductes hostils en l'entorn laboral poden ser interpretades com una situació extrema de manca de suport social.
- La manca de compensacions del treball. S'entén com l'absència de reconeixement i valoració del treball, un salari inadequat a l'esforç i la manca de control d'estatus (inestabilitat laboral, canvis no desitjats, una qualificació superior a la del lloc de treball i manca de perspectives de promoció).

En aquest context, Comissions Obreres del Barcelonès, amb el suport de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i en el marc del pacte per l'ocupació de qualitat a Barcelona, ha portat a terme un estudi per aprofundir en el coneixement de l'abordatge dels riscos psicosocials a les empreses de Barcelona. Addicionalment, s'ha fet palesa la necessitat de conèixer què s'està fent a les empreses en relació amb els riscos psicosocials, identificar quins problemes existeixen per al seu abordatge i quins factors poden afavorir-lo, així com identificar actuacions positives que podrien servir

d'exemple. Tot plegat es pretén que contribueixi a la millora de la gestió d'aquests riscos i a prevenir els efectes negatius en la salut dels treballadors i treballadores.

L'informe consta de nou capítols: 1) Introducció. 2) Objectius. 3) Metodologia. 4) Resultats. 5) Conclusions. 6) Limitacions. 7) Recomanacions. 8) Annexos. I 9) Bibliografia.

Barcelona, juliol del 2011

Resum

- 1) **Introducció.** El món laboral ha experimentat canvis considerables en les darreres dècades, la qual cosa també ha contribuït a l'aparició de nous riscos que afecten els treballadors i treballadores. L'àmplia evidència de l'impacte dels riscos psicosocials en la salut de les persones no es correspon amb el limitat abordatge que se'n fa a les empreses, segons l'escassa informació de què es disposa. Algunes dades apunten a la manca de sensibilització, de recursos (temps, personal o diners) i de formació com a dificultats principals.
- 2) **Objectius.** Conèixer què s'està fent a les empreses de Barcelona amb relació als riscos psicosocials. De la mateixa manera, es pretén identificar les dificultats que existeixen per al seu abordatge, determinar els factors que poden afavorir-les, així com donar a conèixer les actuacions positives que podrien servir d'exemple de bones pràctiques.
- 3) **Metodologia.** La font d'informació de l'estudi van ser 85 delegats i delegades de prevenció de CCOO procedents de 80 empreses de vuit sectors econòmics (construcció, comerç, neteja d'edificis i locals, hotels, bars-restaurants, ensenyament, impressió i gràfiques i transport de mercaderies). El 75% de les empreses tenia un servei de prevenció aliè (SPA) i la resta disposava d'un servei de prevenció propi (SPP). S'han utilitzat dos mètodes qualitius: la tècnica Delphi i els grups de discussió. L'anàlisi del contingut s'ha estructurat segons els objectius de l'estudi. Addicionalment s'ha mesurat la satisfacció amb el servei de prevenció i el nivell d'abordatge dels riscos psicosocials.
- 4) **Resultats.** Prop del 40% de les persones participants valoren amb una puntuació inferior a 5 la satisfacció amb el servei de prevenció de la seva empresa. D'altra banda, el 60,7% creu que l'abordatge dels riscos psicosocials és pitjor que el dels altres riscos laborals. El treball insuficient en matèria de prevenció del risc psicosocial és una realitat que es dona amb molta freqüència a les empreses. A les empreses en què s'aborda el risc psicosocial es fa d'una manera molt incipient. La infravaloració del risc psicosocial, que sovint no es percep com a risc, és la dificultat per abordar el risc psicosocial més important identificada pels delegats i delegades de prevenció, seguida per un estil de comandament autoritari i poc flexible, que limita la participació de les persones treballadores, i de l'actual situació de crisi econòmica. A banda, els aspectes afavoridors per a l'abordatge del risc psicosocial són conscienciar i informar tots els estaments de l'empresa (treballadors i treballadores, comandaments intermedis, direcció, empresariat, etc.), oferir formació sobre el tema i flexibilitzar l'estructura empresarial per millorar

la comunicació entre tots els estaments i incrementar la participació de la plantilla en les decisions laborals.

- 5) **Conclusions.** L'abordatge del risc psicosocial a les empreses de Barcelona és molt escàs. En algunes empreses no s'aborda en absolut i en aquelles en què es treballa en aquest camp, es fa d'una manera molt incipient, amb accions puntuals com l'avaluació de riscos, altres adreçades a la prevenció de l'assetjament o altres de més genèriques. Els factors de risc psicosocial reben menys atenció que la resta de riscos laborals, en bona part per la manca de sensibilització sobre la seva importància, lligada a l'escassa formació dels diferents agents de les empreses. Un estil de comandament autoritari i poc flexible, que limita la participació de les persones treballadores, i l'actual situació de crisi econòmica, són els altres dos factors més importants que en dificulten l'abordatge. Conscienciar i informar tots els estaments de l'empresa, oferir formació sobre el tema i flexibilitzar l'estructura empresarial per millorar la comunicació entre tots els estaments i incrementar la participació de la plantilla en les decisions laborals, són factors afavoridors, així com la necessitat d'impulsar un canvi en l'empresariat perquè percebi la millora de les condicions de treball i la creació d'un bon ambient laboral com a factors de millora de la productivitat, a més de la salut i el benestar dels treballadors i treballadores.
- 6) **Recomanacions** per a la recerca, per aprofundir en les dificultats i els aspectes afavoridors de l'abordatge del risc psicosocial, així com també per dur a terme més estudis amb objectius similars a aquest aprofundint en diversos aspectes lligats als seus objectius. Per a l'acció, es posa èmfasi en la importància de fomentar la formació en risc psicosocial i de promoure la participació de tots els estaments de l'empresa en la presa de decisions relacionades amb la prevenció dels riscos psicosocials.

Introducció

El món laboral ha experimentat canvis considerables en les darreres dècades, la qual cosa també ha contribuït a l'aparició de nous riscos que afecten els treballadors i treballadores. La globalització, els canvis en l'organització del treball, les retallades de plantilla, la subcontractació i l'externalització, per exemple, han tingut efectes en les condicions de treball i en l'equilibri entre el treball i la vida privada. Juntament amb altres factors, aquests canvis han conduït a l'augment de l'estrès relacionat amb el treball i dels problemes de salut associats, problemes que també suposen un cost econòmic molt rellevant per a les empreses. A Europa, per exemple, la Comissió Europea estima que anualment es gasten 20.000 milions d'euros a causa de l'estrès relacionat amb el treball,¹ mentre que alguns estudis suggereixen que entre el 50% i el 60% dels dies de treball perduts està relacionat amb l'estrès laboral.²

Des de principis dels anys 80 del segle passat s'ha anat consolidant l'evidència dels dos models de risc psicosocial que expliquen el seu efecte en la salut. El primer, l'anomenat demanda-control (ampliat posteriorment amb el suport social) s'ha relacionat amb un ampli ventall de problemes de salut (cardiovasculars, mentals, gastrointestinals, dermatològics, musculoesquelètics, immunitaris),^{3 4 5 6} mentre que el model de desequilibri entre l'esforç i les compensacions del treball ha proporcionat també evidència científica, complementant el primer model, sobretot en l'àmbit de la patologia cardiovascular i mental.^{7 8 9} Més recentment s'han proposat altres factors de risc psicosocial, que, com la justícia organitzacional, se centren bàsicament en aquests últims trastorns de salut.¹⁰

Cal tenir en compte que en la majoria dels països occidentals les malalties cardiovasculars constitueixen la primera causa de mort; per exemple a Espanya, el 2007, el 32% de totes les morts es van produir per aquesta causa.¹¹ D'altra banda, l'OMS ha estimat que quatre trastorns de salut mental estan entre les deu primeres causes d'incapacitat, mentre que al voltant d'un 25% de la població mundial tindrà un problema de salut mental al llarg de la seva vida.¹²

Una aproximació a la magnitud dels trastorns mentals relacionats amb la feina són les notificacions de professionals dels centres d'atenció primària de salut a les unitats de salut laboral. A la de Barcelona, entre el 2005 i el 2010, van passar de 227 a 407 (un 70% de tots els trastorns notificats).¹³ D'altra banda, quant a l'exposició a riscos psicosocials, segons l'Enquesta de Salut de Barcelona del 2006, una tercera part de la

població ocupada de la ciutat té una feina poc variada (un treball repetitiu, monòton), gairebé la meitat (46,3%) no té autonomia per decidir com fer la feina, una tercera part ha de treballar massa i un 30% ha de treballar sola.

La poca informació disponible sobre l'abordatge dels riscos psicosocials en les empreses apunta a una greu deficiència. Per exemple, a la memòria de recursos i activitats dels serveis de prevenció de Catalunya del 2007 es destacava que els riscos psicosocials són els menys avaluats tant en serveis de prevenció aliens (SPA) com en propis i mancomunats amb medicina del treball (SPPM_MT) (1,1 avaluacions de riscos psicosocials per 10 empreses cobertes per SPA, i 3,3 avaluacions de riscos psicosocials per 10 empreses cobertes per SPPM_MT).¹⁴ D'altra banda, un informe de la Inspecció de Treball de Barcelona en relació amb els SPA assenyalava que les seves actuacions en l'àmbit dels riscos psicosocials són encara residuals i excepcionals.¹⁵

Segons la recent Enquesta Europea d'Empreses sobre riscos nous i emergents, la poca sensibilitat envers la qüestió, la manca de sensibilització, la falta de recursos (temps, personal o diners) i la manca de formació¹⁶ són els factors que més dificulten la gestió dels riscos psicosocials, factors que també van ser identificats per professionals sanitaris dels serveis de prevenció de Catalunya.¹⁷ Un altre resultat d'interès de l'enquesta europea que sostindria la manca de sensibilització és que Espanya és el país on la raó principal per la qual es gestionen els riscos psicosocials (entre les empreses que afirmen disposar de procediments formals) és el compliment d'obligacions jurídiques (85% dels enquestats afirmen que aquesta és la principal raó enfront del 63% de la mitjana europea).

Els delegats i delegades de prevenció (DP) tenen un coneixement exhaustiu molt proper de les condicions i l'organització del treball a les empreses i participen directament en bona part de les activitats relacionades amb la prevenció,¹⁸ motiu pel qual poden ser una font d'informació valuosa per a l'estudi de l'estat de la prevenció de riscos laborals.¹⁹

Objectius

Els objectius de l'estudi són:

- 1) Conèixer què s'està fent a les empreses de Barcelona en relació amb els riscos psicosocials.
- 2) Identificar els problemes que existeixen per abordar-los.
- 3) Identificar els factors que poden afavorir-los, així com les actuacions positives que podrien servir d'exemple.

Metodologia

1. Font d'informació

La font d'informació de l'estudi van ser delegats i delegades de prevenció de CCOO. Per seleccionar els participants, en primer lloc es van obtenir les dades d'empreses de Barcelona a partir del cens de la Seguretat Social del dia 30 de desembre del 2010. Es van seleccionar alguns sectors econòmics segons els criteris següents:

- Alt nivell de riscos psicosocials dintre dels sectors segons els resultats de l'Enquesta de Salut de Barcelona del 2006.
- Rellevància dels sectors per la seva presència a la ciutat.
- Importància d'aprofundir en les necessitats dels sectors que a mitjà i llarg termini podrien ser generadors d'ocupació.

Es van excloure les empreses del sector públic per considerar que el seu nombre superava la capacitat de l'estudi. Un cop realitzada la selecció segons els criteris anteriors, es va utilitzar el cens d'empreses de Comissions Obreres de Catalunya per saber el nombre d'empreses amb presència sindical. Al principi es va comptar amb un total de **379** empreses de sis federacions diferents: 1) activitats diverses, 2) construcció-fusta, 3) ensenyament, 4) comerç, turisme i hostaleria (FECOHT), 5) sanitat i 6) serveis a la ciutadania. Malgrat l'interès inicial per analitzar l'abordatge dels riscos en el sector de la sanitat, ha estat impossible fer-ho a causa de les dificultats amb les quals s'estan trobant les persones treballadores del sector com a conseqüència de la crisi econòmica.

A la Taula 1 es mostra la relació de sectors econòmics (segons CNAE-09) i la seva correspondència amb les diverses federacions i sectors segons la classificació de Comissions Obreres de Catalunya.

Taula 1. Nombre total d'empreses seleccionades per a l'estudi per codi CNAE-09 i per la classificació de Comissions Obreres de Catalunya

Codi	CNAE-09 Nom	Classificació CCOO	Nombre d'empreses	
			N	%
F	Construcció	Construcció - Fusta	62	16,4
41	Construcció d'edificis	Construcció	62	16,4
P	Educació	Ensenyament	30	7,9
85	Educació	Formació reglada privada	9	2,4
85	Educació	Formació reglada privada concertada	21	5,5
I, G	Hostaleria, comerç a l'engròs i al detall, reparació de vehicles de motor i motocicletes	Comerç, hostaleria i turisme	158	41,7
47	Comerç al detall, excepte vehicles de motor i motocicletes	Comerç del moble	3	0,8
47	Comerç al detall, excepte vehicles de motor i motocicletes	Comerç material de construcció	1	0,3
47	Comerç al detall, excepte vehicles de motor i motocicletes	Comerç metall	46	12,1
47	Comerç al detall, excepte vehicles de motor i motocicletes	Comerç paper i arts gràfiques	10	2,6
47	Comerç al detall, excepte vehicles de motor i motocicletes	Comerç tèxtil	18	4,7
55	Serveis d'allotjament	Hotels	41	10,8
56	Serveis de menjars i begudes	Restaurants - bars	39	10,3
Q	Activitats sanitàries i de serveis socials	Sanitat	42	11,1
86	Activitats sanitàries	Privades - sanitat	33	8,7
86	Activitats sanitàries	XHUP - sanitat	9	2,4
J, H	Informació i comunicacions. Transport i emmagatzematge	Serveis a la ciutadania	87	23,0
58	Edició	Impressió i gràfiques	49	12,9
49	Transport terrestre i per canonada	Transport de mercaderies	38	10,0
Total general			379	100,0

Font: Elaboració pròpia a partir del cens d'empreses de Comissions Obreres de Catalunya.

Posteriorment es va fer una reclassificació de les categories de la classificació de Comissions Obreres de Catalunya, amb el propòsit de facilitar-ne l'anàlisi. En primer lloc, es van agrupar les empreses que estaven dintre de les categories de Formació reglada privada i Formació reglada privada concertada en una sola categoria anomenada Ensenyament. En segon, es van agregar les empreses pertanyents als diversos sectors del comerç en la categoria Comerç. Així mateix, les empreses dels sectors Privades - sanitat i XHUP - sanitat també es van comptabilitzar juntes mitjançant la categoria Privades + XHUP - sanitat. Cal aclarir que les federacions formen part de l'estructura sindical de Comissions Obreres de Catalunya. Tanmateix, a partir d'ara en l'informe es parla de sectors econòmics en tot moment.

Un cop identificades les empreses d'interès, es va contactar amb les persones facilitadores (vegeu relació en els annexos) que van proporcionar els noms i vies de contacte de les persones potencialment participants. El darrer pas va ser contactar amb aquestes persones i obtenir el seu consentiment per participar en l'estudi.

El nombre total de persones participants va ser de 85, el 88,5% de les quals eren delegades de prevenció. En menor mesura, els participants van ser delegats i delegades sindicals (6%). En d'altres, es va disposar de la col·laboració de personal tècnic de prevenció (2,6%) i de membres del comitè de seguretat i salut (1,3%). Tot i que les persones participants no siguin delegades de prevenció en la seva totalitat, com que són una àmplia majoria, en l'informe es fa referència a aquesta categoria.

2. Disseny

Es tracta d'un estudi transversal en el qual s'han utilitzat dos mètodes qualitius: la tècnica Delphi (en aquells sectors amb un nombre de delegats i delegades de prevenció suficient per dur-la a terme) i els grups de discussió. A més, s'han realitzat dues preguntes tancades, que s'han inclòs en el qüestionari de la primera ronda de la tècnica Delphi i en un qüestionari autoadministrat en les diverses sessions dels grups de discussió que s'han dut a terme. A continuació es resumeixen les seves característiques principals.

2.1. Grups de discussió

El grup de discussió consisteix en el fet de reunir un grup de 5 a 10 persones que dialoguen juntes aportant les seves percepcions i punts de vista sobre un tema determinat. D'aquesta manera, s'obté informació a través de la posada en comú i de la discussió de les seves opinions, en un ambient permissiu i no directiu. No obstant això, el nombre de participants d'alguns grups que s'han dut a terme per a aquest estudi ha estat menor que l'ideal a causa de diversos motius: disponibilitat limitada de les persones delegades de prevenció i motius personals i/o familiars, entre d'altres.

S'han realitzat tres grups de discussió amb 23 persones procedents d'empreses amb un SPP de tres sectors econòmics diferents: comerç (7 participants), construcció (7 participants) i neteja d'edificis i locals (9 participants).

A banda, s'ha obtingut informació de sis sectors d'activitat econòmica mitjançant la realització de sis grups de discussió amb un total de 36 persones treballadores d'empreses amb un SPA: comerç (7 participants), construcció (3 participants), ensenyament (9 participants), hotels (6 participants), neteja d'edificis i locals (8 participants) i restaurants-bars (3 participants).

Aquestes reunions s'han portat a terme des de la quarta setmana de març a la segona setmana de juny del 2011.

Prèviament al desenvolupament del grup, s'ha dissenyat la conversa, que ha estat guiada per una persona moderadora. Així mateix, una altra persona ha pres nota de les idees més importants que han anat sorgint durant la sessió. Finalment, la conversa també ha estat gravada, amb el propòsit de poder-la reproduir i analitzar.

2.2. Tècnica Delphi

La tècnica Delphi es realitza en tres rondes successives a través del correu electrònic per als dos sectors seleccionats: transport de mercaderies i impressió i gràfiques. A la primera (el 17 i el 24 de març del 2011, el primer per al sector de transport de mercaderies i el segon per al sector d'impressió i gràfiques), cada participant contesta per escrit un qüestionari amb dues preguntes obertes sobre el tema plantejat, donant el màxim de detall, argumentant o explicant el motiu de resposta. Les dues preguntes han estat:

- Quines creus que són les dificultats més importants per abordar la prevenció dels riscos psicosocials a la teva empresa?
- Quins factors creus que afavoreixen (o afavoriren, en el cas que no es donin en l'actualitat) l'abordatge de la prevenció dels riscos psicosocials a la teva empresa)?

A la segona ronda (el dia 10 de maig del 2011 per als dos sectors) es confecciona un qüestionari a partir de les respostes de la primera ronda i es demana a cada participant que seleccioni els cinc factors més importants, adjudicant la puntuació més alta al factor més important.

La tercera ronda (el 26 de maig del 2011) consisteix en una nova votació, aquesta vegada de set factors en funció dels resultats obtinguts a la segona ronda. En el tercer qüestionari es van excloure les puntuacions dels factors i aquests es van ordenar pel nombre de votants.

S'ha posat en pràctica aquest mètode només en aquests dos sectors perquè eren els que a priori tenien el nombre suficient de persones per poder-lo aplicar. Van acceptar participar-hi 23 persones del sector d'impressió i gràfiques i 24 persones del de transport de mercaderies. Tanmateix, tal com es mostra a la Taula 2 i a la Taula 3, el nombre de participants (15 persones d'impressió i gràfiques i 11 de transport de mercaderies) ha estat menor que el desitjat (entre 25 i 30 persones per a cadascun dels sectors). Així, doncs, les taxes de resposta en les tres rondes pel que fa al sector d'impressió i gràfiques van ser del 65,2% a la primera i del 60,9% a la segona i la tercera. En el sector de transport de mercaderies, la taxa de resposta a la primera ronda va ser del 45,8% i del 41,7% i 37,5% en la segona i la tercera rondes respectivament. Totes les persones participants procedien d'empreses amb un SPA.

Taula 2. Nombre de persones participants per tipus de tècnica d'investigació utilitzada, tipus de servei de prevenció i sector d'activitat econòmica

Tipus de tècnica per sector d'activitat econòmica	SPA		SPP		Total general	
	N	%	N	%	N	%
Estudi Delphi	26	41,9			26	30,6
Impressió i gràfiques	15	24,2			15	17,6
Transport de mercaderies	11	17,7			11	12,9
Grup discussió	36	58,1	23	100,0	59	69,4
Comerç	7	11,3	7	30,4	14	16,5
Construcció	3	4,8	7	30,4	10	11,8
Ensenyament	9	14,5			9	10,6
Hotels	6	9,7			6	7,1
Neteja edificis i locals	8	12,9	9	39,2	17	20,0
Restaurants - bars	3	4,8			3	3,5
Total general	62	100,0	23	100,0	85	100,0

Taula 3. Nombre d'empreses per tipus de tècnica d'investigació utilitzada, tipus de servei de prevenció i sector d'activitat econòmica

Tipus de tècnica per sector d'activitat econòmica	SPA		SPP		Total general	
	N	%	N	%	N	%
Estudi Delphi	26	41,4			26	32,5
Impressió i gràfiques	15	25,0			15	18,8
Transport de mercaderies	11	18,3			11	13,8
						0,0
Grup discussió	34	56,7	20	100,0	54	67,5
Comerç	6	10,0	6	30,0	12	15,0
Construcció	3	5,0	6	30,0	9	11,3
Ensenyament	9	15,0			9	11,3
Hotels	5	8,3			5	6,3
Neteja edificis i locals	8	13,3	8	40,0	16	20,0
Restaurants - bars	3	5,0			3	3,8
Total general	60	100,0	20	100,0	80	100,0

2.3. Preguntes tancades

A banda d'aquestes dues tècniques qualitatives, s'han inclòs dues preguntes tancades a la primera ronda de la tècnica Delphi i a les diverses sessions dels grups de discussió que s'han dut a terme:

- Indica quin és el teu grau de satisfacció en relació amb el servei de prevenció de la teva empresa en una escala de valors del 0 al 10 (0 és gens i 10 és molt). Marca amb una X.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Comparat amb altres riscos laborals, com consideres que s'aborden els riscos psicosocials a la teva empresa?

Molt millor

Bastant millor

Una mica millor

Més o menys igual

Una mica pitjor

Molt pitjor

3. Anàlisi

3.1. Grups de discussió

Amb la informació obtinguda de les nou sessions realitzades, s'ha dut a terme una anàlisi del contingut estructurada en funció dels quatre blocs temàtics d'interès per a l'estudi: l'abordatge dels riscos psicosocials, les dificultats per abordar-los i els aspectes afavoridors. Així mateix, s'identifiquen bones pràctiques relacionades amb el tema.

3.2. Tècnica Delphi

Els factors (dificultats per l'abordatge i factors facilitadors) identificats pels participants en la primera ronda, van ser classificats per dues persones per separat que després van consensuar els resultats. En la segona ronda es van calcular les puntuacions i el nombre de votants de cada factor, ordenant les categories segons el nombre de votants. Finalment, en la tercera ronda, a més de la suma de puntuacions i votants per a cada factor, es va calcular un índex global (nombre de vots x nombre de votants / nombre de persones participants del sector),²⁰ que permet considerar el pes dels factors, tenint en compte si estan més o menys estesos entre les persones participants en l'estudi i la importància que aquestes els concedeixen.

3.3. Preguntes tancades

Per valorar el nivell de satisfacció amb el servei de prevenció es va calcular la mediana i percentils 25 i 75 i se'n van analitzar les diferències segons tipus de servei de prevenció i el sector econòmic amb els tests d'U de Mann-Whitney i Kruskal Wallis.²¹

Quant a la comparació amb l'abordatge dels riscos psicosocials respecte d'altres tipus, es van agrupar les 5 categories inicials en tres (pitjor, ni millor ni pitjor i millor) i es va calcular la distribució de freqüències, analitzant les diferències segons tipus de servei de prevenció i el sector econòmic amb el test de la khi quadrada.

Resultats

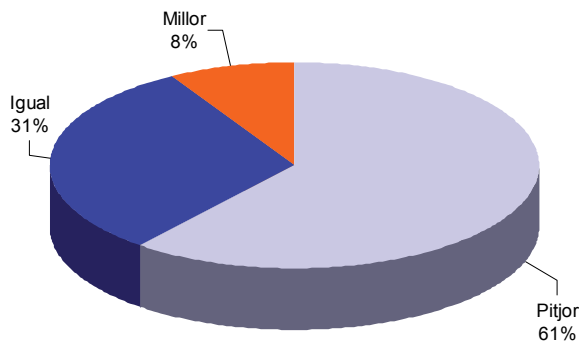
En aquesta secció es presenta la informació, tant quantitativa com qualitativa, que s'ha obtingut amb relació a la satisfacció dels delegats i delegades de prevenció respecte al servei de prevenció de riscos laborals i, especialment, sobre l'abordatge del risc psicosocial. En segon lloc, es donen a conèixer les dificultats i els aspectes afavoridors per a aquest abordatge segons l'opinió dels participants en l'estudi, així com també es presenten algunes bones pràctiques. Aquest apartat consta de cinc punts: 1) Satisfacció amb el servei de prevenció i abordatge dels riscos psicosocials. 2) Abordatge del risc psicosocial i les seves dificultats / aspectes afavoridors segons el sector econòmic i el tipus de servei. 3) Diferències i similituds entre serveis de prevenció del mateix sector econòmic pel que fa a l'abordatge dels riscos psicosocials i les seves dificultats i aspectes afavoridors. 4) Dificultats i aspectes afavoridors més destacats en l'abordatge dels riscos psicosocials. I, per últim, 5) Bones pràctiques.

1. Nivell de satisfacció amb el servei de prevenció i abordatge dels riscos psicosocials

En aquest apartat es fa referència als resultats obtinguts en les dues preguntes tancades que s'han introduït al primer qüestionari de la tècnica Delphi i a la sessió dels grups de discussió. Van respondre la primera pregunta 83 persones i 84, la segona.

La meitat de les persones participants puntuen entre 5 i 6 la satisfacció amb el servei de prevenció de la seva empresa, mentre que el 38,6% ho fan amb una puntuació inferior a 5. D'altra banda, el 60,7% creu que l'abordatge dels riscos psicosocials és pitjor que el dels altres riscos laborals (Figura 1). Aquests resultats són independents del sector econòmic i del tipus de servei de prevenció.

Figura 1. Abordatge dels riscos psicosocials comparat amb altres riscos laborals



Tot i que no hi ha diferències estadísticament significatives en cap de les dues preguntes respecte al sector econòmic i al tipus de servei de prevenció, i que la selecció de participants no pretenia la seva representativitat, com és habitual en les tècniques qualitatives usades, a la Taula 4 i la Taula 5 es mostren els resultats de la segona pregunta segons el sector econòmic i el tipus de servei de prevenció. Els resultats suggereixen un abordatge dels riscos psicosocials millor en els SPP i també assenyalen algun sector, com el del comerç i el de restaurants i bars, amb una situació probablement més negativa.

Taula 4. Abordatge dels riscos psicosocials comparat amb altres riscos laborals segons tipus de servei de prevenció

Tipus de servei de prevenció	Pitjor		Igual		Millor	
	N	%	N	%	N	%
SPA	37	60,7	21	34,4	3	4,9
SPP	14	60,9	5	21,7	4	17,4

Taula 5. Abordatge dels riscos psicosocials comparat amb altres riscos laborals segons sector econòmic

Sector econòmic	Pitjor		Igual		Millor	
	N	%	N	%	N	%
Hotels	4	66,7	2	33,3	0	0,0
Construcció	5	50,0	4	40,0	1	10,0
Comerç	11	78,6	2	14,3	1	7,1
Neteja de locals i edificis	8	47,1	6	35,3	3	17,6
Restaurants - bars	3	100,0	0	0,0	0	0,0
Impressió i gràfiques	8	53,3	7	46,7	0	0,0
Transport de mercaderies	7	63,6	2	18,2	2	18,2
Ensenyament	5	62,5	3	37,5	0	0,0

2. Abordatge del risc psicosocial i les seves dificultats / aspectes afavoridors segons el sector econòmic i el tipus de servei de prevenció

En aquest apartat es fa una descripció detallada de les opinions dels participants en l'estudi, procedents tant d'empreses amb un SPP com d'empreses amb un SPA, al voltant del que es fa en matèria de prevenció en riscos psicosocials en les seves empreses, així com també de les dificultats i dels aspectes afavoridors de l'abordatge del tema. La informació es presenta per sector econòmic i per tipus de servei de prevenció de riscos.

2.1. Construcció

2.1.1. Servei de prevenció aliè

2.1.1.1. Abordatge

Totes les persones integrants del grup estan d'acord que l'empresa **només porta a terme aquelles accions relacionades amb la prevenció de riscos psicosocials que s'han d'acomplir per llei**. En aquest sentit parlen, en primer lloc, dels **Equips de Protecció Individual (EPI)** i, en segon, de la **seguretat** com els dos elements que més respecten les empreses. Per contra, el tracte humà és deficient.

En algun cas es parla de l'**existència d'uns canals que permeten a les persones treballadores exposar les seves preocupacions, problemàtiques i/o disconformitats sobre la feina**. No obstant això, l'ús que se'n fa és escàs perquè hi ha certa desconfiança vers aquests canals.

Una persona també fa referència al fet que en la seva empresa, tot i disposar d'un certificat de **Responsabilitat Social Corporativa (RSC)**, s'observen **descontentament i desmotivació de la plantilla**. Moltes persones treballadores tenen afeccions tals com dolors musculars o depressions.

2.1.1.2. Dificultats

Un dels aspectes que poden dificultar l'abordatge de la prevenció i que apareix en primer lloc en aquest grup és l'**estructura piramidal** de l'empresa. Aquesta implica un contacte inexistent entre la direcció i la resta de personal. Per aquest motiu, la validació de qualsevol petició feta pels treballadors i treballadores implica un procés llarg i feixuc. Això és així perquè el diàleg directe entre el col·lectiu dels treballadors i treballadores i la direcció és inexistent.

Segons algunes persones integrants del grup, un altre factor que pot suposar un obstacle a l'hora de treballar positivament en la línia de la prevenció del risc psicosocial és la **crisi econòmica**, ja que afecta negativament la participació en general.

Adicionalment, un altre aspecte que pot dificultar l'abordatge dels riscos que ens ocupen és la **manca d'atenció de l'empresa pels problemes i/o dificultats del col·lectiu de treballadors i treballadores**. No obstant això, hi ha favoritismes i privilegis en algunes d'elles per part de les persones encarregades i els comandaments intermedis.

Així mateix, també hi ha algun comentari en el grup que destaca el **poc interès de part de l'empresariat en el tema** que ens ocupa. A banda, el mateix **desconeixement** de l'empresa vers el risc psicosocial també en dificulta el desenvolupament, segons algunes persones participants.

2.1.1.3. Aspectes afavoridors

Algunes persones del grup estan d'acord que la **labor sindical** és fonamental per treballar en la línia de la prevenció de riscos psicosocials. Tanmateix, la situació actual és poc propícia perquè això es doni, ja que moltes vegades l'empresa té el suport del sindicat per fer front a les diverses problemàtiques vinculades al risc psicosocial, però a l'hora de col·laborar l'empresa hi posa reticències.

Aleshores, un element clau per trencar aquesta dinàmica és l'**impuls del contacte entre el sindicat i la direcció de l'empresa**, amb el propòsit d'arribar a acords per donar formació sobre prevenció de riscos laborals. És necessària una **major horitzontalitat de l'estructura empresarial**.

També és important **tenir en compte els mateixos treballadors i treballadores de base**: és primordial tenir la seva visió per poder treballar en aquesta línia. Per tant, l'empresa ha de valorar més l'opinió de tota la plantilla, ja que, en moltes ocasions, les persones responsables desconeixen la situació real de tots els treballadors i treballadores.

Una possible solució, segons alguns i algunes participants, a aquesta realitat pot ser donar la **responsabilitat** d'aquesta qüestió a **recursos humans**. Es valora positivament que des d'aquest departament s'actui sobre les carències que es detecten en l'empresa.

2.1.2. Servei de prevenció propi

2.1.2.1. Abordatge

Bona part de les persones delegades de prevenció posen en evidència el **treball escàs o nul** de la seva empresa pel que fa a prevenció de riscos psicosocials. Per contra, hi ha algunes persones que donen a conèixer aspectes que s'estan treballant en aquesta línia. A continuació s'esmenten cadascun d'ells.

Sobre l'**avaluació** es donen un parell d'opinions. En primer lloc, una d'elles parla de la **negació de l'empresa a fer-la**, malgrat que és un tema que s'ha plantejat en reiterades ocasions a l'empresa. En segon lloc, una altra persona del grup fa referència a una avaluació que es va portar a terme després de molt de temps d'estar-la demanant. Inicialment l'empresa va optar per un mètode diferent a l'acordat per la comissió tècnica de persones expertes. Aleshores es va decidir portar el cas al Tribunal Laboral de Catalunya. Aquest va concloure que l'únic mètode que acreditava l'acompliment dels requeriments legals era l'ISTAS21. A partir d'aquest moment l'empresa va dur a terme tota una sèrie d'iniciatives al marge del que s'havia acordat fins al moment. Arran d'això es va presentar una denúncia a la Inspecció de Treball. Actualment el comitè de seguretat i salut està a l'espera de la resolució, però mentrestant l'empresa continua realitzant l'avaluació.

Una altra persona del grup comenta que a la seva empresa hi ha un **protocol sobre assetjament psicològic i sexual**. També s'està treballant en el **pla d'igualtat**. Es destaca la **millor organització de les empreses grans respecte a les petites**, fet que implica també una situació més propícia pel que fa a l'abordatge del risc psicosocial.

Un altre comentari fa referència a la realització de **jornades sobre salut laboral**, tot i que es posa en dubte la seva utilitat. Aquestes jornades, sovint, van dirigides al personal tècnic, que té un perfil ben diferent del de la resta de la plantilla. A més a més, es diu que contínuament s'està plantejant la necessitat de treballar en la línia de la prevenció de riscos psicosocials en el comitè d'empresa, no obstant això **es**

continua donant-li poca importància o obviant-la sense cap previsió de canvi en aquest sentit. De manera puntual s'ha proposat la necessitat de fer una avaluació, però s'ha desestimat aquesta possibilitat perquè no apareix a la llista de prioritats de l'empresa.

2.1.2.2. Dificultats

Una persona dona a conèixer la **poca voluntat de l'empresa** per modificar les condicions de treball de les persones treballadores a través de la implementació de mesures de prevenció de riscos psicosocials. Normalment, aquestes mesures es limiten a eradicar les dificultats vinculades a qüestions de caire més lleu, segons l'opinió d'aquesta persona (per exemple, es realitza un curset de formació aplicada a la gestió de recursos humans). De la mateixa manera, assenyala la **reticència de l'empresa** a l'hora d'implicar les persones treballadores en el procés de presa de decisions entorn de les mesures preventives.

En aquesta línia, l'empresa **prioritza la millora del benefici econòmic per sobre de la millora de les condicions de treball**, un altre motiu pel qual s'eludeix la prevenció de riscos psicosocials.

Una persona comenta que el principal problema ha estat la **falta de participació dels representats legals dels treballadors i treballadores (RLT)**, fet que ha suposat, en primer lloc, l'elecció d'una metodologia que, segons el TLC (comissió experta), no acredita l'acompliment dels requisits legals. De fet, s'han obviat dimensions de risc com la de les compensacions, així com també la doble presència. En segon lloc, la manca d'atenció a les propostes dels RLT ha comportat errors tècnics clars en la definició dels grups d'anàlisi (no homogenis, hi havia diverses categories professionals en un mateix grup). En tercer lloc, no s'ha permès la participació dels treballadors i treballadores afectades en l'anàlisi qualitativa.

Adicionalment, des de l'empresa **s'impedeix a delegats i delegades de prevenció que intervinguin en l'organització de l'empresa** i, d'aquesta manera, s'aconsegueix que aquesta figura quedi al marge de l'àmbit de la prevenció en general.

Una altra dificultat exposada per una persona del grup és la **infravaloració del risc psicosocial en el sector de la construcció** i, concretament, de les empreses constructores, considerant el seu alt nivell d'accidentalitat. Per tant, la seriositat amb la qual es pren aquest tema és més aviat poca. Per aquesta raó, les persones

treballadores veuen amb escepticisme que l'empresa s'impliqui en aquesta qüestió. Hi ha alguna opinió força pessimista que destaca la **precarietat en el sector i la seva difícil solució**.

Per tant, la **poca visibilitat dels riscos psicosocials** a l'empresa és un altre obstacle a l'hora d'abordar-ne prevenció. La **inexistència d'estadístiques** que mostrin la correlació entre tenir, per exemple, una depressió o un infart amb les males condicions en la feina és una realitat que corrobora l'afirmació anterior. En aquest sentit, comenten que **el sistema**, sovint, **emascara quins són els vertaders riscos psicosocials** en l'àmbit laboral. Una altra persona diu que, en la majoria dels casos, tot i que l'objectiu de l'empresa sigui eliminar els riscos, acostuma a actuar reforçant les proteccions i no tant combatent l'origen del problema.

Un altre impediment per a l'abordatge del risc psicosocial, esmentat per la majoria del grup, és la **crisi econòmica**. No obstant això, es comenta que abans d'aquesta tampoc era una prioritat per a l'empresa. Així mateix, segons algunes persones del grup, l'empresa justifica amb aquesta situació de crisi, la males condicions laborals.

Un comentari gira en torn a l'**actitud poc proactiva vers la prevenció dels riscos psicosocials del personal tècnic**, en comparació amb l'actitud del personal obrer. Una altra persona fa una **diferenciació entre el col·lectiu del personal tècnic i el col·lectiu d'especialistes**, que tenen unes condicions de treball diferenciades, ja que el nivell d'implicació que demana l'empresa als primers és molt més alt que el del col·lectiu de les persones especialistes. A banda de la implicació, també hi ha desigualtats pel que fa a les promocions que, segons algú del grup, no responen a cap tipus de criteri objectiu i transparent. Es té la sensació, en general, de tenir poques possibilitats d'incidir en la prevenció del risc psicosocial, malgrat la dedicació que s'hi pugui tenir.

Finalment, algunes persones posen l'accent en la **diferència que es dona entre les condicions de treball dels treballadors i treballadores de la pròpia empresa i les de les empreses subcontractades**. La presència d'aquestes últimes és molt habitual en el sector de la construcció, realitat que, segons l'opinió de la majoria del grup, incideix considerablement en l'increment del risc dels accidents en el treball. Com més presència d'empreses subcontractades hi hagi en una obra o servei, més riscos laborals es manifesten.

2.1.2.3. Aspectes afavoridors

Una persona posa l'accent en la **vertadera igualtat** a l'hora de prendre decisions, no tan sols al voltant de temes que afectin l'empresa sinó també, i sobretot, respecte als aspectes que influeixin en els treballadors i treballadores. És a dir, seria interessant que fos obligatori per a l'empresa l'existència del **consens en el moment de prendre decisions**. Per tant, s'aposta pel consens real en la definició de mesures, entre direcció i els RLT, cosa que ajudaria la prevenció de riscos psicosocials.

Un comentari d'un dels delegats de prevenció gira entorn de la **necessitat de transparència i objectivitat** per part de l'empresa, amb la finalitat de poder conèixer els criteris empresarials i d'aquesta manera, en cas que la prevenció no sigui un d'ells, poder demanar la seva inclusió. En aquesta mateixa línia, hi ha una altra opinió que remarca la importància que l'empresa posi els mitjans perquè els treballadors i treballadores puguin treballar en millors condicions.

Fer visibles els riscos psicosocials és una qüestió bàsica i essencial per promoure el seu abordatge.

Una altra persona posa èmfasi en la **necessitat d'invertir en formació** per obtenir un canvi en relació amb l'actitud poc reivindicativa del col·lectiu tècnic, en comparació amb la del personal obrer, vers la prevenció dels riscos psicosocials. S'ha de destinar part del pressupost, principalment, a instruir els comandaments intermedis ja que, moltes vegades, és aquesta figura la que no permet millorar les condicions dels treballadors i treballadores.

Adicionalment, algú parla de la **idoneïtat de fer un seguiment de totes les accions que està portant a terme l'empresa amb relació a la prevenció**, des del comitè de seguretat i salut, fet que pot generar una major implicació en el tema que ens ocupa.

Una altra qüestió que pot beneficiar l'abordatge de la prevenció és el fet d'**incloure la prevenció de riscos psicosocials en els estudis de les escoles de negocis**, amb la finalitat que el futur empresariat tingui coneixements sobre el tema. És important desmuntar el tòpic de molts empresaris i empresàries basat en la idea que els treballadors i treballadores són només una part interessada dintre de l'empresa i, per tant, s'ha de desconfiar de qualsevol proposta que provingui d'aquest col·lectiu.

Per acabar, una altra opinió posa en evidència la importància d'**incloure la prevenció dels riscos psicosocials en el dia a dia de l'empresa**. Cal veure-ho com un objectiu més.

2.2. Comerç

2.2.1. Servei de prevenció aliè

2.2.1.1. Abordatge

Una persona del grup comenta que en la seva empresa, anys enrere, s'havia utilitzat la **versió abreujada de l'ISTAS21** a mode de sondeig. Com que els resultats d'aquest van ser negatius, l'empresa va accedir a fer servir la versió mitjana. També es fan xerrades sobre el tema. Així mateix, es parla de l'existència d'un **telèfon d'atenció a les víctimes d'assetjament psicològic i sexual** en la feina, i d'un **grup de treball** sobre la temàtica en qüestió per fer aflorar els diversos problemes lligats al risc psicosocial (cal tenir en compte que aquesta darrera aportació la va fer una persona que treballa en una empresa amb un servei de prevenció mancomunat).

Una altra persona comenta que es fa **avaluació contínua i formació**, així com també hi ha un **telèfon vermell d'atenció a les víctimes de qualsevol situació que pugui comportar risc psicosocial** (sobretot es fa referència a possibles casos d'assetjament psicològic i sexual) gestionat per una empresa externa. Una altra persona, en aquesta mateixa línia, dóna a conèixer que a la seva empresa hi ha una **comunicació fluida que permet expressar les dificultats sorgides durant la jornada laboral**.

No obstant això, en aquests casos en què s'aborden els riscos psicosocials, la valoració que fan els mateixos delegats i delegades de prevenció no és gaire positiva, ja que consideren que **el tractament que se'n fa no és l'òptim**, ja que sovint les mesures que es porten a terme no són les adequades.

La meitat del grup fa palesa la **inexistència d'accions relacionades amb la prevenció dels riscos psicosocials**. En aquests casos, es destaca la incomunicació de la direcció cap a la plantilla i la poca transparència pel que fa, bàsicament, a assumptes econòmics i a la gestió de personal vinculats amb l'empresa.

2.2.1.2. Dificultats

Les dificultats que han esmentat alguns delegats i delegades del sector del comerç estan relacionades amb diversos factors. En primer lloc, parlen de la **manca d'interès tant dels treballadors i treballadores com de l'empresariat**. En segon lloc, la **despesa econòmica** que pot generar la dedicació a la prevenció d'aquest tipus de riscos a l'empresa. En aquest sentit, fan referència a la **mentalitat empresarial, que prioritza el benefici econòmic i la productivitat** per sobre de tota la resta d'elements que puguin tenir relació amb la feina.

Sovint, segons algunes delegades i delegats, el **tarannà de la mateixa empresa promou l'autoritarisme i l'ús d'uns mètodes de treball poc flexibles i gens participatius**. Addicionalment, es destaca el **favoritisme de l'empresari o empresària cap a alguns treballadors o treballadores**, fet que provoca desmotivació a la resta de la plantilla.

Tot seguit, remarquen l'**escassa informació i formació** relacionades amb la salut laboral —i específicament de riscos psicosocials— per part, d'una banda, **de l'empresariat** i, de l'altra, **dels comandaments intermedis**. Aquesta mancança s'explica sobretot per la **por de la direcció a tractar temes relacionats amb la salut laboral**. Això és així perquè, per a l'empresariat, l'abordatge de la prevenció dels riscos psicosocials implica la participació de la plantilla en aspectes vinculats a l'organització del treball, cosa que és vista per l'empresariat com una amenaça per al bon desenvolupament de les diverses tasques en general.

Algunes persones apunten que la **manca de cultura empresarial** pot ser una de les causes de l'escàs treball vinculat a la prevenció del risc psicosocial en moltes empreses d'aquest sector. Alguns comentaris relacionats amb les dificultats estan lligats directament a la **crisi econòmica**. Aquesta genera un ambient poc propici per tractar aquestes qüestions.

Addicionalment, es fa referència a la **nul·la vinculació de la salut amb l'organització del treball**, raó per la qual no s'aborda la prevenció del tipus de riscos que ens ocupen. Així mateix, la **priorització del benefici econòmic** és un altre dels factors que impossibiliten que l'empresariat es decanti per treballar en aquesta línia. Per últim, un altre aspecte a tenir en compte és la **rotació** que hi ha en algunes empreses. El fet de disposar d'una plantilla nova constantment dificulta l'abordatge de la prevenció de riscos psicosocials.

2.2.1.3. Aspectes afavoridors

En general els participants i les participants del grup del sector del comerç creuen que una bona manera d'afavorir l'abordatge de la prevenció de riscos psicosocials a les empreses podria ser mitjançant l'**oferiment de cursos** relacionats amb el tema de la prevenció del riscs laborals (posant l'accent en els riscos psicosocials) **a la direcció, als comandaments i a la resta de la plantilla**. Per tant, s'han de formar totes les persones integrants de l'empresa perquè hi hagi millores pel que fa a la prevenció de riscos psicosocials. Es remarca que aquesta **formació** ha de ser **contínua** per garantir la seva efectivitat, segons la majoria del grup de participants. Per tant, la renovació periòdica d'aquesta ha de ser un dels objectius empresarials.

Un altre element que pot impulsar l'abordatge de la prevenció del risc psicosocial per a alguns delegats i delegades de prevenció és la **sensibilització i la conscienciació de l'empresariat sobre la necessitat d'incidir en aquest tema**.

Pel que fa al paper dels **comandaments intermedis**, una persona diu que el fet de **donar-los més pes a l'hora de prendre decisions** pot ajudar a obtenir resultats positius amb relació a la prevenció del risc psicosocial. En aquesta mateixa línia, es fa referència a la importància de donar suport a les decisions d'aquesta figura dins de l'empresa.

Una altra bona manera de crear la necessitat d'abordar aquest tema, segons alguns i algunes participants, és mitjançant la **formació relacionada amb les relacions personals tant per a l'empresariat com per a les persones treballadores**, ja que d'aquesta manera es potencia la cohesió dins de la plantilla. Hi ha algú que posa èmfasi en la necessitat de donar **formació a l'empresariat sobre intel·ligència emocional i empatia**.

Pel que fa a la **mentalitat de l'empresariat**, apareix algun comentari relacionat amb la seva **necessitat de canvi**, ja que sovint és aquesta la que posa fre a l'abordatge de la prevenció del risc. Tal com ja s'ha comentat en l'apartat anterior, **es dona més importància al benefici econòmic que a la millora de les condicions laborals** dels mateixos treballadors i treballadores.

Sobre el tipus de servei de prevenció idoni, algunes persones expressen la **necessitat de tenir un SPP mancomunat (SPM)** [aquesta opinió pot estar influenciada per la

presència en el grup d'una persona que treballa en una empresa amb un servei de prevenció mancomunat].

També, la persona delegada d'una empresa amb SPM deixa palesa la **importància que l'avaluació dels riscos psicosocials la faci un SPA**, perquè és garantia de neutralitat.

Sobre els recursos materials i humans necessaris dintre de l'empresa per afavorir l'abordatge del tema que ens ocupa, algú fa referència a la utilitat dels **telèfons per atendre les víctimes de l'assetjament psicològic i sexual** i dels **grups de treball** sobre aquest fenomen.

Una altra qüestió apuntada per les persones delegades és la **creació d'un clima laboral favorable**, posant en valor —i donant-li la rellevància que es mereix— l'organització del treball.

Bona part de les persones participants en el grup parla de **l'acompliment de la legislació per part de l'empresa** com un dels requisits indispensables per a l'abordatge del tema en qüestió, ja que en moltes ocasions s'obvien molts elements relacionats amb la prevenció de riscos laborals. Així mateix, la majoria de persones creu que una altra bona manera d'abordar la prevenció del risc psicosocial és mitjançant la **denúncia d'una situació en concret a la Inspecció de Treball**.

Finalment, algunes opinions van en consonància amb la necessitat de **valorar el nivell de responsabilitat social de l'empresa** a l'hora d'afavorir la contractació de treballadors i treballadores. Una altra opinió gira en torn al fet que la mateixa **dinàmica d'una multinacional** obliga la direcció de l'empresa a treballar la prevenció del risc psicosocial.

2.2.2. Servei de prevenció propi

2.2.2.1. Abordatge

Una persona comenta que es va donar un cas d'assetjament sexual a la seva empresa i aquesta va intervenir ràpidament. Una altra opinió destaca que a la seva empresa hi ha **informació** sobre diversos temes, així com també **protocols varis**. En canvi, el **material** sobre prevenció del risc psicosocial és **inexistent**.

Hi ha un altre cas que dóna a conèixer que **s'està fent poca cosa** sobre prevenció de riscos psicosocials. S'ha utilitzat la **metodologia FPSICO** de l'Institut Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). A través d'aquesta metodologia, la detecció de problemes és poc probable. Per aquest motiu, les persones delegades van fer la sol·licitud de realitzar l'avaluació amb l'ISTAS21. No obstant això, l'empresa l'ha denegada. Actualment, aquelles volen saber quins són els motius pels quals l'empresa es nega a fer ús de l'ISTAS21.

Una altra persona participant en el grup de discussió comenta que el **servei de prevenció de riscos funciona perfectament**. Tanmateix, pel que fa als riscos psicosocials no es fa absolutament res. Al contrari, existeix un departament des d'on s'estudia què es pot fer per pressionar més al personal. Per tant, hi ha un control exhaustiu de les tasques i una estandardització de tots els processos.

Una altra persona comenta que s'ha fet un **estudi de clima**, no obstant això, l'opinió de l'empresa sobre l'avaluació de riscos psicosocials va en contra de la seva aplicació i, per tant, de la seva conveniència. Davant d'aquesta realitat, el col·lectiu de treballadors i treballadores ha decidit denunciar l'empresa a la Inspecció de Treball i ha proposat fer ús del mètode ISTAS21.

Per acabar, una persona dóna a conèixer que la seva empresa, una multinacional, porta a terme **cursos sobre assetjament sexual**, així com també té uns **estàndards de conducta** dels treballadors i treballadores en aquesta línia. L'any 2008 es va firmar un acord per posar en pràctica l'ISTAS21, tot i que no s'ha avançat en aquest sentit, principalment, per dos motius: la crisi econòmica i el canvi de servei de prevenció. També comenta que l'empresa vol reprendre el tema de l'avaluació fent ús de l'última versió de l'ISTAS21 (del 6 de juliol del 2010). A més a més, aquesta mateixa persona dóna a conèixer que la seva empresa, en breu, passarà de tenir un SPP a un SPA.

2.2.2.2. Dificultats

Una de les primeres dificultats que és esmentada per una persona participant és la **manca d'informació dels comandaments intermedis** (persones encarregades) sobre prevenció de riscos.

La **negativa de l'empresa a portar a terme qualsevol acció relacionada amb la prevenció de riscos psicosocials** és un fet que dificulta el seu abordatge. En

general, la seva participació és escassa o nul·la pel que fa a la majoria de temes. Sovint, l'empresa culpabilitza els mateixos treballadors i treballadores de la situació de crisi econòmica. Un dels impediments a l'hora de fer front a aquestes qüestions és la **inversió econòmica** que suposa per a l'empresa.

Moltes vegades, la resistència de l'empresa per abordar aquest tema es dona a causa de l'**associació del seu abordatge amb la manera de dirigir l'empresa**, raó per la qual, des de l'empresa, es dona poc marge de maniobra als treballadors i treballadores a l'hora d'opinar sobre la seva organització.

També algunes persones participants posen l'accent en la **manca d'educació dels propietaris i propietàries de les empreses del sector del comerç** com un impediment a l'hora d'abordar el risc psicosocial. Per aquest motiu, molts propietaris i propietàries infravaloren les condicions de treball del personal i estan en contra de prevenir el risc psicosocial. Sovint, el col·lectiu de persones propietàries considera aquesta qüestió un impediment per a l'obtenció de benefici.

Una altra idea que és comentada per diverses persones està relacionada amb **el paper del departament recursos humans**. Aquest, sovint, té una percepció negativa a l'hora d'estudiar el risc psicosocial perquè implica augmentar els costos de l'empresa. Altres vegades, dona poca importància als problemes expressats per moltes de les persones treballadores de l'empresa. Per tant, des d'aquest departament es posen molts impediments a l'hora d'abordar la prevenció dels riscos psicosocials, ja que és considerat un tema poc rellevant.

Una altra dificultat, segons una de les opinions expressades en aquest grup, és la **manca de personal especialitzat** en prevenció de riscos psicosocials. En general, es considera que el personal tècnic involucrat en aquest tema dintre de l'empresa és escàs.

Així mateix, una persona participant explica que l'**existència de diversos centres de treball** per tot l'Estat espanyol fa que la resolució de situacions relacionades amb l'abordatge de la prevenció del risc psicosocial sigui lenta.

Malgrat que la prevenció de riscos psicosocials sigui una obligació legal, **l'empresa es limita a utilitzar el marge legal** amb el propòsit de posar impediments al seu bon desenvolupament. En aquesta línia, algunes persones donen a conèixer que,

freqüentment, l'empresa opta per acomiadar el personal que està de baixa al·legant que no ha seguit les prescripcions mèdiques. És a dir, l'empresa mostra poca preocupació per saber els motius reals de la baixa en el sentit de conèixer les causes laborals.

2.2.2.3. Aspectes afavoridors

Diverses persones esmenten la **necessitat de posar més personal** dedicat a l'abordatge de la prevenció del risc psicosocial. Un exemple clar és el que exposa una persona, lligat amb el fet que en la seva empresa, una multinacional, només hi havia una persona ocupant-se de la prevenció a Madrid i, paradoxalment, on la plantilla és més gran és a Barcelona.

A banda d'augmentar el nombre de persones dedicades al tema objecte d'estudi, algú comenta que és molt necessari **implicar els comandaments intermedis** en la presa de decisions, cosa que afavoriria el treball en aquesta línia.

És important **implicar tant els treballadors i treballadores com l'empresariat**. Existeix la necessitat d'acostament d'ambdues parts per poder fer alguna cosa profitosa en aquest sentit. Una persona diu que potser una bona manera d'involucrar l'empresariat pot ser informant-lo dels beneficis que comporta per a l'empresa l'abordatge del risc psicosocial. No cal subvencionar les empreses que treballen en aquesta línia, sinó que és molt més pertinent incidir en la promoció de la consciència social de l'empresariat respecte a l'abordatge del risc psicosocial.

Un altre suggeriment fet per diverses persones del grup per beneficiar l'abordatge dels riscos psicosocials es basa en la **promoció de la transparència en molts sentits dins l'empresa**. Segons algunes persones del grup, **facilitar el contacte entre els treballadors i treballadores i l'empresa** també podria millorar el tractament del risc psicosocial.

Un altre aspecte afavoridor consisteix a **conscienciar**, tant els treballadors i treballadores com l'empresariat, **sobre la necessitat d'aprofundir en la qüestió** per poder-hi intervenir.

2.3. Neteja d'edificis i locals

2.3.1. Servei de prevenció aliè

2.3.1.1. Abordatge

La majoria del grup respon que des de la seva empresa l'abordatge del risc psicosocial és inexistent. No hi ha cap persona que destaquï alguna acció desenvolupada dins de l'empresa en matèria de prevenció del risc psicosocial. Per tant, de seguida es posa èmfasi en les dificultats i els aspectes afavoridors per a l'abordatge dels riscos psicosocials.

2.3.1.2. Dificultats

En moltes ocasions, segons alguns delegats i delegades de prevenció, els mateixos **comandaments intermedis posen fre al seu abordatge mitjançant l'expansió de la por** entre les persones treballadores. Així doncs, pressionen les persones treballadores perquè s'ajustin al perfil requerit: l'obediència i la rapidesa són els dos requisits principals. Sobretot, es parla del col·lectiu més nombrós a l'empresa, el **personal eventual**, que sembla que és el més temorós a l'hora de demanar baixes i de defensar els seus drets. La realitat és que l'empresa opta per acomiadar les persones treballadores que reclamen els seus drets.

Un altre element que dificulta l'abordatge del risc psicosocial segons alguna persona del grup és la **invisibilitat que té el risc psicosocial en l'empresa**. Fins i tot, aquesta obvia les qüestions relacionades amb la salut laboral en general. Tampoc l'empresa ni reconeix ni valora cap situació que pugui estar relacionada amb el tema que ens ocupa.

Així mateix, una altra de les situacions que es dona és la **pressió dels comandaments intermedis per motius econòmics**. És a dir, l'empresa utilitza aquesta figura com un instrument per pressionar els treballadors i treballadores amb el propòsit de treballar més amb menys personal, estalviant sous. Per tant, en moltes ocasions la justificació de la pressió està molt vinculada a la situació conjuntural. Segons una altra persona, el **desconeixement de les mesures de prevenció del risc psicosocial** d'aquests comandaments és una altra dificultat afegida.

Adicionalment, una persona comenta que aquesta figura, el comandament intermedi, també és **responsable de dividir la plantilla a través de l'ús de les hores sindicals**. D'aquesta manera, les persones que disposen d'hores sindicals se les tracta d'una

manera privilegiada respecte a la resta de persones treballadores. Tot plegat, fomenta una **visió negativa dels delegats i delegades de prevenció**, fet que evita la participació de les persones treballadores en l'àmbit de la prevenció de riscos psicosocials. Algú comenta que les persones treballadores opten per allò que els comporta un mínim d'esforç. En aquest cas prefereixen creure el que es diu de les persones delegades i, consegüentment, generar conflicte entre la plantilla, que no pas reclamar i fer front a les problemàtiques que els afecten directament.

El conformisme basat en l'acceptació de condicions laborals dures d'algunes persones treballadores i, concretament, dels comandaments intermedis, **perpetua la dinàmica empresarial basada, principalment, en el benefici econòmic i que, per tant, té poc en compte la millora de les condicions de treball del col·lectiu de treballadors i treballadores.**

Finalment, una altra persona del grup comenta que, teòricament, totes les empreses compleixen en termes de prevenció del risc en general; no obstant això, la realitat és ben diferent. Normalment **des de l'empresa es dona una resposta inadequada quan succeeix alguna cosa en relació amb el risc psicosocial**. És a dir, el tipus de mesures que es porten a terme acostumen a anar en detriment de la persona treballadora. Aleshores quan s'introdueixen canvis de millora, aquests acostumen a augmentar el benefici de l'empresa, en detriment de les condicions de treball de les persones treballadores. Així, l'empresariat de nou prioritza l'estalvi en despeses i l'augment del rendiment.

2.3.1.3. Aspectes afavoridors

Hi ha una opinió al voltant de la situació a l'**empresa petita** d'aquest sector que assenyala que la comunicació i l'impuls de les mesures de prevenció són dues de les seves pràctiques més habituals. Per tant, un dels elements afavoridors en l'abordatge del risc psicosocial pot estar estretament relacionat amb la grandària de l'empresa, en el sentit que en les empreses petites s'afavoreix l'abordatge dels riscos psicosocials.

És molt important **fer pressió des del mateix comitè per promoure l'abordatge dels riscos psicosocials** amb el propòsit de canviar la mentalitat de les persones treballadores. Es posa l'accent en la **necessitat de canviar la mentalitat dels treballadors i treballadores** per disminuir la por, així com també d'augmentar la seva capacitat de demanda i reclamació dels seus drets.

Un dels aspectes que s'ha de tenir en compte per prosperar en aquest àmbit és la **bona comunicació dintre de l'empresa**. A part d'això, la **formació teòrica** sobre el tema també pot ser un element promotor de canvi en aquest sentit, tot i que hi ha discrepàncies dins del grup per motius relacionats amb la manera i el període de temps més adequats per portar-la a terme. Per contra, bona part del grup veu la formació com un factor de risc psicosocial, ja que sovint la compaginació de la feina i la formació implica estrès en el personal.

2.3.2. Servei de prevenció propi

2.3.2.1. Abordatge

Una de les persones participants en el grup comenta que, des de la seva empresa, el **treball** envers la prevenció del risc psicosocial és **nul**. Fa temps es va intentar utilitzar l'ISTAS21 però es va rebre una negativa per part de l'empresa. Actualment, aquesta té el seu **propi qüestionari**, el qual obvia la qüestió psicosocial dels treballadors i treballadores, malgrat l'augment de la càrrega de treball respecte a anys anteriors.

Un altre tema en el qual es posa l'accent és que **l'empresa**, davant d'una denúncia o inspecció, **escull el pagament de la multa**. Contràriament, una altra persona comenta que s'han introduït canvis a la seva empresa pel que fa a la prevenció de riscos psicosocials en el moment en què s'ha rebut una denúncia de la plantilla.

Una altra persona comenta que, des del **comitè de seguretat i salut**, **s'estan fent reclamacions al voltant de les categories professionals** (netejadors, personal especialista). No obstant això, els obstacles que s'estan trobant a l'hora d'abordar aquest tema són abundants.

Un altre comentari gira en torn al fet que **la seva empresa es limita a presentar la documentació pertinent en el moment en què la inspecció li exigeix**. Pel que fa als cursos de formació, diu que han de signar uns documents en els quals es demostra la seva implicació juntament amb el contracte laboral. Aquesta formació és molt genèrica i, per tant, s'adapta poc a cada lloc de treball.

El membre del comitè de seguretat i salut d'una altra empresa ressalta que han aconseguit introduir l'ISTAS21 a la seva empresa. Fa aproximadament un any (des del 2010) que s'està fent l'**anàlisi dels resultats**, després d'haver passat per una època de moltes denúncies. Addicionalment, esmenta que el comitè de seguretat i salut, juntament amb l'empresa, porten un cas d'assetjament psicològic.

Un altre participant fa referència al **compliment relatiu** de l'empresa pel que fa a les qüestions relacionades amb la prevenció del risc psicosocial. D'aquesta manera, destaca que la persona responsable de la seguretat fa visites als centres, però en cap ocasió ha detectat situacions de risc psicosocial a l'empresa. D'igual manera, comenta que el comitè es reuneix amb la direcció. No obstant això, actualment des de l'empresa s'al·lega que aquest tema és irrellevant, ja que la prioritat del moment està en el fet de reduir el pressupost un 20% respecte el de l'exercici de l'any anterior.

Hi ha una persona que parla de l'**avaluació de riscos** que es porta a terme a la seva empresa. Es tracta del qüestionari, que es pot descarregar de la pàgina web de la Seguretat Social, ja que l'empresa s'ha negat a utilitzar l'ISTAS21. Des del comitè es considera oportú fer l'avaluació individual, de manera que tota la plantilla participi en el procés, mentre que des de l'empresa s'aposta per l'elecció d'una persona representant per a cadascun dels departaments.

Contràriament a les opinions anteriors, una persona delegada de prevenció explica que des de la seva empresa hi ha molta **predisposició** a l'hora de tractar el tema de la prevenció de riscos psicosocials. S'han fet avaluacions de riscos en tots els centres i a partir d'aquestes van treballant i actualitzant els continguts lligats a la temàtica que ens ocupa. Malgrat tot, la situació de crisi econòmica del moment fa alentir molt les coses.

Per últim, una altra persona fa referència a un **qüestionari** que s'entrega juntament amb la nòmina. No obstant això, comenta que la taxa de respostes és molt baixa. L'any 2009, fa un parell d'anys, des del comitè d'empresa i CCOO es va impulsar l'avaluació de riscos psicosocials, però es van trobar, i actualment continuen, amb dificultats per portar-la a terme.

2.3.2.2. Dificultats

Una de les primeres dificultats esmentades per la majoria del grup és la **mentalitat empresarial**, preocupada principalment pel benefici econòmic. Per tant, la salut del personal de la seva plantilla, tant física com mental, és una qüestió secundària per a l'empresa. De la mateixa manera, es posa èmfasi en la **manca de conscienciació de la direcció** respecte a aquesta temàtica.

Aquesta **actitud poc favorable** envers el risc psicosocial es basa en la negativa, d'una banda, a **donar informació** sobre com prevenir els riscos psicosocials i, de l'altra, en

la manca de la **formació** necessària relacionada amb aquest assumpte. A més a més, a això s'ha d'afegir que en alguna ocasió l'empresa opta per l'acomiadament improcedent. No sembla que hi hagi voluntat de canvi en aquest sentit per part de l'empresa.

La **manca de personal** responsable de la prevenció dels riscos psicosocials en les empreses és una realitat comuna i habitual segons alguns dels participants en el grup de discussió amb delegats i delegades de prevenció del sector de la neteja d'edificis i locals. S'estan donant **ajustos pressupostaris** a causa de la crisi econòmica a través de les retallades materials i de personal.

Especialment, es posa l'accent en la **manca de recursos humans per fer el seguiment dels riscos** laborals i psicosocials de l'empresa. Altres inconvenients estan vinculats a **elements organitzatius**, de **priorització** i de **coordinació** de la mateixa empresa. Una persona posa l'exemple de la seva empresa, on la plantilla està dispersa en el territori, cosa que dificulta de bon grat, segons la seva opinió, l'abordatge de la prevenció dels riscos psicosocials.

Així mateix, també es destaquen les **deficiències formatives** respecte a la prevenció dels riscos psicosocials **dels comandaments intermedis**. No obstant això, sovint hi ha també **escassa formació** sobre aquesta temàtica, tant pel que fa a l'**empresariat** com pel que fa a la plantilla en general. Per tant, l'oferta formativa actual relacionada amb la prevenció del risc psicosocial proporcionada des de l'empresa és inadequada i insuficient. A banda d'aquestes mancances, la majoria del grup està d'acord en què la **falta d'informació sobre el tema** impossibilita el seu tractament.

Algunes persones comenten que des de les seves empreses s'al·leguen **motius econòmics**, donada la situació de crisi econòmica del moment per justificar el poc o nul abordatge de la prevenció del risc psicosocial. Tanmateix, les persones participants comenten que aquest tipus de raons ja es donaven abans de la crisi econòmica.

Per acabar, un altre inconvenient que impedeix el progrés en l'àmbit objecte d'estudi és la **dificultat que es manifesta a l'hora de reclamar el que la llei estableix** pel que fa a la prevenció del risc psicosocial. De la mateixa manera, algú destaca el nivell d'esforç que li comporta, a l'empresa, l'acompliment de les mesures de seguretat laboral en el centre de treball.

2.3.2.3. Aspectes afavoridors

En primer lloc, s'esmenta que l'**establiment per llei del nombre de tècnics o tècniques de prevenció en funció de la grandària de la plantilla** és un element primordial per abordar la prevenció dels riscos psicosocials en les empreses del sector de la neteja d'edificis i locals. La capacitat de la figura del delegat o delegada de prevenció tant de sanció com d'obtenció d'informació sobre la temàtica en qüestió pot ser un factor clau per poder treballar amb més detall la prevenció.

En segon lloc, és molt important que la **unió dels membres del comitè de seguretat i salut** sigui **efectiva** amb la finalitat d'aconseguir canvis i pressionar l'empresa pel que fa a l'abordatge de la prevenció dels riscos psicosocials. Aleshores, segons bona part del grup, **la força i la pressió de la representació legal de les persones treballadores** són dos elements clau per treballar en aquesta línia. A més a més, posa èmfasi en la necessitat d'**augmentar el control del comitè** sobre les tasques de risc que l'empresa exigeix als seus treballadors i treballadores, especialment, si no hi ha correspondència entre aquestes i la categoria professional.

També es diu que és imprescindible que hi hagi un **canvi en la mentalitat** dins de l'empresa al voltant d'aquest aspecte. Per tant, **tenir cura de la salut de la plantilla ha de ser un element de vital importància per a l'empresa**. D'igual manera, algú fa esment a les compensacions del treball. Aquestes no només han de ser de caire econòmic, sinó que és primordial que es promogui la valoració social de la feina. Així doncs, segons l'opinió del grup, s'han de promoure les reivindicacions entorn de la importància de la millora i l'adequació de les condicions laborals.

Una altra bona manera d'assolir l'abordatge de la prevenció, segons algunes persones participants en el grup de discussió, és **destinar-hi més recursos**, tant humans com materials i econòmics.

Per últim, altres tipus de **mesures** que poden afavorir l'abordatge de la prevenció són les **de tipus sancionador**. Es tracta de penalitzar totes aquelles empreses que reincideixin en males praxis. Per tant, l'augment del nombre d'inspeccions en els centres de treball ha de ser una realitat palpable per poder intervenir en aquest sentit.

Sobre la formació relacionada amb la prevenció dels riscos psicosocials, la majoria coincideix en la **necessitat de rebre formació aplicada als diversos llocs de treball** del sector de neteja d'edificis i locals dins de l'horari laboral.

2.4. Hotels

2.4.1. Servei de prevenció aliè

2.4.1.1. Abordatge

La majoria de delegats i delegades de prevenció del sector hotelier participants en el grup de discussió comenten que en la seva empresa s'ha realitzat l'**avaluació de riscos psicosocials**. Una d'elles diu que en la seva empresa s'està portant a terme la segona **avaluació**. No obstant això, els motius pels quals s'ha fet, com s'ha dut a terme i la seva utilitat, moltes vegades es qüestiona.

En primer lloc, pel que fa als motius, es diu que generalment **l'abordatge dels riscos psicosocials es dona no tant per iniciativa de l'empresariat, sinó més aviat perquè legalment hi ha l'obligació de fer-ho**. Per aquesta raó, es posen de manifest diversos aspectes com a conseqüència d'aquesta imposició.

D'una banda, es destaca la **impossibilitat d'aprofundir en el tema un cop obtinguts els resultats** de l'avaluació. De l'altra, es destaca la **lentitud i la poca efectivitat** amb què es treballa en aquesta línia tot i tenir coneixement dels aspectes a millorar per aconseguir unes condicions de treball òptimes en els diversos llocs de treball.

Sobre com s'ha dut a terme, algunes persones participants fan referència a la **inadequació del mètode**. En alguns casos, l'empresa es resisteix a **utilitzar el mètode ISTAS21** i s'opta per posar en pràctica altres tècniques que les persones delegades valoren negativament.

Finalment, en relació amb la utilitat de l'avaluació realitzada, delegats i delegades participants comenten diversos aspectes que posen en dubte la seva utilitat. D'una banda, diuen que **els resultats obtinguts no s'ajusten a la realitat**, ja que sovint s'obvia l'estat real dels riscos psicosocials de les persones treballadores. Moltes vegades, això és així pel mateix plantejament de les preguntes, ja que aquest fa que el tractament de la temàtica sigui inadequat o superficial. De l'altra, algú comenta que, tot i haver-se fet l'avaluació, **la importància i la necessitat per conèixer els resultats per part de la mateixa empresa són, ambdues, escasses**.

2.4.1.2. Dificultats

Hi ha una opinió generalitzada que **responsabilitza les mateixes persones treballadores** del fet que hi hagi dificultats a l'hora de treballar en la línia de la

prevenció dels riscos objecte d'estudi. Tot seguit es detallen els diversos elements que dificulten l'acció en aquest sentit.

Hi ha **escepticisme** per part de les persones treballadores pel que fa al canvi de les condicions de treball que podrien ajudar a prevenir aquest tipus de riscos. L'antiguitat és un factor que influeix molt en el conformisme de les persones treballadores, ja que aquestes s'han **acostumat a adaptar-se a qualsevol situació**; encara que aquesta sigui poc favorable.

Aquest conformisme del col·lectiu de persones treballadores fa que la plantilla tingui **poca implicació i participació**. Es fa referència al fet que moltes vegades la mateixa actitud dels treballadors i treballadores pot deixar entreveure poc interès a treballar aspectes relacionats amb la prevenció dels riscos psicosocials a l'empresa. En cas que es treballin, algunes persones del grup destaquen la **poca sinceritat** dels treballadors i treballadores en el moment de respondre el qüestionari ISTAS21.

Així mateix, **es posen en dubte la utilitat i l'efectivitat de les mesures** que es poden portar a terme un cop realitzada l'avaluació. Hi ha desconfiança, sobretot, pel que fa a la utilitat de les intervencions que es puguin fer un cop realitzada l'avaluació.

També hi ha una certa **resistència** d'algunes treballadores i treballadors **a treballar amb la persona tècnica de prevenció de la mútua**, ja que té poca credibilitat i, per tant, es posa en dubte la seva capacitat per donar solucions a les diverses situacions plantejades relacionades amb els riscos psicosocials.

Segons bona part del grup, **l'empresariat actua de fre** pel que fa a l'abordatge dels riscos psicosocials. Això es veu, d'una banda, amb la **poca flexibilitat de la dinàmica empresarial** i, de l'altra, amb la **por** d'aquest col·lectiu als resultats de l'avaluació.

El primer element, la poca flexibilitat, impedeix la intervenció de les persones treballadores. Per tant, les decisions es prenen de manera unilateral. Pel que fa a la por als resultats de l'avaluació, algunes persones comenten que impedeix la seva realització. En la majoria dels casos, l'acompliment de la normativa és el principal motiu perquè es faci.

Un altre argument donat per l'empresa per no abordar el tema és la **gran inversió econòmica** que s'hauria de fer per dur a terme les accions destinades a aquesta

finalitat. No obstant això, en els casos en què es fa, la mateixa por dels empresaris i empresàries als resultats d'aquesta avaluació és la causant de la seva **negativa a la realització de qualsevol tipus d'acció relacionada amb la prevenció de riscos** proposada per treballadores i treballadors.

De la mateixa manera, tot i fer-se l'avaluació, **es posen dificultats a l'hora d'utilitzar alguns mètodes** que posin en evidència els riscos que hi ha, per exemple, l'ISTAS21. Per aquesta raó, des de l'empresa sovint s'opta per triar mètodes inadequats. De la mateixa manera, si l'empresa finalment opta per conèixer les situacions de risc, aquesta dóna **poques facilitats per posar en pràctica les mesures preventives**. Per tant, hi ha **poca voluntat empresarial d'intervenir** activament en aquest tema.

Un altre obstacle que impossibilita l'abordatge del risc psicosocial és, segons moltes de les opinions del grup, la **manca de reconeixement** per part de l'empresariat de l'existència de situacions que podrien provocar riscos psicosocials a la plantilla de l'empresa. D'aquesta manera es posa l'accent en la **falta de reconeixement de les malalties** vinculades a les males condicions psicosocials en el lloc de treball. És en aquest sentit que es parla de la **invisibilitat de les accions** relacionades amb la prevenció de riscos psicosocials.

Es posa de manifest que, segons la majoria del grup, la prevenció de riscos psicosocials es troba **fora de la llista de prioritats** empresarials. Aquest tema es veu com una amenaça per part de l'empresariat, ja que implica la participació de la plantilla en l'organització del treball. En aquesta mateixa línia, algunes de les persones participants manifesten que rarament es permet la participació i la col·laboració de delegats i **delegades de prevenció**.

S'ignora que l'abordatge d'aquest tipus de riscos podria ser **una oportunitat per a la millora de les condicions de treball** de treballadors i treballadores i, com a conseqüència, podria augmentar-ne la productivitat. Contràriament al que succeeix amb el risc psicosocial, segons la majoria, la prevenció d'altres riscos laborals sí que es té més present des de l'empresa.

Amb la finalitat de perpetuar aquest tarannà aliè als riscos psicosocials, des de l'empresa es dóna **poca informació** en matèria de prevenció de riscos psicosocials a les persones treballadores. Així mateix, es fomenta la **incomunicació entre el comitè**

d'empresa i les persones treballadores. Aleshores, si el paper del comitè no convida al diàleg, la capacitat de maniobra en la línia de la prevenció del risc és nul·la.

2.4.1.3. Aspectes afavoridors

Per a la majoria del grup d'aquest sector, una bona manera d'abordar la prevenció del risc psicosocial és **prendre consciència** de la importància de l'abordatge de la prevenció dels riscos psicosocials a les empreses. També és imprescindible **canviar la mentalitat empresarial** per poder abordar els riscos psicosocials a les empreses. A més a més, bona part de participants consideren que s'ha de **promoure la participació** de treballadors i treballadores en l'organització de l'empresa.

En aquesta línia, es posa en evidència la necessitat de, d'una banda, **donar més pes a la temàtica** de la salut laboral a les empreses i, de l'altra, **formar els comandaments intermedis** per augmentar la seva capacitat per fer d'intermediaris entre el personal i l'equip directiu.

2.5. Bars-restaurants

2.5.1. Servei de prevenció aliè

2.5.1.1. Abordatge

En alguns casos, encara no s'ha fet l'avaluació dels riscos psicosocials. Una altra persona del grup exposa que la seva empresa fa una **valoració del risc per a cadascun dels llocs de treball** i, en menor mesura, dels riscos psicosocials. Es posa l'accent en l'avaluació de la pressió que pateix la plantilla que treballa en l'atenció al públic. La demanda d'informació per part del públic estranger és considerable. L'eina que s'ha utilitzat per avaluar el risc és l'ISTAS21. Una altra cosa que s'intenta fomentar des d'aquesta mateixa empresa és la **bona relació entre els comandaments intermedis i la resta de persones treballadores.**

Un altre comentari denota un cert **descontentament amb les accions que es porten a terme a les empreses en relació amb la prevenció dels riscos psicosocials.** Per exemple es constata que la formació que ofereix l'empresa està directament relacionada amb la producció (atenció al client) i no té en compte el benestar del personal. Només s'ofereix, d'una banda, un **servei de telèfon d'ajuda als treballadors i treballadores** i, de l'altra, un **servei de suport psicològic.** D'acord amb els participants i les participants, si se suprimís aquest últim, segurament causaria

poc descontentament al col·lectiu de treballadors i treballadores, ja que l'ús que se n'ha fet ha estat ínfim.

Per acabar, una altra persona comenta que arran dels cursets de prevenció de riscos laborals s'han desenvolupat **mesures per avaluar els riscos psicosocials**. Tanmateix, posa l'accent en què aquests es perceben com a secundaris respecte a la resta de riscos laborals.

2.5.1.2. Dificultats

La majoria del grup està d'acord en el fet que la **inseguretat** que es dona actualment en el mercat laboral, a causa de la **crisi econòmica**, fomenta una **actitud conformista** dels treballadors i treballadores que disposen d'unes condicions laborals desfavorables. Es remarca que en una època de **retallades socials** s'agreuja la dificultat per reconèixer el risc psicosocial.

Una opinió donada en aquest grup destaca com a dificultat el **desconeixement que tenen els comandaments intermedis sobre el treball en grup i el tracte amb subalterns**, raó per la qual es generen situacions delicades que contribueixen al mal ambient i a la comunicació dins de l'empresa.

També es destaca, ocasionalment, que la **inexperiència laboral** de persones treballadores complica l'abordatge del tema perquè es posa de manifest el desconeixement de la dinàmica de l'empresa.

Respecte a les diferències culturals, una persona apunta que **sovint la compra de negocis la realitzen persones novingudes**. Les implicacions que això pot tenir estan relacionades amb el fet que la **cultura del treball de les persones estrangeres és diferent a la de les persones autòctones**. Aquesta realitat deixa al descobert el desconeixement de qüestions vinculades amb la prevenció de riscos psicosocials.

Un altre aspecte comentat per alguns delegats i delegades de prevenció va lligat al desconeixement de l'empresariat de l'efecte positiu que pot tenir la inversió en la formació de la seva plantilla, així com també el foment un bon ambient de treball. Sovint, l'abordatge del risc psicosocial no és una prioritat per a l'empresa i se li dóna una importància ínfima tant des de la mateixa empresa com des de la mútua. Una persona comenta que la seva empresa s'ha compromès a fer-lo durant

aquest any (aquest comentari és d'una persona que treballa en una empresa amb SPP).

Moltes vegades és el mateix treballador o treballadora qui passa per alt la prevenció de riscos psicosocials, per **qüestions econòmiques**. Addicionalment, considera que és **una cosa aliena i d'escassa importància**. Per tant, d'alguna manera, s'adhereix a la dinàmica de l'empresa amb el propòsit d'obtenir-ne un benefici econòmic. Una altra causa del poc interès de treballadores i treballadors, segons alguns i algunes participants, cap al risc psicosocial, pot ser el **poc reconeixement que encara pateixen**, dins del sector, **algunes malalties**. Això és així, segons la majoria del grup, a causa de la necessitat de cobrir altres necessitats considerades més bàsiques i més visibles, que les que estan relacionades amb el risc psicosocial.

Segons bona part de grup, els horaris i els festius d'aquest sector són dos dels factors originadors del risc psicosocial del col·lectiu de treballadors i treballadores. No obstant això, la majoria de participants està d'acord en el fet que l'empresa no posa en evidència la **relació entre les baixes per depressió i les males condicions laborals**. Un altre element esmentat és el **poc reconeixement del risc psicosocial per part d'aquest sector**. En aquesta línia, s'assenyala que, sovint, les males condicions en les quals es troba el sector fan que l'abordatge de la prevenció dels riscos psicosocials es vegi com un privilegi.

Un altre impediment a l'hora de fer front a aquesta temàtica és la **manca de formació en matèria de prevenció de riscos psicosocials tant de l'empresariat com dels treballadors i treballadores**. Algú comenta que anys enrere qualsevol persona amb capacitat adquisitiva podia obrir un restaurant. Per tant, el nivell d'estudis no ha estat mai un requisit per obrir un negoci en aquest sector, raó per la qual actualment l'escassa formació pot ser una de les dificultats amb més pes per abordar la prevenció dels riscos psicosocials.

Sobre els mètodes que s'utilitzen per avaluar aquests riscos, hi ha alguna opinió força crítica sobre el tema. Algú del grup expressa **descontentament amb el mètode ISTAS21**, ja que diu que és una tècnica superficial i que aprofundeix ben poc en els riscos psicosocials específics de cadascun dels llocs de treball, així com també de cada sector.

2.5.1.3. Aspectes afavoridors

En primer lloc, els delegats i delegades de prevenció destaquen la importància de **reconèixer el sector i professionalitzar les persones treballadores** per poder abordar el tema de la prevenció.

En relació amb la multiculturalitat que existeix en el sector de bars-restaurants, es posa l'accent en la necessitat d'impartir **formació sobre altres cultures** amb la finalitat de promoure la comprensió i el respecte vers aquest tema i, consegüentment, fomentar un bon clima laboral. També s'ha de facilitar l'aprenentatge d'idiomes de la plantilla. Una persona posa èmfasi en aquest últim punt i comenta que és especialment important quan es tracta del personal fix, com és el seu cas.

A banda de la formació, algunes persones diuen que es necessita un **període d'adaptació** per treballar a l'empresa, sobretot tenint en compte que l'estil de treballar de cada empresa és diferent.

A més a més, es parla de la **necessitat de denunciar tots els aspectes que impliquin l'incompliment de la llei** amb el propòsit de desenvolupar mesures positives que eradiquin el risc psicosocial.

La majoria de persones participants en el grup coincideix en la **importància de la reivindicació sindical**. Cal que hi hagi un delegat o delegada sindical a cadascun dels centres amb l'objectiu que aquesta figura es responsabilitzi de controlar l'acompliment de la llei en matèria de prevenció de riscos psicosocials, igual que de protegir els drets de la plantilla i donar exemple perquè es facin extensibles a la resta d'establiments. Per tant, és necessari **fomentar certa cultura sindical entre el personal**.

Per al foment de l'activitat sindical, és a dir, per a una major participació del sindicat en les empreses, **cal dotar de més formació sindical la plantilla**. En aquest sentit, es comenta que s'ha perdut força sindical durant les dues últimes dècades.

Per últim, sobre el mètode ISTAS21, algun delegat o delegada titlla de massa generalista aquesta tècnica i, tot seguit, fa referència a la **necessitat d'adaptació i personalització d'aquest mètode a les característiques de cada establiment i de cada lloc de treball**, amb l'objectiu d'incrementar-ne la utilitat de l'avaluació.

2.6. Ensenyament

2.6.1. Servei de prevenció aliè

2.6.1.1. Abordatge

La majoria del grup posa de manifest la **inexistència d'accions** relacionades amb la prevenció del risc psicosocial en el seu centre. Tanmateix, sí que existeix preocupació pel que fa a les qüestions entorn de la salut i de la seguretat física. Per tant, segons bona part de les persones participants, la situació del professorat amb relació al risc psicosocial és un aspecte que queda exclòs de la llista de prioritats del centre.

Una persona del grup comenta que la seva empresa va passar un **qüestionari** per conèixer el nivell d'esgotament professional o *burnout* del personal. Un cop realitzada aquesta acció, l'equip psicològic va informar individualment tota la plantilla dels resultats.

Pel que fa al paper que té la mútua, un dels membres del grup esmenta que malgrat que la mútua hagi realitzat una enquesta, l'empresa té poc interès a analitzar-ne els riscos psicosocials. En segon lloc, es diu que la mútua ha passat l'**ISTAS21**. No obstant això, les **mesures que es podrien prendre són costoses** a causa dels requeriments lligats a canvis organitzatius i de model productiu.

Un altre participant explica que la seva empresa va començar a prendre mesures en matèria de prevenció de riscos psicosocials en el moment en què el **nombre de baixes d'una de les persones treballadores va anar in crescendo**. Arran d'aquest cas, la direcció del centre ha decidit posar en pràctica **mesures intuïtives i de bona voluntat**, sempre tenint en compte les característiques i la situació particular de cada persona. Malgrat això, l'empresa es nega a utilitzar l'ISTAS21 per **por dels resultats**. D'aquesta manera l'empresa pretén eludir el fet d'adoptar mesures en relació amb la sobrecàrrega de feina de determinades èpoques de l'any.

Segons una altra persona, quan es dona una situació conflictiva, s'opta per una **solució en l'àmbit del centre**. Així doncs, tot l'equip pren una decisió en funció de la percepció que es té sobre quina és la millor manera d'actuar davant d'una problemàtica determinada. Per tant, la falta de protocols que permetin actuar respecte a la prevenció del risc és una realitat a la seva empresa. Així doncs, la **manera d'actuar del centre** és, sovint, **totalment intuïtiva**.

Pel que fa al **poder de decisió sobre la feina del professorat**, s'apunta que l'avaluació de crèdits, horaris i tutories d'aquest col·lectiu és, fonamentalment, competència de la direcció i de l'alumnat. En funció dels resultats obtinguts en aquesta avalució, la capacitat del professorat per escollir les assignatures i els horaris varia. No obstant això, es remarca que el coneixement que té la direcció de la problemàtica de cada grup d'alumnes facilita, en moltes ocasions, el fet de prendre decisions encertades respecte a la distribució de tasques i l'assignació d'horaris i crèdits entre el professorat.

Per contra, segons bona part del grup, l'**empresa és reticent**, d'una banda, **a treballar en equip i**, de l'altra, **a fer estudis** per poder substituir la intuïció pel coneixement de les dificultats reals de cada grup. Aquest últim punt comporta una certa **perversió de les mesures preventives** aplicades pel centre, ja que, habitualment, el procediment que s'utilitza per dur-les a terme és inadequat, segons l'opinió de bona part del grup. Tot plegat genera una insatisfacció generalitzada en el professorat.

Freqüentment, segons la majoria de participants, **l'eficiència i la competència a l'hora de treballar es compensen**, paradoxalment, **amb la sobrecàrrega de tasques per als millors treballadors i treballadores**, raó per la qual augmenta el nivell de pressió a la feina. Això implica descontentament dels millors treballadors i treballadores. Addicionalment, algú del grup comenta que l'empresa té la certesa que **l'adaptació** del personal laboral a les diverses situacions que es vagin generant, encara que aquestes siguin desfavorables, és l'única manera d'aconseguir el bon funcionament del centre.

2.6.1.2. Dificultats

En general, el grup opina que la **poca voluntat** de l'empresa d'avançar respecte a la prevenció del risc psicosocial provoca que moltes persones treballadores perdin l'interès en aquest assumpte a causa de l'esforç que comportaria abordar-lo en el seu centre. Aquí s'esmenten dos factors relacionats amb el sacrifici que l'empresa considera que hauria de fer en cas que s'abordés la prevenció del risc psicosocial: en primer lloc, el **volum de feina** que implica el seu abordatge. En segon, s'esmenta la **inversió de temps** com un dels obstacles per posar en pràctica la prevenció.

L'equip directiu mostra **poc interès** a deixar entreveure els problemes que poden estar relacionats amb la manca de prevenció del risc psicosocial, ja que això suposa **canvis**

estructurals i organitzatius. Un altre dels motius d'aquesta indiferència de l'empresa vers el tema pot ser la implicació d'haver de **reconèixer els errors**.

A banda, en aquesta mateixa línia, una opinió destaca el tarannà de l'empresa, que consisteix a **responsabilitzar l'individu —la seva actitud, les seves circumstàncies vitals o personals— de les diverses problemàtiques pròpies del centre.** És a dir, tant l'anàlisi del paper del centre com del seu funcionament són dos aspectes que el centre evita constantment.

Així mateix, la **titularitat del centre** també influeix en l'abordatge de la prevenció del risc psicosocial, segons la majoria de participants. Per un costat, es posa l'accent en el fet que l'empresa privada funciona segons **criteris econòmics**, raó per la qual la prevenció no és una qüestió rellevant per a l'empresa. Per un altre costat, es fa referència a un nucli dur, present en la majoria de centres, que roman intacte malgrat el pas del temps. El **manteniment de l'ordre jeràrquic** és l'interès principal d'aquest nucli. D'aquesta manera es perpetua l'organització del treball tal com s'entenia antany.

Algú comenta que, en el supòsit d'intentar canviar alguns elements de caràcter estructural o organitzatiu del sector, segurament la millora de les condicions laborals dels treballadors i treballadores seria poc probable. La **rigidesa de l'estructura** dels centres, juntament amb l'**autoritat**, són considerats per bona part del grup els dos factors amb més poder per evitar qualsevol tipus de canvi en l'empresa.

El **desconeixement generalitzat sobre aquest tema** és un altre impediment a l'hora de posar en pràctica accions preventives.

Adicionalment, la **situació de crisi i de precarietat** del moment provoca la inhibició de treballadores i treballadors a l'hora de reivindicar certs aspectes que caldria canviar segons algunes de les persones participants en el grup.

També s'apunta la **manca de prestigi i/o reconeixement del professorat** com una altra de les raons per les quals l'abordatge del risc psicosocial és una qüestió complicada de portar a terme. Actualment, la prioritat principal del sector és fer front a la crisi de l'ensenyament en general, cosa que alimenta la infravaloració de la labor del col·lectiu de mestres. Per tant, la prevenció del risc queda en segon terme.

2.6.1.3. Aspectes afavoridors

La majoria del grup pensa que un dels elements fonamentals que s'ha de donar per promoure la prevenció del risc psicosocials és el **compromís de la direcció** del centre vers aquesta temàtica.

L'execució de qüestions relacionades amb els riscos psicosocials està estretament lligada a l'**existència de pressió externa**. Per pressió externa s'entén la normativa de l'**Administració**, segons algunes persones participants en el grup de discussió.

Una altra manera d'afavorir l'abordatge d'aquest tipus de riscos és mitjançant l'**obligatorietat d'aplicar les mesures preventives en la normativa del concert de la Generalitat**. Així mateix, l'existència d'un **seguiment extern del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya**, per avaluar les accions que es puguin portar a terme en els centres, és un element clau per impulsar l'abordatge del tema.

Algunes persones també fan referència a la necessitat d'**establir mesures de control per evitar situacions extremes** (assetjament psicològic i sexual, entre d'altres), que, malauradament, es donen sovint en algunes empreses del sector.

Una altra proposta feta per bona part del grup està vinculada a la importància d'**implicar el personal especialista dels sindicats** amb el propòsit de promoure la **realització d'estudis específics per a cadascun dels sectors**. Així mateix, es posa l'accent en la necessitat de **difondre els resultats** d'aquests estudis, ja que, certament, el fet de portar-los a terme i no fer-los públics sovint eternitza el desconeixement que sobre el tema tenen els treballadors i treballadores.

Per acabar, les persones que han participat en el grup, emfatitzen la importància d'**implementar mecanismes que fomentin el canvi** de tot allò que s'ha detectat que no funciona dins de l'empresa. Destaquen que la realització de l'avaluació dels riscos psicosocials és necessària; no obstant això, per si sola és poc funcional.

2.7. Impressió i gràfiques

2.7.1. Servei de prevenció aliè

2.7.1.1. Dificultats

En la primera ronda, tal com es mostra en la Taula 6, en el sector d'impressió i gràfiques s'han seleccionat dotze categories que fan referència a les dificultats per abordar la prevenció del risc psicosocial.

Taula 6. Dificultats identificades en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector d'impressió i gràfiques

Codi	Dificultat
1	L'actual situació de crisi econòmica dificulta l'abordatge del risc psicosocial.
2	Desànim dels treballadors i treballadores que no confien gaire en el fet que es resolguin els seus problemes.
3	La direcció de l'empresa no accepta que existeixi el risc psicosocial.
4	Manca d'interès per part de l'empresa.
5	Que l'empresa sigui una multinacional.
6	Que l'empresa tingui més d'una seu.
7	Empreses amb molts departaments amb problemes diferents.
8	Mètodes de direcció autoritaris i poc participatius.
9	En general es dóna poca importància als riscos psicosocials, no es valoren com un risc.
10	El comitè de seguretat i salut no té en compte els riscos psicosocials.
11	L'empresa no permet que els delegats i delegades de prevenció participin en l'organització del treball.
12	Baix nivell educatiu dels càrrecs alts i intermedis.

En la segona ronda, les persones participants en el sector d'impressió i gràfiques van puntuar les categories (Taula 7) que elles mateixes havien seleccionat en la primera.

Taula 7. Dificultats identificades en la segona ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda

Codi	Dificultat	Nombre de votants	Punts
9	En general es dóna poca importància als riscos psicosocials, no es valoren com un risc.	10	37
2	Desànim dels treballadors i treballadores que no confien gaire en el fet que es resolguin els seus problemes.	9	31
1	L'actual situació de crisi econòmica dificulta l'abordatge del risc psicosocial.	9	25
3	La direcció de l'empresa no accepta que existeixi el risc psicosocial.	6	25
8	Mètodes de direcció autoritaris i poc participatius.	7	23
4	Manca d'interès per part de l'empresa.	8	18
7	Empreses amb molts departament amb problemes diferents.	3	10
11	L'empresa no permet que els delegats i delegades de prevenció participin en l'organització del treball.	5	9
5	Que l'empresa sigui una multinacional.	3	9
12	Baix nivell educatiu dels càrrecs alts i intermedis.	5	8
6	Que l'empresa tingui més d'una seu.	3	8
10	El comitè de seguretat i salut no té en compte els riscos psicosocials.	2	7

En aquesta última ronda del sector d'impressió i gràfiques, es fa palesa la concentració de vots en la primera dificultat que apareix a la llista de la Taula 8: **en general es dóna poca importància als riscos psicosocials, no es valoren com un risc.** Aquest impediment ja es va destacar en la segona ronda, tot i que s'ha accentuat en aquesta tercera. Gairebé té una trentena de punts més que les dues que el segueixen. El seu pes també s'aprecia amb el valor de l'índex global que té en compte tant el nombre de vots com els punts que s'han donat a cadascuna de les dificultats. Així ho expressen alguns i algunes participants:

“La ‘invisibilitat’ dels riscos psicosocials no contribueix a la seva acceptació. Els mateixos treballadors no els donen gaire importància, excepte en casos evidents de malestar general, derivats de l'autoritarisme patronal o d'un mal ambient de treball.”

En segona i tercera posició s'esmenten l'**actual situació de crisi econòmica** i el **desànim dels treballadors i treballadores, que no confien gaire en el fet que es resolguin els seus problemes** amb 53 i 52 punts respectivament. L'Índex global d'ambdues és força semblant (45,4 i 44,6, respectivament).

- Algunes expressions lligades a la situació de crisi:

“Las empresas invierten lo justo que marca la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y ahora si pueden menos.”

“La excusa perfecta: con la situación de crisis que hay, vamos a ponernos ahora con los riesgos psicosociales.”

- Sobre el desànim dels treballadors i treballadores:

“Los trabajadores ante la situación laboral no se mueven por si acaso.”

“Els treballadors no han de confiar, han de ser més participatius.”

“Los trabajadores tampoco son tan conscientes y no juntan fuerzas en el comité de seguridad.”

Taula 8. Dificultats identificades en la tercera ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants ordenades segons la puntuació final

Codi	Dificultat	Nombre de votants	Punts	Índex global
9	En general es dóna poca importància als riscos psicosocials, no es valoren com un risc.	13	80	74,3
1	L'actual situació de crisi econòmica dificulta l'abordatge del risc psicosocial.	12	53	45,4
2	Desànim dels treballadors i treballadores, que no confien gaire en el fet que es resolguin els seus problemes.	12	52	44,6
4	Manca d'interès per part de l'empresa.	10	49	35,0
8	Mètodes de direcció autoritaris i poc participatius.	7	45	28,9
11	L'empresa no permet que els delegats i delegades de prevenció participin en l'organització del treball.	10	27	19,3
3	La direcció de l'empresa no accepta que existeixi el risc psicosocial.	6	25	10,7
12	Baix nivell educatiu dels càrrecs alts i intermedis.	8	18	10,3
7	Empreses amb molts departament amb problemes diferents.	5	12	4,3
6	Que l'empresa tingui més d'una seu.	4	9	2,6
5	Que l'empresa sigui una multinacional.	4	8	2,3
10	El comitè de seguretat i salut no té en compte els riscos psicosocials.	2	8	1,1

2.7.1.2. Aspectes afavoridors

En la primera ronda de la tècnica Delphi (Taula 9) les persones participants del sector d'impressió i gràfiques han identificat tretze aspectes afavoridors per a l'abordatge del risc psicosocial.

Taula 9. Aspectes afavoridors identificats en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector d'impressió i gràfiques

Codi	Aspecte afavoridor
1	L'existència d'un bon ambient de treball i esperit col·laborador per part de tothom.
2	Facilitat de diàleg amb la direcció (a les empreses on és fàcil aquest diàleg hi ha més predisposició a abordar els riscos psicosocials).
3	Que l'empresariat valori la participació dels treballadors i treballadores com un factor positiu.
4	Superar la crisi econòmica.
5	Que els treballadors i treballadores no tinguin por a les represàlies i s'impliquin més a posar de manifest els riscos psicosocials.
6	Implicació de les institucions en l'abordatge del risc psicosocial en les empreses.
7	Que es reconeguin les baixes per malalties causades pels riscos psicosocials.
8	Exigir un mínim d'implicació de l'empresariat, si cal amb sancions.
9	Que l'empresa consideri l'abordatge de la prevenció com una inversió i no com una despesa.
10	Conscienciar, informar i formar la plantilla sobre la prevenció de riscos psicosocials.
11	Que hi hagi un comitè de seguretat i salut.
12	Reunions entre recursos humans i delegats i delegades de prevenció.
13	Que l'empresariat no tendeixin a aplicar només els mínims i tingui un visió més àmplia o generosa dels riscos psicosocials.

Els resultats obtinguts en el segon qüestionari es troben en la Taula 10.

Taula 10. Aspectes afavoridors identificats en la segona ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda

Codi	Aspecte afavoridor	Nombre de votants	Punts
6	Implicació de les institucions en l'abordatge del risc psicosocial en les empreses.	9	32
1	L'existència d'un bon ambient de treball i esperit col·laborador per part de tothom.	8	32
2	Facilitat de diàleg amb la direcció (en les empreses on és més fàcil aquest diàleg hi ha més predisposició a abordar els riscos psicosocials).	8	29
5	Que els treballadors i treballadores no tinguin por a les represàlies i s'impliquin més en l'exposició dels riscos psicosocials.	8	22
10	Conscienciar, informar i formar la plantilla sobre la prevenció de riscos psicosocials.	7	21
9	Que l'empresa consideri l'abordatge de la prevenció com una inversió i no com una despesa.	6	20
3	Que l'empresariat valori la participació dels treballadors i treballadores com un factor positiu.	6	16
7	Que es reconeguin les baixes per malalties causades pels riscos psicosocials.	5	13
11	Que hi hagi un comitè de seguretat i salut.	4	8
8	Exigir un mínim d'implicació de l'empresariat, si cal amb sancions.	3	5
12	Reunions entre recursos humans i delegats i delegades de prevenció.	2	5
4	Superar la crisi econòmica.	2	4
13	Que l'empresariat no tendeixi a aplicar només els mínims i tingui una visió més àmplia o generosa dels riscos psicosocials.	2	3

Tal com s'indica en la

Taula 11, els dos aspectes afavoridors amb més pes per a l'abordatge dels riscos psicosocials en el sector d'impressió i gràfiques, tant pel nombre de votants com pel valor de l'índex global, són la **implicació de les institucions**, amb 63 punts i un índex global del 58,5, i la **facilitat de diàleg amb la direcció** (en les empreses on és més fàcil aquest diàleg hi ha més predisposició a abordar els riscos psicosocials), amb 61 punts i un índex global del 56,6).

- Alguns comentaris sobre la implicació de les institucions:

“És imprescindible. Al cap i a la fi, la mateixa Administració pública té treballadors.”

“Las instituciones deben mojarse más.”

- Pel que fa a la facilitat de diàleg amb la direcció, s’han seleccionat les següents expressions:

“La empresa no debería ser tan opaca en estos temas.”

“Una empresa donde existiera diálogo ayudaría mucho, seguro que habría pocos riesgos psicosociales.”

En tercer lloc es destaca la **necessitat de conscienciar, informar i formar la plantilla sobre aquesta temàtica** amb el propòsit de promoure canvis positius en la línia de la prevenció del risc psicosocial.

“És una tasca imprescindible per combatre la ‘invisibilitat’ dels riscos.”

“El gran empuje que pueda dar una plantilla informada lo puede facilitar.”

“Es otro de los puntos que ayudaría bastante, ya que la mayoría de trabajadores no saben localizar estos riesgos.”

Taula 11. Aspectes afavoridors identificats en la tercera ronda pel grup d’impressió i gràfiques per nombre de votants ordenats segons la puntuació final

Codi	Aspecte afavoridor	Nombre de votants	Punts	Índex global
6	Implicació de les institucions en l’abordatge del risc psicosocial en les empreses.	13	63	58,5
2	Facilitat de diàleg amb la direcció (en les empreses on és més fàcil aquest diàleg hi ha més predisposició a abordar els riscos psicosocials).	13	61	56,6
10	Conscienciar, informar i formar la plantilla sobre la prevenció de riscos psicosocials.	12	49	42,0
1	L’existència d’un bon ambient de treball i esperit col·laborador per part de tothom.	9	44	28,3
5	Que els treballadors i treballadores no tinguin por a les represàlies i s’impliquin més en l’exposició dels riscos psicosocials.	10	37	26,4

Codi	Aspecte afavoridor	Nombre de votants	Punts	Índex global
9	Que l'empresa consideri l'abordatge de la prevenció com una inversió i no com una despesa.	8	32	18,3
11	Que hi hagi un comitè de seguretat i salut.	8	30	17,1
3	Que l'empresariat valori la participació dels treballadors i treballadores com un factor positiu.	8	27	15,4
7	Que es reconeixin les baixes per malalties causades pels riscos psicosocials.	3	15	3,2
4	Superar la crisi econòmica.	4	11	3,1
8	Exigir un mínim d'implicació de l'empresariat, si cal amb sancions.	4	11	3,1
12	Reunions entre recursos humans i delegats i delegades de prevenció.	4	10	2,9
13	Que els empresaris no tendeixin a aplicar només els mínims i tinguin una visió més àmplia o generosa dels riscos psicosocials.	2	2	0,3

2.8. Transport de mercaderies

2.8.1. Servei de prevenció aliè

2.8.1.1. Dificultats

D'acord amb la Taula 12, en la primera ronda del sector de transport de mercaderies s'han seleccionat catorze categories que fan referència a les dificultats per a l'abordatge de la prevenció del risc psicosocial.

Taula 12. Dificultats identificades en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector de transport de mercaderies

Codi	Dificultat
1	L'actual situació de crisi econòmica dificulta l'abordatge del risc psicosocial.
2	Manca d'interès per part de l'empresa.
3	Falta de formació en prevenció de riscos laborals dels comandaments.
4	Desconeixement, manca de formació en risc psicosocial dels treballadors i treballadores.
5	Falta de temps dels delegats i delegades de prevenció.
6	Desconeixement dels riscos psicosocials per part dels treballadors i treballadores.
7	Mètodes de direcció autoritaris i poc participatius.

-
- 8 Per a l'empresa és més important el benefici econòmic que la prevenció.
 - 9 L'avaluació de riscos psicosocials és cara.
 - 10 En general es dóna poca importància als riscos psicosocials, no es valoren com un risc.
 - 11 El comitè de seguretat i salut no té en compte els riscos psicosocials.
 - 12 L'empresa no permet que els delegats i delegades de prevenció participin en l'organització del treball.
 - 13 La por dels treballadors i treballadores a participar en temes relacionats amb el risc psicosocial.
 - 14 La falta d'interès dels SPA pel que fa al risc psicosocial.
-

Segons la Taula 13, en la segona ronda es van eliminar dues categories (la 9 i la 11) de la primera. Tot seguit apareix la taula amb les dades corresponents:

Taula 13. Dificultats identificades en la segona ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda

Codi	Dificultat	Nombre de votants	Punts
7	Mètodes de direcció autoritaris i poc participatius.	7	27
2	Manca d'interès per part de l'empresa.	4	14
1	L'actual situació de crisi econòmica dificulta l'abordatge del risc psicosocial.	3	14
4	Desconeixement, manca de formació en risc psicosocial dels treballadors i treballadores.	5	13
10	En general es dóna poca importància als riscos psicosocials, no es valoren com un risc.	3	13
8	Per a l'empresa és més important el benefici econòmic que la prevenció.	4	11
3	Falta de formació en prevenció de riscos laborals dels comandaments.	5	10
6	Desconeixement del risc psicosocial per part dels treballadors i treballadores.	3	10
13	La por dels treballadors i treballadores a participar en temes relacionats amb el risc psicosocial.	3	6
12	L'empresa no permet que els delegats i delegades de prevenció participin en l'organització del treball.	3	6
5	Falta de temps dels delegats i delegades de prevenció.	2	6
14	La falta d'interès dels serveis de prevenció aliè pel que fa al risc psicosocial.	3	5

En la tercera ronda, tal com es mostra en la Taula 14, les diferències quant a les puntuacions obtingudes per les dificultats identificades en les primeres posicions no han estat gaire notòries.

L'obstacle amb la màxima puntuació és el que fa referència a l'**existència de mètodes de direcció autoritaris i poc participatius**. Cal comentar que tot i tenir el major nombre de punts, el valor de l'índex global és inferior al de les dues categories que el segueixen (la 3 i la 4). Això és així perquè el seu nombre de votants és inferior al d'aquestes dues categories. A continuació apareixen un parell d'expressions sobre aquest aspecte:

“Los métodos de trabajo son autoritarios, no dejando margen a la participación del trabajador.”

“No existe ningún tipo de acuerdos ni negociaciones con la empresa en ese aspecto; todo lo deciden unilateralmente.”

A continuació, apareixen dues categories amb la mateixa puntuació i amb el mateix índex global: d'una banda, la **falta de formació en prevenció de riscos laborals dels comandaments** i, de l'altra, el **desconeixement, la manca de formació en risc psicosocial per part dels treballadors i treballadores**.

- Expressions d'alguns i algunes participants pel que a la falta de formació dels comandaments:

“Falta de formación en prevención de riesgos laborales de toda la cadena de mando.”

- Comentaris sobre el desconeixement, la manca de formació dels treballadors i treballadores:

“La mayoría de los trabajadores y trabajadoras son desconocedores de este tipo de riesgo aunque lo padezcan a diario.”

“El desconocimiento es lógico, la conclusión del trabajador es la desidia y el desconocimiento tanto de sus derechos como de sus obligaciones, dando lugar a una presión de riesgo tanto psicológico, como físico.”

“Quan hi ha falta de formació als treballadors, moltes vegades es donen situacions que es podrien evitar, m'estic referint als alts càrrecs també, no només als treballadors, perquè un ambient saludable ve primer pels que manen.”

Per últim, l'inconvenient que ha quedat en tercer lloc en el sector de transport de mercaderies ha estat que **en general es doni poca importància als riscos psicosocials**.

“Poca importancia a los riesgos que comporta.”

“No se valora como un riesgo.”

Taula 14. Dificultats identificades en la tercera ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants ordenades segons la puntuació final

Codi	Dificultat	Nombre de votants	Punts	Índex global
7	Mètodes de direcció autoritaris i poc participatius.	7	46	35,8
3	Falta de formació en prevenció de riscos laborals dels comandaments.	9	37	37,0
4	Desconeixement, manca de formació en risc psicosocial dels treballadors i treballadores.	9	37	37,0
10	En general es dona poca importància als riscos psicosocials, no es valoren com un risc.	7	31	24,1
8	Per a l'empresa és més important el benefici econòmic que la prevenció.	8	26	23,1
2	Manca d'interès per part de l'empresa.	8	23	20,4
12	L'empresa no permet que els delegats i delegades de prevenció participin en l'organització del treball.	5	18	10,0
1	L'actual situació de crisi econòmica dificulta l'abordatge del risc psicosocial.	2	10	2,2
5	Falta de temps dels delegats i delegades de prevenció	2	8	1,8
6	Desconeixement del risc psicosocial per part dels treballadors i treballadores.	2	7	1,6
13	La por dels treballadors i treballadores a participar en temes relacionats amb el risc psicosocial.	3	5	1,7
14	La falta d'interès dels serveis de prevenció aliè pel que fa al risc psicosocial.	1	4	0,4

2.8.1.2. Aspectes afavoridors

En la primera ronda de la tècnica Delphi participants del sector de transport de mercaderies han identificat tretze aspectes afavoridors (Taula 15) per a l'abordatge del risc psicosocial.

Taula 15. Aspectes afavoridors identificats en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector de transport de mercaderies

Codi	Aspecte afavoridor
1	Facilitat de diàleg amb la direcció (a les empreses on és fàcil aquest diàleg hi ha més predisposició a abordar els riscos psicosocials).
2	Conscienciar, informar i formar la plantilla sobre la prevenció de riscos psicosocials.
3	La col·laboració dels treballadors i treballadores a l'hora d'emplenar els qüestionaris d'avaluació.
4	Dotar els delegats i delegades de prevenció d'un crèdit horari independent del crèdit com a delegat o delegada de personal.
5	Seguiment de control per part d'un delegat o delegada i una persona assignada per l'empresa.
6	Informar empresariat i treballadors i treballadores dels resultats d'estudis com aquest.
7	Donar més formació sobre el risc psicosocial als delegats i delegades de prevenció.
8	Que l'empresa analitzi les situacions que puguin estar relacionades amb problemes psicosocials (per exemple, baixes per problemes psicològics, baixes molt seguides i curtes, baralles en la feina, baix rendiment de personal).
9	La col·laboració de l'empresariat en la detecció i l'eradicació dels riscos psicosocials.
10	Que sigui més senzill demostrar legalment el risc psicosocial.
11	Que els serveis de prevenció avaluin els riscos psicosocials.
12	Endurir les sancions per incompliment de la normativa en prevenció de riscos laborals.
13	Dedicar més mitjans a la prevenció del risc psicosocial.

En la Taula 16 es mostren els resultats obtinguts en la segona ronda.

Taula 16. Aspectes afavoridors identificats en la segona ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants i ordenats segons la puntuació obtinguda

Codi	Aspecte afavoridor	Nombre de votants	Punts
1	Facilitat de diàleg amb la direcció (en les empreses on és fàcil aquest diàleg s'aborden més els riscos psicosocials).	6	20
2	Conscienciar, informar i formar la plantilla sobre la prevenció de riscos psicosocials.	6	18
10	Que sigui més senzill demostrar legalment el risc psicosocial.	4	16
8	Que l'empresa analitzi els senyals que puguin estar relacionats amb problemes psicosocials (baixes per problemes psicològics, baixes molt seguides i curtes, baralles en la feina i baix rendiment de personal).	6	15
12	Endurir les sancions per incompliment de la normativa en prevenció de riscos laborals.	3	13
9	La col·laboració de l'empresariat en la detecció i l'eradicació dels riscos psicosocials.	3	10
4	Dotar els delegats i delegades de prevenció d'un crèdit horari independent del crèdit com a delegat o delegada de personal.	2	10
11	Que els serveis de prevenció avaluin els riscos psicosocials.	5	9
5	Seguiment de control per part d'un delegat o delegada i una persona assignada per l'empresa.	2	7
7	Donar més formació sobre el risc psicosocial als delegats i delegades de prevenció.	3	6
13	Dedicar més mitjans a la prevenció del risc psicosocial.	3	6
3	La col·laboració dels treballadors i treballadores a l'hora d'emplenar els qüestionaris d'avaluació.	2	5

Per últim, tal com es mostra en la Taula 17, en el sector de transport de mercaderies, les dues primeres categories també tenen puntuacions i índexs globals molt similars. En primer lloc, les persones participants consideren que és molt important **que l'empresa analitzi els senyals que puguin estar relacionats amb problemes psicosocials** (44 punts i un índex global del 39,1) per poder-hi introduir millores relacionades amb el tema objecte d'estudi.

“Evidentment quan hi ha una baixa per pressions en la feina, s’ha de mirar què passa.”

“Les empreses que tenen un baix rendiment laboral acostumen a fer estudis.”

“Qualsevol que tingui baralles en la feina entre el seu personal ha de buscar perquè són.”

En segon lloc, igual que en l’altre sector, es posa de manifest que el fet de **conscienciar, informar i formar la plantilla sobre la prevenció de riscos psicosocials** és una qüestió imprescindible si es pretén intervenir de manera efectiva en aquesta prevenció (amb 39 punts i un índex global del 39,0).

“Sólo a través de la información se conseguiría una prevención eficaz.”

“La concienciación y la pedagogía sobre los riesgos psicolaborales de la plantilla, sería un buen servicio.”

A banda, en tercer lloc (amb 36 punts i un índex global del 28,0), el grup de participants del sector de transport de mercaderies emfatitza la **facilitat de diàleg amb la direcció** com una altra de les accions positives que caldria dur a terme per abordar els riscos psicosocials a les empreses.

“Sería deseable esa facilidad de diálogo con las empresas.”

“Actualmente la gerencia solo solicita alguna reunión cuando hay algo que le es de su conveniencia.”

Taula 17. Aspectes afavoridors identificats en la tercera ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants ordenats segons la puntuació final

Codi	Aspecte afavoridor	Nombre de votants	Punts	Índex global
8	Que l'empresa analitzi els senyals que puguin estar relacionats amb problemes psicosocials (baixes per problemes psicològics, baixes molt seguides i curtes, baralles en la feina i baix rendiment de personal).	8	44	39,1
2	Conscienciar, informar i formar la plantilla sobre la prevenció de riscos psicosocials.	9	39	39,0
1	Facilitat de diàleg amb la direcció (en les empreses on és fàcil aquest diàleg s'aborden més els riscos psicosocials).	7	36	28,0
9	La col·laboració de l'empresariat en la detecció i l'eradicació dels riscos psicosocials.	7	28	21,8
11	Que els serveis de prevenció avaluin els riscos psicosocials.	6	22	14,7
10	Que sigui més senzill demostrar legalment el risc psicosocial.	5	23	12,8
7	Donar més formació sobre el risc psicosocial als delegats i delegades de prevenció.	6	12	8,0
12	Endurir les sancions per incompliment de la normativa en prevenció de riscos laborals.	4	12	5,3
3	La col·laboració dels treballadors i treballadores a l'hora d'emplenar els qüestionaris d'avaluació.	5	9	5,0
13	Dedicar més mitjans a la prevenció del risc psicosocial.	3	12	4,0
5	Seguiment de control per part d'un delegat o delegada i una persona assignada per l'empresa.	2	8	1,8
4	Dotar els i les delegades de prevenció d'un crèdit horari independent del crèdit com a delegat o delegada de personal.	1	7	0,8

3. Diferències i similituds entre serveis de prevenció del mateix sector econòmic pel que fa a l'abordatge dels riscos psicosocials i les seves dificultats i aspectes afavoridors

En aquest apartat es fa una anàlisi comparativa per tipus de servei de l'abordatge que es fa en matèria de prevenció de riscos en els tres sectors econòmics (construcció, comerç i neteja d'edificis i locals) dels quals es disposa d'informació, tant d'empreses amb un SPA com d'empreses amb un SPP. Per una altra banda, es fa referència a les diferències i similituds per tipus de servei quant a les dificultats i als aspectes afavoridors en l'abordatge d'aquest tipus de riscos.

3.1. Abordatge

Pel que fa al sector de la construcció, l'abordatge que es fa en matèria de riscos psicosocials és escàs, tant si es tracta d'un SPP com si aquest servei és aliè. No obstant això, a les empreses amb servei propi sí que es porten a terme accions relacionades amb el tema (protocols d'assetjament psicològic i sexual, plans d'igualtat, jornades sobre salut laboral), que, segons l'opinió de les persones participants, tenen poca transcendència en l'empresa.

En el sector del comerç la realitat respecte a l'abordatge és també força similar en els dos tipus de serveis de prevenció. L'opinió predominant és la pràctica inexistència d'accions relacionades amb la prevenció de riscos psicosocials, excepte pel que fa al tema de l'assetjament psicològic i sexual, pel qual s'identifiquen algunes accions com l'existència de protocols d'actuació o un telèfon d'atenció a les víctimes.

Sobre el sector de neteja d'edificis i locals, en les empreses amb un SPA l'abordatge és nul i en les que tenen un servei propi el desenvolupament del tema és molt incipient. En aquest últim tipus de servei, es posa en dubte la utilitat i la validesa que pot tenir el que s'està impulsant des de l'empresa en matèria de prevenció de riscos psicosocials (qüestionari d'avaluació), ja que, normalment, es fa per llei i no per al seu propi interès.

3.2. Dificultats

D'acord amb els delegats i delegades de la construcció, el poc interès i la falta de voluntat de l'empresa són dos aspectes que es destaquen tant des dels SPP com des dels SPA. Una altra dificultat comuna és la crisi econòmica. Les persones delegades de SPP emfatitzen les dificultats que posa l'empresariat a la participació dels treballadors i treballadores i, sobretot, dels seus representants, en l'organització del

treball en general i en aspectes concrets de l'abordatge dels riscos psicosocials. Aquest resultat podria estar relacionat amb la major possibilitat de dedicació a aquest tema dels delegats i delegades de SPP, però també al baix nombre de participants de SPA.

En el sector de la neteja d'edificis i locals es dóna força diversitat pel que fa al tipus de dificultats esmentades segons el tipus de servei de prevenció. En el cas dels SPA, es posa molt l'accent en la figura del comandament intermedi, ja que, d'acord amb les persones participants, és la principal responsable del no-abordatge del risc psicosocial a les empreses. Per contra, en SPP es parla, bàsicament, de l'actitud poc favorable per part de l'empresa, la manca de personal responsable de prevenció i les deficiències formatives respecte al risc psicosocial.

Segurament és en el sector del comerç on les dificultats esmentades per tipus de servei són més divergents. En el cas dels SPA, s'apunta l'autoritarisme, el favoritisme i la poca transparència que es dóna dins l'empresa. En canvi, en els SPP es parla més de la despreocupació i de la poca voluntat de l'empresa envers la prevenció del risc psicosocial. Un dels obstacles que s'assenyala en els dos tipus de serveis de prevenció és la crisi econòmica.

3.3. Aspectes afavoridors

Els aspectes relacionats amb la participació de les persones treballadores i dels seus/representants, són elements comuns del sector de la construcció, esmentats tant per participants que treballen en empreses amb un SPP com amb un SPA. Aquests darrers posen de manifest la importància de la labor sindical per poder obtenir millores respecte a l'abordatge del risc psicosocial. Per un altre costat, en els SPP, es destaquen els temes relacionats amb l'estímul de l'actitud reivindicativa dels treballadors i treballadores per afavorir l'abordatge del risc psicosocial, així com la formació sobre el tema de diferents col·lectius, per exemple introduint-la en les escoles de negocis.

A banda, pel que fa al sector del comerç, delegats i delegades de SPP i SPA centren els aspectes afavoridors en l'augment del coneixement dels riscos psicosocials en tots els nivells de l'empresa. El SPA es vincula sobretot amb la formació en matèria de prevenció mentre que en el SPP s'assenyala la sensibilització i la implicació.

Finalment, en el sector de neteja d'edificis i locals, un canvi de mentalitat entorn de la necessitat d'abordar el risc psicosocial és essencial per abordar la prevenció dels riscos psicosocials. Aquest canvi ha de ser de l'empresariat en els dos tipus de serveis, però també dels treballadors i treballadores en les empreses amb un SPA. Un altre tema comú als dos tipus de serveis és el paper del comitè de seguretat i salut (CSS). Els delegats i delegades de prevenció procedents d'empreses amb un SPA apunten que l'augment de la pressió d'aquest comitè a favor de l'abordatge del risc psicosocial pot incidir notòriament en la seva millora. En canvi, alguns i algunes participants d'empreses amb un SPP consideren que és preferible incidir en l'efectivitat i l'eficiència dels membres del comitè, ja que sovint es posa en dubte la seva capacitat per afavorir l'abordatge del risc psicosocial.

4. Abordatge, dificultats i aspectes afavoridors més destacats en l'abordatge dels riscos psicosocials

En aquest apartat es posa èmfasi en els trets més importants relacionats amb l'abordatge del risc psicosocial a les empreses. Es destaquen les dificultats i els aspectes afavoridors que han tingut més pes en aquest estudi, per la qual cosa s'ha integrat tota la informació qualitativa (l'obtinguda amb la tècnica Delphi i la dels grups de discussió) relacionada amb els obstacles i els aspectes que poden promoure l'abordatge i s'assenyalen els més esmentats per les persones participants.

4.1. Abordatge

El treball escàs en matèria de prevenció del risc psicosocial és una realitat que es dona amb freqüència, segons un nombre important dels delegats i delegades de prevenció. En alguns casos, fins i tot, es posa de manifest que no s'ha fet cap acció en aquest camp.

En les empreses en què s'aborda el risc psicosocial es fa d'una manera molt incipient. En alguns casos s'ha fet una avaluació de riscos, en altres, accions aïllades relacionades sobretot amb l'assetjament laboral, com l'elaboració de protocols d'assetjament psicològic i sexual, l'existència de canals dintre de l'empresa que permeten a les persones treballadores donar a conèixer situacions concretes i d'altres com jornades de salut, grups de treball i estudi del clima laboral.

D'altra banda es posa de manifest que l'empresa, en moltes ocasions, només porta a terme aquelles accions que s'han d'acomplir per llei.

4.2. Dificultats

El fet d'**infravalorar el risc psicosocial** (ja que, sovint, es percep com a una cosa diferent al que s'entén per risc) ocupa el primer lloc pel que fa a les dificultats amb més pes a l'hora d'abordar la prevenció dels riscos psicosocials.

Adicionalment, que hi hagi empreses amb una **manera de fer autoritària i poc flexible** dificulta l'abordatge de la prevenció del risc psicosocial. Aquesta actitud empresarial **limita molt la participació de treballadors i treballadores**. El propòsit d'aquesta limitació és impedir la intervenció de la plantilla per evitar un canvi en l'organització del treball, cosa que és vista per l'empresariat com una amenaça. A banda, també hi ha **resistència de l'empresa a utilitzar certs mètodes d'avaluació**

per la por als resultats obtinguts. Així mateix, la **crisi econòmica** és un altre factor que en moltes empreses contribueix a fer que l'abordatge del risc psicosocial sigui nul.

També es considera que la **manca de formació dels comandaments intermedis** és un aspecte que juga en contra del treball en la línia de la prevenció dels riscos psicosocials en les empreses.

Per últim, l'**actitud poc favorable de treballadors i treballadores** respecte a l'abordatge del risc psicosocial també és vista, sovint, com un impediment per fer front al risc psicosocial. Alguns dels aspectes amb els quals es posa més èmfasi al voltant d'aquest tema són, en primer lloc, el seu conformisme tot i no gaudir d'unes condicions laborals favorables. En segon lloc, es parla d'un escepticisme per part d'aquest col·lectiu respecte al canvi pel que fa a aquestes condicions. Així doncs, el desànim generalitzat de treballadors i treballadores dificulta l'abordatge d'aquest tipus de riscos a l'empresa. Per últim, la por a les represàlies d'aquest col·lectiu també és un factor força comú.

Finalment, cal destacar dues dificultats que, tot i no tenir tant pes com les anteriors, també s'esmenten en reiterades ocasions al llarg de l'estudi, i són les següents:

- Sovint l'empresa al·lega problemes econòmics en el moment en què se li planteja la possibilitat d'abordar el risc psicosocial.
- L'ús de mètodes inadequats per avaluar el risc psicosocial també es considera un obstacle per a l'abordatge del risc psicosocial.

4.3. Aspectes afavoridors

Els pilars bàsics per promoure l'abordatge dels riscos psicosocials en les empreses són, principalment, els quatre punts que s'assenyalen a continuació:

Crear un bon ambient de treball i esperit col·laborador per part de tothom és imprescindible per obtenir bons resultats.

Facilitar el diàleg entre els treballadors i les treballadores i l'equip directiu. La comunicació és molt important per evitar possibles conflictes generadors de risc psicosocial entre membres de la plantilla.

Major participació de la plantilla en la presa de decisions. La implicació de treballadors i treballadores és un element clau per augmentar la seva satisfacció pel que fa al seu lloc de treball.

Conscienciar i informar i formar treballadors i treballadores, comandaments intermedis i empresariat en matèria de prevenció de riscos psicosocials és fonamental per avançar en aquesta línia. Pel que fa a la formació, és convenient que sigui aplicada als diversos llocs de treball que hi ha a l'empresa.

A més d'aquests aspectes afavoridors més comuns, les persones participants van identificar-ne altres menys estesos, però que es van expressar en més d'un col·lectiu. S'esmenten a continuació:

- Implicació de les institucions en l'abordatge del risc psicosocial en les empreses (el factor més votat en el Delphi d'impressió i gràfiques i també identificat en el grup de discussió d'ensenyament).
- Anàlisi d'indicadors relacionats amb problemes psicosocials (baixes per problemes psicològics, baixes molt seguides i curtes, baralles en la feina, baix rendiment del personal). Aquest va ser el factor més votat en el Delphi de transport de mercaderies i en el grup d'ensenyament també es va fer esment a les baixes.
- La mateixa activitat sindical (identificada en el grup de discussió amb SPA de la construcció, en el SPP de neteja d'edificis i locals i en el de bars-restaurants).
- Mesures relacionades amb la denúncia i la sanció a les empreses (identificades en el grup de discussió amb SPP de neteja d'edificis i locals, bars-restaurants i comerç).

5. Bones pràctiques

S'han identificat tres accions positives en tres empreses diferents. Dues en el sector del comerç i una en el sector de la neteja d'edificis i locals. Aquestes bones pràctiques estan relacionades amb la participació de les persones treballadores en el disseny dels llocs de treball, així com també amb la comunicació entre els comandaments intermedis i els treballadors i treballadores. La tercera fa referència a la informació i la formació que es dóna al personal sobre els seus drets en el moment d'incorporar-se a la plantilla.

A continuació, només s'han resumit els elements més importants de la primera acció per manca d'informació sistemàtica de les altres dues.

Nom de la pràctica : *Kàiser. Avaluació i desenvolupament dels llocs de treball.*

Sector econòmic: comerç

Tipus de servei de prevenció: mancomunat.

Dates clau: des del 2006 fins a l'actualitat (juliol del 2011) l'empresa fa ús d'aquesta metodologia dos cops l'any.

Descripció sintètica: estratègia o metodologia de qualitat en l'empresa i en el treball tant individual com col·lectiu. Es tracta d'una filosofia associada al sistema de producció Toyota, empresa fabricant de vehicles d'origen japonès.

Descripció detallada: els objectius principals de l'acció són optimitzar la productivitat i reduir les despeses, així com també millorar les condicions de treball. El nombre de participants és de vuitanta o noranta persones cada any. L'acció es desenvolupa en les cinc seccions que té l'empresa durant dues setmanes no consecutives cada any. A cada secció hi ha persones representats de diverses categories professionals i diverses disciplines. Cadascuna elabora el seu projecte en el qual es descriuen i dissenyen els diversos llocs de treball necessaris per assolir els objectius i, per tant, obtenir benefici econòmic. Mitjançant aquesta metodologia s'obtenen resultats tant quantitatius com qualitatius, en un període de temps relativament curt i a un baix cost (per tant, augmenta el benefici). Addicionalment, es fomenta el treball en equip, fet que contribueix a assolir els objectius de l'empresa. Es fa difusió externa a altres empreses del mateix sector econòmic.

Aspectes clau a ressaltar: un dels elements positius destacats és la promoció de la participació de les persones treballadores en el disseny del seu lloc de treball i en l'elaboració de les seves eines de treball. D'aquesta manera, augmenta la seva satisfacció en la feina, ja que la responsabilitat de l'elaboració de com es desenvolupa el treball és del mateix treballador o treballadora. Per contra, un dels aspectes negatius

que es posa en relleu és el control que probablement pot sentir la persona treballadora, ja que es pot sentir més pressionada i responsable de l'assoliment de les quotes marcades per ella mateixa.

Conclusions

L'abordatge del risc psicosocial a les empreses de Barcelona és molt escàs. En algunes empreses no s'aborda en absolut, i en aquelles en què es treballa en aquest camp, es fa d'una manera molt incipient, amb accions puntuals com l'avaluació de riscos, altres accions adreçades a la prevenció de l'assetjament o altres de més genèriques.

La satisfacció dels delegats i delegades amb el servei de prevenció de la seva empresa és moderada; la meitat la puntuen entre 5 i 6 en una escala de 0 a 10.

La majoria (61%) de participants considera que l'abordatge dels riscos psicosocials és pitjor que el dels altres riscos laborals, tot i que una tercera part considera que no és ni millor ni pitjor. Alguns resultats apunten que podria ser millor en els SPP i pitjor en el sector del comerç i restaurants-bars.

La infravaloració del risc psicosocial, que sovint no es percep com a risc, és la dificultat per abordar el risc psicosocial més important identificada pels delegats i delegades de prevenció, seguida per un estil de comandament autoritari i poc flexible, que limita la participació de les persones treballadores, i de l'actual situació de crisi econòmica. La manca de formació dels comandaments intermedis i l'actitud poc favorable dels treballadors i treballadores relacionada amb el desànim i la por a les represàlies d'aquest col·lectiu, són factors també força comuns.

Els factors més importants que afavoreixen l'abordatge dels riscos psicosocials són en part congruents amb les dificultats identificades. Així conscienciar i informar tots els estaments de l'empresa (treballadors i treballadores, comandaments intermedis, direcció, empresariat, etc.), oferir formació sobre el tema i flexibilitzar l'estructura empresarial per millorar la comunicació entre tots els estaments i incrementar la participació de la plantilla en les decisions laborals són dos factors afavoridors que es relacionen amb les tres primeres dificultats. Un altre aspecte afavoridor general és la necessitat d'impulsar un canvi en l'empresariat perquè percebi la millora de les condicions de treball i la creació d'un bon ambient laboral com a factors de millora de la productivitat, a més de la salut i el benestar dels treballadors i treballadores.

Alguns resultats posen de manifest dificultats específiques d'alguns sectors econòmics sobre els quals caldria aprofundir. Per exemple, el paper dels comandaments

intermedis en el sector de la neteja d'edificis i locals (especialment en les empreses amb SPA), l'elevada rotació del personal en el comerç (sobretot en empreses amb SPA), la dispersió de la plantilla i la manca de personal tècnic especialista en els sectors del comerç i de la neteja (sobretot en empreses amb SPP).

Alguns factors afavoridors de l'abordatge del risc psicosocial, tot i no ser identificats en tots els sectors, podrien ser d'interès per al conjunt de les empreses. Per exemple: analitzar indicadors relacionats amb els riscos psicosocials (baixes per problemes psicològics, baixes molt seguides i curtes, baralles en la feina, baix rendiment de personal), incrementar la implicació de l'Administració, sostenir l'activitat sindical, efectuar un seguiment de les accions en prevenció de riscos psicosocials per part del comitè de seguretat i salut, incloure la prevenció de riscos psicosocials en els estudis de les escoles de negocis, tenir en compte la qualitat de l'abordatge dels riscos psicosocials en la contractació d'empreses per part de l'Administració, constituir un CSS i que els serveis de prevenció avaluessin correctament els riscos psicosocials.

Limitacions

Les persones participants en l'estudi no eren delegades de prevenció en la seva totalitat. No obstant això, sí que tenien coneixement del funcionament i de la dinàmica de la seva empresa.

El nombre de participants d'alguns grups de discussió no ha estat l'ideal (5 a 10 persones) a causa de diversos motius: disponibilitat limitada de les persones delegades de prevenció, motius personals i/o familiars, entre d'altres. Així mateix, només s'ha realitzat un grup de discussió per sector i per tipus de serveis, per tant, no s'ha pogut arribar a un punt de saturació de la informació que assegurí la validesa dels resultats.

Pel que fa a la tècnica Delphi, el nombre de participants ha estat menor que el desitjat (25 i 30 persones). Un altre element que pot tenir transcendència en els resultats de la tècnica Delphi és l'ordenació de les categories en el tercer qüestionari, segons el nombre de votants i no per puntuacions.

Finalment, aquest és el primer estudi d'aquesta naturalesa que es realitza al Barcelonès però s'ha d'assenyalar que la informació procedeix exclusivament dels delegats i delegades d'un sindicat i que seria important en el futur continuar aquesta línia amb la visió de la resta dels agents socials.

Recomanacions

1. Recomanacions per a la recerca

- Portar a terme estudis per identificar els factors relacionats amb la satisfacció dels treballadors i treballadores amb el seu servei de prevenció, amb l'objectiu d'incrementar-la.
- Aprofundir en les dificultats i els factors afavoridors per a l'abordatge del risc psicosocial en el sector del comerç i de restaurants i bars.
- Estudiar les possibles majors dificultats en l'abordatge dels riscos psicosocials en empreses amb SPA, per aportar elements de millora.
- Dur a terme estudis amb objectius similars al d'aquest en els mateixos sectors estudiats però en l'àmbit de l'Administració pública.
- Dur a terme estudis amb objectius similars al d'aquest amb altres agents relacionats amb la prevenció de riscos psicosocials, com per exemple representants d'empreses i persones tècniques de prevenció.

2. Recomanacions per a l'acció

2.1. Adreçades a l'Administració

- Dissenyar una estratègia que tingui com a objectiu la presa de consciència de la importància del risc psicosocial, adreçada a tota la població.
- Fomentar la informació i la formació en risc psicosocial de tots els estaments de l'empresa: persones treballadores, comandaments, direcció, empresariat i els seus respectius representants.
- Estimular la implementació en les empreses d'un estil de presa de decisions basat en la participació de tots els estaments.
- Incorporar, en les mesures adreçades a ajudar les empreses en l'actual situació de crisi econòmica, elements que tinguin en compte la prevenció de riscos psicosocials.
- Contribuir a demostrar els beneficis econòmics de la millora de les condicions de treball relacionades amb la prevenció de riscos psicosocials i conscienciar d'això l'empresariat.

2.2. Adreçades a l'empresariat

- Augmentar la formació sobre els factors de risc psicosocial i el seu impacte tant en la salut de les plantilles com en la productivitat de l'empresa.
- Implementar un estil de comandament no autoritari, flexible, que fomenti la participació dels treballadors i treballadores en l'abordatge dels factors de risc laboral.
- Formar els comandaments intermedis en prevenció de riscos psicosocials.

2.3. Adreçades als treballadors i treballadores

- Augmentar la formació sobre els factors de risc psicosocial i el seu impacte tant en la salut de les plantilles com en la productivitat de l'empresa.
- Participar en tots els processos relacionats amb la prevenció dels riscos psicosocials.

Annexos

Taula 18. Relació de persones participants en l'estudi

Cognoms	Nom	Cognoms	Nom
Aguilera Sánchez	Juan	Laguna Sánchez	José Antonio
Aucha Martel	María José	Linares Hermosilla	Concepción
Barbens Muñoz	Alberto	Linero Ramos	Juan
Barrero Barrero	José	Lligadas Vendrell	Josep
Bartolomé Fernández	José Antonio	López Bonilla	Francisco José
Benet Gusta	Montserrat	López Cárdenas	Isabel
Beobide Murua	Ione	López Herruzo	Amadora
Bernal González	Silvia	Lovison	Giancarlo
Besora Pérez	Gema	Lucas Fernández	Laura
Bladé Mendoza	Marina	Malpartida Fernández	Román
Boldo Pascual	Joan	Martínez Abellán	Joan
Boronat Marín	Carmen	Martínez Sánchez	Pedro
Bravo Gallego	L. Francisco	Martínez Sánchez	M. Lorenza
Bravo Gavilán	Francisco	Mendoza Ruiz	Anna M.
Caballero Flores	Fulgencio	Miró del Olmo	Gabriel
Cano Marrón	José Emilio	Morán Sepúlveda	Sergio
Cañas Lloria	Silvia	Motifio Gómez	Faustina
Cárdenas Calderón	Angélica	Muñoz Guijarro	Iván
Carrasco Montesino	Rafael	Navarro Montaño	Carmen
Cayuela Espigares	Francisco	Nieto Arroyo	Teresa
Chorro Muñoz	Teodoro	Nilsson	Jonas-Thoril
Clivillé Jou	Santiago	Ocaña Muñoz	Pedro
Cobos Granado	Manuel	Ogayar Márquez	Andreu
Cuellar Herrero	Antonio	Orduña Bernat	Marcos
de Julián Bonilla	José Manuel	Pérez Crespán	José María
del Pino Portillo	Marcos	Pombo Rodríguez	Àngel
Delgado Vega	Rosario	Puerto Calero	Dionisio
Díaz Porcel	Encarna	Ramírez Vinasco	Jesús Adolfo
González Gómez	Manuel	Recio Cubillo	Josefina
Elías Baños	Carlos	Rivademar Estela	Ramón Ignacio
Encinas Sánchez	José	Rivas Cabado	Òscar

Cognoms	Nom	Cognoms	Nom
Fernández Pajuelo	Toñi	Román Soto	Sílvia
Ferrer Da Pena	M. Carmen	Ruiz Borrega	José Antonio
Fuentemilla Toscano	Daniel	Samper Sánchez	Raquel
Fusté Casals	Margarita	Sánchez Franco	Jesús
Gamero Rebollo	Ildefonso	Sánchez García	Julián
Garcia Estévez	Jesús	Soriano Campos	Joan
Garcia Navarro	Xavier	Tablado Gallego	Esther
Garriga Parra	Fidel	Torras Farràs	Montse
González Arribas	Raquel	Trilla Santolaria	Celina
Guberna Cano	Carlos	Valdeoliva Cano	José L.
Henarejos Román	Lourdes	Vázquez Romero	Manuela
Hernández Sampedro	Eladio	Vinagre García	Rubén
Izquierdo Cortés	Victoria		

Taula 19. Relació de persones que han col·laborat en el contacte amb les persones participants de les diverses empreses

Cognoms	Noms	Federacions
Barrios García	Luis	Construcció - Fusta
Bienzobas Gargallo	Alfredo	Construcció - Fusta
Blanco Carballo	M. Carmen	Comerç, Hostaleria i Turisme
Fernández Iniesta	Mercedes	Activitats diverses
Filella Carballo	Lluís	Ensenyament
Jiménez Sánchez	Pedro	Activitats diverses
Medina Montes	Noelia	Serveis a la ciutadania
Navarro García	Cele	Activitats diverses
Rodríguez Requena	Marian	Serveis a la ciutadania

Bibliografia

- ¹ Commission of the European Communities. *Guidance on work-related stress – Spice of life or kiss of death?* Office for Official Publications of the European Communities. Luxembourg; 2002.
- ² Cox T, Griffiths AJ, Rial - González E. Research on Work-related Stress. *Report to the European Agency for Safety and Health at Work*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; 2000.
- ³ Schnall, P. L., Belkic, K., Landsbergis, P., & Baker, D. (Eds.). *The workplace and cardiovascular disease. Occupational Medicine: State of the Art Reviews*. 2000; 15:1-334.
- ⁴ Kivimaki, M., Leino-Arjas, A. P., Luukkonen, R., Riihim.aki, H., Vahtera, J., & Kirjonen, J. *Work stress and risk of cardiovascular mortality: Prospective cohort study of industrial employees*. BMJ. 2002;325:857-60.
- ⁵ De Lange, AH, Aris TW, Kompier MAJ, Houtman ILD, Bongers PM. *The very best of millennium: longitudinal research and the demand-control-(support) model*. J Occup Health Psychol. 2003;8:282-305.
- ⁶ Stansfeld S, Candy B. *Psychosocial work environment and mental health – a meta-analytic review*. Scand J Work Environ Health. 2006;32(6):443-62.
- ⁷ Van Vegchel N, de Jonge J, Bosma H, Shaufeli W. *Reviewing the effort-imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies*. Soc Sci Med. 2005;60:1117-31.
- ⁸ Siegrist, J. Adverse health effects of high effort – low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1996;1:27-43.
- ⁹ Kuper, H., Singh-Manoux, A., Siegrist, J., & Marmot, M. *When reciprocity fails: Effort-reward imbalance in relation to coronary heart disease and health functioning within the Whitehall II study*. Occup Environ Med. 2002;59:777-84.
- ¹⁰ Elovania M, Kivimaki M, Vahtera J. *Organizational justice: evidence of a new psychosocial predictor of health*. Am J Public Health. 2002;92:105-8.
- ¹¹ Regidor E, Gutiérrez-Fisac JL, Alfaro M. *Indicadores de Salud 2009. Evolución de los indicadores del estado de salud en España y su magnitud en el contexto de la Unión Europea*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social, 2009.
- ¹² *The world health report 2001*. Mental Health: New Understanding, New Hope. Ginebra: World Health Organization; 2001.

¹³ *Unitat de Salut Laboral de Barcelona. Treball al CAP* núm. 68. Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona; 2010. [Accedit 11 d'octubre 2010]. Disponible en: http://www.aspb.cat/quefem/docs/Treball_al_CAP_68.pdf

¹⁴ Departament de Treball. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya. Serveis de prevenció de riscos laborals a Catalunya, *Memòria de recursos i activitats 2007*. Barcelona: Generalitat de Catalunya; 2009.

¹⁵ *Actuación inspectora en servicios de prevención ajenos*. Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Barcelona. Unidad especializada en seguridad y salud laboral. [Accedit 11 d'octubre 2010].

Disponible en: <http://www.ccoo.es/comunes/temp/recursos/1/25887.pdf>

¹⁶ European Agency for Safety and Health at work. *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. Managing safety and health work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union; 2010. [Accedit 11 d'octubre 2010]. Disponible en: http://osha.europea.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management

¹⁷ *Guia de bona praxi per a la vigilància de la salut mental relacionada amb els factors de risc psicosocial*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Salut. Direcció General de Salut Pública; 2010. [Accedit 11 d'octubre 2010]. Disponible en: <http://www.gencat.cat/salut/depsalut/html/ca/dir2143/index.html>

¹⁸ García AM, López-Jacob MJ, Dudzinski I, Gadea R, Rodrigo F. *Factors associated with the activities of safety representatives in Spanish workplaces*. J Epidemiol Community Health. 2008;61:784-90.

¹⁹ Dellve L, Skagert K, Eklöf M. *The impact of systematic occupational health and safety management for occupational disorders and long-term work attendance*. Soc Sci Med. 2008; 67(6):965-70. Epub 2008 Jul 1.

²⁰ Rabadà I, Artazcoz, L. *Identificación de los factores de riesgo laboral en docentes: un estudio Delphi*. Arch Prev Riesgos Labor 2002;5(2):53-61.

²¹ Armitage P. *Statistical methods in medical research*. Oxford: Blackwell Scientific Publications, 1985.



barcelonès