

SALUT LABORAL

I ARA, COM TREBALLEM L'AVALUACIÓ de RISCOS PSICOSOCIAL?

Nº. 04

Juny 2018

COM PODEM DESENVOLUPAR AMB ÈXIT UNA AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS?

INTRODUCCIÓ

- Una tasca molt ben apresada per part dels delegats i delegades de prevenció (DP) és proposar la realització de l'avaluació de riscos psicosocials, amb una insistència admirable fins que en el marc del Comitè de Seguretat i Salut (CSS) s'aprova la seva realització.
- I a partir de la seva aprovació, comença la feina i amb ella les considerables dificultats que comporta. D'una part, les que són inherents al procés per la seva complexitat; altres, pels impediments i entrebancs que sovint ens generen, els i les representants de les empreses o Ajuntaments fins els propis serveis de prevenció, indistintament de si aquests són un servei propi o aliè.
- Però possiblement la situació que ens genera certa impotència i desànim és quan ja tenim a les mans els desitjats resultats de l'enquesta (que dona forma a l'avaluació de riscos) i hem de trobar les causes que originen els riscos psicosocials i les accions i/o mesures que s'han d'aplicar per eliminar o reduir-los.
- **Per què?**
A diferència de les avaluacions de seguretat, higiene i ergonomia on a la pròpia avaluació ja s'indiquen les mesures a aplicar, a l'avaluació psicosocial es detecta el risc però la solució no es dona de manera automàtica, s'ha de trobar, de descobrir i posteriorment, consensuar-la per finalment, aplicar-la en l'espai més breu de temps possible.
 - És aquesta fase de l'avaluació de riscos psicosocials la que volem desenvolupar en aquesta fitxa. Des d'una vessant pràctica, sorgida de la recopilació de les nombroses experiències, les quals, generen reflexions col·lectives que permeten consensuar criteris i formes d'actuació per tal de trobar les accions o mesures més adients.
- Insistim, no presenta gaires complicacions analitzar i comprendre els resultats de l'avaluació en contraposició a la complexitat que suposa trobar les "solucions" (les accions o mesures).
- Aquesta situació i altres que més endavant exposem són pràcticament comunes en tots els processos, independentment del mètode amb que es realitza l'avaluació de riscos psicosocials.
- També pot ocórrer que en el transcurs del temps hi hagin aspectes de la fitxa que esdevinguin inadequats o desfasats per diverses raons: s'ha produït una major consciència dels riscos psicosocials, per actualitzacions de les metodologies, per adaptació dels mètodes a cada un del context concret de les empreses o institucions (reduir fases d'execució per guanyar temps), i fins i tot, per certa homogeneïtzació de les mesures preventives per a diferents grups concrets, com poden ser a tall d'exemple policia, brigades, serveis socials, atenció ciutadana...
- Però en tots els processos ha d'haver-hi un denominador comú: la garantia efectiva de la participació activa dels DP via grup de treball paritari o similar (incloent els cercles de prevenció).

QÜESTIONS a TENIR en COMPTE

RESPECTE a l'AVALUACIÓ de RISCOS PSICOSOCIALS

Únicament com a breu recordatori de les possibles situacions o camins que hem d'apel·lar i superar.

- Hem de recordar l'obligatorietat legal de realitzar aquesta avaluació i per tant, s'ha d'aconseguir en el CSS el compromís real i efectiu d'efectuar l'avaluació riscos psicosocials amb una finalitat preventiva.
- Concretar les dates de reunions per anar desenvolupant l'avaluació, i fer el calendari orientatiu de les passes a seguir.
- Consensuar l'elecció del mètode. Recordar que únicament el CoPsoQ i el FPSICO estan reconeguts pel INSHT i la Generalitat de Catalunya. La nostra preferència per la seva eficàcia ens porta a valorar al CoPsoQ PSQCAT més que al FPSICO (comunament denominat "*de l'Institut*") [INSHT]).

Freqüentment ens plantegen treballar amb el Wont, i/o bateria MC Mutual, i/o Arps, i/o Inermap i/o altres similars, però per a nosaltres no tenen la plena condició de mètodes perquè a més a més de no tenir aquest reconeixement institucional, no compleixen satisfactòriament amb requisits com la base conceptual, o la validesa, o la fiabilitat, o altres característiques, per la qual cosa, de forma fefaent hem de manifestar el nostre desacord amb l'elecció d'aquests per part de l'Ajuntament o empresa.

- El CoPsoQ i el FPSICO plantegen la confidencialitat com un aspecte a tenir en compte en tot moment, però especialment quan el Grup de Treball (GT) prepara els aspectes necessaris per obtenir els resultats disgregats que ambdós permeten (és a dir, la possibilitat d'aconseguir un resultat de tot l'ajuntament o empresa i alhora aquests mateixos resultats obtenir-los per ítems com departaments, o llocs de treball, o per sexe, o per horari, o per relació laboral...). El CoPsoQ mitjançant les denominades unitats d'anàlisi que s'estableixen adaptant set preguntes del qüestionari; i el FPSICO creant les preguntes variables que poden ser les mateixes que les que s'adapten al CoPsoQ o fins i

tot alguna més (per exemple la localitat en determinades ocasions).

- Escollir de forma acordada, tenint en compte el volum total de la plantilla de l'Ajuntament o de l'empresa, si és més adient fer l'avaluació a tota l'organització o s'han de fer diverses avaluacions successivament per departaments o seccions. En una entitat amb una nombrosa plantilla la primera elecció pot comportar la dificultat de gestionar moltes dades o que els àmbits que ens permeten obtenir resultats disgregats estiguin agrupats de tal manera que no possibilitin fer un anàlisi detallat, com per exemple en la unitat d'anàlisi lloc de treball on hem agrupat diversos llocs no homogenis: policia, brigada i conserges. La segona opció comporta que tenir totes i cadascuna de les avaluacions s'allarga molt en el temps, i a més a més no tindrem les dades globals de l'organització o entitat.
- Si l'elecció ha recaigut amb el CoPsoQ PSQCAT hi ha la possibilitat d'aplicar la versió curta (per a menys de 26 treballadors/es) o la versió mitjana (per a més de 26 treballadors/es).
- S'haurà de consensuar el treball de camp: en quin moment, lloc, horari i nombres de persones que es passa el qüestionari, aquest s'ha de complimentar en format paper o en format informàtic, s'ha de preveure que si algú està en situació d'incapacitat laboral o amb permís pugui rebre el qüestionari (garantir el dret de participació), qui custodia l'urna on es dipositen els qüestionaris si s'han fet grups i torns diversos... garantint la confidencialitat.
- Quan s'utilitzen altres mètodes que no son el CoPsoQ PSQCAT hauríem d'acordar en el CSS que es crea un GT paritari amb el suport de persones assessores internes i/o externes especialitzades. Aquest GT serà el dinamitzador i el conductor de l'avaluació degudament assessorats pels diversos tècnics de PRL, on un dels objectius que han de quedar clarament reflectits és la finalitat preventiva.

- Diversos mètodes en l'informe inicial o preliminar per sistema no surten totes les dades disgregades, aquestes estan “guardades” en el sistema informàtic i s'ha de sol·licitar expressament que s'incorporin a l'informe. Tècnicament no pressuposa cap problema.
- Quan utilitzem el CoPsoQ PSQCAT hem de tenir en compte que per defecte l'informe preliminar per confidencialitat no presenta el resultat creuat entre la unitat d'anàlisi departament i els factors de risc *qualitat de lideratge i suport socials superiors*, i per altres motius tampoc els resultats de les unitats d'anàlisi: *edat, antiguitat, relació laboral i horari*. Aquestes dades estan emmagatzemades al programa informàtic (és a dir, en el “congelador”). Per visualitzar-les únicament es requereix que el Grup de Treball acordi que s'incloguin en l'informe preliminar i la persona encarregada de la gestió del programa informàtic les inclourà en l'informe preliminar.
- Després de l'aprovació de la Llei 3/2007, per a la igualtat efectiva d'homes i dones, les empre-

ses i Ajuntaments han de dur a terme plans i mesures d'igualtat. El mètode CoPsoQ mitjançant el qüestionari té en compte, a més de l'exposició a riscos psicosocials, informació referent a les condicions sociodemogràfiques, la contractació, les unitats de gestió i les tasques, la jornada, el disseny de les tasques, el salari i la promoció. El conjunt dels resultats es presenten segmentats per sexes **previ acord del GT (i/o del CSS)**. Aquestes dades són una bona font d'informació, encara que no l'única, per a la fase de diagnòstic o d'anàlisi de la realitat de l'empresa, prèvia a l'elaboració dels plans o mesures d'igualtat. Així mateix es poden utilitzar en la fase de seguiment o d'avaluació dels plans esmentats. L'aplicació informàtica del mètode permet recollir en un document específic les característiques sociolaborals d'homes i dones.

JA TENIM ELS RESULTATS. I ARA QUÈ?

- Cada cop menys, però déu n'hi do encara els nombrosos casos en que les empreses i Ajuntaments que fan l'avaluació de riscos psicosocials per imperatiu legal o per indicacions d'auditories o per obtenir segells ISO (standardització), un cop obtingut l'informe, en lloc d'aprofundir en l'avaluació mitjançant el seu anàlisi, aquest és guarda en un calaix i es dona per finalitzada l'avaluació i dia que passa, any empeny. En aquestes hipòtesis els i les DP han de sol·licitar el desenvolupament i seguiment de l'avaluació ja sigui en el GT o bé en el marc del CSS.
- En altres ocasions ensopeguem amb la poca implicació dels responsables de l'Ajuntament (incloent regidors/es) o de les empreses, i fins i tot en un menyspreu a l'avaluació com a eina per millorar condicions de treball. Front a això únicament ens queda ser rigorosos i incisius en el desenvolupament de l'avaluació i la posterior aplicació d'accions o mesures. Si se'ns per-

met com diríem col·loquialment, haurem de picar pedra.

- Una primera reacció legítima del grup de treball és voler comparar els “nostres” resultats amb els d'altres Ajuntaments o empreses: *estem pitjor que el de...?* Però aquest anàlisi a priori, no ajuda a resoldre els riscos detectats. És una comparativa que pràcticament no porta enlloc i que presumiblement implica el comentari “dons, no estem tant malament” que pot portar a minimitzar les diferències detectades i per tant a una inacció posterior.
- Un problema greu és la dilatació de les reunions del GT per múltiples raons (interessades o casuales), això comporta que va passant el temps i els riscos no s'encaren, amb la possible complicació de què la quotidianitat del devenir del temps va modificant (a millor o a pitjor) les característiques del centre de treball (reorganitzacions, evolucions, en definitiva canvis) la qual cosa permet que es generalitzin comen-

taris propers a que l'avaluació està desfasada i ja no respon a la realitat. En aquesta situació hem d'argumentar que estem davant una oportunitat de millora de les condicions laborals actuals i que no podem perdre aquesta avinentesa. Però per evitar aquests problemes recomanem la confecció per part del GT d'un calendari de reunions (temporització). Una mesura complementaria però de difícil aplicació pot ser acordar com a criteri d'actuació, el compromís de cada una de les parts que conformen el GT de aportar les causes i les propostes d'accions o mesures a aplicar de cada una de les dimensions de risc a analitzar en cada una de les reunions del GT.

- Aquesta dilatació també pot generar el desencant i escepticisme de part de la plantilla, ja que percep que aquest instrument no té una utilitat pràctica. Possiblement, entre altres, la informació constant a la plantilla pugui pal·liar aquesta percepció, així com la nostra persistència escrita o documentada per efectuar les reunions preceptives per a cometre l'avaluació.
- Esdevé necessari informaren un primer moment a la plantilla dels resultats de l'avaluació i del percentatge de participació com a mínim. El CoPsoQ PSQCAT ho recull expressament en el seu manual i en l'annex XIV cita la informació mínima que s'ha de transmetre al conjunt de la plantilla. I per suposat, aquesta informació s'anirà generant conforme el GT acordi mesures, fins a la informació de l'informe final.
- Reiterem que l'informe inicial o preliminar dona una sèrie de dades però normalment no recull les solucions (les accions o mesures preventives a aplicar) i si les incorpora habitualment son generalistes, globals o difuses la qual cosa dificulta la seva aplicació, precisament per aquesta manca de concreció. Aquesta complicació no la trobem en les avaluacions de Seguretat, Higiene o Ergonomia i les corresponents Planificacions Preventives ja que aquests documents si recullen les propostes d'accions o mesures a aplicar; altre qüestió és que aquestes siguin idònies o suficients. A tall d'exemple en les medicions

ambientals (temperatura, humitat, renovació d'aire...) o en les medicions lumíniques si els valors obtinguts no es situen dins dels valors legals de referència la solució passa per incrementar o reduir la temperatura i/o humitat, o el número de lux fins que es compleixin els valors legals de referència; per contra en el psicosocial una demanda psicològica (CoPsoQ) o una càrrega de treball (FPSICO), és a dir molt volum de feina i poc temps material per fer-la no hi ha una mesura o acció automàtica, clara o senzilla.

- En l'anàlisi dels resultats, especialment els disgregats: per sexe, departament o lloc de treball entre altres, podem adonar-nos de què el treball previ de camp que es va fer per adaptar el qüestionari (unitats d'anàlisi) o crear les preguntes variables no va ser el més adient, o no es van tenir en compte determinades singularitats, o simplement vam errar al establir-les. Per què? dons per exemple, perquè ara ens trobem amb que vam agrupar diversos àmbits (departaments o llocs de treball o ítems d'horari...) i no podem atribuir correctament el percentatge de resultats que correspon a cada un dels diversos àmbits que el componen... arribats a aquest punt l'únic que podem fer per pal·liar-ho es utilitzar tècniques qualitatives **grupals** (com els cercles de prevenció que el CoPsoQ estableix), és a dir, mitjançant dinàmiques de grup consensuades que permetran una anàlisi més específic i que posteriorment el GT l'assumirà.
 - En aquesta línia, també pot passar que el GT no coneix bé o no té suficient informació de tots els àmbits de l'organització: departaments, seccions, llocs de treball, la qual cosa obliga al GT a fer un esforç suplementari: esbrinar informació suficient que permeti localitzar solucions als riscos detectats, aquesta es pot fer amb les tècniques qualitatives que abans ens referien o amb altres mecanismes independents o que complimentin aquells.
- Per evitar aquesta complicació almenys per part dels nostres representants al GT és molt convenient que en la mesura del possible, abans d'iniciar l'avaluació és faci un treball

- previ de recollida d'informació i consultes a treballadors/es que tinguin un especial coneixement de l'Ajuntament o empresa (departaments, seccions o llocs de treball), i si no ha sigut possible, fer aquesta activitat quan ja tenim el resultat inicial o preliminar.
- En casos concrets per part de membres del GT o d'assessors es planteja acudir a les dades d'absentisme i de les incapacitats laborals, preferentment les relatives als accidents de treball, com a elements supletoris que poden permetre comprendre els resultats i localitzar les mesures. Però esdevindrà imprescindible consensuar tant el concepte d'absentisme com posteriorment les dades corresponents, i el mateix respecte a les dades de les incapacitats laborals. Generalment, aquest consens no es dona i persisteix les interpretacions radicalment oposades.
 - Pot succeir que s'ha donat per finalitzat la anàlisi d'un factor de risc o dimensió de risc i el GT està analitzant altres factors, però en un moment posterior, al GT se l'acut una acció o mesura preventiva. Els mètodes permeten aquesta flexibilitat, ja que ens trobem en un espai de treball dinàmic.
 - Si els nostres membres del GT proposen una mesura concreta i els representants de l'Ajuntament o empresa al GT manifesten que aquesta ja s'aplica, caldrà contrastar-ho. Freqüentment hi ha discrepàncies sobre l'autenticitat de la seva aplicació i s'hauria de poder clarificar.
 - També ens "sorprenen" quan de forma interessada ens plantegen com a acció complementària o fins i tot principal la realització d'una enquesta de clima laboral (quan aquestes no tenen cabuda en la Llei 31/95 Llei de prevenció de riscos laborals i la seva finalitat no és de caire preventiva).
 - En alguna ocasió algun Ajuntament ha contractat una empresa externa especialitzada en la reorganització laboral, aspecte que entra directament en col·lisió amb la planificació preventiva (en curs o finalitzada) que ha realitzat el GT i posteriorment ha acordat el CSS, independentment de la quantia econòmica que suposa aquesta contractació.
 - Hem observat una forma d'actuar bastant generalitzada en molts GT. Anteriorment es seguia al peu de la lletra l'itinerari que recullen els manuals de diversos mètodes, es treballava pas a pas.
En aquest moment, ens trobem que hi ha (per tant, nosaltres ho acceptem) una flexibilitat a l'hora de seguir l'itinerari, d'anar pas a pas; sempre que aquesta versatilitat no comporti cap vulneració del mètode ni contradigui la seva validesa.
I com es concreta: nombroses experiències han reduït el nombre de reunions del GT (en nom de l'agilitat i de l'eficiència es redueixen el nombre de reunions i de retruc s'argumenta la voluntat de reduir al màxim el temps entre l'inici de l'avaluació i la seva finalització).
Però aquest fenomen no pot comportar que en base al cost econòmic (l'assistència a les reunions per una part dels membres del GT és temps de treball efectiu i per part del SP aliè pot suposar una facturació addicional) la representació de l'empresa o Ajuntament desitgin imposar un nombre reduït de reunions del GT amb la finalitat d'analitzar únicament les dimensions de risc més desfavorables i successivament consensuar unes poques accions o mesures i donar per finalitzada l'avaluació. La nostra posició per regla general ha de ser de refús, a excepció de situacions específiques que així ho aconsellin.
Per contra, tenint en compte que cada cas o situació és singular, si podem valorar l'acceptació, previ un examen molt detallat, de la conveniència d'aglutinar en les reunions d'anàlisi de l'informe de resultats a les persones del GT i als membres (consensuadament escollits) que formen part dels cercles de prevenció, donant major rellevància als primers tal i com indiquen els manuals dels mètodes.
 - En les tècniques quantitatives grupals, com són els cercles de prevenció, se ha de diferenciar els cercles dels comandaments dels cercles dels treballadors/es. En tots els casos, donant suport al dinamitzador/a del cercle (el/la tècnica de prevenció del Servei de Prevenció) sempre s'aconsella la participació d'un mem-

bre del GT. Les múltiples experiències ens diuen que globalment parlant els cercles aporten aspectes positius, però hi ha assessors/es nostres que no son molt partidaris d'aquestes tècniques arran de la seva pròpia experiència.

- Podem proposar en un moment determinat que s'apliquin les accions o mesures preventives consensuades encara que no estigui fet tot la anàlisi dels factors de risc. És una manera de visualitzar la tasca del GT i la idoneïtat de l'avaluació psicosocial per millorar les condicions de treball.

Cal recordar que aquestes accions o mesures s'han d'aprovar en el CSS. En nombrosos Ajun-

taments o empreses pot ser un tràmit formal degut a que la corporació té assumit la finalitat preventiva i el compromís prèviament adquirit de la seva aplicació, ja sigui per què hi ha una partida econòmica assignada ja per la coincidència dels membres del GT que en bona part son també els membres del CSS.

- Per últim, en el marc dels successius CSS hem de fer seguiment de l'aplicació i idoneïtat de les accions i mesures preventives acordades.

QUE CAL FER (imprescindible)

- Sol·licitar per escrit (de forma específica o que consti en acta del CSS) la realització de l'avaluació de riscos psicosocials.
- Aconseguir el compromís de l'Ajuntament o empresa per realitzar-la, acordant la finalitat preventiva i l'aplicació d'accions o mesures preventives a resultes d'aquest esdeveniment.
- Consensuar el mètode, garantint la participació activa dels DP mitjançant la creació d'un grup de treball o similar.
- Per tal de trobar les accions o mesures més adients, esdevé necessari buscar les complicitats dels afiliats/des i dels companys de viatge per tal d'obtenir la millor informació que permeti la finalitat anteriorment descrita i poder aportar al GT les propostes d'actuacions més oportunes. Entre altres formes, creiem aconsellable fer-ho de les següents maneres:
 - a) En la mesura del possible, abans d'iniciar l'avaluació, fer un treball previ consistent en recopilar dels companys/es tota mena d'informació de les seves condicions de treball, des de problemes i dificultats fins a possibles millores. És més important del que a simple vista sembla, evitarà "quedar-nos en blanc" quan s'ha de proposar accions o mesures.
 - b) En la mesura del possible, designar com a persones del GT aquells/es DP que tinguin

un bon coneixement de l'organització (ajuntament o empresa).

Aquest aspecte ens permet anar al GT "amb la feina feta", recollir les inquietuds i les propostes dels nostres companys/es, proposar aquelles accions o mesures que pensem son les més idònies i en certa manera agilitzar les reunions del GT.

- Acordar una temporització de la pròpia avaluació i especialment de les reunions del GT (calendari) per tal de que el procés no s'allargui en excés i dilueixi l'eficàcia de l'avaluació.
- Estudiar la possibilitat d'aplicar el mètode d'una manera àgil i flexible, sempre i quant aquesta forma d'actuar no vulneri, invalidi o desvirtui el mètode.
- És essencial, informarà la plantilla del desenvolupament de l'avaluació: des de la fase prèvia o inicial (què son els riscos psicosocials?, com la farem a l'Ajuntament o empresa?) fins a l'informe de resultats (inicial i posteriorment el final) i les mesures consensuades (Planificació Preventiva)... fonamentalment, per part del GT, però també de forma complementaria per part nostra.
- Implicar a la plantilla des de l'inici del procés: des de la informació abans esmentada fins a mecanismes de participació (feedback), entre altres els cercles de prevenció.

- Seguiment de les accions o mesures acordades (planificació preventiva: mesura, data, responsable i pressupost econòmic) inicialment en el GT i posteriorment aprovades en el CSS.
- L'incompliment de la planificació preventiva, és a dir, la no execució de les accions o mesures preventives per part de l'Ajuntament o de l'empresa comportarà les mateixes actuacions per part dels DP que qualsevol incompliment en PRL: pressió i negociació, denúncia a inspecció de treball...
- Per últim, si el mètode escollit ha sigut el CoPsoQ, col·laborar amb les persones designades per dur a terme els plans i mesures d'igualtat mitjançant el document específic que el mètode genera per tal d'aportar-les com a font d'informació en la fase de diagnòstic o d'anàlisi de la realitat de l'empresa i/o en la fase de seguiment o d'avaluació dels plans i mesures d'igualtat.