



L'avaluació de riscos psicosocials al Tercer Sector Social



Barcelona, 6 d'abril de 2017



Càpsula de coneixement i debat



Presentació

Jordi Roman

Coordinador del Grup de Treball d'Ocupació
i Gestió de Persones i membre de la Junta Directiva de La Confederació

3

Ponència

Avaluació dels riscos psicosocials al Tercer Sector Social

SePrA - Servei de Prevenció Integral

Roser Martí

Directora de Prevenció i Salut

5

Taula d'experiències

Creu Roja Catalunya

Carles Vidal

Director de Serveis Generals

15

Casal dels Infants

Anna Oró

Direcció de Desenvolupament de Persones i Equips

22

Institut de Treball Social i Serveis Socials - INTRESS

Juan Carlos García

Direcció Corporativa de Persones

26

Fundació Privada IDeA

Cristina Vázquez

Adjunta de Recursos Humans

30

Fundació Pere Tarrés

Aurora Mas

Cap de Prevenció i Qualitat

33

Torn obert de paraules

37

Annex. Enllaços d'interès

46

Presentació

La idea d'organitzar una càpsula de coneixement i debat en matèria de riscos psicosocials sorgeix del Grup de Treball d'Ocupació i Gestió de Persones de La Confederació. En aquest marc, es va constatar que els principals problemes de salut dels treballadors i treballadores del Tercer Sector Social estan molt relacionats amb patologies psicosocials com l'estrès, l'ansietat o la depressió, i que, a més, aquest tipus de trastorns va en augment. Atès que tractar aquestes malalties a posteriori és molt complex, és important abordar aquesta qüestió de manera proactiva a través de l'avaluació dels riscos psicosocials en el si de les nostres organitzacions.

Cal que ens felicitem pel fet que és la primera vegada que es fa una sessió de riscos psicosocials enfocada específicament al Tercer Sector Social, organitzada des del mateix sector. D'altra banda, cal destacar que la salut i la cura de les persones formen part de la nostra pròpia essència. En aquest sentit, no podem deixar d'abordar també la salut de les persones que reben la transferència emocional dels usuaris dels serveis i de l'activitat del sector: serveis socials i d'atenció a les persones.

Aquest quadern recull el contingut de les intervencions de la sessió celebrada a Barcelona el dia 6 d'abril de 2017 a Barcelona i estructurada

Jordi Roman

*Coordinador del Grup de
Treball d'Ocupació
i Gestió de Persones
i membre de la
Junta Directiva de La
Confederació*



Avaluació dels riscos psicosocials al Tercer Sector Social

amb una ponència marc a càrrec de la Roser Martí, directora de Prevenció i Salut de SePrA, un servei de prevenció especialitzat en entitats del Tercer Sector i de l'Economia Social; i una taula d'experiències on cinc entitats del sector explicaran en primera persona la vivència de les seves entitats en l'àmbit de l'avaluació dels riscos psicosocials.

L'enfocament de la sessió no ha volgut ser en cap moment de caràcter legalista, sinó que el que s'ha buscat en tot moment que és abordar i compartir els aspectes positius que té fer aquesta avaluació, així com les dificultats i reptes que suposa.

Esperem que sigui del vostre interès.

Ponència

Avaluació dels riscos psicosocials al Tercer Sector Social

SePrA - Servei de Prevenció Integral

Roser Martí

Directora de Prevenció i Salut

Aquesta ponència té com a objectiu principal convèncer de la importància de fer l'avaluació de riscos psicosocials i de fer veure que, a més a més, pot ser una tasca molt gratificant.

▲ Per què és important l'avaluació de riscos psicosocials?

D'una banda, cal tenir present que l'objectiu principal de la Llei de prevenció de riscos laborals és la salut de les persones. La salut, segons l'Organització Mundial de la Salut, és benestar físic, psicològic i social. De vegades això s'oblida, i es pensa que aquesta llei només consisteix en papers, documents



Avaluació dels riscos psicosocials al Tercer Sector Social

i avaluacions. D'altra banda, és important remarcar que, dins del tercer sector, la pèrdua de salut fonamentalment té a veure amb factors psicològics i socials. Tenint en compte que l'objectiu principal de les organitzacions del tercer sector és tenir cura del benestar físic, psicològic i social de les persones, no hi ha millor audiència que aquesta per a una tècnica de prevenció.

A banda de tot això, l'avaluació de riscos psicosocials és un requisit legal d'obligat compliment. Hi ha campanyes de la Inspecció de Treball en què, en cas d'accident d'un treballador, a més d'exigir la formació, també es demana l'avaluació de riscos psicosocials i si totes les persones de l'organització l'han feta. Per exemple, una empresa del tercer sector va ser sancionada amb una multa de 4.000 euros perquè havia fet l'avaluació de riscos psicosocials a l'estructura, però no als menjadors i cuines que tenia dispersos a tot Catalunya, on s'havia produït una agressió a un ajudant de cuina. Per tant, no realitzar l'avaluació de riscos psicosocials pot ser motiu de sanció, i aquesta pot oscil·lar entre els 2.045 i 40.985 euros, en funció del volum de facturació de l'empresa.

No obstant això, el motiu més important per fer l'avaluació de riscos psicosocials és que suposa una oportunitat de millora. Qualsevol avaluació de riscos laborals fa una «foto fixa» de l'estat de l'organització en aquell



moment. L'avaluació no diu si l'organització està bé o malament, sinó que és un «estem». Per tant, el més important és la planificació posterior a aquesta avaluació, amb l'objectiu d'estar millor quan es torni a fer. L'avaluació de riscos psicosocials, doncs, permet comparar la situació de l'organització al llarg del temps.

Cal prendre l'avaluació de riscos psicosocials com una oportunitat de millora perquè intervé directament sobre la salut de les persones que treballen a l'organització. A més, no ho fa només des del punt de vista psicosocial: si aquestes persones estan bé psicològicament, possiblement també estaran millor físicament. A banda de millorar la salut de les persones, l'avaluació de riscos psicosocials també millora la imatge externa de l'organització. Això, al seu torn, incideix en la qualitat del servei, especialment en aquelles entitats que treballen per a persones. Evidentment, tot això no ho aconsegueix l'avaluació de riscos psicosocials en si mateixa, sinó el que es fa després d'aquesta avaluació, que és quan en realitat comença la feina. A més, cal tenir en compte que, en prevenció de riscos, sempre es parla de millora contínua; per tant, la feina no s'acaba mai.

▲ **Com es fa? Quin és el millor mètode?**

Cal avaluar metodològicament, seguint un sistema científic, perquè els resultats siguin objectius. Hi ha una gran diversitat de mètodes, però els dos més utilitzats són el FPSICO, de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT), i el CoPsoQ – Istat 21, en el qual s'aprofundirà més en aquesta ponència, atès que és el que SePrA utilitza amb tots els seus clients. Aquests mètodes són qüestionaris que, un cop contestats, entren en un sistema informàtic i donen uns resultats.

El FPSICO ofereix informació sobre els següents factors: temps de treball, autonomia, càrrega de treball, demandes psicològiques, varietat/contingut, participació/supervisió, interès pel treballador/compensació, acompliment de rol, i relacions i suport social.

El mètode CoPsoQ – Istat 21, recomanat per la Inspecció de Treball, els

sindicats i la Generalitat de Catalunya, és l'adaptació del Qüestionari Psicosocial de Copenhaguen per a l'Estat espanyol. Aquest qüestionari identifica i valora els cinc grans grups de factors de risc psicosocial per als quals hi ha evidències científiques suficients d'afectació negativa per a la salut: exigències psicològiques, treball actiu i possibilitats de desenvolupament, relacions socials i lideratge, compensacions i doble presència. Dins d'aquests grans grups, valora els següents factors:

- Exigències quantitatives: relació entre la quantitat o volum de feina i el temps disponible per realitzar-la.
- Ritme de treball: exigència psicològica referida a la intensitat del treball.
- Exigències emocionals: aquelles que requereixen la nostra capacitat per entendre la situació d'altres persones que tenen emocions que poden transferir-nos, i davant les quals podem mostrar comprensió i compassió.
- Exigències psicològiques d'amagar emocions: reaccions i opinions negatives que el treballador o treballadora amaga als clients, superiors, companys, compradors o usuaris per raons «professionals».
- Doble presència: conciliació entre les necessitats derivades de l'àmbit domèstic- familiar i l'àmbit laboral.
- Influència a la feina: marge de decisió, d'autonomia, respecte al contingut i les condicions de treball.
- Possibilitats de desenvolupament a la feina: oportunitats de desenvolupament d'habilitats i coneixements professionals.
- Sentit de la feina: el fet de trobar sentit a la feina significa poder relacionar-la amb altres valors o fites que els simplement instrumentals.
- Claredat de rol: definició clara del rol o paper a desenvolupar dins de l'organització.

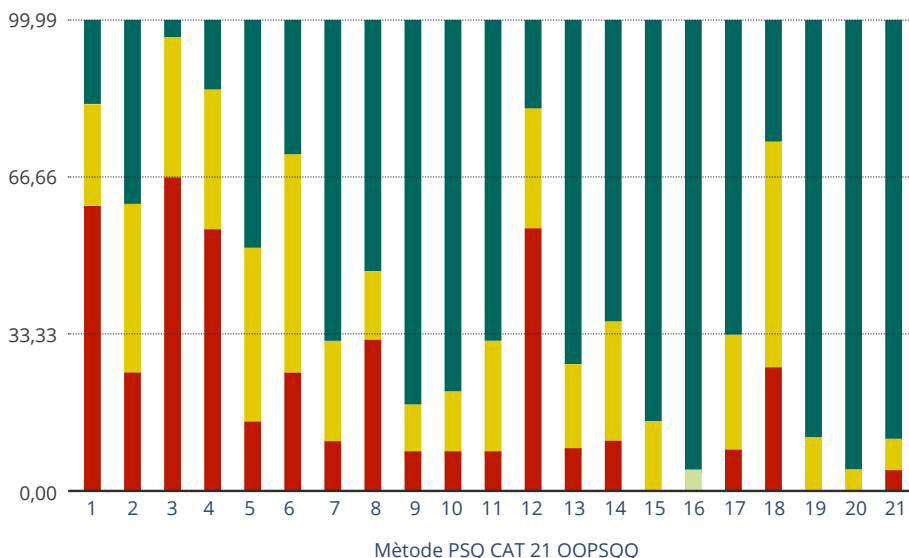
Avaluació dels riscos psicosocials al Tercer Sector Social

- Conflictes de rol: exigències contradictòries que es presenten a la feina i conflictes de caràcter professional o ètic en relació amb els valors personals.
- Suport social en el treball dels companys/es: rebre el tipus d'ajuda que es necessita en un moment donat per part dels companys/es.
- Sentiment de grup: qualitat de les relacions socials dins de l'empresa.
- Suport social en el treball dels superiors/es: rebre el tipus d'ajuda que es necessita en un moment donat per part dels superiors/es.
- Qualitat del lideratge: qualitat de la gestió d'equips humans per assegurar el creixement personal, la motivació i el benestar de les persones treballadores.
- Previsibilitat: tenir la informació prèvia necessària per tal d'anticipar-se i adaptar-se als canvis.
- Reconeixement: valoració, respecte i tracte just per part de la direcció en el treball.
- Inseguretat sobre la feina: preocupació pel futur en relació amb l'ocupació.
- Inseguretat sobre les condicions de treball: preocupació pel futur en relació amb els canvis en les condicions de treball.
- Confiança vertical: seguretat que es té que direcció i treballadors/es actuen de manera adequada o competent.
- Justícia: les persones treballadores són tractades amb equitat a la seva feina.

Els resultats dels qüestionaris es mostren en un gràfic en forma de barres.

Aquesta és la foto fixa de l'organització. El verd representa la situació més favorable per a la salut; el groc, la situació intermèdia; i el vermell, la situació més desfavorable per a la salut. Per exemple, la conciliació entre la vida laboral i familiar és un aspecte que acostuma a tenir un alt percentatge de vermell en la majoria d'organitzacions. Si es tracta d'un centre d'acollida que treballa 365 dies l'any durant les 24 hores del dia, o d'una residència de gent gran, on es fan tornos de cap de setmana i nits, és impossible que aquest factor surti bé. Per tant, el fet que el color predominant sigui el vermell no vol dir que l'organització tingui un problema, sinó que s'han de relacionar els resultats de l'avaluació tenint en compte l'activitat que es du a terme.

En el cas, per exemple, d'una empresa de prevenció de riscos laborals, les exigències psicològiques cognitives dels tècnics són elevades perquè han de tenir un ventall molt ampli de coneixements. Han de saber de coses tan diverses com extintors, productes químics o riscos psicosocials. Per tant, un tècnic de prevenció ha de tenir exigències psicològiques cognitives perquè necessita aprendre, i això no és bo ni dolent, sinó que està lligat a la pròpia activitat.



Així doncs, és molt important saber llegir els resultats del mètode, i no basar-se només en la quantitat de vermells i verds del gràfic. Les organitzacions han d'escollir quins són els factors en què realment poden i volen intervenir. No es poden millorar tots; cal triar-ne alguns. Per exemple, en el cas d'una organització que treballa acompanyant persones amb malalties terminals, difícilment es podran millorar les exigències psicològiques d'amagar emocions, encara que sí que podrem treballar en la millora de les habilitats d'aquestes persones per què no els suposi un greuge per a la seva salut.

La llei diu que, si hi ha un contaminant químic, cal eliminar-lo i que, com a segona opció, s'ha de posar una mascareta al treballador. Tanmateix, en l'àmbit dels riscos psicosocials les accions correctores sempre consisteixen a «posar mascaretes». Es pot fer un curs de risoteràpia, però servirà realment per a alguna cosa si no es fa un canvi organitzatiu? Així doncs, a l'hora de planificar les accions de millora, el que més costa és assumir que hi ha coses que es podrien fer de manera diferent i que impliquen canvis en l'estructura. Això és molt diferent del que suposa canviar un extintor i, per tant, és un repte. Per tant, cal aconseguir que les barres de colors que importen a l'organització siguin diferents en la propera avaluació que es faci.

▲ **Per què no es fan avaluacions de riscos psicosocials?**

La resposta més habitual és «perquè és molt car». No obstant això, el Reial decret 337/2010, de 19 de març, estableix que, des de l'any 2010, els serveis de prevenció aliens que assumeixen l'especialitat d'ergonomia i psicopsicologia tenen l'obligació, per contracte, d'avaluar els riscos associats a aquests aspectes:

«Article 20. *Concert de l'activitat preventiva.*

3. Si es concerta l'especialitat d'ergonomia i psicopsicologia aplicada, el compromís del servei de prevenció aliè d'identificar, avaluar i proposar les mesures correctores que siguin procedents, considerant per a això tots els riscos d'aquesta naturalesa existents a l'empresa.»

Per tant, quan es contracta un servei d'aquest tipus, l'avaluació de riscos ha d'incloure els riscos de seguretat, higiènics, d'ergonomia i de psicosociologia. El servei de prevenció no pot deixar de fer l'avaluació de riscos psicosocials o cobrar-la a part. D'altra banda, els serveis de prevenció propis, dins de les seves avaluacions i les seves potestats, també tenen l'obligació de fer l'avaluació de riscos psicosocials.

Un altre argument habitual per no fer l'avaluació de riscos psicosocials és que és difícil. No és difícil, però sí que és un procés laboriós. Si es fa només com a exigència legislativa i pensem que no ens serveix el que estem fent, es pot arribar a considerar un procés feixuc i pesat.

Un tercer argument és «a nosaltres no ens serveix». És important tenir present que no hi ha cap empresa que estigui exempta de fer l'avaluació de riscos psicosocials, tot i que en empreses de menys de 25 treballadors la pot fer el mateix empresari. En casos d'empreses de menys de 6 treballadors es pot prescindir de la utilització d'un mètode i fer l'avaluació amb un altre procediment, com ara una reunió, però cal fer-la. També cal tenir en compte que hi ha un mètode d'Istas 21 per a empreses de menys de 25 treballadors.

A banda d'això, és important destacar que val la pena fer l'avaluació, sobretot en activitats on s'atén persones. L'experiència ens diu que les organitzacions del tercer sector social són les que cuiden millor les persones i les que pitjor es cuiden a elles mateixes.

▲ **La implantació de mesures correctores posterior a l'informe**

L'important no és l'avaluació en si mateixa, sinó saber llegir-la i plantejar mesures correctores. Cal preguntar-se què es vol ser com a organització i què és important per a l'activitat d'aquesta. A més, si es millora una part dels factors que interessin, tots els altres també milloraran, ja que no es tracta de factors independents. Des del moment en què es du a terme aquesta avaluació, cal pensar i implantar com a mínim una mesura correctora perquè, si no, la propera vegada que es torni a passar el qüestionari la gent posarà en dubte la seva utilitat.

Un cop realitzats els qüestionaris, s'ha de fer la devolució dels resultats a totes les persones que hi han participat i triar quines mesures es tiraran endavant. Cap organització és capaç d'implantar un nombre molt elevat de mesures correctores; és més aconsellable triar-ne unes poques i fer-ne el seguiment. Es poden escollir aquelles que pensem que són més adequades a la nostra realitat i que econòmicament siguin més viables. Cal, però, planificar-les i fer-ne un seguiment amb indicadors. A més, convé incorporar aquests indicadors als plans estratègics o de gestió de l'entitat, ja que són indicadors d'organització.

Finalment, és molt important tenir en compte que, si es vol tenir èxit, cal implicar-hi tothom. No s'ha de tenir por dels comitès d'empresa, dels sindicats, o d'aquelles persones que ho posen tot en dubte. Si es pensa que és una cosa que serà positiva per a l'organització i per a les persones que hi treballen, el primer que cal fer és convèncer-ne tothom.





Taula d'experiències

Creu Roja Catalunya

Carles Vidal

Director de Serveis Generals

Casal dels Infants

Anna Oró

Direcció de Desenvolupament de Persones i Equips

Institut de Treball Social i Serveis Socials - INTRESS

Juan Carlos García

Direcció Corporativa de Persones

Fundació Privada IDeA

Cristina Vázquez

Adjunta de Recursos Humans

Fundació Pere Tarrés

Aurora Mas

Cap de Prevenció i Qualitat

Moderadora: Roser Martí, **SePra**

Experiència 1

Creu Roja Catalunya

Carles Vidal

Director de Serveis Generals

Creu Roja Catalunya du a terme un gran nombre i una gran diversitat d'activitats. A la província de Barcelona, per exemple, té més de 800 treballadors, 44 assemblees locals i quasi uns 130 centres de treball. A la ciutat de Barcelona, a part de la seu central, hi ha dos serveis d'acollides nocturnes a persones sense sostre, centres d'atenció a persones amb toxicomanies, el Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER), centres de distribució d'aliments i, fins fa poc, serveis de salvament a les platges, entre d'altres. L'organització inclou, doncs, perfils d'atenció molt diferents.

▲ Experiència en avaluació de riscos psicosocials

L'avaluació de riscos psicosocials és una fase més avançada de la prevenció de riscos laborals. Si l'entitat no ha fet res en prevenció, no ha de començar per aquest tipus d'avaluació, sinó per l'avaluació inicial i tot



el que correspongui. Una vegada fet això, és important continuar fent les avaluacions complementàries, que poden ser des de mesuraments de llum o de CO2 fins a avaluacions de riscos psicosocials. D'altra banda, cal destacar que si la direcció de l'organització no creu en l'avaluació de riscos psicosocials, és millor no iniciar-la perquè serà un fracàs.

La Llei de prevenció de riscos laborals dota els delegats de prevenció d'una sèrie de funcions i drets i deures, de manera que ja recull la participació. Per tant, l'avaluació no la pot fer només el servei de prevenció propi o l'empresa en solitari, sinó que cal consensuar-la amb els delegats de prevenció, o bé amb el Comitè de Seguretat i Salut, si n'hi ha, i constituir un grup de treball, en el qual tant els delegats de prevenció com els representants de l'empresa han de ser-hi. A més a més, també s'hi poden incorporar persones expertes. A la Creu Roja, per exemple, hi ha psicòlegs.

Independentment del mètode d'avaluació que s'adopti, és molt important saber què s'està mesurant, perquè si es fica tothom a la mateixa cistella, els resultats seran dades generalistes que no serviran per a res. Se sabrà que, per exemple, hi ha molta càrrega mental, però no es podrà discernir si afecta el personal de neteja, el centre de coordinació, o el socorrista de la platja.

El mètode consisteix en preguntes tancades, però permet obrir-ne algunes per esbrinar on estan els problemes. Per tant, és molt important identificar llocs de treball. A l'hora de fer-ho, no s'ha de pensar en categories laborals sinó en riscos laborals. Per exemple, tenen els mateixos riscos un metge, un infermer, un psicòleg o un treballador social, perquè atenen persones. Així, un primer grup podria ser tothom que atengui persones; un altre, el personal d'administració; un altre, la part de serveis generals (conserges, personal de la neteja...), etc.

També és molt important definir la metodologia. A Creu Roja s'ha fet servir tant l'Istas 21 com el FPSICO. Tots dos són vàlids i estan reconeguts. Després de la feina prèvia de definir els grups de treball, es passen unes enquestes amb unes preguntes molt concretes, com ara si el teu cap fa una supervisió correcta, o si tens autonomia de treball. Per tant, si no es garanteix que el

mètode és anònim i confidencial, la gent no contestarà o ho farà falsejant les respostes. A més, cal fer preguntes que així ho garanteixin. Per exemple, si un centre té 3 treballadors, en les preguntes obertes no es preguntarà a l'enquestat si és home o dona.

L'anàlisi de dades dona un diagnòstic, però a partir d'ara cal actuar. És com quan un té una diagnòstic d'hipertensió i, a partir d'aquí, ha de prendre tot un seguit de mesures, com pot ser fer exercici o reduir el consum de sal. El mètode diu què passa, però no les causes; per tant, cal fer una anàlisi dels resultats. Aquesta anàlisi la fa el grup de treball. A més, dins de la mateixa organització, els resultats poden tenir un origen diferent segons el lloc de treball. Si prèviament no s'han separat bé els grups professionals, hi haurà problemes per identificar les causes.

▲ **Aprenentatges adquirits per l'organització**

L'avaluació de riscos psicosocials és un procés que dura mesos, ja que els grups de treball es van reunint amb el servei de prevenció i, durant aquest temps, es produeixen diverses discussions.



És important triar el moment adequat per fer l'avaluació. Per exemple, si en aquell moment es fa un ERE o es tanca un servei i s'ha d'acomiadar treballadors, no és el millor moment per fer-la perquè hi haurà un mal clima laboral. Tampoc no és adequat fer l'avaluació en un moment d'especial eufòria, com ara després d'un augment considerable dels salaris. Per tant, el moment escollit no ha de ser ni molt bo ni molt dolent, sinó realista. És el mateix que quan es duen a terme mesuraments ambientals, que no es fan a les vuit del matí, sinó a les dotze, quan ja fa quatre hores que es treballa.

Tal com s'ha dit abans, és fonamental identificar els perfils que es volen avaluar. El creuament de dades en la fase d'anàlisi permet identificar els ítems negatius per a cada lloc de treball i fer accions de millores específiques i no generalistes.

Quan s'acaba l'avaluació, comença la feina per a l'empresa. El servei de prevenció pot ajudar en aquesta nova fase, però qui realment coneix l'organització són les persones que en formen part.

Les accions de millora que es decideixi implantar requereixen diners i esforç, i cal implicar-hi tothom. A vegades, la direcció pot tenir moltes ganes d'impulsar aquestes accions i els comandaments intermedis no, o a vegades poden ser els mateixos professionals els que siguin reticents a aplicar les mesures proposades, com en el cas que s'ofereix a continuació a tall d'exemple.

Ítem	Mesures correctores	Planificació	Responsable
Càrrega mental	<p>Programar volum de feina del Servei (visites per dia)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala en general • Infermeria • Treball social 		
	Organització horari professionals - 10 hores diàries DUI excessives (eliminar setmana curta - setmana llarga)		
	Revisar les tasques i funcions dels professionals, per distribuir equitativament, i donar a conèixer a cadascú les seves funcions		
Supervisió o participació	Fer supervisió de l'equip per part de psicòleg/a extern/a, quinzenalment o mensualment		
	Crear reunions per àrees professionals amb el cap del Servei per tal d'analitzar conjuntament les seves necessitats		
Autonomia temporal	Programar les visites amb ràtio adequada (veure punt 1 càrrega mental)		
	Amb les tasques i funcions clarificades, treballar amb el cap del Servei per grups professionals els objectius a assolir. Planificació trimestral		
	Protocol·litzar que els serveis amb atenció a persones vulnerables tinguin preferència de rotació a les ofertes internes de feina. Crear barem valoració (treball nocturn...)		

Aquest exemple correspon a un servei per a l'atenció a persones amb toxicomanies actives que ja fa un any que es va tancar. Per la seva activitat, aquest servei era un lloc amb un alt grau d'estrès emocional. Per tant, a l'hora de fer l'avaluació, va sortir una càrrega mental molt elevada. El centre tenia només 80 metres quadrats i atenia al mateix temps 25 usuaris. Quan hi havia baralles, era impossible dominar 25 persones entre quatre o cinc professionals. La primera mesura que calia prendre, doncs, era reduir el volum de persones que hi podia haver a la mateixa sala. Els infermers, però, eren contraris a aquesta mesura perquè els preocupava deixar els usuaris desatesos.

En relació amb la supervisió, els professionals se sentien a vegades una mica descuidats, en el sentit que ningú no els demanava com es trobaven. Davant d'això, es va incorporar un psicòleg extern a l'organització per supervisar l'equip, primer quinzenalment i després mensualment. Un cop les coses estan més calmades en un servei, es pot reduir la freqüència d'aquesta supervisió externa. Aquesta mesura va ser un èxit i, de fet, es va estendre a quasi tots els serveis.

▲ Dificultats i reptes

Una dificultat és que Creu Roja té molts centres de treball dispersos. Com que els correus electrònics no s'acostumen a llegir, a més d'enviar un correu electrònic per informar de l'avaluació, els representants dels grups de treball es van desplaçar a les 43 assemblees locals per explicar què es volia fer i com es faria, i per entregar les enquestes.

Un cop feta l'avaluació, a la fase de negociació entre els delegats de prevenció i els representants de l'empresa, passa sovint que s'utilitza la prevenció per fer altres tipus de peticions. Un error que, per exemple, nosaltres vam cometre va ser començar a parlar de l'ítem de la doble presència, quan una gran majoria de les persones que treballen a l'organització són dones. Això va fer que la negociació s'encallés en aquest tema i no avancés. Per tant, cal deixar clar des del principi que s'ha de parlar de prevenció, i no pas d'incrementos salarials o d'altres coses que no hi tinguin res a veure.

▲ Oportunitats de millora per a l'organització

L'avaluació és una eina que dona informació sobre com està l'organització en aquell moment i que es pot repetir cada dos o tres anys, o segons la periodicitat que estableixi el Pla de prevenció de cada organització. Com sempre es compara el mateix, es veu com evolucionen els diferents factors. Si els resultats són iguals, això voldrà dir que les mesures que s'han implementat no han servit de res. Per tant, si es va fent l'avaluació periòdicament, es veurà si les mesures correctores que s'han adoptat són útils o no.

Les entitats del tercer sector social són entitats que «cuiden els altres», però cal cuidar també el personal propi. Els professionals que atenen persones han de saber marcar-se límits, i això és una cosa que els professionals que s'acostumen a posar en la pell de l'usuari sovint no saben fer. A més, s'ha d'aprendre a dir que no i a no endur-se els problemes a casa. Per exemple, a Creu Roja es va fer un curs per aprendre a dir que no. D'altra banda, és molt positiu fer supervisions de l'equip per part de professionals externs.

Es pot fer prevenció primària, secundària o terciària. La prevenció primària és la relativa a les condicions de treball. Això implica actuar sobre l'organització del treball, cosa que a vegades no és possible fer al cent per cent. Per exemple, si s'atén persones toxicòmanes, és inevitable que algun dia hi hagi un crit. Ara bé, no és el mateix que hi hagi un crit amb deu usuaris que amb cinquanta. La prevenció secundària actua sobre la pressió que té el treballador/a i com l'afecta. Per a això serveixen els cursos d'aprendre a dir que no, de risoteràpia, etc. La prevenció terciària és la relativa a la simptomatologia, a la qual la prevenció no ha d'arribar. En l'àmbit de la prevenció és important actuar tant en la prevenció primària com en la secundària.

Experiència 2

Casal dels Infants

Anna Oró

Direcció de Desenvolupament de Persones i Equips

El Casal dels Infants és una associació que treballa amb infància, joves i famílies en situació de risc i de molta pobresa en cinc municipis catalans i al Marroc. Té una plantilla d'una mica més de 200 treballadors i 1.200 voluntaris anuals.

▲ Experiència en avaluació de riscos psicosocials

Es va fer aquest procés al 2008-2009, quan feia dos anys que es desenvolupava un pla estratègic de gran abast, ja que es partia d'una entitat que treballava de manera molt local al barri del Raval de Barcelona i que, després d'aquest pla, va apostar per treballar en altres municipis i atendre més infants i joves en risc d'altres barris. En aquell moment es va decidir contractar una nova directora de Recursos Humans que ajudés a acompanyar tot aquest procés



i a treballar el clima intern de l'entitat. Era, per tant, un moment de gran canvi dins l'organització.

Amb l'objectiu de cuidar més les persones de l'organització, es va dur a terme l'avaluació de riscos psicosocials. Es va utilitzar una metodologia diversa, ja que, a més del qüestionari, es van fer tot un seguit d'activitats dinàmiques, com tallers i formacions. Va fer el qüestionari un 80% de la plantilla, que en aquell moment estava composta per 104 treballadors i uns 750 voluntaris.

En el marc d'un procés com el que es duia a terme en aquell moment, tot això implicava una inversió molt elevada de recursos. Les persones que dirigien molts equips pensaven que tot allò era molt positiu, però, alhora, estaven una mica desbordades pel cúmul de feina i activitats. D'altra banda, pensaven que calia aprofitar el moment per expressar tot allò en què no estaven d'acord. Això significava obrir una caixa de la qual podien sortir moltes coses. En aquest sentit, es pot dir que fer una avaluació de riscos psicosocials no és només un gest de preocupació per les persones que atenen persones, sinó també de valentia i autocrítica de l'entitat.

▲ **Aprenentatges adquirits per l'organització**

D'aquesta caixa que es va obrir van sortir factors de risc vinculats a la cultura, al clima i a aspectes organitzacionals. Cal tenir en compte que els riscos es troben tant en l'organització com en cadascú dels seus membres.

És fonamental que tota l'organització estigui convençuda de voler canviar allò que li fa mal. Si no, tots els qüestionaris i dinàmiques que es facin no serviran de res. Per tant, hi ha d'haver un compromís institucional molt ferm. En relació amb això, es va fer una planificació molt concreta de mesures i compromisos institucionals.

Es va fer evident, també, que l'àmbit d'intervenció de l'organització és un generador inevitable de riscos emocionals i d'estrès molt gran per als professionals, i que probablement això sigui el més difícil d'abordar. És més fàcil posar un extintor que ocupar-se de la psicologia o les emocions de les persones.

Un altre dels aprenentatges d'aquesta experiència és que el seguiment de les mesures i la comunicació es dilueixen amb el pas del temps.

▲ **Dificultats i reptes**

Tot aquest procés va durar un curs sencer. Es va fer una planificació de totes les accions i tots els canvis que s'havien de fer a l'organització, i encara s'estan fent coses que es van detectar aleshores. El problema és que tot això implica molts recursos, quan a les entitats els recursos són principalment per atendre les persones. Per tant, s'han fet petits canvis estratègics per destinar alguns recursos a la supervisió de casos, a la formació, a treballar relacions d'ajuda, etc.

La comunicació interna, que és una dificultat que tenen totes les entitats, continua sent un repte. D'altra banda, no s'ha aconseguit l'ajuda de cap servei de prevenció aliè a l'hora de fer l'avaluació de riscos psicosocials.

En el comitè d'empresa, hi ha una comissió que ha passat a ser bastant activa en la detecció i la prevenció de riscos. Tot i així, la qüestió és saber donar resposta a totes les demandes que es puguin plantejar.

És important que els departaments de Recursos Humans o de Gestió i Desenvolupament de Persones liderin la planificació, el seguiment i la revisió de les accions de millora.

Com a repte general del tercer sector, caldria buscar estratègies per tenir les eines i la capacitat per abordar els riscos psicosocials i perquè aquest procés no fos tan costós a tots nivells.

▲ Oportunitats de millora per a l'organització

S'han detectat les següents oportunitats de millora:

- El Comitè de Seguretat i Salut dels RRTT ha passat a tenir un paper vinculant en la detecció i la prevenció de riscos.
- S'han aplicat mesures i millores de procediments interns.
- Les polítiques de gestió i desenvolupament de persones i el Pla de formació preveuen l'abordatge integral del treball emocional.
- Anualment es fa una enquesta de clima laboral amb preguntes del mètode PSQCAT.
- És una oportunitat per donar respostes reals a l'equip, tant col·lectives com individuals, des de l'abordatge de la gestió i desenvolupament de persones.



Experiència 3

Institut de Treball Social i Serveis Socials - INTRESS

Juan Carlos García

Direcció Corporativa de Persones

INTRESS és una entitat que es dedica a atendre persones en situació de vulnerabilitat al llarg de la seva vida. Té quatre grans àrees de coneixement: gent gran, infància i família, discapacitat i violència de gènere. Compta amb una plantilla d'unes 1.200 persones. Treballa preferentment a Balears, Madrid i Catalunya, i és present a l'Aragó i Extremadura.

▲ **Experiència en avaluació de riscos psicosocials**

És important destacar que es va enfocar aquest procés des d'un punt de vista de sensibilització, i no tant des del punt de vista dels requisits legals. Per a la plantilla, resulta més engrescador col·laborar en una acció per millorar la salut i la participació dels treballadors que no pas per evitar pagar multes.

Es va fer una circular informativa per explicar tota la casuística sobre els riscos psicosocials: què son, com es reconeixen, quines conseqüències tenen per a la salut de les persones i de l'organització, com s'avaluen, com s'hi ha d'implicar la gent, etc. Es pretenia que aquesta informació caigués en cascada per les direccions operatives, les direccions de serveis, els serveis i les reunions de seguiment, de manera que poguéu arribar a tothom.

La tecnologia va ser una eina important. Es va externalitzar el procés de selecció de dades per garantir la confidencialitat i l'anonimat. Una entitat externa va recollir les dades de manera telemàtica, fet que va permetre obtenir gràfiques, indicadors, segmentació de dades, etc. Això també va donar més agilitat al procés, encara que va fer que un grup determinat de població no hi participés per la tecnologia utilitzada. En la propera avaluació, doncs, caldrà fer alguna cosa per intentar incorporar aquestes persones. Aquesta eina telemàtica permetia també tenir unes anàlisis de dades i uns

mapes de riscos molt rics en informació d'una forma molt visual. Això facilita la comprensió dels resultats de cara a la posada en marxa de les mesures proposades.

▲ **Aprentatges adquirits per l'organització**

En aquell moment també es va fer una enquesta de satisfacció i molts dels resultats de tots dos instruments eren coincidents. Si, per exemple, hi ha un problema de lideratge a un centre o una zona, això es reflecteix a les dades, independentment de l'instrument que s'hagi fet servir per preguntar. Això, doncs, reforça els punts sobre els quals cal actuar. De fet, per a determinats plans d'acció, s'han barrejat els resultats de l'enquesta de riscos psicosocials amb els de l'enquesta de satisfacció, ja que és una mica absurd generar plans o accions diferents en funció de les enquestes utilitzades, quan la finalitat és la mateixa. El que importa no és d'on vingui la consulta, sinó que l'acció resolgui la mateixa situació.

Al marge de l'externalització del procés de selecció de dades, es va confiar el lideratge del procés en el servei de prevenció propi, ja que aquest procés té un component tècnic important que requereix uns coneixements específics per validar les dades. No obstant això, es va intentar implicar la



gent a l'hora de participar, perquè el coneixement de tota la gent repartida al llarg del conjunt de la xarxa enriqueix molt el resultat i l'enfocament de la configuració.

Amb l'avaluació, es va aconseguir posar nom a problemes que no se sabien definir exactament gràcies als ítems determinats pel mateix procés de l'enquesta. Això simplifica els possibles plans d'acció i fa que s'estigui més a prop de la solució.

A més, l'avaluació va servir per conèixer la realitat psicosocial dels centres i els serveis d'una forma gràfica en un sol full; per relacionar les polítiques i directrius que s'havien d'implementar amb la vivència de tota l'estructura organitzacional, i per integrar els resultats en els plans d'acció de millora per a les persones. Així mateix, els problemes detectats van permetre identificar alguns procediments que bé havien quedat desfasats o bé no s'estaven aplicant.

▲ **Dificultats i reptes**

Tot el que és nou genera por. En aquest sentit, la circular informativa i el fet d'enfocar el procés des del punt de vista dels beneficis que comportava van ser encertats.

Per intentar que tothom es veiés representat, es va aprofitar el coneixement de les diferents àrees per a l'anàlisi prèvia i el disseny de les fases d'aplicació. En una organització amb uns 120 serveis a tots els territoris d'implantació i amb tipologies molt diverses, cal que tothom es vegi representat en la mesura corresponent i de manera segmentada perquè l'avaluació tingui utilitat.

És important implicar la major part de la població laboral en l'avaluació, perquè com més gran sigui el percentatge de participació, més significatiu serà el resultat i la gent veurà aquest procés com quelcom més proper. També és important comptar amb la col·laboració dels grups de pressió o stake holders dels diferents àmbits i territoris, i més en una entitat molt diversa.

Cal donar a conèixer els resultats en un llenguatge clar i entenedor. Atès que a INTRESS es va fer servir el mètode FPSICO, a part de la gràfica, es van presentar les accions predefinides per a cada un dels 9 ítems que analitza aquest mètode d'una manera que la gent pogués entendre que eren accions que es podien dur a terme.

Finalment, un dels principals reptes de tot aquest procés és que la implantació de mesures correctores millori els resultats de la propera avaluació.

▲ Oportunitats de millora per a l'organització

L'avaluació de riscos psicosocials va servir per implementar sistemes de participació que es van utilitzar en altres processos. Per exemple, es va endegar un procés de definició de llocs de treball, amb una participació d'aproximadament el 20% de la plantilla, que és un èxit important si es considera la dimensió de la plantilla de l'entitat. Aquesta definició dels llocs de treball va permetre identificar aquells que tenen un impacte emocional més fort, per tal de crear grups de suport a aquests col·lectius i de sensibilitzar la mútua, tenint en compte que el sector té dificultats per identificar moltes situacions de tensió que viuen els treballadors. En aquest sentit, és important que es reconegui la major vulnerabilitat d'aquests treballadors respecte als d'altres sectors. Per exemple, una persona que treballi a un CRAE ha de tenir la cobertura necessària per estar protegit a la seva feina.

L'avaluació de riscos psicosocials també va servir per identificar una sèrie de persones als centres com a referents en les investigacions d'accidents i incidents. A vegades als departaments no arriben les incidències sinó només els accidents greus, i resulta que quan s'investiga aquell accident es detecta que té a veure amb una situació que s'arrossega des de fa temps. Per tant, és important poder preveure aquestes situacions abans de temps i evitar que tinguin una incidència més gran.

L'avaluació de riscos psicosocials també ha permès definir pràctiques i processos que havien quedat obsolets, tal com s'ha apuntat abans. D'altra banda, l'estudi de càrregues de treball és una opció que es pot valorar de cara al futur.

Experiència 4

Fundació Privada IDEa

Cristina Vázquez

Adjunta de Recursos Humans

La Fundació IDEa es dedica a la infància i a l'adolescència en risc, i compta amb una plantilla d'uns 140 treballadors aproximadament.

▲ Experiència en avaluació de riscos psicosocials

Es va fer l'avaluació de riscos psicosocials als centres d'acollida per a adolescents Coda 2 i Coda 1, al juny del 2015 i al gener del 2016 respectivament, per requeriment d'Inspecció de Treball. Ara, però, es farà l'avaluació al Petit Coda, que és el centre per a infants, per voluntat pròpia. Tot i que inicialment hi havia un cert neguit per la por a allò desconegut, els resultats de les dues avaluacions anteriors han estat tan positius que es vol tenir feta l'avaluació als tres centres.

A més de les enquestes, es van fer entrevistes personals. Quan es va tenir l'informe final, es va fer un manual i un PowerPoint, i es va convocar una



reunió per explicar els resultats als treballadors. A partir d'aquí s'han adoptat moltes accions.

▲ **Aprenentatges adquirits per l'organització**

L'avaluació de riscos psicosocials va fer veure coses que no es detecten en el dia a dia, com la relació entre diferents equips de treball. Així mateix, es van detectar problemes de comunicació interna, ja que hi havia coses que els treballadors desconeixien i que es donava per fet que sabien. Per tant, calia millorar aquesta comunicació i establir nous canals.

També es va detectar la necessitat de fer algunes formacions en concret, així com de crear nous protocols. Tot i així, es va veure que el gran nombre de protocols que tenia l'entitat respecte a l'activitat diària dels centres d'acollida havia servit per disminuir els riscos psicosocials dels treballadors.

▲ **Dificultats i reptes**

Una primera dificultat va ser l'ús de mètodes diferents. En la primera avaluació es va utilitzar el FPSICO, però en la segona avaluació es va fer servir l'Istas 21, ja que el requeriment d'Inspecció de Treball així ho especificava. Malgrat això, el servei de prevenció va intentar fer un informe final molt similar per evitar dificultats.

En la primera avaluació no es va donar tota la informació necessària al servei de prevenció aliè al qual es va encarregar la feina. El desconeixement, per exemple, dels protocols de l'entitat va fer que s'hi identifiquessin riscos més elevats. En aquest sentit, és aconsellable donar la màxima informació al servei de prevenció, si fa l'avaluació una empresa externa.

El cost econòmic és una altra dificultat. També ho és la possibilitat de conseqüències negatives. En el cas de la nostra entitat, però, no va ser així perquè el resultat va ser positiu.

Pel que fa als reptes, es vol fer l'avaluació de forma periòdica. No serveix de res fer una avaluació i després no implantar accions de millora, o fer-ne

només una i no veure l'evolució de l'organització després de l'aplicació de mesures correctores. D'altra banda, es vol fer l'avaluació a tots els centres de treball i no només als centres d'acollida.

Un altre repte és arribar a aplicar totes les accions de millora de totes les prioritats que s'han establert en l'informe.

▲ **Oportunitats de millora per a l'organització**

S'han fet moltes millores a partir de les avaluacions. L'organització treballa amb el model de la ISO, i es va traslladar el que havia sortit de l'avaluació al model organitzatiu. Es va fer també una avaluació de les càrregues de treball, i es van posar reforços en èpoques de sobrecàrrega. A més, s'ha començat a fer una formació per a l'avaluació per competències, i s'ha creat una bústia de suggeriments per millorar la comunicació. Cal dir, però, que fa aproximadament un any que es va crear aquesta bústia i no s'ha rebut cap suggeriment. Això es com el que s'ha comentat abans de la formació: tot i que es demana, s'hi acaba apuntant poca gent. També s'han fet nous protocols i se n'han actualitzat d'altres.

Com a conclusió de l'experiència, es pot dir que l'avaluació de riscos psicosocials comporta molta feina, però dona qualitat a l'entitat. La feina no cal fer-la tota de cop, sinó que s'ha de fer una planificació a llarg termini.

Experiència 5

Fundació Pere Tarrés

Aurora Mas

Cap de Prevenció i Qualitat

La Fundació Pere Tarrés treballa en educació en el lleure i educació social. Té uns 55 centres de treball gestionats directament, entre els quals 20 escoles bressol, 16 cases de colònies i edificis d'oficines. Algunes de les principals activitats són les de monitoratge, professorat, educadores d'escoles bressol, cuina-neteja i totes les activitats relacionades amb les cases de colònies i les escoles. La mitjana de plantilla és de 2.854 persones.

▲ Experiència en avaluació de riscos psicosocials

La primera experiència en avaluació de riscos psicosocials va ser el 2006 amb la metodologia Ista 21, tot i que es va canviar després. Entre els anys 2007 i 2013 es van fer un total de 56 avaluacions en diferents àmbits, des d'alguns amb 8 treballadors fins a d'altres amb més de 200. Aquestes avaluacions ja es van fer amb la versió 2 del mètode FPSICO. Durant el període 2014-2015 es van fer 20 avaluacions diferents amb la versió 3 del FPSICO. El 2016 se'n van fer 21, i el 2017 n'hi ha 4 de realitzades i unes 20 de programades. Darrerament s'està treballant amb les 20 escoles bressol, que sumen més de 200 treballadors.

▲ Aprenentatges adquirits per l'organització

S'ha de fer una agrupació prèvia molt acurada dels diferents col·lectius perquè, si no, els resultats de l'avaluació costen molt d'interpretar. Per exemple, abans es feia una agrupació conjunta de tots els equips i ara cada vegada se separen més els equips i els caps, perquè els caps no valoren el mateix. És important, per tant, fer una identificació dels col·lectius amb un criteri d'homogeneïtat.



Ha funcionat molt bé la creació de diferents comissions de treball dins el Comitè de Seguretat i Salut, de manera que no tothom fa totes les avaluacions de riscos, que seria una tasca molt laboriosa. Cada comissió, doncs, s'ocupa d'un àmbit diferent. Així mateix, és necessari fer participar l'equip directiu dins les comissions per poder interpretar bé els resultats.

La primera avaluació de riscos psicosocials la va fer un servei de prevenció aliè, cosa que aleshores va anar molt bé perquè l'organització no tenia cap experiència en aquest camp. Ens vam adonar, però, que aquests serveis només aporten les dades i que qui ha de fer la feina de debò és l'organització. Com que és evident que qui sap més de l'entitat són les persones que hi treballen, ara és la mateixa Fundació la que fa les avaluacions de riscos psicosocials.

S'ha intentat aprofitar les dades de les avaluacions per orientar algunes accions en forma d'objectius. Així esdevenen una cosa més palpable que no es queda només en un paper de planificació.

És important disposar de recursos fiables i quantificats de detecció de possibles riscos psicosocials. Encara que tothom intueix com sortiran les

avaluacions perquè sap com està la seva organització, el mètode va molt bé perquè mesura tot allò que s'intueix.

▲ **Dificultats i reptes**

Una de les dificultats és triar el mètode de l'avaluació. A la Fundació, primer es va fer servir l'Istas 21. Tot i que és un mètode molt bo, és feixuc perquè implica moltes reunions. Funciona bé quan es fa només una avaluació, però resulta difícil d'implementar quan se'n fan moltes. El mètode de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, en canvi, dona bàsicament les mateixes dades i resulta més fàcil.

És molt important el feedback tant als treballadors com als caps. No es pot demanar a la plantilla que faci l'avaluació i no fer-ne després un retorn, perquè la propera vegada no hi participarà. A més, també és molt important com es donen aquestes dades.

Una altra dificultat és la resistència d'algunes persones a la realització de l'avaluació, tant per part dels caps com del equip. Pot ser, per exemple, que a un cap no li agradi que el seu equip l'avalui.

En els casos d'agrupacions molt grans, el temps d'estudi-avaluació-implementació es pot allargar uns mesos. Per exemple, en l'avaluació de les escoles bressol, es va començar el procés a finals del 2016, ara es reunirà la comissió de treball per començar a analitzar les dades i encara passaran uns mesos fins que no es determinin les accions de millora.

En alguns casos s'han hagut de fer avaluacions complementàries per afinar alguns ítems, sobretot aquells que tenen a veure amb les relacions. Per exemple, si algun treballador/a contesta afirmativament la pregunta «t'has sentit mai assetjat a la teva organització?», el mètode no permet discernir si aquest assetjament es refereix als usuaris o els companys. Aleshores, de dues preguntes de l'enquesta de l'INSHT on sempre es produïa aquesta dificultat, s'ha fet un test que pregunta primer al treballador/a si se sent assetjat/da i, en cas afirmatiu, pregunta després si aquest assetjament prové dels companys o dels clients. D'aquesta

manera, s'aclareix aquesta qüestió, que fa referència a un aspecte delicat que no es pot deixar passar.

Els resultats de l'avaluació són molt genèrics, i implantar les mesures correctores adequades no sempre és fàcil. A més, és important fer un seguiment de les mesures.

▲ Oportunitats de millora per a l'organització

L'avaluació de riscos psicosocials ofereix moltes oportunitats de millora, com ara la redistribució de tasques; la creació d'un procediment de riscos psicosocials; el canvi de lloc de treball del personal; la implementació de recursos (informàtics, materials...); la protocol·lització de tasques, o una major participació de les persones implicades en els procediments.

Potser l'aspecte més destacable, però, és la sensació de recolzament que proporciona tant als treballadors com a la direcció. Saber que es disposa d'una eina d'aquest tipus dona confiança i tranquil·litat; fa que els treballadors sentin que l'organització vetlla per un bon clima laboral i que no acceptaran conductes o comportaments que vagin en contra d'aquest objectiu. A més la direcció també disposa d'una eina per valorar el que està succeint dins dels equips.



Torn obert de paraules

1. Cristina Vázquez ha explicat que, a la Fundació IDeA, van fer les enquestes i entrevistes individuals. Aquestes entrevistes les va fer l'organització directament? Eren voluntàries?

Cristina Vázquez

"Les va fer el servei de prevenció. Es van fer entrevistes a una representació de cadascun dels grups definits per a l'avaluació. Prèviament es va explicar el que es faria i va participar-hi qui va voler."

Carles Vidal

"Tots els mètodes són confidencials i voluntaris. Es pot animar la gent a participar-hi, però no es pot obligar ningú a fer l'enquesta o qualsevol altra activitat relacionada amb el procés d'avaluació."



2. He tingut la sensació que tot el procés era semblant al de la ISO, en el sentit que primer et sembla una barbaritat, quan t'hi poses no ho és tant, i al final t'adones que té moltes coses positives. Quina diferència destacaríeu entre fer la ISO i l'avaluació de riscos psicosocials?

Cristina Vázquez

“Crec que la diferència principal és que la major part del que surt a l'avaluació de riscos psicosocials prové dels treballadors. Es traspasa les necessitats de l'organització a les necessitats dels treballadors.”

Roser Martí

“La ISO està molt enfocada a donar valor al servei o producte de l'organització, però això no implica cuidar les persones de l'organització. Malgrat ser processos molt similars perquè són processos de millora contínua, l'objectiu és una mica diferent. Les ISO tenen més a veure amb la qualitat del servei, tot i que n'hi ha algunes que estan molt ben fetes i també inclouen la qualitat de l'ambient.”

3. Hi ha una periodicitat legalment establerta per fer l'avaluació de riscos psicosocials? Nosaltres la fem cada dos anys, perquè la fem amb SePrA i és el que ens han recomanat.

Roser Martí

“La Llei de prevenció de riscos diu que s'ha de fer periòdicament, però no especifica terminis. Depèn molt del criteri de cada organització. D'altra banda, la periodicitat no pot ser la mateixa per a una organització petita que per a una altra de més gran.”

Carles Vidal

“La periodicitat es pacta al Comitè de Seguretat i Salut, o amb el delegat de prevenció o de personal, i ha de quedar recollida en el Pla de prevenció de l'organització. La llei diu que les avaluacions de riscos psicosocials són periòdiques, sempre que no s'alteri el procés productiu o hi hagi canvis substancials en l'organització. Per exemple, si s'obren vint centres nous, caldrà tornar a fer totes les avaluacions.”

4. La nostra entitat fa moltes activitats, sobretot atén les persones amb discapacitat intel·lectual. Hi ha centres amb una sola persona, com els de gestió de deixalleries. Com es pot garantir l'anonimat en l'avaluació d'un sol centre?

Aurora Mas

“S'ha d'agrupar amb altres centres que facin la mateixa activitat, tenint en compte que es perdrà molta informació perquè cada centre és diferent.”

Roser Martí

“Una de les coses més complexes de l'avaluació de riscos psicosocials és saber com agrupar. Si es fa una bona agrupació es podran llegir els resultats segons interès. Per exemple, potser una cooperativa vol obtenir dades dels socis, d'una banda, i dels treballadors, de l'altra. O en un altre cas es pot voler agrupar els directors, els comandaments intermedis i els treballadors de base; o la gent que atén persones i la que no ho fa. En aquest cas concret, el component d'agrupació podria ser totes les persones que treballen en solitari. S'ha de saber què es vol abans de començar l'avaluació.”

Aurora Mas

“També es pot agrupar les persones en funció del coordinador que tinguin.”

5. Tenim cinc centres al Vallès Occidental. Cada centre té el seu coordinador, però el personal pot ser compartit. Per tant, pot ser que un fisioterapeuta tingui uns problemes determinats a Terrassa i, en canvi, no tingui aquests problemes a una seu de Sant Cugat. Si fem l'agrupació per centres, haurem de passar dues avaluacions a aquesta persona? Farà aquesta persona una mitjana i llavors no obtindrem la foto d'aquell centre? Em preocupa que, atès que les dinàmiques de cada centre són molt diferents, no acabem de veure el problema, o el que sí que funciona, que pot servir d'eina per implementar-ho a altres centres. Com agruparíeu, tenint en compte aquesta casuística?

Roser Martí

"Això passa cada cop més sovint. Nosaltres fem dues propostes i l'empresa acostuma a triar la segona. La primera és que la persona contesti diverses vegades i que cada vegada pensi en un centre en concret; això seria ideal. La segona és que, quan aquesta persona contesti, pensi només en un dels centres on treballa. Com que s'ha de marcar el centre al qual es pertany, en aquest cas aquesta persona serà un treballador/a d'aquest centre."



Aurora Mas

“En algunes preguntes, nosaltres donem pautes per contestar, ja que aquests qüestionaris estan fets per a tot tipus d'empreses. Per exemple, tenim personal que treballa per a la Fundació però que també depèn de l'Ajuntament. En aquests casos, per exemple, els diem: «a la pregunta catorze, que parla del teu cap, el teu cap és el de la Fundació, no el de l'Ajuntament». Aquestes pautes es pacten en les comissions de treball.”

Carles Vidal

“Aquest mètode no està pensat per avaluar els comandaments, sinó que té molts ítems. Si es detecta que hi ha un problema amb els comandaments, es poden utilitzar altres mètodes per aprofundir-hi: des de reunions individuals fins a altres tipus d'enquestes per veure quines són les causes d'aquest problema. Cal tenir en compte que n'hi ha prou que quatre o cinc persones d'un total de vint facin una valoració negativa perquè l'ítem surti negatiu.”

Es poden afegir dues preguntes al qüestionari. Nosaltres, per exemple, tenim seus que són molt petites, d'un treballador o dos, i seus de trenta treballadors. Per tant, vam preguntar per l'activitat laboral (conductor, personal de neteja, atenció a persones, etc.) i pel tipus d'assemblea (d'1 a 5 persones, de 5 a 10 persones, de 10 a 15 persones i més de 20 persones). En el cas que es planteja, una de les preguntes pot ser: «vostè treballa a intercentres?». D'aquesta manera, es veurà si hi ha un problema de supervisió, de càrregues de treball o d'un altre tipus. És a dir, una categoria laboral podria ser intercentres.”

6. Nosaltres som una empresa petita i fem servir un mètode d'avaluació propi una mica casolà. L'ambient global de l'organització el pots intuir, però què es pot fer quan l'ambient global quadra amb el que pensaves, però detectes que hi ha una o dues persones amb un nivell de malestar molt gran i que, per preservar l'anonimat i la confidencialitat, no pots saber qui són?

Roser Martí

“Amb els mètodes d’avaluació de riscos psicosocials, és difícil saber si el malestar prové d’una persona o si hi ha diferents graus de malestar en diferents criteris. Pot sortir sempre un 10% de vermells, però que aquest percentatge no es correspongui sempre amb la mateixa persona.”

Aurora Mas

“Si es tracta d’un ítem molt important, com pot ser un cas d’assetjament, cal investigar-ho. Ara bé, si es tracta d’un altre tipus d’ítem, cal tenir en compte que sempre hi ha un 10% de persones que estan descontentes amb tot.”

Roser Martí

“En prevenció de riscos tenim el següent criteri ergonòmic: un 30% d’insatisfets és bo, un 10% és un èxit rotund. És a dir, la perfecció no existeix.

Per al cas que es planteja, cal tenir en compte que també es poden fer entrevistes personals posteriorment.”



Juan Carlos García

“Crec que fer servir qualsevol tipus d’enquesta o consulta per arribar a extreure’n conclusions a nivell personal pot fer que et carreguis qualsevol possibilitat de col·laboració en els següents processos. Si detectes un cas de malestar, pots fer una reunió grupal o alguna altra acció indirecta per identificar i resoldre la situació. Però no s’ha de fer mai cap acció vinculada de primera mà amb l’enquesta.”

7.L'avaluació de riscos psicosocials es fa quan l'equip de prevenció ho determina, però cal també pensar en com fomentar en els treballadors la identificació de riscos o fer que els caps intermedis o supervisors d'equip tinguin una manera de valorar aquestes situacions, perquè segurament hi ha centres que necessiten una avaluació més periòdica. És a dir, com es pot fer que aquest procés no sigui només des de dalt sinó també des de baix, de manera que els treballadors agafin consciència de la importància que té el benestar psicosocial i que ells mateixos identifiquin els riscos.

Vaig participar indirectament en l'avaluació de riscos psicosocials d'INTRESS perquè en aquell moment treballava en aquesta entitat. És clar, si una persona porta un centre i aquest centre es troba a un poble de Mallorca, quan aquesta persona posi el lloc de treball en l'enquesta, és obvi que en algun moment podrà ser identificada. Així doncs, com es pot fomentar entre els treballadors la idea que l'avaluació es fa des de la confiança i com una oportunitat de millora, per tal que donin una resposta real del que pensen, tot i que puguin ser identificats?

Juan Carlos García

“A INTRESS tenim un 80% de dones i un 20% d'homes. Per tant, en molts serveis, si al qüestionari preguntes el sexe, ja identifiqués la persona. També hi ha centres petits on, segons el nivell de participació, pots identificar més o menys el col·lectiu. El que es fa, però, és agrupar la informació per no poder identificar una persona concreta. Si hi ha tres persones i una és un home,

l'agruparàs amb un altre de la mateixa tipologia o geogràficament. No és la voluntat de cap enquesta ni cap eina identificar situacions personals, sinó les causes de fons per poder treballar.

Pel que fa al que has comentat dels comandaments, això depèn de com s'ha fet la segmentació quan s'ha organitzat l'enquesta (per nivell jeràrquic, per edat, per antiguitat, etc.). Després de fer l'enquesta, es creen grups focals, que analitzen els ítems i els col·lectius on es concentren els vermells. En aquests grups hi han de participar persones dels diferents segments per analitzar la situació. D'aquesta manera, et pots adonar, per exemple, que la tipologia d'usuari que en els últims anys arriba als serveis no és aquella per a la qual l'Administració va dotar el servei al seu moment. Per tant, aquesta tipologia no s'adequa a l'estructura prevista originalment per donar aquella atenció. Aleshores, aquí hi ha una lluita constant de les direccions per aconseguir els recursos necessaris per poder atendre aquest tipus d'usuari.

Per tant, en la part qualitativa, que no l'hem explicat, s'ha d'integrar la participació dels diferents segments de la mostra perquè la solució sigui global. Al cap i a la fi, no es tracta de temes puntuals, sinó de temes que incideixen de dalt a baix i de baix a dalt en l'equip de treball.”

Roser Martí

“De baix a dalt, hi ha representants dels treballadors, comitès d'empresa... A més, dins de totes les accions de millora contínua de la qualitat, com més coneixement tinguin totes les persones de l'organització sobre l'avaluació de riscos psicosocials, millor.”

8. Agraeixo les presentacions perquè ens han donat una foto molt interessant del que passa al sector des de diferents realitats. Hem vist que està passant dins de les organitzacions, però penso que cal plantejar-se seriosament com treballar conjuntament els riscos psicosocials, no tant des del punt de vista individual de cada organització sinó des del punt de vista de tot el sector.

Avaluació dels riscos psicosocials al Tercer Sector Social

Aprofitant la cloenda de la sessió, la Laia Grabulosa entoma el repte que s'ha plantejat en la darrera intervenció, i destaca la rellevància de la sessió com a acció que ja va en la línia de compartir coneixements i d'intercanviar experiències. Recorda que l'objectiu de La Confederació és l'enfortiment del Tercer Sector Social de Catalunya i per tant, és important treballar els temes des d'una visió sectorial i col·lectiva per aconseguir un sector més fort i amb més capacitat d'incidència i transformació social.



Annex. Enllaços d'interès

NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

NTP 944: Nota Tècnica de prevenció Intervenció psicosocial en prevenció de riesgos laborales: principios comunes (I)

NTP 945: Intervención psicosocial en prevenció de riesgos laborales: principios comunes (II)

NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales

Es valoren diferents mètodes d'avaluació.

MÈTODE PSQ CAT21 COPSOQ

Manual del mètode. Generalitat de Catalunya

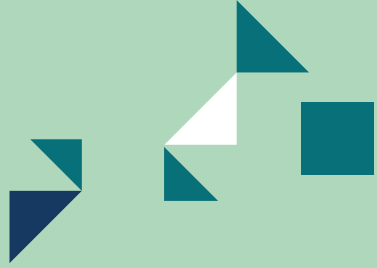
Mètode ISTAS complert

NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales

MÈTODE FPSICO

Portal de Riscos Psicosocials del INSHT

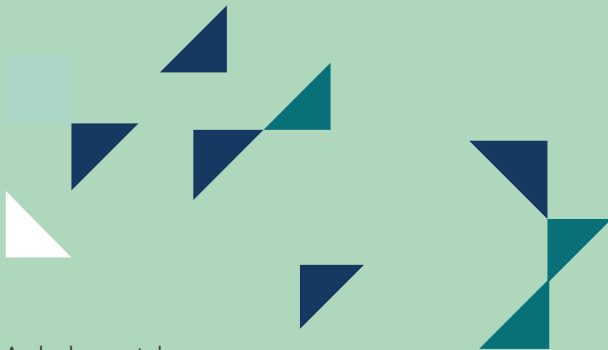
Nota Tècnica de prevenció 926 (NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación)



laconfederació

Via Laietana 54 1r pis
08003 Barcelona | 93 268 85 60
info@laconfederacio.org

Càpsula de coneixement i debat



Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Treball,
Afers Socials i Famílies**