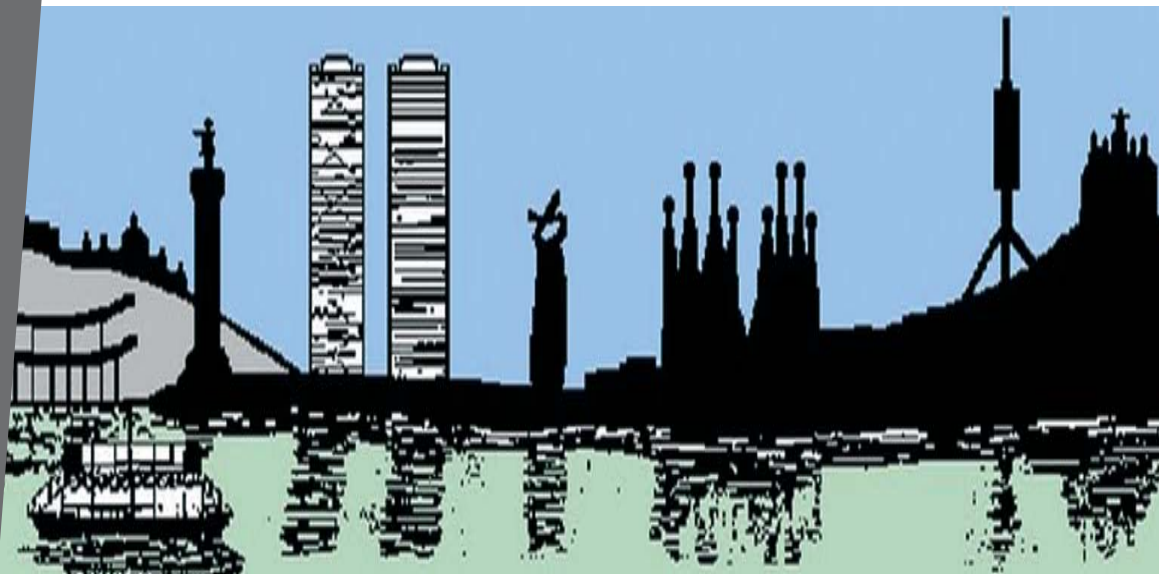


# **Prevenció de riscos psicosocials en les empreses de Barcelona amb servei de prevenció aliè**

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



Barcelon **a**ctiva



C S B Consorci Sanitari  
de Barcelona



**Unió Europea**  
**Fons social europeu**  
L'FSE inverteix en el teu futur

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



**Generalitat de Catalunya**  
**Departament d'Empresa  
i Ocupació**

# ***Prevenció de riscos psicosocials en les empreses de Barcelona amb servei de prevenció aliè***

**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 17 i la Taula 18 dels annexos).

Edita: **CCOO DEL BARCELONÈS**  
Maquetació portada: **Service Point**  
Impressió: **Service Point**  
Dipòsit legal: **B-33168-2011**

## Índex general

Presentació .....	5
Resum .....	7
Introducció .....	9
Objectius .....	11
Metodologia .....	13
1. Font d'informació .....	13
2. Disseny .....	16
2.1. Grups de discussió .....	16
2.2. Tècnica Delphi .....	16
2.3. Preguntes tancades .....	19
3. Anàlisi .....	20
3.1. Grups de discussió .....	20
3.2. Tècnica Delphi .....	20
3.3. Preguntes tancades .....	20
Resultats .....	21
1. Nivell de satisfacció amb el servei de prevenció i abordatge dels riscos psicosocials... 21	
2. Abordatge del risc psicosocial i les seves dificultats / aspectes afavoridors segons el sector econòmic i el tipus de servei de prevenció .....	23
2.1. Construcció .....	23
2.2. Comerç .....	25
2.3. Neteja d'edificis i locals .....	28
2.4. Hotels .....	30
2.5. Bars-restaurants .....	34
2.6. Ensenyament .....	38
2.7. Impressió i gràfiques .....	42
2.8. Transport de mercaderies .....	48
3. Abordatge, dificultats i aspectes afavoridors més destacats en l'abordatge dels riscos psicosocials .....	56
3.1. Abordatge .....	56
3.2. Dificultats .....	56
3.3. Aspectes afavoridors .....	57
4. Bones pràctiques .....	58
Conclusions .....	59
Limitacions .....	61
Recomanacions .....	63
1. Recomanacions per a la recerca .....	63
2. Recomanacions per a l'acció .....	63
2.1. Adreçades a l'Administració .....	63
2.2. Adreçades a l'empresariat .....	64
2.3. Adreçades als treballadors i treballadores .....	64
Annexos .....	65
Bibliografia .....	67

## Índex de figures i taules

### Figures

Figura 1. Abordatge dels riscos psicosocials comparat amb altres riscos laborals	22
--	----

### 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	14
Taula 2. Nombre de persones participants per tipus de tècnica d'investigació utilitzada per sector d'activitat econòmica	18
Taula 3. Nombre d'empreses per tipus de tècnica d'investigació utilitzada per sector d'activitat econòmica	18
Taula 4. Abordatge dels riscos psicosocials comparat amb altres riscos laborals segons sector econòmic	22
Taula 5. Dificultats identificades en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector d'impressió i gràfiques	42
Taula 6. Dificultats identificades en la segona ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda	43
Taula 7. Dificultats identificades en la tercera ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants ordenades segons la puntuació final	44
Taula 8. Aspectes afavoridors identificats en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector d'impressió i gràfiques	45
Taula 9. Aspectes afavoridors identificats en la segona ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda	46
Taula 10. Aspectes afavoridors identificats en la tercera ronda pel grup d'impressió i gràfiques per nombre de votants ordenats segons la puntuació final	47
Taula 11. Dificultats identificades en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector de transport de mercaderies	48
Taula 12. Dificultats identificades en la segona ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda	49
Taula 13. Dificultats identificades en la tercera ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants ordenades segons la puntuació final	51
Taula 14. Aspectes afavoridors identificats en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector de transport de mercaderies	52
Taula 15. Aspectes afavoridors identificats en la segona ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda	53
Taula 16. Aspectes afavoridors identificats en la tercera ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants ordenats segons la puntuació final	55
Taula 17. Relació de persones participants en l'estudi	65
Taula 18. Relació de persones que han col·laborat en el contacte amb les persones participants de les diverses empreses	66

# 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 manera en com s'organitza la feina i amb les relacions que s'estableixen amb superiors, companys i companyes i clients, 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 les 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 a la qualitat de Barcelona, ha dut 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.

En un informe complementari a aquest es presenta l'estudi complet incloent-hi la part corresponent a les empreses amb servei de prevenció propi i també les que tenen un servei de prevenció aliè. Atès que la major part d'empreses de la ciutat estan cobertes per un servei de prevenció aliè i que la mostra analitzada així ho reflecteix, es presenten en aquest informe els resultats respecte de les empreses que disposen d'aquest tipus de servei de prevenció.

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 de 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 que disposen d'un servei de prevenció aliè 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-lo, 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 61 delegats i delegades de prevenció de CCOO procedents d'empreses de vuit sectors econòmics (construcció, comerç, neteja d'edificis i locals, hotels, bars-restaurants, ensenyament, impressió i gràfiques i transport de mercaderies). 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:** una mica més de la tercera part dels participants puntuen la satisfacció amb el seu servei de prevenció entre 5 i 6 en una escala de 0 a 10, mentre que un 43,3% la valoren per sota de 5. 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 amb servei de prevenció aliè. 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 d'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 del tema i



flexibilitzar l'estructura empresarial per tal de 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 amb servei de prevenció aliè és molt escàs. En algunes empreses no s'aborda en absolut i, en les que 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 dificulten l'abordatge. Conscienciar i informar tots els estaments de l'empresa, oferir formació del tema i flexibilitzar l'estructura empresarial per tal de 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 per tal que 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, aprofundir en les dificultats i aspectes afavoridors de l'abordatge del risc psicosocial, així com també 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<sup>i</sup>, mentre que alguns estudis suggereixen que entre el 50% i el 60% dels dies de treball perduts està relacionat amb l'estrès laboral.<sup>ii</sup>

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),<sup>iii iv v vi</sup> 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.<sup>vii viii ix</sup> Més recentment s'han proposat altres factors de risc psicosocial, que, com la justícia organitzacional, se centren bàsicament en aquests últims trastorns de salut.<sup>x</sup>

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.<sup>xi</sup> 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.<sup>xii</sup>

Una aproximació a la magnitud dels trastorns mentals relacionats amb la feina són les notificacions dels professionals dels centres d'atenció primària de salut a les unitats de salut laboral. A la de Barcelona, entre 2005 i 2010 van passar de 227 a 407 (un 70% de tots els trastorns notificats).<sup>xiii</sup> D'altra banda, quant a l'exposició a riscos psicosocials, segons l'Enquesta de Salut de Barcelona de 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, en la memòria de recursos i activitats dels serveis de prevenció de Catalunya de 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).<sup>xiv</sup> 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.<sup>xv</sup>

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 formació,<sup>xvi</sup> 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.<sup>xvii</sup> Un altre resultat d'interès de l'enquesta europea que donaria suport a 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 organització del treball a les empreses i participen directament en bona part de les activitats relacionades amb la prevenció,<sup>xviii</sup> motiu pel qual poden ser una font d'informació valuosa per a l'estudi de l'estat de la prevenció de riscos laborals.<sup>xix</sup>

# Objectius

Els objectius de l'estudi són:

- 1) Conèixer què s'està fent a les empreses de Barcelona amb un servei de prevenció aliè en relació amb els riscos psicosocials,
- 2) Identificar els problemes que existeixen per al seu abordatge i
- 3) Identificar els factors que poden afavorir-lo, 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 les persones que hi van participar, en primer lloc es van obtenir les dades d'empreses de Barcelona a partir del cens de la Seguretat Social amb data de 30 de desembre de 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 de 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 perquè es va 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 tal de conèixer 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) Federació de 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 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	%
<b>F</b>	<b>Construcció</b>	<b>Construcció-Fusta</b>	<b>62</b>	<b>16,4</b>
41	Construcció d'edificis	Construcció	62	16,4
<b>P</b>	<b>Educació</b>	<b>Ensenyament</b>	<b>30</b>	<b>7,9</b>
85	Educació	Formació reglada privada	9	2,4
85	Educació	Formació reglada privada concertada	21	5,5
<b>I, G</b>	<b>Hostaleria / comerç a l'engròs i al detall; reparació de vehicles de motor i motocicletes</b>	<b>Comerç, Hostaleria i Turisme</b>	<b>158</b>	<b>41,7</b>
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 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
<b>Q</b>	<b>Activitats sanitàries i de serveis socials</b>	<b>Sanitat</b>	<b>42</b>	<b>11,1</b>
86	Activitats sanitàries	Privades-sanitat	33	8,7
86	Activitats sanitàries	XHUP-sanitat	9	2,4
<b>J, H</b>	<b>Informació i comunicacions / transport i emmagatzematge</b>	<b>Serveis a la ciutadania</b>	<b>87</b>	<b>23,0</b>
58	Edició	Impressió i gràfiques	49	12,9
49	Transport terrestre i per canonada	Transport de mercaderies	38	10,0
<b>Total general</b>			<b>379</b>	<b>100,0</b>

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 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 lloc, 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 als 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 a la participació en l'estudi.

El nombre total de persones participants va ser de 61, 84,5% de les quals eren delegats/ades de prevenció i 15,5% es trobaven en la categoria d'altres (delegat/ada sindical, tènic/a de prevenció). 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 què 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 a 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'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).

Aquests grups s'han dut a terme des de la quarta setmana de març a la segona setmana de juny de 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, aquesta 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. En la primera (amb data del 17 i el 24 de març de 2011 per al sector de transport de mercaderies i per al sector d'impressió i gràfiques, respectivament), cada participant contesta per escrit un qüestionari amb dues preguntes obertes sobre el tema plantejat

donant el màxim de detall, argumentació o explicació del motiu de resposta. Les dues preguntes han estat:

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

En la segona ronda (amb data del 10 de maig de 2011 per als dos sectors), es confecciona un qüestionari a partir de les respostes a 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 (amb data del 26 de maig de 2011) consisteix en una nova votació, aquesta vegada de set factors en funció dels resultats obtinguts en 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 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% en la primera i del 60,9% en la segona i la tercera. En el sector de transport de mercaderies, la taxa de resposta en la primera ronda va ser del 45,8% i del 41,7% i 37,5% en la segona i la tercera ronda respectivament. Totes les persones participants procedien d'empreses amb un SPA.

**Taula 2. Nombre de persones participants per tipus de tècnica d'investigació utilitzada per sector d'activitat econòmica**

Tipus de tècnica per tipus de sector econòmic	N	%
<b>Estudi Delphi</b>	<b>26</b>	<b>41,9</b>
Impressió i gràfiques	15	24,2
Transport de mercaderies	11	17,7
<b>Grup discussió</b>	<b>36</b>	<b>58,1</b>
Comerç	7	11,3
Construcció	3	4,8
Ensenyament	9	14,5
Hotels	6	9,7
Neteja edificis i locals	8	12,9
Restaurants-bars	3	4,8
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>

**Taula 3. Nombre d'empreses per tipus de tècnica d'investigació utilitzada per sector d'activitat econòmica**

Tipus de tècnica per sector d'activitat econòmica	N	%
<b>Estudi Delphi</b>	<b>26</b>	<b>41,4</b>
Impressió i gràfiques	15	25,0
Transport de mercaderies	11	18,3
<b>Grup discussió</b>	<b>34</b>	<b>56,7</b>
Comerç	6	10,0
Construcció	3	5,0
Ensenyament	9	15,0
Hotels	5	8,3
Neteja edificis i locals	8	13,3
Restaurants-bars	3	5,0
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

### 2.3. Preguntes tancades

A banda d'aquestes dues tècniques qualitatives, s'han inclòs dues preguntes tancades en la primera ronda de la tècnica Delphi i en 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 a l'abordatge i factors facilitadors) identificats pels i les participants en la primera ronda es van classificar 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),<sup>xx</sup> que permet considerar el pes dels factors, tenint en compte que estigui més o menys estès entre les persones participants en l'estudi i la importància que aquestes li concedeixin.

#### 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 es van analitzar les diferències segons tipus de servei de prevenció i sector econòmic amb els tests d'U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis.<sup>xxi</sup>

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 sector econòmic amb el test del khi quadrat.

# Resultats

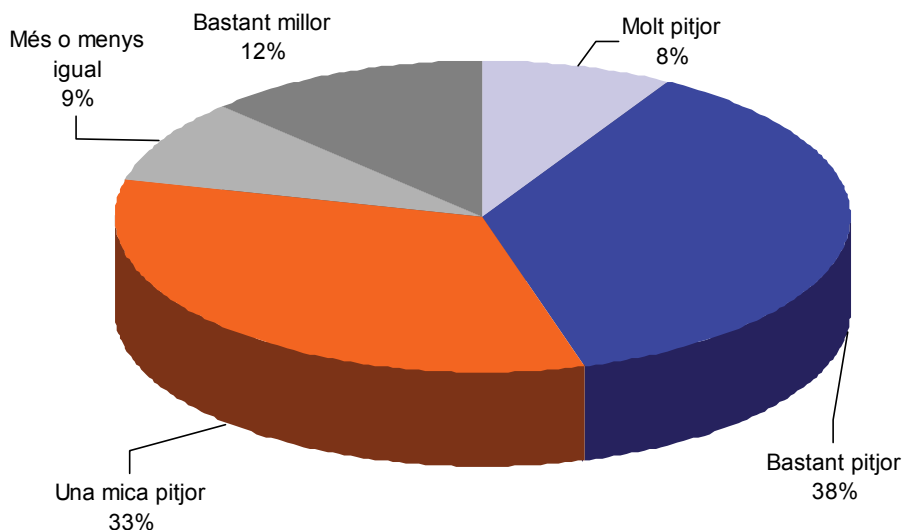
En aquesta secció es presenta la informació, tant quantitativa com qualitativa, que s'ha obtingut amb relació a la satisfacció dels i les delegats de prevenció respecte al servei de prevenció de riscos laborals i, especialment, vers l'abordatge del risc psicosocial. En segon lloc, es donen a conèixer les dificultats i els aspectes afavoridors per a aquest abordatge segons l'opinió dels i les participants en l'estudi. Aquest apartat consta de quatre 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 similitudes entre serveis de prevenció del mateix sector econòmic pel que fa a l'abordatge dels riscos psicosocials i les seves dificultats i els aspectes afavoridors i, per últim, 4) Dificultats i aspectes afavoridors més destacats en l'abordatge dels riscos psicosocials.

## 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 en el primer qüestionari de la tècnica Delphi i en la sessió dels grups de discussió. Van respondre la primera pregunta 60 persones i 61 la segona.

El 43,3% de les persones participants puntua la satisfacció amb el servei de prevenció per sota de 5 (destaca que el 13,3% la puntuen amb un zero i el 10,0% amb un 1), mentre que una mica més d'una tercera part (36,6%) la puntua amb un 5 o un 6. D'altra banda, el 60,7% creu que l'abordatge dels riscos psicosocials és pitjor que el dels altres riscos laborals (Figura 1), destacant una tercera part que opina que és molt pitjor. Aquests resultats són independents del sector econòmic.

**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 del sector econòmic, i que la selecció de participants no pretenia la seva representativitat, com és habitual en les tècniques qualitatives usades, en la Taula 4 es mostren els resultats de la segona pregunta segons aquesta variable. Els resultats suggereixen una situació probablement més negativa en algun sector, sobretot el del comerç i el de restaurants-bars.

**Taula 4. 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 i les participants en l'estudi al voltant del que es fa en matèria de prevenció en riscos psicosocials a 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. Abordatge

Totes les persones integrants del grup estan d'acord que l'empresa **només duu 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 es respecten per part de l'empresa. 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 vers la feina**. No obstant això, l'ús que se'n fa és escàs perquè hi ha una 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)**, es desprèn **descontentament i desmotivació per part de la plantilla**. Moltes persones treballadores tenen afeccions tals com dolors musculars o depressions.

#### 2.1.2. 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 de la direcció cap a la resta de personal. Per aquest motiu, la validació de qualsevol petició per part dels 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 en la participació en general.

Adicionalment, un altre aspecte que pot dificultar l'abordatge dels riscos que ens ocupen és la **manca d'atenció per part de l'empresa vers els problemes i/o dificultats del col·lectiu de treballadors**. No obstant això, es donen favoritismes i privilegis a 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 en el tema** que ens ocupa per part de l'empresariat. A banda, el mateix **desconeixement** de l'empresa vers el risc psicosocial també en dificulta el desenvolupament, segons algunes persones participants.

### 2.1.3. 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 existeixen reticències per part d'aquesta.

Aleshores, un element clau per trencar amb 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 necessari 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 tal de 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 a aquesta realitat, segons alguns i algunes participants, 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 a l'empresa.

## 2.2. Comerç

### 2.2.1. Abordatge

Una persona del grup comenta que a la seva empresa, anys enrere, s'havia utilitzat la **versió abreujada de l'ISTAS21** a mode de sondeig. Com que els resultats 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** a la feina i d'un **grup de treball** sobre la temàtica en qüestió per tal de 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 existeix 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 duen 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 per part 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.

### 2.2.2. 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 per part dels treballadors i treballadores com per part 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 persones delegades, 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 per part de l'empresari o empresària cap a alguns treballadors i 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 a tractar temes relacionats amb la salut laboral per part de la direcció**. Aquest fet és 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 del treball escàs vinculat amb 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.

### 2.2.3. Aspectes afavoridors

En general els 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 dels riscos laborals (posant l'accent en els riscos psicosocials) **a la direcció, als comandaments i a la resta de la plantilla**. Per tant, s'ha de formar totes les persones

integrants a l'empresa perquè es donin millores pel que fa a la prevenció de riscos psicosocials a les empreses. Es remarca que aquesta **formació** ha de ser **contínua** per tal de 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 alguna persona 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 propis 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 al grup d'una persona que treballa en una empresa amb un servei de prevenció mancomunat].

Tanmateix, 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 als **grups de treball** sobre aquest fenomen.

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

Bona part de les persones participants al 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 per part de l'empresa, 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 al voltant del fet que la mateixa **dinàmica d'una multinacional** obliga a la direcció de l'empresa a treballar la prevenció del risc psicosocial.

## 2.3. Neteja d'edificis i locals

### 2.3.1. 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.

### 2.3.2. 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, els pressionen 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 ser 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 a l'empresa**. Fins i tot aquesta obvia les qüestions relacionades amb la salut laboral en general. Tampoc es reconeix ni es valora des de l'empresa 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 per part dels comandaments intermedis per motius econòmics**. És a dir, l'empresa utilitza aquesta figura com un instrument per pressionar els treballadors 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 de 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**.

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 quelcom en relació amb el risc psicosocial**. És a dir, el tipus de mesures que es duen 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.

### 2.3.3. 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 a 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 tal de disminuir la por, així com també d'augmentar la seva capacitat de demanda i reclam dels seus drets.

Un dels aspectes que s'ha de tenir en compte per tal de 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 dur-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.

## 2.4. Hotels

### 2.4.1. Abordatge

La majoria de les persones delegades de prevenció del sector hotelier participants en el grup de discussió comenten que a la seva empresa s'ha realitzat l'**avaluació de riscos psicosocials**. Una d'elles diu que a la seva empresa s'està duent a terme la segona **avaluació**. No obstant això, els motius pels quals s'ha fet, el 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 existeix l'obligació de fer-lo**. Per aquesta raó, hi ha diversos aspectes que es posen de manifest 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. D'una 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 tal d'aconseguir unes condicions de treball òptimes en els diversos llocs de treball.

Sobre el com s'ha dut a terme, algunes persones participants fan referència a la **inadequació del mètode**. En alguns casos, des de l'empresa existeix **resistència per utilitzar el mètode ISTAS21** i s'opta per posar en pràctica altres tècniques valorades negativament per part de les persones delegades.

Finalment, en relació amb la utilitat de l'avaluació realitzada, les persones delegades participants comenten diversos aspectes que posen en dubte la seva utilitat. Per 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. Per 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**.

#### 2.4.2. Dificultats

Hi ha una opinió generalitzada que **responsabilitza les mateixes persones treballadores** sobre el 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 hi hagi **poca implicació i participació** per part de la plantilla. Es fa referència al fet que moltes vegades la mateixa actitud dels treballadors i treballadores pot deixar entreveure el poc interès per 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** del col·lectiu de treballadors en el moment de respondre el qüestionari ISTAS21.

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

També existeix una certa **resistència** per part d'algunes persones treballadores 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, per una banda, amb la **poca flexibilitat de la dinàmica empresarial** i, per 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 als resultats d'aquesta avaluació per part dels empresaris i empresàries és la causant de la seva **negativa a la realització de qualsevol tipus d'acció relacionada amb la prevenció de riscos** proposada per les persones treballadores.

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 existeixen, 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 les persones treballadores 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 les **persones 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 les persones treballadores i, com a conseqüència, podria augmentar 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.

### 2.4.3. 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 tal de poder abordar els riscos psicosocials a les empreses. A més a més, bona part dels i les participants consideren que s'ha de **promoure la participació** de les persones treballadores en l'organització de l'empresa.

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

## 2.5. Bars-restaurants

### 2.5.1. 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 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 duen 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, per una banda, un **servei de telèfon d'ajuda als treballadors i treballadores** i, per l'altra, un **servei de suport psicològic.** D'acord amb els i les participants, si se suprimís aquest últim, segurament causaria poc descontentament per part del 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 el fet que aquests es perceben com a secundaris respecte de la resta de riscos laborals.

## 2.5.2. Dificultats

La majoria del grup està d'acord que la **inseguretat** que es dona actualment en el mercat laboral a causa de la **crisi econòmica** fomenta una **actitud conformista** per part 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 dels 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 incomunicació 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 pel que fa a l'efecte positiu que pot tenir la inversió en la formació** de la seva plantilla, així **com també de fomentar un bon ambient de treball**. Sovint, l'abordatge del risc psicosocial no és una prioritat per a l'empresa i se li dona 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-la durant aquest any (aquest comentari és d'una persona que treballa en una empresa amb SPP).

Moltes vegades és el mateix treballador o treballadora que passa per alt la prevenció de riscos psicosocials per **qüestions econòmiques**. Addicionalment, considera que és **qualcom aliè 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 cap al risc psicosocial per part del col·lectiu de les persones treballadores, segons alguns participants, pot ser el **poc reconeixement que encara**

**tenen**, 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 dels i les 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 a 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. 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.

### 2.5.3. Aspectes afavoridors

En primer lloc, els delegats i delegades de prevenció destaquen la importància de **reconèixer el sector i professionalitzar les persones treballadores** per tal de 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 a 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 existeixi un delegat o delegada sindical en 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 per tal que es facin extensibles a la resta d'establiments. Per tant, és necessari **fomentar una certa cultura sindical entre el personal**.

Per al foment de l'activitat sindical, és a dir, per a una major participació del sindicat a 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 la utilitat de l'avaluació.

## 2.6. Ensenyament

### 2.6.1. 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 al voltant 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, des de la seva empresa, es va passar un **qüestionari** per conèixer el nivell de *burnout* del personal. Un cop realitzada aquesta acció, l'equip de psicòlegs va informar dels resultats a nivell individual a tota la plantilla.

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

Un altre participant explica que, des de la seva empresa, es varen 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 fer l'ISTAS21 per la **por dels resultats**. D'aquesta manera l'empresa pretén eludir 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 a nivell de 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 de la prevenció del risc és una realitat en 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 avaluació, la capacitat del professorat per escollir les assignatures i els horaris varia. No obstant això, es remarca que el coneixement per part de la direcció sobre la problemàtica de cada grup d'alumnes facilita, en moltes ocasions, el fet de prendre decisions encertades respecte de 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**, per una banda, **a treballar en equip i**, per una altra, **a fer estudis** per tal de 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 per part del centre, ja que, habitualment, el procediment que es duu a terme per aplicar-les és inadequat segons l'opinió de bona part del grup. Tot plegat genera una insatisfacció generalitzada en el col·lectiu de professorat.

Freqüentment, segons la majoria de les persones participants, **l'eficiència i la competència a l'hora de treballar es compensen**, paradoxalment, **mitjançant la sobrecàrrega de tasques per als i les millors treballadores**, raó per la qual augmenta el nivell de pressió en la feina. Això implica descontentament dels millors treballadors. Addicionalment, algú del grup comenta que des de l'empresa es 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.

### 2.6.2. Dificultats

En general, el grup opina que la **poca voluntat** d'avançar respecte de la prevenció del risc psicosocial per part de l'empresa 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 a posar en pràctica la prevenció.

L'equip directiu mostra **poc interès** en el fet de deixar entreveure els problemes que poden estar relacionats amb la manca de prevenció del risc psicosocial, ja que això suposa **canvis a nivell estructural i organitzatiu**. Un altre dels motius d'aquesta indiferència vers el tema pot ser la implicació d'haver de **reconèixer els errors** per part de l'empresa.



A banda, en aquesta mateixa línia, una opinió destaca el tarannà de l'empresa. Aquest consisteix en el fet de **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 el del seu funcionament són dos aspectes que s'eviten constantment per part del centre.

Així mateix, la **titularitat del centre** també influeix en l'abordatge de la prevenció del risc psicosocial segons la majoria dels i de les 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 a l'empresa.

El **desconeixement generalitzat sobre el tema** en qüestió 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 del personal treballador 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 dur 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 pla.

### 2.6.3. Aspectes afavoridors

La majoria del grup pensa que un dels elements fonamentals que s'ha de donar per tal de promoure la prevenció del risc psicosocials és el **compromís de la direcció** del centre envers 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 per part del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya** per avaluar les accions que es puguin dur 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 tal d'evitar situacions extremes** (assetjament psicològic i sexual, *mobbing*, 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 dur-los a terme i no fer-los públics sovint eternitza el desconeixement sobre el tema dels 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. Dificultats

En la primera ronda, tal com es mostra a la Taula 5, en el sector d'impressió i gràfiques s'han seleccionat dotze categories que fan referència a les dificultats per a l'abordatge de la prevenció del risc psicosocial.

**Taula 5. 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 6) que elles mateixes havien seleccionat en la primera.

**Taula 6. 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 departaments 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 7: **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 els dos 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 algunes persones 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:

«Les empreses inverteixen el just que marca la Llei de prevenció de riscos laborals, i ara si poden menys.»

«L'excusa perfecta: amb la situació de crisi que hi ha, ara ens posarem amb els riscos psicosocials.»

- Sobre el desànim dels i les treballadores:

«Els treballadores davant la situació laboral no es mouen, per si de cas.»

«Els treballadors no han de confiar, han de ser més participatius.»

«Els treballadors tampoc no són tan conscients, i no reuneixen forces amb el Comitè de Seguretat.»

**Taula 7. 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 departaments 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

## 2.7.2. Aspectes afavoridors

En la primera ronda de la tècnica Delphi (Taula 8) els i les participants del sector d'impressió i gràfiques han identificat tretze aspectes afavoridors per a l'abordatge del risc psicosocial.

**Taula 8. 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 tinguessin por a les represàlies i s'impliquessin més en el fet de posar de manifest els riscos psicosocials
6	Implicació de les institucions en l'abordatge del risc psicosocial a 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 de RH i delegats/ades de prevenció
13	Que els empresaris no tendeixin a aplicar només els mínims i tinguin un visió més àmplia o generosa dels riscos psicosocials

Els resultats obtinguts en el segon qüestionari es troben a la Taula 9.

**Taula 9. 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 a 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 (a 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 tinguessin por a les represàlies i s'impliquessin 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 reconeixin 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 de RH i delegats/ades de prevenció	2	5
4	Superar la crisi econòmica	2	4
13	Que els empresaris no tendixin a aplicar només els mínims i tinguin una visió més àmplia o generosa dels riscos psicosocials	2	3

Tal com s'indica a la Taula 10, 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** (a 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.»

«Les institucions s'hi ha de mullar més.»

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

«L'empresa no hauria de ser tan opaca en aquests temes.»

«Una empresa on hi hagués diàleg ajudaria molt, segur que hi hauria pocs riscos psicosocials.»

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 tal de combatre la "invisibilitat" dels riscos.»

«La gran empenta que pot donar una plantilla informada ho pot facilitar.»

«És un altre dels punts que ajudaria bastant, ja que la majoria de treballadors no saben localitzar aquests riscos.»

**Taula 10. 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 a les empreses	13	63	58,5
2	Facilitat de diàleg amb la direcció (a 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 l'esperit col·laborador per part de tothom	9	44	28,3
5	Que els treballadors i treballadores no tinguessin por a les represàlies i s'impliquessin més en l'exposició dels riscos psicosocials	10	37	26,4
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 de RH i delegats/ades de prevenció	4	10	2,9
13	Que els empresaris no tendixin 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 11, 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 11. 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 per part dels treballadors i treballadores
5	Falta de temps dels delegats i delegades de prevenció
6	Desconeixement del risc psicosocial 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 12, 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 12. 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 per part 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 a la Taula 13, 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:

«Els mètodes de treball són autoritaris, no deixen marge a la participació del treballador.»

«No hi ha cap tipus d'acords ni negociacions amb l'empresa, en aquest aspecte tot ho decideixen unilateralment.»

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

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

«Falta de formació en prevenció de riscos laborals de tota la cadena de comandament.»

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

«La majoria dels treballadors i treballadores són desconeixedors d'aquest tipus de risc malgrat que ho pateixin a diari.»

«El desconeixement és lògic, la conclusió del treballador és la desídia i el desconeixement tant dels seus drets com de les seves obligacions, la qual cosa dóna lloc a una pressió de risc tant psicològic, com físic.»

«Quan hi ha falta de formació als treballadors, moltes vegades es donen situacions que es podrien evitar, m'estic referint a 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 importància als riscos que comporta.»

«No es valora com un risc.»

**Taula 13. Dificultats identificades en la tercera ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants ordenades segons la puntuació final**

<b>Codi</b>	<b>Dificultat</b>	<b>Nombre de votants</b>	<b>Punts</b>	<b>Índex global</b>
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 per part dels treballadors i treballadores	9	37	37,0
10	En general es dóna 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 els i les participants del sector de transport de mercaderies han identificat tretze aspectes afavoridors (Taula 14) per a l'abordatge del risc psicosocial.

**Taula 14. Aspectes afavoridors identificats en la primera ronda per abordar els riscos psicosocials pel grup del sector de Transport de mercaderies**

<b>Codi</b>	<b>Aspecte afavoridor</b>
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 i les 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 l'empresariat i els 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 relacionats amb problemes psicosocials (per exemple baixes per problemes psicològics, baixes molt seguides i curtes, baralles en la feina, baix rendiment del personal)
9	La col·laboració de l'empresariat en la detecció i l'eradicació dels riscos psicosocials
10	Que fos 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

A la Taula 15 es mostren els resultats obtinguts en la segona ronda.

**Taula 15. Aspectes afavoridors identificats en la segona ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants i ordenades segons la puntuació obtinguda**

Codi	Aspecte afavoridor	Nombre de votants	Punts
1	Facilitat de diàleg amb la direcció (a 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 fos 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 del 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 i les 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 a la Taula 16, en el sector de transport de mercaderies, les dues primeres categories també tenen puntuacions i índexs globals molt similars. En primer lloc, els i les 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 tal de poder 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 per què 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).

«Només a través de la informació s'aconseguiria una prevenció eficaç.»

«La conscienciació i la pedagogia dels riscos psicolaborals de la plantilla serien un bon servei.»

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 coses positives que caldria fomentar per tal d'abordar els riscos psicosocials a les empreses.

«Seria desitjable aquesta facilitat de diàleg amb les empreses.»

«Actualment la gerència només sol·licita alguna reunió quan hi ha alguna cosa que els és de la seva conveniència.»

**Taula 16. Aspectes afavoridors identificats en la tercera ronda pel grup de transport de mercaderies per nombre de votants ordenats segons la puntuació final**

<b>Codi</b>	<b>Aspecte afavoridor</b>	<b>Nombre de votants</b>	<b>Punts</b>	<b>Índex global</b>
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 del 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 (a 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 fos 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. 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 pels i per les participants.

#### 3.1. 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.

A 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, i l'existència de canals dintre de l'empresa que permeten a les persones treballadores donar a conèixer situacions concretes) o 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 duu a terme aquelles accions que s'han d'acomplir per llei.

#### 3.2. Dificultats

El fet d'**infravalorar el risc psicosocial** (ja que, sovint, es percep com a quelcom 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, l'existència d'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 les persones treballadores**. El propòsit d'aquesta limitació és impedir la intervenció del col·lectiu de treballadors per tal d'evitar un canvi en l'organització del treball, cosa que és vista com una amenaça per part de l'empresariat. A banda, també existeix **resistència per part 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 va en contra del treball en la línia de la prevenció dels riscos psicosocials a les empreses.

Per últim, l'**actitud poc favorable dels i les treballadores** respecte de l'abordatge del risc psicosocial també és vista, sovint, com un impediment per fer front al risc psicosocial. Alguns dels aspectes amb què 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 dels i les treballadors 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. Aquestes 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 d'aquest risc.

### 3.3. Aspectes afavoridors

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

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

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

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

**Conscienciar i informar i formar els treballadors, 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 existents a l'empresa.

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

- Implicació de les institucions en l'abordatge del risc psicosocial a 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 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 (identificat en el grup de discussió de la construcció).

#### **4. Bones pràctiques**

No es va identificar cap experiència de bona pràctica en empreses amb SPA.

## Conclusions

L'abordatge del risc psicosocial a les empreses amb un SPA 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 d'adreçades a la prevenció de l'assetjament o altres més genèriques.

La satisfacció dels delegats i delegades amb el servei de prevenció de la seva empresa és moderada; una mica més de la tercera part la puntuen entre 5 i 6 en una escala de 0 a 10, mentre que un 43,3% la valoren per sota de 5.

La majoria (60,7%) dels i les participants considera que l'abordatge dels riscos psicosocials és pitjor que el dels altres riscos laborals, tot i que una mica més d'una tercera part considera que no és ni millor ni pitjor. Alguns resultats apunten el comerç i restaurants-bars com dos sectors que podrien tenir una situació més negativa.

La infravaloració del risc psicosocial, que sovint no es percep com a risc, és la dificultat per abordar aquest risc més important identificada pels delegats i delegades de prevenció dels SPA, seguida d'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 tal de millorar la comunicació entre tots els estaments i incrementar la participació de la plantilla en les decisions laborals, són tres 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 per tal que 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 i l'elevada rotació del personal en el comerç.

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 a la feina, baix rendiment del personal), incrementar la implicació de l'Administració, donar suport a 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 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 avaluar correctament els riscos psicosocials per part dels serveis de prevenció.

## 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

- Dur a terme estudis per tal d'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-bars.
- 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 17. 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 Cardenas	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	Motíño 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
Cliville Jou	Santiago	Ocaña Muñoz	Pedro
Cobos Granado	Manuel	Ogayar Márquez	Andreu
Cuéllar Herrero	Antonio	Orduña Bernat	Marcos
de Julián Bonilla	José Manuel	Pérez Crespán	José María
del Pino Portillo	Marcos	Pombo Rodríguez	Ángel
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	Óscar

<b>Cognoms</b>	<b>Nom</b>	<b>Cognoms</b>	<b>Nom</b>
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 18. Relació de persones que han col·laborat en el contacte amb les persones participants de les diverses empreses**

<b>Cognoms</b>	<b>Noms</b>	<b>Federacions</b>
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

---

- <sup>i</sup> 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.
- <sup>ii</sup> COX, T.; GRIFFITHS, A. J.; 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.
- <sup>iii</sup> SCHNALL, P. L.; BELKIC, K.; LANDSBERGIS, P.; BAKER, D. (ed.). *The workplace and cardiovascular disease.* Occupational Medicine: State of the Art Reviews, 2000. 15:1-334.
- <sup>iv</sup> 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.
- <sup>v</sup> DE LANGE, A. H.; ARIS T. W.; KOMPIER M. A. J.; HOUTMAN I. L. D.; BONGERS P. M. *The very best of millennium: longitudinal research and the demand-control-(support) model.* J Occup Health Psychol, 2003. 8:282-305.
- <sup>vi</sup> STANSFELD, S.; CANDY B. *Psychosocial work environment and mental health – a meta-analytic review.* Scand J Work Environ Health, 2006. 32(6):443-62.
- <sup>vii</sup> VAN VEGCHEL, N.; DE JONGE J.; BOSMA H.; SHAUFEI W. *Reviewing the effort-imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies.* SOC. SCI. MED, 2005. 60:1117-31.
- <sup>viii</sup> SIEGRIST, J. *Adverse health effects of high effort – low reward conditions at work.* Journal of Occupational Health Psychology, 1996. 1:27-43.
- <sup>ix</sup> 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.
- <sup>x</sup> ELOVANO, M.; KIVIMAKI, M.; VAHTERA, J. *Organizational justice: evidence of a new psychosocial predictor of health.* Am J Public Health, 2002. 92:105-8.
- <sup>xi</sup> REGIDOR, E.; GUTIÉRREZ-FISAC, J. L.; 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.

- 
- <sup>xii</sup> *The world health report 2001. Mental Health: New Understanding, New Hope.* Ginebra: World Health Organization, 2001.
- <sup>xiii</sup> *Unitat de Salut Laboral de Barcelona. Treball al CAP núm. 68.* Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona, 2010. [Data de consulta: 11 d'octubre 2010]. [http://www.aspb.cat/quefem/docs/Treball\\_al\\_CAP\\_68.pdf](http://www.aspb.cat/quefem/docs/Treball_al_CAP_68.pdf)
- <sup>xiv</sup> 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.
- <sup>xv</sup> INSPECCIÓN PROVINCIAL DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE BARCELONA. UNIDAD ESPECIALIZADA EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. *Actuación inspectora en servicios de prevención ajenos.* [Data de consulta: 11 d'octubre 2010]. <http://www.ccoo.es/comunes/temp/recursos/1/25887.pdf>
- <sup>xvi</sup> 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. [Data de consulta: 2010]. [http://osha.europea.eu/en/publications/reports/esener1\\_osh\\_management](http://osha.europea.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management)
- <sup>xvii</sup> DEPARTAMENT DE SALUT, DIRECCIÓ GENERAL DE SALUT PÚBLICA. *Guia de bona praxi per a la vigilància de la salut mental relacionada amb els factors de risc psicosocial.* Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2010. [Data de consulta: 11 d'octubre 2010]. <http://www.gencat.cat/salut/depsalut/html/ca/dir2143/index.html>
- <sup>xviii</sup> GARCÍA, A. M.; LÓPEZ-JACOB, M. J.; DUDZINSKI, I.; GADEA, R.; RODRIGO, F. *Factors associated with the activities of safety representatives in Spanish workplaces.* J Epidemiol Community Health, 2007. 61:784-90.
- <sup>xix</sup> 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.
- <sup>xx</sup> RABADÀ, I.; ARTAZCOZ, L. *Identificación de los factores de riesgo laboral en docentes: un estudio Delphi.* Archivos de Prevención y Riesgos Laborales, 2002. 5(2):53-61.
- <sup>xxi</sup> ARMITAGE, P. *Statistical methods in medical research.* Oxford: Blackwell Scientific Publications, 1985.



**barcelonès**