

MANUAL DO MÉTODO COPSOQGal21 (Versión 2)

**Para a Avaliación e a prevención de riscos
psicosociais en empresas con 25 ou máis
traballadores/as**

VERSIÓN MEDIA

Coordinación

Juan Mariñas Liste. Servizo de Prevención de Riscos. USC

Grupo de Trabajo

M^a Carmen Pardiñas Añón. Servizo de Vixilancia da Saúde. USC

María Isabel García del Río. Servizo de Prevención de Riscos. USC

Juan Oreiro Formoso. Servizo de Prevención de Riscos. USC

Neus Moreno Saenz. Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS

Clara Lloréns Serrano. Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS

Salvador Moncada Lluís. Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS

Revisión Lingüística

Manuel Núñez Singala. Servizo de Normalización Lingüística. USC

Xusto A. Rodríguez Río. Servizo de Normalización Lingüística. USC

Edición

Servizo de Prevención de Riscos
Universidade de Santiago de Compostela



Esta obra atópase baixo unha licenza Creative Commons BY-NC-SA 3.0.
Calquera forma de reprodución, distribución, comunicación pública ou transformación desta obra non incluída na licenza Creative Commons BY-NC-SA 3.0 só pode ser realizada coa autorización expresa dos titulares, agás excepción prevista pola lei.

Pode acceder Vd. ao texto completo da licenza premendo nesta ligazón:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/legalcode.gl>

ÍNDICE

- 1 **Licenza de uso**
 - 1.1 Condicións de utilización
 - 1.1.1 Finalidade preventiva
 - 1.1.2 Participación
 - 1.1.3 Anonimato e confidencialidade
 - 1.1.4 Non modificación
 - 1.1.5 Acordo de implementación do método

- 2 **Características e bases metodolóxicas**
 - 2.1 Principais características do Método
 - 2.1.1 Un instrumento internacional de prestixio
 - 2.1.2 Un proceso de intervención participativo que garante o protagonismo dos axentes sociais
 - 2.1.3 Incorpora coñecemento e metodoloxía científicos
 - 2.1.4 Facilita a acción sobre a orixe dos riscos
 - 2.1.5 Aplicable a todas as empresas
 - 2.1.6 Incorpora os requisitos legais
 - 2.2 Marco conceptual
 - 2.2.1 Factores psicosociais, organización do traballo, estres e saúde
 - 2.2.2 Desigualdades sociais na exposición a factores de riscos psicosociais
 - 2.2.3 As dimensións psicosociais
 - 2.2.4 Dimensións de saúde, estres e satisfacción
 - 2.2.5 Avaliar para prever

- 3 **Acordar a utilización do método**
 - 3.1 Presentar o método
 - 3.2 Asinar o acordo para a súa implementación
 - 3.2.1 Establecer o ámbito da avaliación
 - 3.2.2 Decidir se se incorpora a información adicional para os plans e medidas de igualdade
 - 3.2.3 Acordar o Grupo de Traballo COPSOQGal21. Funcións e composición
 - 3.3 Constituír o Grupo de Traballo

- 4 **Preparar e realizar o traballo de campo**
 - 4.1 Adaptar o cuestionario
 - 4.1.1 Criterios xerais para a adaptación do cuestionario
 - 4.1.2 Preguntas que poden suprimirse
 - 4.1.3 Preguntas cuxas opcións de resposta poden ser modificadas
 - 4.1.4 Preguntas cuxas opcións de resposta deben crearse. Postos e departamentos
 - 4.1.5 Unidades de análises
 - 4.2 Diseñar a distribución, resposta e recollida do cuestionario e a sensibilización do persoal
 - 4.2.1 Deseño de mecanismos de distribución, resposta e recollida do cuestionario
 - 4.2.2 Deseño do proceso de información ao persoal
 - 4.3 Poñer en marcha o traballo de campo
 - 4.3.1 Xerar o cuestionario
 - 4.3.2 Informar ao persoal
 - 4.3.3 Distribuír, responder e recoller o cuestionario

5 Interpretar os resultados e acordar medidas preventivas

- 5.1 Informatizar os datos e xerar o Informe Preliminar
 - 5.1.1 Informatizar os datos dos cuestionarios
 - 5.1.2 Xerar o Informe Preliminar
- 5.2 Concretar a exposición, a súa orixe e as medidas preventivas
 - 5.2.1 Caracterizar a exposición e a súa posible orixe
 - 5.2.2 Determinar a orixe e as medidas preventivas
 - 5.2.3 Medidas preventivas fronte aos riscos psicosociais
- 5.3 Informar ao persoal

6 Implementar as medidas preventivas

- 6.1 Planificar as medidas preventivas
 - 6.1.1 Obxectivos
 - 6.1.2 Medidas preventivas
 - 6.1.3 Ámbito de aplicación
 - 6.1.4 Priorizar as medidas de prevención. Criterios
 - 6.1.5 Concretar os recursos necesarios
 - 6.1.6 Identificar os indicadores e mecanismos para o seguimento das medidas preventivas
 - 6.1.7 Concretar o calendario anual das medidas preventivas
- 6.2 Informar ao persoal
- 6.3 Implementar, seguir e avaliar as medidas preventivas

Anexos

- I Cuestionario para consulta
- II Cadro resumo de definicións, preguntas e orixe das exposición a riscos psicosociais
- III Cadro resumo de características sociodemográficas e condicións de traballo
- IV Cadro resumo de dimensións e preguntas de saúde e satisfacción
- V Acordo tipo para a utilización do método COPSQQGal21
- VI Resumo da información que se debe introducir na aplicación informática
- VII Información previa necesaria para adaptar o cuestionario
- VIII Exemplo de agrupación de postos de traballo e departamentos
- IX Informar ao persoal na fase de traballo de campo
- X Descrición do contido do Informe Preliminar
- XI Exemplo de matriz exposición, orixe e medidas preventivas
- XII Intervención preventiva ante os riscos psicosociais
- XIII Círculos de prevención
- XIV Informar ao persoal na fase de resultados e medidas preventivas

- XV Exemplo de matriz para planificación da actividade preventiva
- XVI Resumo do proceso de intervención



1. LICENZA DE USO

O COPSOPGal21 é unha ferramenta para a avaliación e prevención dos riscos psicosociais no traballo. É a adaptación ao galego do método CoPsoQ-istas21, que á súa vez é unha adaptación para o Estado Español do Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Os autores e propietarios autorizan o seu uso, de forma gratuíta, nas condicións establecidas neste manual do método e, especialmente, nas que se describen a continuación. O incumprimento destas condicións suporía quebrantar a licenza de uso do método.

1.1 CONDICIÓN DE UTILIZACIÓN

Nas empresas con 25 ou máis traballadores/as utilizarase a versión media do método, garantindo as seguintes condicións:

1.1.1 Finalidade preventiva

O COPSOPGal21 é un instrumento de avaliación orientado á prevención. Identifica e localiza os riscos psicosociais e facilita o deseño e implementación de medidas preventivas.

Os resultados da aplicación do COPSOPGal21 deben ser considerados como oportunidades para a identificación de aspectos a mellorar da organización do traballo. A avaliación de riscos é un paso previo para chegar a unha prevención racional e efectiva.

O método COPSOPGal21 debe usarse para previr en orixe: eliminar ou diminuír os riscos psicosociais e avanzar nunha organización do traballo máis saudable.

1.1.2. Participación

A prevención é un proceso social e técnico. A participación dos representantes da dirección e dos traballadores/ras (delegados/as de prevención), co asesoramento de técnicos/as de prevención, é de crucial importancia na utilización do método COPSOPGal21.

A participación é unha necesidade metodolóxica, os axentes sociais teñen unha parte do coñecemento derivado da experiencia que non é substituíble e que é complementario ao técnico. É un requirimento operativo, é necesaria a implicación activa dos diferentes axentes se se pretende unha prevención eficaz. É un imperativo legal, a participación en materia de prevención é un dereito contemplado na lei.

A participación supón, en primeiro lugar, que exista acordo entre os representantes da dirección da empresa e dos traballadores/ras sobre a utilización do método COPSOPGal21. En segundo lugar, que a representación dos traballadores/ras e da dirección da empresa participen en todas as fases do proceso de intervención a través da creación dun Grupo de Traballo. Este é o encargado operativo de liderar, concretar e acordar as diferentes fases do proceso co asesoramento técnico do Servizo de Prevención.

A participación dos traballadores/as é unha condición imprescindible na utilización do método COPSOQGal21, que se basea nun cuestionario individual e de resposta voluntaria e que debe ser contestado pola totalidade dos traballadores/as.

O método COPSOQGal21, como instrumento de avaliación e prevención, debe utilizarse co acordo entre os representantes da dirección da empresa e dos traballadores/ras e co compromiso explícito de que o conxunto do proceso se realizará coas características de participación establecidas no manual.

1.1.3. Anonimato e confidencialidade

A participación dos traballadores/ras a través da resposta ao cuestionario será anónima, garantírase a confidencialidade dos datos e nos resultados dos círculos de prevención garantirse o anonimato.

Todos os datos e informacións deben ser tratados por persoas (da empresa ou alleas) que asuman e cumpran rigorosamente con todos e cada un dos preceptos legais e éticos de protección da intimidade e dos datos e informacións persoais.

O método COPSOQGal21 debe usarse garantindo o anonimato e a confidencialidade dos datos.

1.1.4. Non modificación

Algunhas preguntas do cuestionario deben ser revisadas e adaptadas á realidade específica da empresa na que vai ser usado, tendo en conta os obxectivos de prevención e a garantía de anonimato. Estas modificacións deberán ser acordadas entre os representantes da dirección e dos traballadores/ras, co asesoramento dos técnicos/cas de prevención.

Non pode modificarse nin suprimirse calquera outra pregunta non incluída nas táboas de preguntas a modificar ou suprimir que aparecen no epígrafe do manual “adaptar o cuestionario”. Tampouco se poden engadir preguntas, o cuestionario inclúe todas as necesarias para identificar e medir os riscos psicosociais. Ademais, a introdución de preguntas tería graves consecuencias no proceso de informatización e análise dos datos.

O cuestionario do método COPSOQGal21 non pode modificarse, agás nas preguntas e formas descritas no epígrafe do manual “adaptar o cuestionario”.

1.1.5. Acordo de implementación do método

Como garantía de cumprimento das condicións de utilización do método COPSOQGal21 ata aquí expostas (finalidade preventiva, participación, anonimato, confidencialidade e non modificación), no Comité de Seguridade e Saúde (nas empresas de menos de 50 traballadores/ras mediante acordo entre a representación da empresa e os delegados/as de prevención) acordaranse e plasmaranse nun documento as cláusulas relativas a cada un destes aspectos. Este documento farase público ao conxunto do persoal.

O incumprimento destas cláusulas de uso do método comportará responsabilidades legais, tanto na vía administrativa como na xudicial



2. CARACTERÍSTICAS E BASES METODOLÓXICAS

2.1. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO MÉTODO

2.1.1. Un instrumento internacional de prestixio

O método COPSOQ é un instrumento internacional para a investigación, a avaliación e a prevención dos riscos psicosociais que ten a súa orixe en Dinamarca. A primeira versión foi realizada por un grupo de investigadores do National Research Centre for the Working Environment no ano 2000^{1 2}.

A metodoloxía COPSOQ (da que COPSOQ-Istas21 para España, PSQ CAT21- COPSOQ para Cataluña e COPSOQGal21 para Galicia forman parte) adquiriu unha importante dimensión internacional, sendo un dos instrumentos de medida de riscos psicosociais máis utilizados en avaliacións de riscos e investigación. Dispoñible en máis de 25 linguas, pode atoparse en máis de 140 publicacións en revistas científicas indexadas en Medline (*PubMed*), e é citado como un método de referencia en documentos de institucións internacionais como a Organización Mundial da Saúde³, mostrado como exemplo de boa práctica pola Axencia Europea para a Seguridade e a Saúde no Traballo⁴ e o *Institute of Work, Health and Organisations*⁵, e utilizado en investigacións da Fundación Europea para a Mellora das Condicións de Vida e de Traballo⁶.

Actualmente, o seu desenvolvemento xestiónase de forma cooperativa baixo os principios de investigación orientada á acción pola COPSOQ International Network^{7 8} (<http://www.copsoq-network.org>), colaboración que facilita e garante a súa actualización e adaptación aos cambios no mundo do traballo e ao avance do coñecemento científico de forma regular e rigorosa.

2.1.2. Un proceso de intervención participativo que garante o protagonismo dos axentes sociais

A prevención non pode ter éxito sen a participación dos axentes sociais na empresa^{9 10 11}. A participación non é soamente un dereito protexido polas leis, senón un requisito técnico e metodolóxico imprescindible para unha avaliación de riscos de calidade na que sustentar as medidas preventivas. O coñecemento científico e técnico e o fundamentado na experiencia son complementarios e necesarios no proceso de intervención preventiva. Sen participación, obteríase información parcial e sesgada que se interpretaría deficientemente, o diagnóstico dos problemas sería erróneo e as propostas preventivas inadecuadas ou irrealizables. Pola contra, a participación dos axentes sociais, representantes dos traballadores/as e directivos/as, permite enriquecer o coñecemento e facilita a toma das decisións preventivas máis acertadas e aceptadas¹², constituíndo un elemento de indiscutible importancia para a eficacia e a posibilidade de propostas preventivas¹³.

A metodoloxía COPSOQGal21 fundaméntase nun proceso de intervención participativo formalizado e pautado paso a paso, baseado na lóxica preventiva, a investigación e a normativa de prevención de riscos laborais e na experiencia de acción nas empresas. Todas as fases do proceso preventivo están procedementadas, desde o acordo para utilizar o método, pasando pola fase de obtención da información, ata o acordo das medidas preventivas en orixe. A pesar da formalización das devanditas pautas, na realidade concreta da empresa a súa implementación é deseñada e executada por un grupo de traballo integrado por representantes da dirección da empresa e dos traballadores/as co asesoramento dos técnicos/as de prevención. Desta maneira garántese a participación dos axentes sociais, que se considera imprescindible. O grupo de traballo é o verdadeiro motor de todo o proceso de prevención, desde a preparación do traballo de campo e a interpretación dos seus resultados ata a proposta e implementación das medidas

⁹ COPSOQGal21. Instrumento de dominio público. Prohibido o seu uso comercial e calquera modificación non autorizada.

preventivas. Do bo funcionamento do traballo deste grupo depende en moi boa medida o éxito de todo o proceso.

COPSOQGal21 incorpora tamén a participación activa do conxunto dos traballadores/as a distintos niveis. Por unha banda, é imprescindible a súa implicación na resposta do cuestionario para que a información recollida sexa exhaustiva e veraz. Por outra, cando o grupo de traballo o considera necesario, propónse a súa participación na proposta de medidas preventivas ou na concreción destas nos distintos postos de traballo a través dos *Círculos de Prevención*, que representan unha ferramenta eficaz e de enorme potencialidade¹⁴.

2.1.3. Incorpora coñecemento e metodoloxía científica

O coñecemento científico permite identificar as características da organización do traballo que afectan a saúde e como proceder para podelas identificar, localizar, medir, valorar e controlar, reducir ou eliminar no ambiente de traballo.

A *Teoría Xeral do Estres* en relación co ambiente de traballo, que se desenvolve máis adiante, constitúe o marco teórico do COPSOQGal21 e define as exposicións psicosociais que deben ser avaliadas nas empresas xa que existe sobre elas evidencia científica suficiente acerca da súa relación coa saúde. De feito, as 20 dimensións psicosociais da versión media de COPSOQGal21 correspóndense coas dimensións máis aceptadas internacionalmente, utilizadas na maioría de enquisas que, como as de condicións de traballo, pretenden medir exposicións psicosociais no traballo en Europa .

2.1.3.1. Incorpora un cuestionario estandarizado válido e fiable

O uso de cuestionarios estandarizados é imprescindible para a avaliación de riscos psicosociais e constitúe un elemento esencial en practicamente todos os países. As entrevistas individuais realizadas nas empresas poden ser de gran utilidade en proxectos de investigación, pero non son apropiadas para a avaliación de riscos. As entrevistas non permiten comprobar a súa validez ou fiabilidade, producen resultados difíciles de contrastar e interpretar e, xeralmente, non presentan suficientes garantías de protección da confidencialidade, co que non xeran a confianza suficiente entre os axentes sociais. Ademais, requiren do uso intensivo de recursos moi especializados, escasos e caros, que non son asumibles na práctica para unha gran maioría de empresas. Por estas razóns, non representan unha opción válida ou realista para a avaliación de riscos e as institucións líderes internacionalmente en saúde laboral centráronse no desenvolvemento de cuestionarios estandarizados como a única estratexia válida e operativa para que a avaliación de riscos psicosociais poida ser unha realidade en todas as empresas.

A partir da versión orixinal en lingua danesa, o proceso de adaptación, validación e establecemento dos valores de referencia das sucesivas versións do CoPsoQ-istas21 seguiu a metodoloxía internacionalmente aceptada, e os seus resultados foron publicados en revistas científicas^{15 16 17}.

A versión 2 do cuestionario de CoPsoQ-istas21, versión orixinal do COPSOQGal21, consta de 109 preguntas curtas (a maioría de “tipo Likert”) sobre as condicións de emprego e traballo (25 preguntas), a exposición a factores psicosociais (69 preguntas) e a saúde e benestar persoal (15 preguntas). No Anexo I achégase un cuestionario para consulta, no Anexo II unha táboa na que se recollen as preguntas asociadas a cada unha das dimensións de exposición psicosocial, no Anexo III unha táboa cos indicadores de condicións de traballo e no Anexo IV unha táboa coas dimensións de saúde.

2.1.3.2. Utiliza o método epidemiolóxico

Outro dos aspectos crave da utilidade dos cuestionarios estandarizados para a avaliación de riscos é o emprego do método epidemiolóxico como estratexia de análise, mediante a definición de unidades de análises con sentido preventivo e comparación das medidas obtidas cos seus equivalentes poboacionais para facer posible o paso da medida á valoración. COPSOQGal21 permite definir ata sete unidades de análises, o que supón que os resultados poden presentarse para cada unha delas. Inclúen os eixos centrais de desigualdade e interacción entre a organización e as condicións de traballo e as características sociodemográficas dos traballadores/as, como o posto de traballo ocupado, o sexo ou o departamento. Fornece indicadores de comparación directa entre estas medidas e os seus correspondentes valores de referencia poboacionais.

2.1.3.3. Incorpora valores de referencia

O establecemento de valores de referencia é a base máis racional e factible para a determinación de niveis de acción nas empresas dada a imposibilidade de establecer *niveis límite* para as exposicións psicosociais como os que se utilizan para exposicións a contaminantes (como os TLV)¹⁸.

Os valores de referencia dunha determinada dimensión (por exemplo, *influencia*) son as puntuacións desta dimensión que distribúen a poboación de referencia en tres partes de igual número de individuos (“terciles”), e foron obtidos a partir dunha enquisa representativa da poboación asalariada en España (N=5.100) realizada por ISTAS en 2010 . Esta mostra representativa da poboación asalariada en España é a *poboación de referencia*.

Os terciles foron etiquetados como *verde* (inclúe as puntuacións máis favorables para a saúde), *amarelo* (inclúe as puntuacións intermedias) e *vermello* (inclúe as puntuacións máis desfavorable para saúde). Entre a poboación asalariada en España estas puntuacións non se distribúen de forma homoxénea, e nalgún caso a concentración de individuos nunha mesma puntuación debuxa distribucións pouco conformes a unha distribución teórica en terciles. Por ese motivo, COPSOQGal21 traballa con distribucións e non valores puntuais de referencia.

2.1.3.4. Triangula os resultados a través da participación

A triangulación é unha poderosa técnica que facilita a validación de datos a través da verificación cruzada de máis de dúas fontes¹⁹. No caso de COPSOQGal21, a combinación das visións de representantes da dirección, dos traballadores/as e de técnicos/as de prevención facilita a comprensión da información cuantitativa producida a través da análise estandarizada, que se interpreta tendo en conta a forma e as circunstancias específicas do como e cando se obtivo, e tendo en conta o coñecemento derivado da experiencia dos axentes sociais na empresa, constituíndo un eficaz complemento aos criterios de fiabilidade e validez e aumentando a credibilidade e a confianza nos resultados.

2.1.4. Facilita a acción sobre a orixe dos riscos

Actuar sobre a orixe dos riscos é un requirimento legal e un requisito técnico para a eficacia da prevención. A lei antepón claramente a acción preventiva sobre a orixe dos riscos a outro tipo de accións, e demostrouse que as accións máis efectivas son as que se dirixen a introducir cambios na orixe das exposicións psicosociais²⁰ ou, o que é o mesmo, na organización do traballo^{21 22 23} e os seus aspectos máis concretos nas empresas, como as prácticas de xestión laboral. En consecuencia, o proceso de avaliación de riscos de COPSOQGal21 facilita a identificación da orixe das exposicións para acordar medidas preventivas que cambien as condicións de traballo nocivas, máis aló da súa identificación, localización e medida.

2.1.5. Aplicable a todas as empresas

COPSOQGal21 foi deseñado para ser aplicable á realidade da empresa e da prevención de riscos laborais. Está concibido para avaliar calquera tipo de emprego, en calquera sector de actividade económica, e pode ser utilizado para avaliar todos os postos de traballo dunha mesma organización, xa sexa empresa privada ou administración pública. Baseado en teoría científica e diálogo social, require a súa adaptación á empresa e facilita instrumentos para iso (manuais, criterios de valoración, aplicación informática e sitio web) que conteñen materiais prácticos moi diversos.

COPSOQGal21 é ademais un método de dominio público e uso gratuíto, froito da investigación e cooperación internacional, actualizado regularmente, que conta con instrucións de uso normativo na Nota Técnica de Prevención 703 do INSHT ²⁴.

2.1.6. Incorpora os requisitos legais

O método COPSOQGal21, tanto no que se refire ao contido científico como ao proceso de intervención, cumpre cos requisitos legais de avaliación de riscos e planificación da actividade preventiva. Estes requisitos están regulados na Lei 31/1995 de prevención de riscos laborais (en adiante LPRL) e no Real Decreto 39/1997 do Regulamento dos servizos de prevención (en adiante RSP).

As características do método desenvolvidas ata agora supoñen o cumprimento dos principais requirimentos legais:

Garante a participación dos axentes sociais

O proceso de intervención garante a participación dos axentes sociais na empresa segundo o recollido nos artigos 14.1, 18.2, 33, 34.1, 36.1.c, 36.2.f e 36.4.4 da LPRL e nos artigos 1.2, 3.2 e 5.1 do RSP.

Incorpora o coñecemento e a metodoloxía científica

- Incorpora o coñecemento científico existente (artigo 5.1 do RSP)
- Avalía condicións de traballo (artigo 4.7 da LPRL e 4.1 do RSP)
- Ofrece criterios obxectivos de valoración do risco (artigo 5.1. do RSP)
- Localiza a exposición (artigo 4.1. do RSP)
- Identifica¹ e valora o risco, dando cabida á información recibida polos traballadores/as (artigo 5.1 do RSP)
- Permite estimar a magnitude dos riscos (artigo 3.1 e 8 do RSP)
- Permite proporcionar confianza baseada na triangulación de resultados, así como na validez e fiabilidade da ferramenta de identificación e medida (artigo 5.2. do RSP)

Facilita a intervención en orixe, a súa planificación e seguimento

- Prioriza a intervención en orixe (artigo 15 da LPRL)

¹ En psicosocioloxía en xeral e na metodoloxía COPSOQGal21 en particular, a *identificación de riscos* á que se refire a Lei de Prevención de Riscos Laborais está claramente incluída na avaliación de riscos, que conxuntamente coa planificación da actividade preventiva constitúen os dous momentos clave do proceso de prevención.

- O conxunto do proceso realízase cunha finalidade preventiva (artigo 2.b da LPRL e artigo 2.2, 2.3, 3.1 e 8 do RSP)
- Facilita a planificación da actividade preventiva (artigo 2.b. da LPRL e 9 do RSP)

Facilita a elaboración da documentación

- Facilita a elaboración dos documentos de avaliación de riscos e planificación da actividade preventiva (artigo 21.1 da LPRL e 7 do RSP)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Factores psicosociais, organización do traballo, estres e saúde

En prevención de riscos laborais denominamos *factores psicosociais* a aqueles factores de risco para a saúde que se orixinan na organización do traballo e que xeran respostas de tipo fisiolóxico (reaccións neuroendocrinas), emocional (sentimentos de ansiedade, depresión, alienación e apatía), cognitivo (restrición da percepción, da habilidade para a concentración, a creatividade ou a toma de decisións,) e conductual (abuso de alcol, tabaco e drogas, violencia e asunción de riscos innecesarios) que son coñecidas popularmente como “estres” e que poden ser precursoras de enfermidade en certas circunstancias de intensidade, frecuencia e duración²⁵.

Os seus mecanismos de acción teñen que ver co desenvolvemento da autoestima e a autoeficacia, xa que a actividade laboral promove ou dificulta que as persoas exerzan as súas habilidades, experimenten control e interaccionen coas demais para realizar ben as súas tarefas, facilitando ou dificultando a satisfacción das súas necesidades de benestar²⁶.

Figura 1. Organización do traballo, factores psicosociais e saúde.



Como se observa na figura 1, en termos de prevención de riscos laborais os factores psicosociais representan a *exposición* (o que haberá que identificar, localizar e medir na avaliación de riscos), a organización do traballo a *orixe* desta (sobre o que haberá que actuar para eliminar,

reducir ou controlar estas exposicións) e o estres o precursor ou antecesor do *efecto* (enfermidade ou trastorno de saúde) que se pretende e debe evitar.

A exposición laboral a factores psicosociais identificouse como unha das causas máis relevantes de absentismo laboral por motivos de saúde^{27 28 29 30 31} e relacionouse moi especialmente con problemas de saúde altamente prevalentes como as enfermidades cardiovasculares^{32 33 34 35}, os trastornos da saúde mental^{36 37 38 39} e músculo-esqueléticos^{40 41}. A combinación dunhas altas esixencias cun baixo nivel de control sobre o traballo (*alta tensión* na literatura científica) ou con poucas compensacións dobran o risco de morte por enfermidade cardiovascular, enfermidades que constitúen a principal causa de morte no noso país e para as que se estimou que, polo menos, 652 novos casos (incidentes) en 2006 foron de orixe laboral⁴². No seu conxunto, entre o 25 e o 40% dos casos de enfermidade cardiovascular poderían ser evitados mediante a eliminación da exposición laboral á alta tensión, descompensación entre esforzo e compensacións, traballo sedentario e traballo a quendas⁴³.

Tamén se relacionaron con outros moitos trastornos de saúde (como diversas alteracións de base inmunitaria, gastrointestinais, dermatolóxicas e endocrinolóxicas^{44 45}) e con algunhas condutas relacionadas coa saúde, como o hábito de fumar, o consumo de alcol e drogas e o sedentarismo^{46 47 48}.

Desde os traballos de Canon e Seyle publicados 80 anos atrás, formuláronse diversos modelos explicativos da relación entre os factores psicosociais, o estres e a saúde^{49 50} entre os que destacan os coñecidos como *Demanda – Control – Apoio Social*^{51 52 53 54} e *Desequilibrio Esfuerzo – Compensacións*^{55 56}, aínda que tamén foron notables as achegas do *Modelo Sociotécnico*^{57 58} e o *Modelo Vitamínico*^{59 60}. Estes modelos, distintos pero conceptualmente próximos e complementarios, permiten identificar as características da organización do traballo que afectan á saúde, o que se coñece como *Teoría Xeral de Estres*: Estas características agruparíanse en:

- *As esixencias psicolóxicas* do traballo nas súas diversas vertentes: cuantitativa, de intensidade, cognitivas e emocionais^{61 62 63 64 65}.
- Os conflitos orixinados na necesidade de compaxinar tarefas e tempos laborais, familiares e sociais^{66 67 68 69}.
- *O control sobre o traballo*, na terminoloxía empregada por Karasek ou, en xeral, as oportunidades que o traballo ofrece para que sexa activo, con sentido e que contribúa a desenvolver habilidades^{70 71}.
- *O apoio social* (dos compañeiros/as e dos superiores/as)⁷², a calidade de liderado⁷³ e algúns outros aspectos das relacións entre persoas que implica o traballo (previsibilidade⁷⁴, roles⁷⁵...).
- *As compensacións* derivadas do traballo.
- *A inseguridade* sobre o emprego e condicións de traballo fundamentais^{76 77 78}.

Na última década, algúns estudos achegaron evidencias da relación entre a confianza e a *xustiza organizacional* coa saúde e o benestar^{79 80 81 82 83 84} e por iso foron incorporadas á versión 2 de COPSQ, dimensións que constitúen o núcleo da teoría do “capital social” aplicada á empresa^{85 86 87}. Un alto nivel de xustiza organizacional relacionouse con maiores niveis de saúde mental e con menores niveis de absentismo laboral^{88 89}.

Estes son os grandes grupos de factores de riscos psicosociais que hai que incluír nas avaliacións de risco nas empresas, grandes grupos que poden desagregarse en unidades máis pequenas e de menor complexidade conceptual para que resulten máis abordables polas empresas, o que facilita a procura de alternativas organizativas e a implementación de intervencións preventivas. Esta é a orientación do COPSQ e do COPSQGal21.

2.2.2. Desigualdades sociais na exposición a factores de riscos psicosociais

Como ocorre noutros ámbitos, os factores de riscos psicosociais caracterízanse pola desigualdade na exposición, principalmente en base á clase social e ao xénero, téndose documentado profusamente que os traballadores/as que realizan tarefas de execución teñen exposicións psicosociais máis desfavorables para a saúde que quen realizan tarefas de deseño ou de planificación, e as mulleres peores condicións que as dos seus compañeiros homes da mesma clase social^{90 91 92 93}. As principais desigualdades nas empresas exprésanse atendendo ás exposicións psicosociais por posto de traballo e sexo.

Por posto de traballo

A ocupación resume as principais características que definen unha clase social, e asóciase a unha posición xerárquica e a un tipo de tarefa. Na práctica, as estratexias empresariais de xestión do traballo (chámanlles de diversa maneira: de persoal ou de recursos humanos) son distintas segundo o posto de traballo, co que tamén o será a exposición aos factores de risco psicosocial. Por exemplo, a maior parte de postos de traballo que implican tarefas de execución, supoñen realizar tarefas de ciclo curto, moitas veces sen sentido, que ademais están estandarizadas, totalmente pautadas. Iso supón, por unha banda, a inexistencia de poder de decisión dos traballadores/as neses postos en relación con como realizan esas tarefas e, por outra, a imposibilidade de aplicar os seus coñecementos, é dicir: a exposición á falta de influencia e posibilidades de desenvolvemento. Por poñer un exemplo, os estudos mostran que a incidencia do infarto de miocardio dóbrase entre os traballadores/as ocupados nos postos de traballo nos que se realizan tarefas de execución estandarizadas.

Desigualdade de xénero

Mulleres e homes ocupan posicións desiguais no mercado laboral. Indicador diso son os postos que uns e outras ocupan e dos que están ausentes. Hai postos nos que as mulleres teñen o acceso case vetado (postos de dirección) e outros nos que maioritariamente hai mulleres (enfermería). En canto á relación laboral, as mulleres son contratadas menos frecuentemente que os homes a través de contratos fixos, e as mulleres son contratadas máis que os homes a tempo parcial contra a súa vontade. Estas condicións de traballo van condicionar a exposición aos factores psicosociais. Por exemplo, se as mulleres son contratadas nos postos de execución estarán máis expostas á falta de autonomía e á falta de posibilidades de desenvolvemento que os homes. Todo iso implica que a exposición entre homes e mulleres pode ser desigual na empresa na que traballamos.

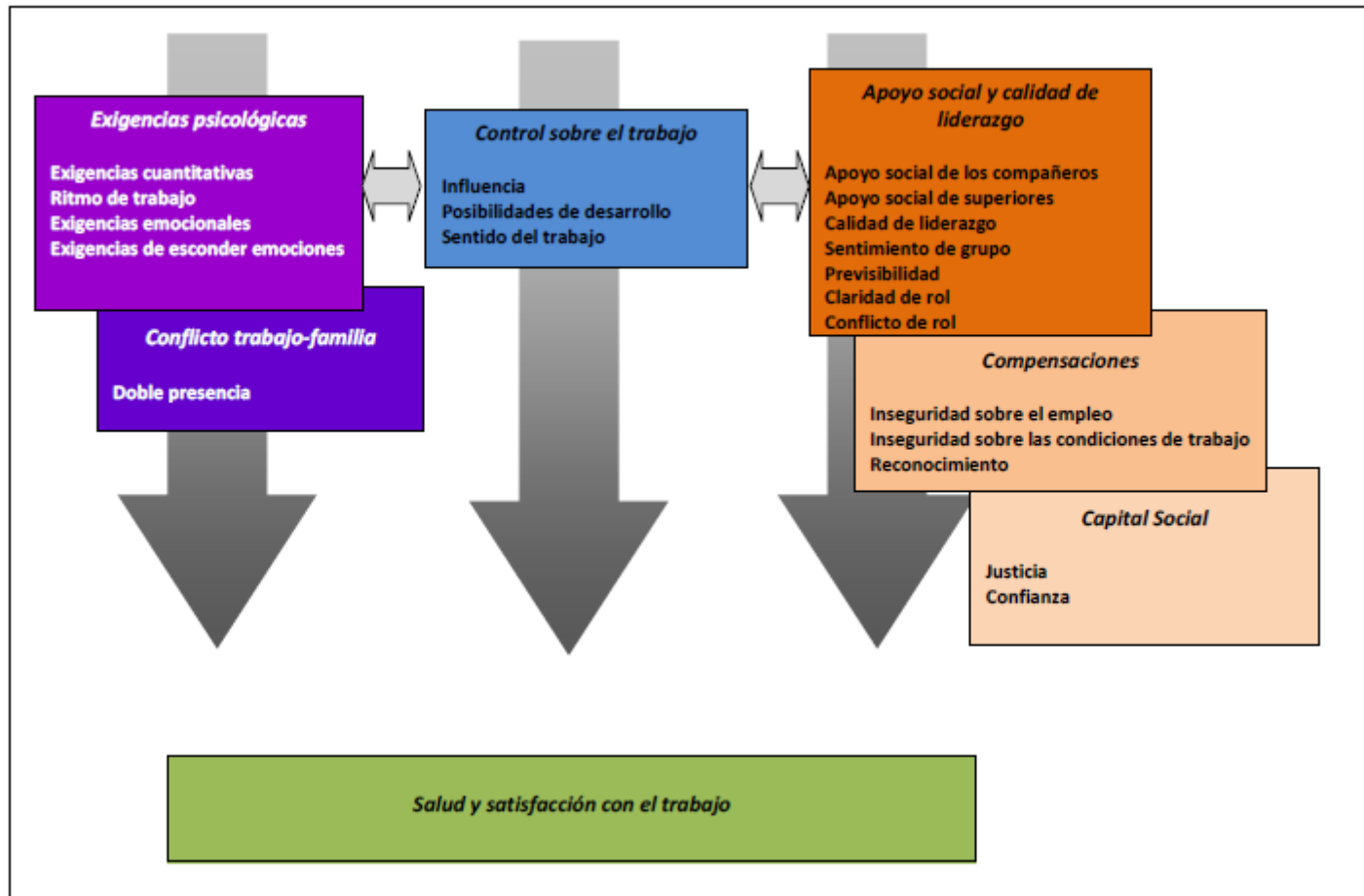
2.2.3. As dimensións psicosociais

A continuación desenvólvense as distintas dimensións de risco psicosocial incluídas no método COPSOQGal21. Aínda que todas e cada unha delas constitúen unha entidade conceptualmente diferenciada e operativamente medible, no seu conxunto forman parte do mesmo constructo psicosocial e son interdependientes en distinta medida e en función das moi diversas realidades da organización e das condicións de traballo; polo que as vinte dimensións preséntanse unha por unha pero integradas nos grandes grupos mencionados anteriormente: esixencias psicolóxicas, conflito traballo-familia, control sobre o traballo, apoio social e calidade de liderado, compensacións e capital social. Resúmense na táboa seguinte.

| Grandes grupos | Dimensións psicosociais |
|-------------------------------------|--|
| Esixencias psicolóxicas no traballo | Esixencias cuantitativas Ritmo de traballo Esixencias emocionais Esixencia de esconder emocións |
| Conflito traballo-familia | Dobre presenza |
| Control sobre o traballo | Influencia Posibilidades de desenvolvemento Sentido do traballo |
| Apoio social e calidade de liderado | Apoio social dos compañeiros/as Apoio social dos superiores/as Calidade de liderado Sentimento de grupo Previsibilidade Claridade de rol Conflito de rol |
| Compensacións do traballo | Recoñecemento Inseguridade sobre o emprego Inseguridade sobre as condicións de traballo |
| Capital social | Xustiza Confianza vertical |

Na figura 2, sintetízanse as principais relacións que estas dimensións teñen entre elas no marco da saúde laboral. Aínda que cada unha das dimensións poida ter unha relación directa e independente coa saúde e coa satisfacción no traballo, preténdese ilustrar os eixos máis importantes de posibles interaccións.

Figura 2. Relacións conceptuais entre as dimensións psicosociais da versión 2 do COPSQGal21 e a saúde e satisfacción no traballo.



2.2.3.1. Esixencias psicolóxicas do traballo

As esixencias psicolóxicas teñen unha dobre vertente, a cuantitativa e o tipo de tarefa. Desde o punto de vista cuantitativo refírense ao volume de traballo en relación ao tempo dispoñible para facelo. Desde o punto de vista do tipo de tarefa, as esixencias psicolóxicas son distintas en función de se se traballa ou non con e para persoas, definíndose as esixencias psicolóxicas de tipo emocional.

Esixencias psicolóxicas cuantitativas

Son as esixencias psicolóxicas derivadas da cantidade de traballo. Son altas cando temos máis traballo do que podemos realizar no tempo asignado. Se relacionan estreitamente co ritmo, co que comparten orixe en moitos casos, e co tempo de traballo na súa dobre vertente de cantidade e distribución.

Teñen que ver principalmente coa falta de persoal, a incorrecta medición dos tempos ou a mala planificación, aínda que tamén poden relacionarse coa estrutura salarial (por exemplo, cando a parte variable dun salario baixo é alta e obriga a traballar máis) ou coa inadecuación da tecnoloxía, materiais ou procesos de traballo que obrigan a facer máis tarefas para suplir as deficiencias. As altas esixencias cuantitativas poden supoñer un alongamento da xornada laboral.

Ritmo de traballo

Constitúe a esixencia psicolóxica referida especificamente á intensidade do traballo, que se relaciona coa cantidade e o tempo.

Dada a súa estreita relación coas esixencias cuantitativas xeralmente comparten a súa mesma orixe, aínda que debe terse en conta que o ritmo pode ser variable para a mesma cantidade de traballo ou en distintas situacións conxunturais: variacións no persoal, avarías dos equipos de traballo, presión de clientes/as.

Esixencias de esconder emocións

Son as esixencias para manter unha aparencia neutral independentemente do comportamento de usuarios/as ou clientes/as, especialmente nos postos de traballo cuxas tarefas centrais son prestar servizos ás persoas: sanidade, ensino, servizos sociais ou de protección. Noutros casos este tipo de esixencias tamén poden ter que ver coa relación con superiores/as e compañeiros/as de traballo ou con provedores/as ou outras persoas alleas á empresa.

En postos de traballo de atención ás persoas, estas esixencias forman parte da natureza das tarefas e non poden ser eliminadas. O desenvolvemento de habilidades e de estratexias de protección para o seu manexo e a diminución do tempo de exposición representan vías de prevención importantes.

Tamén poden ter relación coa política de xestión de provedores/as e clientes/as (por exemplo, por deficiente xestión das colas de usuarios/as en espera de atención), coa falta de participación dos traballadores/as e, en xeral, con deficiencias nas políticas de xestión de persoal: hai que esconder emocións cando non se pode opinar.

Esixencias psicolóxicas emocionais

Son as esixencias para non involucrarnos na situación emocional ou xestionar a transferencia de sentimentos que se deriva das relacións interpersoais que implica o traballo, especialmente naquelas ocupacións na que se prestan servizos ás persoas e preténdese inducir cambios nelas

(por exemplo: que sigan un tratamento médico ou adquiran unha habilidade). Poden comportar a transferencia de sentimentos e emocións con estas.

En ocupacións de servizo ás persoas, a exposición a esixencias emocionais ten que ver coa natureza das tarefas e é imposible de eliminar (non podemos “eliminar” pacientes ou alumnos/as), polo que requiren habilidades específicas que poden e deben adquirirse. Ademais, pode reducirse o tempo de exposición (horas ou número de pacientes), posto que as xornadas excesivas implican unha exposición maior e producen unha maior fatiga emocional que requirirá tempos de repouso máis longos.

2.2.3.2. Conflito traballo-familia

A necesidade de responder ás demandas do traballo asalariado e do traballo doméstico-familiar pode afectar negativamente á saúde e ao benestar. A realización do traballo asalariado e do traballo doméstico-familiar aumenta as demandas e horas de traballo totais (dobre exposición ou dobre traballo)⁹⁴ e a necesidade de compaxinar ambos os traballos supón tamén un conflito de tempos, posto que ambos forman parte da mesma realidade social, principalmente para as mulleres, e presentan interferencias frecuentes no tempo e momentos sendo necesario responder á vez ás demandas de ambos os espazos^{95 96}.

Dobre presenza

Son as esixencias sincrónicas, simultáneas, do ámbito laboral e do ámbito doméstico-familiar. Son altas cando as esixencias laborais interfieren coas familiares.

No ámbito laboral ten que ver coas esixencias cuantitativas, a ordenación, duración, alongamento ou modificación da xornada de traballo e tamén co nivel de autonomía sobre esta. Por exemplo, con horarios ou días laborables incompatibles co traballo de coidado das persoas ou coa vida social.

2.2.3.3. Control sobre o traballo

O concepto de control sobre o traballo é central en relación coa saúde e, segundo Karasek, consiste en dúas dimensións: influencia (ou autonomía) e desenvolvemento de habilidades . Un alto nivel de control no traballo constitúe a base obxectiva para o traballo activo e a aprendizaxe, para o que tamén é importante o sentido do traballo^{97 98}.

Influencia

É a marxe de autonomía no día a día do traballo en xeral, e tamén particularmente en relación ás tarefas a realizar (*o que*) e na forma de realizalas (*o como*).

Ten que ver coa participación que cada traballador/a ten nas decisións sobre estes aspectos fundamentais do seu traballo cotián, é dicir, cos métodos de traballo empregados por parte da dirección e se estes son participativos ou non e permiten ou limitan a autonomía. Pode gardar unha alta relación coas posibilidades de desenvolvemento.

Posibilidades de desenvolvemento

Fan referencia ás oportunidades que ofrece a realización do traballo para poñer en práctica os coñecementos, habilidades e experiencia dos traballadores/as e adquirir outros novos.

Teñen que ver, sobre todo, cos niveis de complexidade e de variedade das tarefas, sendo o traballo estandarizado e repetitivo, a paradigma da exposición nociva. Relaciónase cos métodos

de traballo e produción e o deseño do contido do traballo (máis rutineiro, estandarizado ou monótono nun extremo, máis complexo e creativo no outro) e coa influencia.

Sentido do traballo

Ademais de ter un emprego e obter ingresos, o traballo ten sentido se podemos relacionalo con outros valores (utilidade, importancia social, aprendizaxe), o que axuda a afrontar dunha forma máis positiva as súas esixencias.

Ten que ver co contido do traballo, co significado das tarefas por si mesmas, e a visualización da súa contribución ao produto ou servizo final.

2.2.3.4. Apoio social e calidade de liderado

O traballo ofrece diversas posibilidades de relación entre as persoas, que se relacionan coa saúde de diversas formas. O apoio social representa o aspecto funcional destas relacións ^{99 100}, mentres que o sentimento de grupo representa o seu compoñente emocional. Asemade, a existencia de xerarquías, compañeiros/as de traballo e superiores/as, engade outros aspectos de complexidade a estas relacións.

Ademais, o traballo implica exercer uns determinados roles, que poden ser máis ou menos claros ou poden supoñer algunhas contradicións ¹⁰¹, nun contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentais e emocionais entre as persoas na organización.

Apoio social dos compañeiros/as

É recibir a axuda necesaria, e cando se necesita, por parte de compañeiros/as para realizar ben o traballo.

A falta de apoio entre compañeiros/as pode ter que ver coas prácticas de xestión de persoal que dificultan a cooperación e a formación de verdadeiros equipos de traballo, fomentando a competitividade individual (por exemplo, con salarios variables en base a obxectivos individuais) ou asignando as tarefas, cambios de horarios, de centro ou outros de forma arbitraria ou non transparente.

Apoio social de superiores/as

É recibir a axuda necesaria, e cando se necesita, por parte dos superiores/as para realizar ben o traballo.

A falta de apoio dos superiores/as ten que ver coa falta de principios e procedementos concretos de xestión de persoal que fomenten o papel do superior como elemento de apoio ao traballo do equipo, departamento, sección ou área que xestiona. Tamén se relaciona coa falta de directrices claras en relación ao cumprimento desta función e de formación e tempo para iso.

Calidade de liderado

Refírese ás características que ten a xestión de equipos humanos que realizan os mandos inmediatos. Esta dimensión está moi relacionada coa dimensión de apoio social de superiores/as.

Ten que ver cos principios e procedementos de xestión de persoal e a capacitación e tempo dos mandos para aplicalos.

Sentimento de grupo

É o sentimento de formar parte do colectivo humano co que traballamos cada día, e pode verse como un indicador da calidade das relacións no traballo. É o compoñente emocional do apoio social e está relacionado coas posibilidades de relación social.

Previsibilidade

Dispoñer da información adecuada, suficiente e a tempo para poder realizar de forma correcta o traballo e para adaptarse aos cambios: futuras reestruturacións, tecnoloxías novas, novas tarefas, novos métodos e asuntos parecidos.

A falta de previsibilidade está relacionada coa ausencia de información e coas comunicacións centradas en cuestións superfluas e non nas cotiás e relevantes do traballo. Tamén ten que ver coa falta de formación como acompañamento e apoio aos cambios.

Claridade de rol

É o coñecemento concreto sobre as tarefas a realizar, obxectivos, recursos a empregar, responsabilidades e marxe de autonomía no traballo.

Ten que ver coa existencia e o coñecemento por parte de todos os traballadores/as dunha definición concisa dos postos de traballo, do propio (de cada traballador/a) e do das demais persoas da organización (superiores/as e compañeiros/as).

Conflito de rol

Son as esixencias contraditorias que se presentan no traballo e as que poidan supoñer conflitos de carácter profesional ou ético.

É frecuente cando o traballador/a debe afrontar a realización de tarefas coas que poida estar en desacordo ou lle supoñan conflitos éticos (por exemplo, expulsar esmoleiros dun local), ou cando ten que “elixir” entre ordes contraditorias (por exemplo, no caso dun condutor ao que se lle impón un tempo máximo de viaxe cando hai, ademais, normas de tráfico e outras circunstancias que o limitan).

2.2.3.5. Compensacións do traballo

O equilibrio entre as compensacións obtidas a cambio do esforzo investido no traballo constitúe o eixo central do “modelo esforzo – recompensa”. A interacción entre un esforzo elevado e un baixo nivel de compensacións a longo prazo representa un risco para a saúde¹⁰². Ademais do salario, o recoñecemento e a estabilidade laboral supoñen dúas das compensacións máis importantes¹⁰³. Máis aló da estabilidade do emprego, a investigación demostrou que a inseguridade sobre as condicións de traballo fundamentais é tamén de gran importancia para a saúde .

Recoñecemento

Refírese á valoración, respecto e trato xusto por parte da dirección no traballo.

Ten que ver con múltiples aspectos da xestión de persoal. Por exemplo, cos métodos de traballo (se son ou non participativos), coa existencia de arbitrariedade e inequidade nas promocións, asignación de tarefas ou de horarios ou con se se paga un salario acorde coas tarefas realizadas.

Inseguridade sobre o emprego

É a preocupación polo futuro en relación á ocupación, e ten que ver coa estabilidade do emprego e as posibilidades de empregabilidade ou de atopar outro emprego equivalente ao actual, no caso de perder este, no mercado laboral de residencia.

Pode vivirse de forma distinta segundo o momento vital ou as responsabilidades familiares de cada traballador/a.

Inseguridade sobre as condicións de traballo

É a preocupación polo futuro en relación aos cambios non desexados de condicións de traballo fundamentais: o posto de traballo, tarefas, horario, salario.

Relaciónase coas ameazas de empeoramento destas condicións de traballo, especialmente valiosas, que poden orixinarse tanto na situación actual (por exemplo, se a asignación de xornada, tarefas e pluses ou complementos salariais é arbitraria) como na posibilidade de cambios no futuro (por exemplo, o anuncio dunha reestruturación empresarial, externalización dun posto ou servizo, un ERE). Pode ser máis importante se existen peores condicións de traballo no contexto externo á empresa, no mesmo sector ou territorio.

Pode vivirse de forma distinta segundo o momento vital ou as responsabilidades familiares de cada traballador/a, e podería ser secundaria á inseguridade sobre o emprego¹⁰⁴ de forma que os traballadores/as, especialmente aqueles con menores oportunidades de empregabilidade, poderían aceptar a deterioración de condicións de traballo valiosas ante a ameaza da perda de emprego.

2.2.3.6. Capital Social

Desde os traballos iniciais de Bourdieu¹⁰⁵⁻¹⁰⁶, o concepto de capital social aplicouse ás organizacións e tense conceptualizado como o conxunto de recursos colectivos que permiten aos seus membros solucionar entre todos a tarefa cruce desta. Dado que os distintos membros da organización ostentan niveis de poder desiguais, a colaboración requirida entre eles non será posible sen a confianza que se xera a partir da existencia de xustiza organizativa.

Sería pois un recurso que unha rede ou un grupo constrúen xuntos e que beneficia aos seus membros, baseado no establecemento de relacións mutuamente vinculantes e que mostrou relación coa saúde .

Xustiza

Refírese á medida en que os traballadores/as son tratados con equidade no seu traballo e distínguense distintos compoñentes: distributiva ou de resultados, procedementa e relacional¹⁰⁷. A versión 2 de COPSQQGal21 incorporou o seu compoñente procedementa.

Ten que ver coa toma de decisións e co nivel de participación nestas, a razoabilidade e a ética dos seus fundamentos e as posibilidades reais de ser cuestionadas.

A orixe da falta de xustiza pode ser moi diverso, pero centrábase no corazón das prácticas empresariais de xestión laboral. En referencia aos procedementos de traballo, estes poden permitir ou impedir, por exemplo, a arbitrariedade das decisións relacionadas coa solución de conflitos, coa distribución das tarefas ou coa promoción.

Confianza vertical

A confianza é a seguridade que se ten de que dirección e traballadores/as actúen de maneira adecuada ou competente. Nunha relación de poder desigual, a confianza implica a seguridade de que quen ostenta máis poder non sacará vantaxe da situación de maior vulnerabilidade doutras persoas: non pode medrar a confianza sobre a base do trato inxusto.

Ten que ver coa opinión favorable de que dirección e traballadores/as actúen adecuada e competentemente, coa fiabilidade da información que flúe desde a dirección aos traballadores/as e co nivel en que estes poidan expresar a súa opinión.

A orixe da falta de confianza ten moito que ver coa experiencia previa de xustiza organizacional, e esta coas prácticas de xestión laboral máis relacionadas co trato equitativo e a transparencia.

2.2.4. Dimensións de saúde, estres e satisfacción

Antes definíronse os factores de risco psicosocial como as *exposicións*, a organización do traballo como a *orixe* destas, e o estres como o precursor ou antecesor dos *efectos* que se pretende e debe evitar. Ademais, o conxunto de exposicións laborais e condicións de traballo teñen unha gran influencia na satisfacción laboral.

A avaliación de riscos psicosociais debe fundamentarse na información sobre exposicións a riscos psicosociais, e non nos seus posibles efectos. Avaliar riscos baseándose en información sobre o estado de saúde podería implicar graves erros.

En primeiro lugar, porque os efectos para a saúde poden ser tardíos e aparecer tras longos períodos de latencia, moito despois da avaliación. En segundo lugar, porque as condicións de traballo nocivas son un poderoso factor de selección da poboación, de forma que as persoas que poidan enfermarse son facilmente expulsadas do emprego, podéndose atopar, no momento da avaliación, soamente persoas sas, mesmo en ambientes de traballo moi nocivos. Por outra banda, os efectos para a saúde da exposición nociva a riscos psicosociais non son específicos destes, podendo ter múltiples causas.

A avaliación de riscos non constitúe unha investigación científica sobre a etiología das enfermidades, senón un proceso socio-técnico baseado no método científico que pretende evitar danos para a saúde a través da modificación das causas de enfermidade presentes na empresa. Aínda que en certas condicións a información obtida nas avaliacións de riscos pode ser útil para proxectos de investigación en saúde, como regra xeral debe deixarse moi claro que un proxecto de investigación require de protocolos, deseños e procesos específicos e diferenciados.

Así pois, nunha avaliación de riscos, a comparación dos indicadores de saúde da poboación ocupada na empresa cos da poboación de referencia non ten máis valor que o meramente descritivo da saúde dos traballadores/as da empresa, e por este motivo, non forman parte do Informe Preliminar da metodoloxía COPSQGal21.

Desde o punto de vista da avaliación de intervencións preventivas, pode ser moi interesante non só comparar as medidas das exposicións antes e despois da implementación das medidas preventivas, senón tamén comparar as medidas destas dimensións de saúde obtidas no momento da avaliación de riscos con outras obtidas un tempo despois das intervencións preventivas (seis meses, un ano, ou máis tempo despois). Por este motivo, inclúense as preguntas de saúde no cuestionario.

Satisfacción co traballo

A satisfacción co traballo é unha medida xeral de calidade do medio ambiente laboral que se empregou en numerosas investigacións. A baixa satisfacción no traballo relacionouse con múltiples efectos, aínda que se debe ter en conta que poden existir distintas definicións de (in)satisfacción no traballo e que esta ten tamén que ver coas expectativas das persoas. Nas intervencións psicosociais é interesante o seguimento da (in)satisfacción no traballo para contrastar como evoluciona o proceso preventivo.

COPSOQGal21 utiliza a escala de satisfacción laboral do Whitehall II¹⁰⁸

Saúde xeral

A percepción do estado de saúde xeral é un indicador moi fiable de mortalidade e morbilidade e de utilización de servizos de saúde, entre outros, e é fácil de obter e de interpretar.

COPSOQGal21 utiliza unha soa pregunta, validada e amplamente utilizada na maioría de enquisas de saúde e diversos instrumentos como o SF36¹⁰⁹.

Saúde mental

Tamén neste punto utilízase a escala de saúde mental xeneral do SF36 que inclúe a depresión, a ansiedade, o control da conduta e o control emocional e o efecto positivo en xeral.

A saúde mental é un dos aspectos máis importantes da saúde e un dos alicerces centrais da calidade de vida.

Estres

Podemos definir o estres como *“un conxunto de reaccións emocionais, cognitivas, fisiolóxicas e do comportamento a certos aspectos adversos ou nocivos do contido, a organización ou a contorna de traballo. É un estado que se caracteriza por altos niveis de excitación e de angustia, coa frecuente sensación de non poder facer fronte á situación”*¹¹⁰.

A vantaxe de medir estres é que este é un indicador “proximal” á exposición psicosocial, é dicir: o nivel de estres pode modificarse en períodos de tempo moi curtos e, en todo caso, moi inferiores aos períodos de latencia das enfermidades. A desvantaxe estriba en que o estres non constitúe un indicador negativo de seu; pois soamente se se mantén no tempo, é excesivamente intenso ou frecuente pode ser precursor de enfermidade.

COPSOQGal21 emprega a escala de estres desenvolvida por Sven Setterlind e empregada nunha longa serie de investigacións¹¹¹.

Burnout

O Burnout refírese á fatiga e esgotamento emocional¹¹². COPSOQGal21 incorpora a escala de burnout xeral da versión do Copenhagen Burnout Inventory (CBI) validada en España¹¹³. A diferenza do Maslach Burnout Inventory (MBI), o CBI mide o burnout en distintos escenarios de traballo, con e sen atención a persoas, e céntrase na fatiga e esgotamento emocional, conceptos máis próximos á saúde, excluindo as estratexias de afrontamento e as disfuncións organizacionais, que formarían parte de constructos diferenciados.

2.2.5. Avaliar para previr

Unha vez avaliadas as exposicións a factores de riscos hai que desenvolver as medidas necesarias para a súa eliminación ou control, o que implicará introducir cambios en como se organiza o traballo . Aínda que a investigación en avaliación de intervencións é limitada, existe evidencia suficiente de que as intervencións preventivas son posibles e efectivas^{114 115}, especialmente se estas son deseñadas e implementadas con estratexias integradas, dirixidas ás causas organizacionais das exposicións psicosociais nocivas¹¹⁶, e contan con participación activa dos axentes sociais na empresa^{117 118} .

Dirixirse ás causas organizacionais das exposicións psicosociais nocivas implica identificar as prácticas concretas de xestión laboral que se atopan na súa orixe. Algunhas destas prácticas empresariais merecen especial atención¹¹⁹: as relativas ao deseño de procesos de traballo incluíndo a participación directa^{120 121} ; as referentes á ordenación, cantidade e modificación da xornada laboral^{122 123 124} ou aos tipos de relación laboral¹²⁵ . Por citar aquelas para as que o número de estudos dispoñible da súa relación cos riscos psicosociais é maior.

A democracia no lugar de traballo e a aplicación de fórmulas de participación directa grupal dos traballadores/as na realización cotián das súas tarefas poderían conducir a unha mellor contorna psicosocial de traballo^{126 127 128}, mellorando especialmente o control (influencia, posibilidades de desenvolvemento e sentido do traballo), o apoio social (de compañeiros/as e supervisores/as) e o recoñecemento. O deseño de tarefas e métodos de traballo debe contemplar as habilidades e coñecementos dos traballadores/as e as súas necesidades de aprendizaxe e autonomía, dando cumprimento á lexislación que insta ao empresario/a a “adaptar o traballo á persoa, no que respecta á concepción de postos, elección de equipos, métodos de traballo e produción, con miras, en particular, a atenuar o traballo monótono e repetitivo” (artigos 15.d da LPRL e artigos 36.5 do ET).

Un estudo español relaciona o bo ambiente psicosocial de traballo coa aplicación de métodos de traballo participativos, coas fórmulas contractuais indefinidas, con non facer sentir aos traballadores/as que son facilmente reemprazables, con non ameazarlles co despedimento, coa non existencia de mobilidade funcional vertical ascendente, con remuneracións acordes coas horas traballadas e tarefas efectivamente desenvolvidas e cunha xornada semanal entre 31 e 40 horas e en horario de mañá.

Neste sentido, unha empresa pode organizarse de maneira saudable mediante a posta en práctica de medidas concretas que:

- reduzan as esixencias psicolóxicas do traballo;
- incrementen as oportunidades de desenvolvemento de habilidades e coñecementos, evitando o traballo monótono e repetitivo;
- incrementen o nivel de control sobre os tempos de traballo: horas de entrada e saída, días da semana, pausas, descansos, permisos, vacacións;
- faciliten compatibilizar a vida laboral e familiar;
- garanten unha xornada e horarios laborais pactados, eliminando ou minimizando a distribución irregular e as prolongacións de xornadas;
- potencien a participación nas decisións relacionadas coas tarefas;
- potencien a decisión dos traballadores/as sobre as súas condicións de traballo;
- faciliten o apoio entre o persoal da empresa;
- fomenten a claridade e a transparencia organizativa, definindo postos de traballo, tarefas asignadas e marxe de autonomía;
- proporcionen formación e habilidades directivas non autoritarias;
- eliminen a competitividade entre compañeiros/as e/ou departamentos;
- eliminen o traballo illado;

- garanten o respecto e a xustiza organizacional, impedindo decisións arbitrarias ou non equitativas e asegurando uns procedementos de traballo xustos;
- garanten a seguridade e a estabilidade no emprego e nas condicións de traballo: xornada, soldo;
- eliminen a discriminación por sexo, idade, etnia ou de calquera outra índole;

Nos capítulos 5 e 6 deste manual e os seus anexos desenvólvense detalladamente algunhas directrices para implementar medidas preventivas.



3. ACORDAR A UTILIZACIÓN DO MÉTODO

Antes de iniciar a avaliación de riscos propiamente dita, é importante preparar e crear as condicións para que o proceso de avaliación e de prevención se realice nas mellores condicións posibles. Os axentes implicados deben estar informados dos requisitos, do contido e do proceso do COPSOQGal21, e asinar un acordo explícito para a súa utilización.

3.1. PRESENTAR O MÉTODO

O método COPSOQGal21 está baseado nun proceso de intervención que contén un cuestionario para a identificación, localización e valoración dos riscos psicosociais. Os membros de Comité de Seguridade e Saúde (en adiante CSS)² deben coñecer as características e o proceso de intervención do método antes de asinar o acordo sobre o seu implementación na empresa. Para iso é imprescindible realizar unha acción informativa previa, onde se presente o método a todos os seus membros.



Nas empresas con menos de 50 traballadores/as as facultades e competencias que aquí atribuímos ao CSS serán asumidas polos delegadas/as de prevención (artigo 36.1. da LPRL), en interlocución coa dirección da empresa.

A presentación do método pode realizala calquera técnico/a que o coñeza e teña experiencia na súa implementación. Na páxina web <http://fxc.usc.es/gl/servizos/sprl/ISTAS.html> pódese descargar unha presentación que pode ser útil para iso.

3.2. ASINAR O ACORDO PARA O SEU IMPLEMENTACIÓN

Para a implementación do COPSOQGal21 é necesario que no CSS se acorde a súa aplicación e en que condicións se vai levar a cabo na empresa. Este acordo realizarase por escrito, vinculará ás partes e garantirá o cumprimento das condicións establecidas na licenza de uso deste manual.

No Anexo V deste manual atópase o “Acordo tipo para a utilización do método COPSOQGal21”, no que se incorporan cláusulas tipo para incluír cada unha das particularidades da licenza de uso: finalidade preventiva, participación, anonimato, confidencialidade e non modificación.

Para a concreción do acordo requírese do debate no CSS sobre os tres aspectos que de seguido se desenvolven.

²O Comité de Seguridade e Saúde créase nas empresas con 50 ou máis traballadores/as e é o órgano con competencias e facultades para chegar a acordos en materia de seguridade e saúde no traballo (art 38 e 39 LPRL).

3.2.1. Establecer o ámbito da avaliación

Debe acordarse cal será o ámbito da empresa no que se realizará a avaliación e prevención dos riscos psicosociais.

A avaliación de riscos debe realizarse no conxunto da empresa. Excepcionalmente podería ser necesario facer unha avaliación por fases, principalmente en grandes empresas con varios centros de traballo. Nese caso, se se ten que elixir, terase en conta empezar en ámbitos nos que existan problemas manifestos relativos ás condicións de traballo: ritmos altos, queixas dos traballadores/as. Pero, máis tarde ou máis cedo deberase realizar a intervención preventiva en toda a empresa.

O cuestionario pasarase á totalidade do persoal do ámbito que decidise o CSS e debe terse en conta que, segundo a normativa, os traballadores/as de empresas de traballo temporal débense incorporar nos procesos de avaliación de riscos e prevención da empresa usuaria. Atendendo aos mecanismos e medios de coordinación necesarios para o cumprimento das obrigas legais, incluírase a contratas e subcontratas e traballadores/as autónomos dependentes no proceso de intervención ante os riscos psicosociais. Aínda que é certo que a empresa principal non pode cambiar certos aspectos en relación coas condicións de traballo (por exemplo, o salario), si que incide naqueles aspectos que corresponden á interacción entre as empresas (por exemplo, na ordenación do tempo de traballo).





Pódese pasar o cuestionario a unha parte do persoal mediante técnicas de mostraxe?

No caso de tratarse dunha avaliación inicial non deberá pasarse o cuestionario a unha parte do persoal mediante técnicas de mostraxe. De acordo co artigo 4.1 do RSP, “a avaliación inicial dos riscos que non se puideron evitar débese estender a cada un dos postos de traballo da empresa nos cales concorran os riscos mencionados”.

Dada a natureza do risco e as características dos diferentes instrumentos que permiten levar a cabo a avaliación de riscos, cando se trate dunha avaliación de riscos periódica, unha vez se teñan os resultados dunha avaliación inicial, si podería utilizarse unha mostra cumprindo unha serie de condicións.

Para a estimación do tamaño da mostra debe terse en conta que se garanta que ningún grupo quede excluído, segundo as características sociodemográficas e características centrais de condicións de traballo, contido e procedementos que se consideren relevantes, de forma acordada, para caracterizar a contorna psicosocial de traballo.

A partir desta situación, se a opción da empresa é seleccionar unha mostra, as condicións mínimas para facelo son:

- Calcular o tamaño de cada grupo (posto de traballo) para estimar unha proporción con erro máximo coñecido e aceptable. A proporción a determinar será a correspondente á prevalencia de cada un dos factores de risco identificados na avaliación inicial, seleccionando a que requira unha mostra máis grande (seleccionar o peor dos casos).
- O número de participantes non pode ser inferior ao tamaño determinado.
- A selección das persoas que deberán participar será aleatoria.
- A participación será voluntaria.
- Todos os substitutos deben ser seleccionados co mesmo procedemento que a mostra inicial.

Tendo en conta os requisitos que debe cumprir o procedemento de selección da mostra, que debe dar confianza sobre os resultados, debe realizala un experto nesta materia e require de análises estatísticas posteriores para determinar posibles diferenzas entre os que participan e os que non queren facelo.

Queda a criterio de empresas e representantes dos traballadores/as se esta é a forma máis eficiente para levar a cabo as avaliacións periódicas.

3.2.2. Decidir se se incorpora a información adicional para os plans e medidas de igualdade

Tras a aprobación da Lei 3/2007, para a igualdade efectiva de homes e mulleres, as empresas españolas deben realizar plans e medidas de igualdade.

O método contén un cuestionario que contesta o conxunto do persoal. No devandito cuestionario contémpase, ademais da exposición a riscos psicosociais, datos referentes ás condicións sociodemográficas, contratación, unidades de xestión, xornada, deseño da tarefa, salario e promoción. O conxunto dos resultados preséntanse segmentados por sexo. Estes datos son unha boa fonte de información, aínda que non a única, para a fase de diagnóstico ou de análise da realidade da empresa, previa á elaboración de plans ou medidas de igualdade. Asemade, poden utilizarse na fase de seguimento ou avaliación dos devanditos plans. A aplicación informática do método permite recoller nun documento específico as características sociolaborais de homes e mulleres.

O CSS debe decidir se se xerará o devandito documento e, de ser así, quedará indicado no acordo sobre utilización do COPSOQGal21 na empresa. O documento que se xere remitirase ao ámbito da empresa responsable da negociación do plan ou medidas de igualdade: dirección da empresa, comisión de igualdade ou outro.

No caso de que o grupo de traballo COPSOQGal21, por razóns de anonimato, decidise eliminar a pregunta de sexo, o informe de indicadores de igualdade non se poderá xerar. Neste caso prevalecerá o criterio de anonimato sobre o de dar cumprimento ao acordo adoptado no CSS.

Como se sinalou anteriormente, os resultados do conxunto das exposicións a riscos psicosociais preséntanse por sexo, de maneira que esta información tamén pode ser útil para os fins anteriormente expostos.

3.2.3. Acordar o Grupo de Traballo COPSOQGal21: funcións e composición

Para facilitar a participación operativa de todos os axentes implicados na prevención e axilizar o proceso crearase un grupo de traballo. A determinación das súas funcións realizarase no CSS segundo os seguintes criterios:

Funcións básicas

O grupo de traballo é o encargado operativo de liderar, concretar e acordar as diferentes fases do proceso:

- Debater e acordar como se realizará o traballo de campo e poñelo en marcha: adaptación do cuestionario, forma de distribución, resposta e recollida do cuestionario, como preservar o anonimato e a confidencialidade.
- Coñecer e debater os resultados da análise das respostas ao cuestionario co fin de acordar a orixe dos riscos e as medidas preventivas necesarias para diminuílos ou eliminalos.
- Solicitar ao Servizo de Prevención os resultados de exposición polas unidades de análises non contempladas no informe preliminar de avaliación, cando sexa necesaria información adicional para interpretar os resultados do informe.
- Priorizar e acordar os termos de execución das medidas preventivas acordadas.
- Realizar o seguimento e avaliación da implementación de medidas preventivas.

- Definir e desenvolver, ao longo de todo o proceso de intervención, as accións encamiñadas a informar ao persoal, así como a garantir a súa participación, que sempre se desenvolverá mediante dinámicas de grupo.
- En caso necesario, decidir e organizar a participación dos traballadores/as nos círculos de prevención.
- Presentar ao CSS a avaliación de riscos e a planificación da actividade preventiva, e calquera outra actividade que se acorde para a súa ratificación.

Composición

O Grupo de Traballo estará formado por representantes dos traballadores/as e representantes da dirección da empresa, e contará co asesoramento técnico do Servizo de Prevención, así como doutros técnicos/as a proposta de cada unha das partes.

É conveniente que no Grupo de Traballo, ademais de persoas que pertencen ao CSS, participen persoas do Comité de Empresa e da dirección da empresa que non estean só implicadas no ámbito específico da saúde laboral. Cando se actúa ante os riscos psicosociais, intervénse na organización do traballo e da produción/servizo, polo que a transversalidade que require a acción en saúde laboral faise especialmente importante neste campo da prevención. Na fase de deseño de medidas preventivas, a súa presenza vai ser imprescindible e a experiencia demostra que é máis fácil se están desde o principio, xa que compartirán en primeira persoa a definición do problema e será máis fácil que se impliquen na súa solución.

3.3. CONSTITUÍR O GRUPO DE TRABALLO

Unha vez acordadas as funcións e a composición do Grupo de Traballo este débese constituír para iniciar o proceso de avaliación de riscos.



Todas as persoas que pertencen ao grupo de traballo deben ter unha copia do manual do método e de todos os anexos. É imprescindible para construír e compartir un marco común e para a preparación das reunións de traballo. Nas convocatorias do grupo de traballo débese facer referencia expresa aos apartados do manual do método e anexos relacionados que se usarán como material de traballo.



Desde o momento en que se decide avaliar os riscos psicosociais co método COPSOQGal21 ata a elaboración do Informe Preliminar de avaliación, os pasos que se van dando rexistraranse na aplicación informática: as persoas que compoñen o Grupo de Traballo, as decisións sobre as preguntas do cuestionario que o método permite adaptar, etc.

Para que se teña unha guía sobre a información mínima que vai ir pedindo a aplicación informática, no Anexo VII deste manual pódese atopar un esquema coa información necesaria para superar as distintas pantallas da aplicación informática ata que permite xerar o Informe Preliminar de avaliación.

Para calquera dúbida sobre o manexo da aplicación informática, pódese consultar o seu manual específico.



4. PREPARAR E REALIZAR O TRABALLO DE CAMPO

Para obter a información en base á cal se avalíen os riscos psicosociais, o método COPSOQGal21 utiliza un cuestionario estandarizado. Consta de 109 preguntas estruturadas en 3 partes:

- Datos sociodemográficos, condicións de traballo e traballo doméstico-familiar (25 preguntas).
- Exposicións psicosociais (69 preguntas).
- Datos sobre saúde e satisfacción (15 preguntas).

No Anexo I pódese consultar o cuestionario tipo, no Anexo II achégase unha táboa na que se recollen as preguntas asociadas a cada unha das dimensións de exposición a riscos psicosociais, no Anexo III unha táboa cos indicadores de condicións de traballo e no Anexo IV unha táboa cos indicadores de saúde.

Nesta fase do proceso de intervención, o obxectivo do Grupo de Traballo é conseguir que o persoal responda o cuestionario, condición indispensable para ter datos válidos para realizar a avaliación. En primeiro lugar, requírese da adaptación do cuestionario e, posteriormente, a organización e planificación da sensibilización, distribución, resposta e recollida do cuestionario.

4.1. ADAPTAR O CUESTIONARIO

O cuestionario contén sete preguntas que requiren adaptación á realidade da empresa na que se vai utilizar. Son as preguntas relativas ao sexo, idade, posto de traballo, departamento, antigüidade, relación laboral e horario. Estas preguntas son as unidades de análises que ten en conta o método, é dicir, aquelas condicións socio-demográficas e de traballo para as que o método permite obter información da exposición aos riscos psicosociais.

Cada unha destas sete preguntas permite uns cambios distintos que se resumen nas tres táboas seguintes. Analizar estes cambios e decidir que se adapta mellor á realidade da empresa é a tarefa do Grupo de Traballo neste punto. Cando as decisións estean tomadas, o técnico/a de prevención configurará o cuestionario específico da empresa na aplicación informática.



Antes da reunión para a adaptación do cuestionario é imprescindible que a representación da dirección achegue os datos da situación na empresa respecto das cuestións tratadas nas 7 preguntas-unidades de análises. Para iso completará a información da táboa que se inclúe no Anexo VII. Faraa chegar a todos os membros do Grupo de Traballo cunha antelación mínima de 15 días antes da data da reunión. Esta información é indispensable para conseguir que o cuestionario sexa anónimo.

4.1.1. Criterios xerais para a adaptación do cuestionario

Na adaptación das sete preguntas, que son as unidades de análises, terase en conta que é necesario obter a información da exposición o máis desagregada posible, para poder localizar as situacións desfavorables para a saúde e propoñer medidas preventivas específicas para cada situación. Iso sen deixar de lado a operatividade: non pode haber tantas categorías de análises que sexa imposible xestionalas e débese respectar o anonimato do cuestionario, unha das condicións indispensables para obter a resposta sincera do persoal.

O método contén, por defecto, unhas opcións de resposta a 5 destas 7 preguntas. Estas opcións de resposta representan a situación da maioría da poboación asalariada, por iso, non vai ser habitual modificalas. Aínda así, o Grupo de Traballo pode decidir facelo.

As opcións de resposta que se consideren para as 7 preguntas han de ser excluúntes, exhaustivas e precisas.

Excluúnte significa que as opcións de resposta defíniranse de forma que calquera que conteste o cuestionario poida marcar só unha para definir a súa situación. Un traballador/a que conteste o cuestionario non pode atoparse na situación de ter que sinalar dúas opcións de resposta pois só se poderá ter en conta una ao introducir os datos. Por exemplo, se se decide modificar os tramos de antigüidade que propón o cuestionario por defecto (ver táboa 2) e unha opción de resposta é máis de 6 meses e ata 1 ano, a seguinte opción de resposta non pode ser de 1 a 2 anos, xa que aqueles traballadores/as que leven un ano traballando non saberán que opción de resposta sinalar, pois a súa situación está incluída en dúas opcións de resposta.

Exhaustiva significa que as opcións de resposta teñen que contemplar todas as alternativas existentes na empresa. O propósito é que ningún traballador/a deixe de contestar unha pregunta porque a súa situación non está recollida nas distintas opcións de resposta. Seguindo co mesmo exemplo dos tramos de antigüidade, se o primeiro tramo é máis de 1 ano e na empresa hai un traballador que hai 6 meses que empezou a traballar, non poderá contestar a pregunta porque non hai unha opción de resposta que recolla a súa situación.

Precisa significa que as opcións de resposta permitirán realizar o maior número de distincións posibles da situación de exposición, cos límites de non vulneración do anonimato e o requisito da operatividade. Neste sentido, é importante ter en conta que este método non esixe a necesidade dun número mínimo de traballadores/as nas opcións de resposta das preguntas a adaptar. COPSQQGal21 non realiza comparacións directamente entre categorías das unidades de análises senón entre cada unha delas (por pequena que sexa) e o seu valor poboacional de referencia (ver o capítulo 1 deste manual). A comparación dunha soa observación (a puntuación dun só cuestionario) cun parámetro de referencia obtido mediante enquisa a unha mostra representativa da poboación (neste caso da poboación asalariada) é unha comparación estatisticamente correcta. Se na empresa hai dous traballadores/as nunha categoría de resposta (por exemplo 2 traballadores/as no posto de comercial) o único problema que o Grupo de Traballo debe ter en conta é o do anonimato.

4.1.2. Preguntas que poden suprimirse

A Táboa 1 mostra as únicas dúas preguntas do cuestionario COPSQQGal21 que poden suprimirse e explica o obxectivo e as implicacións que ten a súa supresión.

| TÁBOA 1: PREGUNTAS QUE PODEN SUPRIMIRSE | | | |
|--|-----------------------------|---|---|
| PREGUNTA E OPCIONS DE RESPOSTA POR DEFECTO | CAMBIO(S) POSIBLE(S) | OBXECTIVO | IMPLICACIONES DOS CAMBIOS |
| 1. Sexo Es: <input type="checkbox"/> Muller <input type="checkbox"/> Home | Eliminar a pregunta. | Garantir o anonimato en empresas nas que hai moi poucos homes ou moi poucas mulleres. | Se se suprime esta pregunta non poderán analizarse as diferenzas de exposición por sexo nin elaborar o documento de indicadores de igualdade. |
| 2. Idade Que idade tes? <input type="checkbox"/> Menos de 31 anos <input type="checkbox"/> Entre 31 e 45 anos <input type="checkbox"/> Máis de 45 anos | Eliminar a pregunta. | Garantir o anonimato en empresas nas que hai moi poucas persoas dun determinado grupo de idade. | Se se suprime esta pregunta non se poderá presentar ningún resultado por idade. |

4.1.3. Preguntas cuxas opcións de resposta poden ser modificadas

As opcións de resposta dalgunhas preguntas relativas ás condicións de traballo poden modificarse para adaptalas á realidade da empresa. Na maioría de casos, as opcións de resposta que propón o COPSQQGal21 axústanse á situación da empresa, en caso contrario procederase a modificalas da maneira que indica a Táboa 2.

| TÁBOA 2: PREGUNTAS CUXAS OPCIÓN(S) DE RESPOSTA PODEN MODIFICARSE (AS PREGUNTAS NON SE PODEN SUPRIMIR!) | | |
|--|---|--|
| PREGUNTA E OPCIÓN(S) DE RESPOSTA POR DEFECTO | CAMBIO(S) POSIBLE(S) | OBXECTIVO(S) |
| <p>8. Antigüidade</p> <p>Canto tempo levas traballando en XXX?</p> <p><input type="checkbox"/> Menos de 30 días</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 1 mes e ata 6 meses</p> <p><input type="checkbox"/> Máis de 6 meses e ata 2 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Máis de 2 anos e ata 5 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Máis de 5 anos e ata de 10 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Máis de 10 anos</p> | <p>a) Eliminar algunha(s) opción(s) de resposta.</p> <p>b) Modificar o intervalo das opcións de resposta que se obteñen por defecto.</p> <p>c) Engadir un máximo de 3 opcións de resposta máis.</p> | <p>Localizar as exposicións.</p> <p>Eliminar a(s) opción(s) de resposta que non se adecúen á realidade da empresa.</p> <p>Poder representar a realidade das condicións de traballo de todo o persoal garantindo o anonimato.</p> |
| <p>9. Relación laboral</p> <p>Que tipo de relación laboral tes con XXX?</p> <p><input type="checkbox"/> Son fixo/a (teño un contrato indefinido,...)</p> <p><input type="checkbox"/> Son fixo/a discontinuo</p> <p><input type="checkbox"/> Son temporal con contrato formativo (contrato temporal para a formación, en prácticas...)</p> <p><input type="checkbox"/> Son temporal (contrato por obra e servizo,</p> | <p>a) Eliminar algunha(s) opción(s) de resposta.</p> <p>b) Modificar o redactado das opcións de resposta que se obteñen por defecto.</p> | <p>Localizar as exposicións.</p> <p>Eliminar a(s) opción(s) de resposta que non se adecúen á realidade da empresa.</p> <p>Garantir o anonimato.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>circunstancias da produción, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Son funcionario/a <input type="checkbox"/> Son interino/a <input type="checkbox"/> Son un/ha trade (<i>aínda sendo autónomo, en realidade traballo para alguén do que dependo, traballo para un ou dous clientes/as</i>) <input type="checkbox"/> Son bolseiro/a <input type="checkbox"/> Traballo sen contrato | | |
| <p>13. Horario</p> <p>Cal é o teu horario de traballo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Xornada partida (mañá e tarde) <input type="checkbox"/> Quenda fixa de mañá <input type="checkbox"/> Quenda fixa de tarde <input type="checkbox"/> Quenda fixa de noite <input type="checkbox"/> Quendas rotatorios excepto o de noite <input type="checkbox"/> Quendas rotatorios coa de noite | <ul style="list-style-type: none"> a) Eliminar algunha(s) opción(s) de resposta. b) Modificar o redactado das opcións de resposta que se obteñen por defecto. c) Engadir un máximo de 3 opcións de resposta máis. | <p>Localizar as exposicións.</p> <p>Eliminar a(s) opción(s) de resposta que non se adecúen á realidade da empresa.</p> <p>Poder mostrar a realidade das condicións de traballo de todo o persoal.</p> <p>Garantir o anonimato.</p> |

4.1.4. Preguntas cuxas opcións de resposta deben crearse. Postos e departamentos.

As preguntas referentes a postos de traballo e departamentos requiren que se cren as opcións de resposta en cada caso xa que son específicas de cada empresa. En cada empresa o nome dos postos e dos departamentos é distinto. Ver criterios na seguinte táboa e nos recadros explicativos e un exemplo no Anexo VIII.

**TÁBOA 3: PREGUNTAS PARA AS QUE HAI QUE CREAR OPCIONS DE RESPOTA
(NON PODEN SUPRIMIRSE)**

| PREGUNTA | ELABORACIÓN | OBXECTIVO(S) | IMPLICACIÓN DA ADAPTACIÓN |
|--|--|---|--|
| <p>3. Departamentos, áreas, seccións, zonas.</p> <p>Opción 1: Indica en que departamento ou sección traballas na actualidade. Sinala unicamente unha opción.</p> <p>Opción 2: Indica en que departamento (s) ou sección (s) traballaches durante os últimos (XX) meses.</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> | <p>Esixe incluír os departamentos, seccións, zonas ou outras unidades de xestión (ou agrupacións destas) específicas da empresa (ver no recadro posterior algúns criterios para definilos)</p> <p>Se existen rotacións entre unidades de xestión, hai que establecer un período en meses para a súa consideración.</p> | <p>Localizar as exposicións.</p> <p>Garantir o anonimato.</p> | <p>Imprescindible para producir resultados específicos por unidades de xestión da empresa.</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>4. Postos de traballo</p> <p>Opción 1: Indica que posto de traballo ocupas na actualidade. Sinala unicamente unha opción.</p> <p>Opción 2: Indica o(s) posto(s) de traballo que ocupaches nos últimos (XX) meses.</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> | <p>Esixe incluír os postos de traballo ou agrupacións destes, específicos da empresa (ver no recadro posterior algúns criterios para definilos)</p> <p>Se existen rotacións entre postos de traballo, hai que establecer un período en meses para a súa consideración.</p> | <p>Localizar exposicións.</p> <p>Garantir o anonimato.</p> | <p>Imprescindible para producir resultados específicos por posto de traballo.</p> |
|---|--|--|---|



Criterios para definir os postos de traballo

Os postos de traballo son unidades de análises básicas pero, habitualmente, desde o punto de vista psicosocial non é necesario tratalos todos por separado, ben por cuestións de operatividade, cando hai demasiados, ben por cuestións de anonimato. Para agrupalos, o Grupo de Traballo terá en conta tres criterios.

O primeiro, é o da **xestión de persoas**. Non se poden xuntar dous postos, un que implique mando sobre persoas e outro que non; en cambio si se poden xuntar os distintos postos de xefes intermedios aínda que entre eles exista unha xerarquía.

O segundo, é a **marxe de autonomía** á hora de realizar a tarefa. Non se poden xuntar postos con distintas posibilidades de decidir á hora de realizar a tarefa. Por exemplo, aos traballadores no posto de mecánico ninguén lles di como deben arranxar as máquinas, en cambio os traballadores no posto de operario non deciden nin como realizan o movemento que fan para aparear a peza; as traballadoras no posto de caixa nin deciden como se dirixen ao cliente, en cambio as traballadoras no posto de técnica informática programan co sistema que elas escollen.

O terceiro, é a **natureza da tarefa**. Por exemplo, non se pode unir o posto de traballo de mecánico/a co de administrativo/a, as súas tarefas non teñen nada que ver; en cambio si podemos xuntar o posto de administrativo/a de recursos humanos co posto de administrativo/a de almacén, que realizan tarefas parecidas.

A división básica de ocupacións pode ser útil para guiar a agrupación de postos: directivos/as, encargados/as, técnicos/as, administrativos/as, traballadores/as con oficio, traballadores/as sen oficio. Pero, atención, non debe usarse nunca esta nomenclatura; hai que usar os nomes dos postos de traballo existentes na empresa, de forma que todo o mundo poida identificar o seu posto. Ver exemplo en Anexo VIII.

Se existe rotación de traballadores/as entre postos, independentemente de que legalmente se considere mobilidade ou non e que salarialmente sexa recoñecida ou non, debe concretarse que tempo se ten que ter en conta para observar tales rotacións, en meses: último mes, últimos 4 meses, etc.



Criterios para definir departamentos, áreas, zonas.

Na maioría de casos tampouco se poden tratar por separado todos os departamentos, seccións ou zonas da empresa; senón requiren ser agrupados. Ver exemplo en Anexo VIII. O Grupo de Traballo terá en conta que o que se quere observar son as diferenzas entre unidades de xestión, polo que a agrupación realizarase seguindo o criterio de ter o mesmo superior xerárquico. O organigrama actualizado pode ser moi útil para esta tarefa.

Para ver as diferenzas de exposición entre persoal de ETTs, subcontratas e contratas e o persoal empregado de forma directa pola empresa, é nesta pregunta sobre departamentos onde se deben engadir como opcións de resposta. Nas demais preguntas estarán incluídos co persoal contratado de forma directa pola empresa. Por exemplo, nas exposicións por posto de traballo, quenda, sexo, etc..

Se existe rotación de traballadores/as entre departamentos, zonas ou seccións (independentemente de que legalmente se considere mobilidade ou non e que salarialmente sexa recoñecida ou non), debe concretarse o tempo mínimo a considerar en meses para observar tales rotacións nos resultados: último mes, últimos 4 meses, etc.



Non poden modificarse nin suprimirse preguntas ou opcións de resposta de forma distinta á que se expuxo nas táboas. Asemade, non poden engadirse outras preguntas. A introdución de calquera tipo de modificación non prevista tería graves consecuencias no proceso de informatización e análise dos datos e suporía un incumprimento da licenza de uso e do acordo do Comité de Seguridade e Saúde.

Para que a aplicación informática poida calcular a taxa de resposta, é necesario que a dirección volva achegar os datos da situación na empresa para os postos de traballo, sexo e departamentos que finalmente o Grupo de Traballo definira como opcións de resposta.

Se o Comité de Seguridade e Saúde decidiu que se xerarían os indicadores de igualdade, a dirección terá que achegar ademais os datos da agrupación de postos de traballo por sexo.

Esta información farase chegar a todos os membros do Grupo de Traballo antes da xeración do cuestionario.

4.1.5. Unidades de análise

As sete preguntas que aparecen nas táboas anteriores, que se poden adaptar á realidade da empresa, son as unidades de análises que ten en conta o método COPSOQGal21.

Enténdese como unidade de análise unha condición (posto, quenda, tipo de contrato, etc.) para a que podemos obter información da situación de exposición. Así, por exemplo, pódese decidir obter a porcentaxe de persoal exposto á situación máis desfavorable para a saúde respecto de inseguridade entre os distintos tipos de contrato ou horarios e saber se esta exposición é máis

frecuente entre o persoal temporal ou fixo, entre o persoal de quenda de mañá ou a de quenda de noite, etc. A información da exposición por unidades de análises permite localizar as exposicións e deseñar medidas preventivas máis adecuadas a cada situación de exposición. Noutras palabras, o método ademais de analizar a información da exposición para o conxunto da empresa, analízase por esas 7 unidades de análises.

Unha vez envorcados os datos dos cuestionarios, o programa informático xera de forma automática, e tras pulsar unha única tecla, un informe de resultados que denominamos “informe preliminar de avaliación de riscos”. No informe aparecen os gráficos e táboas das 20 dimensións de riscos psicosociais para o conxunto da empresa e para tres unidades de análises que sempre son as mesmas: **posto de traballo, sexo** (se non se suprimiu) e **departamento**; xa que son as tres unidades de análises para as que temos máis evidencia de desigualdades de exposición.

Posteriormente, na fase de discusión de resultados, se o Grupo de Traballo decide que necesita información da exposición segundo algunha das outras catro unidades de análises (idade, relación laboral, antigüidade ou horario), o técnico/a responsable da avaliación accederá a ela no programa informático.

4.2. DESEÑAR A DISTRIBUCIÓN, RESPSTA E RECOLLIDA DO CUESTIONARIO E A SENSIBILIZACIÓN DO PERSOAL

Para garantir que os datos da avaliación son válidos necesítase unha alta participación do persoal, é imprescindible que a taxa de resposta sexa alta. Para iso, as tarefas do Grupo de Traballo nesta fase son imprescindibles. Unha taxa de resposta considérase aceptable a partir do 60% do persoal do ámbito de avaliación, mellor canto máis próxima ao 100%.

4.2.1. Deseño de mecanismos de distribución, resposta e recollida do cuestionario

O obxectivo do Grupo de Traballo é deseñar formas de distribución, resposta e recollida que preserven a confidencialidade e o anonimato e garantan a máxima participación de forma sincera e libre. Poñerase especial énfase en garantir a participación daqueles traballadores/as en situacións atípicas (quenda nocturna, en misión, traballo en domingos, etc.) e en situación de incapacidade temporal, entre os que debe asegurarse a distribución e recollida dos cuestionarios.

Algunhas medidas concretas para a distribución e recollida poden ser:

- Distribuír o cuestionario dentro de sobres que poidan usarse para a súa devolución.
- O cuestionario e o sobre para a súa devolución non conterán códigos de identificación (nome, DNI, símbolos) da persoa que responde.
- Utilizar urnas pechadas e seladas coas sinaturas dos membros do Grupo de Traballo, nas que se mesturen os cuestionarios de distintos postos de traballo e departamentos ou seccións.
- Situar as urnas en espazos pechados pero aos que teña acceso fácil unha parte importante do persoal e nos que sempre haxa alguén.

A resposta do cuestionario require entre 20 e 45 minutos, en función da complexidade do posto de traballo da persoa que contesta. Persoas con baixos niveis de instrución ou con dificultades de linguaxe poden necesitar máis tempo.

Algunhas medidas concretas para o momento da resposta son:

- A reorganización da produción ou o servizo de tal forma que o persoal dispoña do tempo necesario para contestar.
- Reunir aos traballadores/as nun espazo adecuado, amplo, silencioso e con luz.

Unha vez tomadas as medidas para facilitar a resposta, cuestionario en man, a resposta é voluntaria, individual e confidencial e debe ser contestado coas suficientes condicións materiais de tempo e intimidade.

O período de recollida de respostas debe ser suficiente pero non excesivo. Concretarase en cada empresa, previndo todas as situacións posibles: quendas, vacacións, etc.



Deben analizarse todas as circunstancias que poidan interferir no traballo de campo (persoal traballando fora do centro de traballo, puntas de servizo), previlas e actuar respecto diso para que a información, distribución, resposta e recollida do cuestionario non sexan deficientes.

4.2.2. Deseño do proceso de información ao persoal

A iniciativa de abordar a avaliación de riscos psicosociais e a consecuente intervención preventiva utilizando a metodoloxía COPSOQGal21 debe comunicarse de forma clara. É moi importante a visualización ante o conxunto do persoal do acordo entre a dirección da empresa e os representantes dos traballadores/as. A totalidade do persoal implicado ten que coñecer os obxectivos, as características do proceso de intervención e os prazos de execución, así como os nomes das persoas que forman o Grupo de Traballo e o compromiso de facilitar a súa participación ao longo de todo o proceso en termos concretos (de tempo, por exemplo).

Con anterioridade á distribución do cuestionario, o Grupo de Traballo debe abrir un proceso de información e sensibilización específico sobre os riscos psicosociais e o proceso de intervención. Para facilitar esta tarefa, no Anexo IX detállanse os aspectos sobre os que necesariamente haberá que informar a todos os traballadores/as, incluíndo algunhas consideracións sobre comunicación escrita.

Actividades concretas:

- Realizar reunións informativas presenciais nas que se explicarán os aspectos detallados no Anexo IX. Para preparalas, o Grupo de Traballo dispón dunha presentación accesible na páxina web <http://fxc.usc.es/gl/servizos/sprl/ISTAS.html>.
- Elaborar comunicacións escritas dirixidas á totalidade do persoal usando as canles acordadas e habituais (circulares, carta individual, taboleiro de anuncios, boletín electrónico, nómina, etc.) Para preparalas, ver o Anexo IX deste manual.

4.3. POÑER EN MARCHA O TRABALLO DE CAMPO

4.3.1. Xerar o cuestionario

Unha vez tomadas todas as decisións respecto da adaptación do cuestionario e os mecanismos da súa distribución, resposta e recollida, o cuestionario será configurado e xerado polo técnico/a de prevención a través da aplicación informática do método.



Para xerar o cuestionario é indispensable introducir toda a información requirida nas pestanas específicas da aplicación informática (ver Anexo VI). Aínda que a aplicación é de uso fácil, é moi útil ir seguindo as instrucións que se detallan no seu manual específico (descárgase da web www.copsoq.istas21.net).



Ao mesmo tempo que se xera o cuestionario, o programa informático xera automaticamente a base de datos específica da empresa, na que posteriormente se introducirán os datos dos cuestionarios cumprimentados.

O Grupo de Traballo revisará o cuestionario antes da súa distribución, poñendo especial atención nas preguntas cuxas opcións de resposta foran adaptadas e na información da introdución respecto da súa distribución, resposta e recollida.

4.3.2. Informar ao persoal

O Grupo de Traballo distribuirá os materiais preparados e celebrará as reunións informativas previamente deseñadas para traballadores/as, mandos intermedios, dirección da empresa e representantes dos traballadores/as non implicados no Grupo de Traballo.

A experiencia mostra que este paso é crucial para obter unha taxa de resposta adecuada. Foi decisivo, por unha banda, a adaptación dos contidos das sesións informativas aos interlocutores e, por outro, a visualización do acordo e traballo conxunto das partes, asistindo ambas ás reunións informativas co persoal técnico que asesora. Realizar reunións específicas cos mandos intermedios tamén é de gran importancia para facilitar todo o proceso.

É imprescindible introducir esta información na aplicación informática (ver Anexo VI). Concretamente, indicárase como e quen realiza a información ao persoal.

4.3.3. Distribuír, responder e recoller o cuestionario

Trátase de poñer en práctica o traballo previamente deseñado. Os membros do Grupo de Traballo teñen que ser protagonistas desta fase, realizando o seguimento da distribución, resposta e recollida de cuestionarios e resolvendo ou canalizando as dúbidas que poidan xurdir entre o persoal.

Na distribución, resposta e recollida resulta clave a presenza de representantes dos axentes sociais ademais do persoal técnico.

Anunciar previamente o momento de reconto dos cuestionarios é un estímulo para a participación, do mesmo xeito que anunciar que nese momento farase pública a taxa de resposta global.

É imprescindible introducir esta información na aplicación informática (ver Anexo VII). Concretamente, indicárase como e quen realiza a distribución dos cuestionarios, como se realiza a resposta ao cuestionario e como e quen os recolle.

5. INTERPRETAR OS RESULTADOS E ACORDAR MEDIDAS PREVENTIVAS

Este capítulo do manual céntrase no Informe Preliminar (en adiante IP) de avaliación de riscos psicosociais e na súa utilización para establecer medidas preventivas que cambien as condicións de traballo nocivas, incorporando o coñecemento e a experiencia dos membros do Grupo de Traballo (en adiante GT).

Ao longo deste capítulo, cando utilizamos a expresión “empresa” referímonos á unidade de análise maior. Habitualmente esta será toda a empresa ou organización xa que se avaliaron as condicións de traballo relativas aos riscos psicosociais de todas as unidades, agás que se decidira comezar a avaliación por unha unidade de xestión menor. Todas as referencias que se fan neste capítulo a variable “sexo” non se terán en conta se o GT decidiu eliminar a pregunta sobre sexo do cuestionario para garantir o anonimato.

5.1. INFORMATIZAR OS DATOS E XERAR O INFORME PRELIMINAR

Como xa se mencionou anteriormente, a aplicación informática do método utilízase desde as primeiras fases do proceso de intervención e esixe crear o cuestionario que, á súa vez, produce a base de datos. Agora, trátase de introducir os datos para finalmente xerar o IP de avaliación de riscos psicosociais.

5.1.1. Informatizar os datos dos cuestionarios

O GT decidirá quen é o persoal responsable de xestionar e informatizar os datos, habitualmente será persoal do Servizo de Prevención, e/ou contratarase unha empresa de gravación de datos. En calquera caso, as persoas responsables de xestionar e gravar os datos estarán suxeitas a segredo profesional para garantir a confidencialidade dos mesmos e o anonimato dos traballadores/as. Quen realice a introdución de datos e o técnico/a que xestione a aplicación informática están obrigados a non realizar unha lectura individual dos cuestionarios. Estes serán custodiados nun lugar seguro ata a súa destrución, unha vez que se acabe o proceso de interpretación de resultados e acordo de medidas preventivas.

Antes de xerar o IP, o técnico/a responsable da avaliación debe asegurarse que informatizou todos os datos que a aplicación necesita para iso: non só os datos dos cuestionarios, senón tamén a información do proceso de intervención realizado ata este momento e os datos para calcular as taxas de resposta. Como se viu nos anteriores capítulos, no Anexo VI preséntase unha táboa resumen da información que necesita a aplicación informática para obter o IP. Se esta información non se introduce, o IP presentará deficiencias e erros ou non se poderá xerar.

Para informatizar os datos existen dúas opcións, ben usar a aplicación informática do método ou ben outros programas. En todos os casos é imprescindible seguir as instrucións do manual de uso do programa informático (descárgase da web: www.copsog.istas21.net). Estímase que para a informatización das respostas dun cuestionario usando a aplicación informática do método tórdanse, aproximadamente, uns 7 minutos.

5.1.2. Xerar o informe preliminar

Unha vez informatizados os datos, a aplicación analízalos automaticamente e permite xerar, tras un clic, un documento de avaliación, dispoñible en formato PDF, que denominamos Informe Preliminar para a Avaliación de Riscos Psicosociais. O persoal técnico acreditado é o responsable de xerar o IP sen deficiencias nin erros e entregalo ao GT.

Todos os membros do GT deben dispoñer dunha copia do IP, que permitirá coñecer as características da exposición aos riscos psicosociais, debater sobre a súa orixe e acordar as medidas preventivas a implementar.

No Anexo X atópase a descrición esquemática do contido do IP.

5.2. CONCRETAR A EXPOSICIÓN, A SÚA ORIXE E AS MEDIDAS PREVENTIVAS

O obxectivo desta fase do proceso é determinar que medidas preventivas se deben implementar para eliminar ou reducir os riscos. Para conseguilo é necesario partir dos datos que se presentan no IP que caracterizan cada unha das exposicións e orientan a súa posible orixe. A partir da discusión sobre a orixe, é dicir, o porqué se producen, poderanse definir as medidas preventivas; é dicir, identificar os cambios necesarios nas condicións de traballo. Iso, en base ao coñecemento derivado da experiencia dos membros do GT.

5.2.1. Caracterizar a exposición e a súa posible orixe

Para facilitar a súa comprensión, é imprescindible que todas as explicacións que veñen a partir de agora se lean cun IP diante, xa sexa o da empresa na que se está realizando a avaliación ou o de consulta.

1. En primeiro lugar, o GT valora o alcance real da avaliación a través da taxa de resposta.

Unha taxa de resposta aceptable debe situarse a partir do 60%. É dicir, se a taxa de resposta nun posto, sexo ou departamento é do 60% ou superior considerárase avaliado. Se é así para todas as categorías, de todas as unidades de análises, pódese seguir adiante coa interpretación dos resultados.

Se unha ou máis taxas de resposta son inferiores ao 60% deberanse seguir as recomendacións do epígrafe sobre taxa de resposta que se atopa no apartado 4.1. do informe preliminar.

2. En segundo lugar, o GT analizará os datos de prevalencia da exposición relativos á empresa. Con iso obtérase unha primeira visión de como se distribúe a exposición aos riscos psicosociais. Terase unha foto de cal é a situación de exposición a riscos psicosociais (que dimensións son as máis ou menos problemáticas) e da súa localización (en que postos, sexo ou departamentos está a exposición). Estes datos preséntanse no apartado 4.3. do informe preliminar, en dúas táboas e un gráfico.

A primeira táboa e o gráfico proporcionánnos unha imaxe de que dimensións de risco psicosocial son as máis e menos problemáticas na empresa. O GT identificará que dimensións son máis problemáticas debido a que a situación desfavorable para a saúde (vermello) afecta a unha proporción maior do persoal, e que dimensións son menos problemáticas debido a que a situación favorable (verde) afecta a unha proporción maior do persoal.

A segunda táboa móstranos a situación de exposición (vermello, amarelo ou verde) que concentra un maior número de traballadores/as dos distintos postos de traballo, sexo ou departamentos. Desta maneira tense unha idea de que postos de traballo, departamentos ou seccións e sexo son os que se atopan nunha situación peor de exposición (os que teñen máis vermellos), e cales nunha situación máis favorable (os que teñen máis verdes) para cada unha das dimensións de risco. Así o GT pode localizar de forma rápida as exposicións e identificar as desigualdades de exposición, se as hai.

3. En terceiro lugar, para preparar a discusión da orixe e as medidas preventivas, o GT traballará a información pormenorizada de cada dimensión e a relativa ás condicións de emprego e traballo. Esta aparece nos apartados 4.2. e 4.4. do IP.



Traballárase dimensión a dimensión. É dicir, o GT non pasará á discusión da seguinte dimensión ata que non se teñan discutido as medidas preventivas da dimensión psicosocial que se estea a traballar.

A continuación propóñense unhas pautas de lectura desta información utilizando a seguinte táboa que tamén se atopa no anexo II do IP. O técnico/a resumirá nas columnas correspondentes da matriz todo aquilo que o GT vaia decidindo. Atópanse exemplos no Anexo XI deste manual.

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|---|--|--------------|----------------------------|
| DIMENSIÓN: | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| ... | ... | ... | ... |

Columna RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN

Ir ao apartado 4.4 do IP, e para cada dimensión:

- Ler a definición da dimensión.
- Ler e anotar na matriz a porcentaxe de traballadores/as expostos á situación máis desfavorable para a súa saúde (vermello), para o total da empresa.
- Vendo os gráficos, identificar e anotar os postos de traballo, o sexo e os departamentos onde se atope localizada esta exposición. É dicir, aqueles que presenten unha porcentaxe de traballadores/as en vermello maior á poboación de referencia (barra estreita).

Columna RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN

No apartado 4.4. do IP, e para cada dimensión:

- Analizar a táboa de respostas ás preguntas asociadas a cada dimensión. Identificar e anotar as preguntas asociadas á exposición que concentran unha maior porcentaxe de persoal nas respostas negativas, que son as que contribúen a unhas peores condicións de traballo.
- Ler o apartado que orienta sobre a súa “posible orixe”.

Tendo en conta as dúas informacións anteriores, ir ao apartado 4.2. do IP e identificar nas táboas as condicións de traballo que estean relacionadas. Anotalas na columna. Exemplo: na dimensión

dobro presenza, unha porcentaxe alta de traballadores/as que contesten que sempre ou moitas veces necesitan estar na empresa e na casa á vez, pode estar relacionado cos datos que aparecen no apartado 4.2. relativos ás características da xornada.

Volver ao apartado 4.4 e ler na definición as posibles relacións con outras dimensións psicosociais. Ir a esas dimensións e analizar tanto os seus gráficos como a táboa de respostas ás preguntas asociadas por se dan máis pistas. Anotar as conclusións na columna.

5.2.2 Determinar a orixe e as medidas preventivas

O coñecemento e a experiencia dos axentes sociais da empresa é agora o elemento crave, que debe conxugarse cos datos do IP analizados ata aquí.

Columna ORIXE

Á vista dos datos, os membros do GT están en disposición de discutir e acordar as condicións de traballo orixe das exposicións. Para iso pode ser útil responder á pregunta: que aspectos da organización do traballo son os que fan que a exposición sexa desfavorable para a saúde? As respostas a esta pregunta indicaranos que aspectos hai que cambiar para eliminar ou reducir as exposicións nocivas. A discusión debe partir dos datos sobre condicións de traballo anotados nas dúas anteriores columnas, aínda que se poden considerar outras condicións de traballo que aínda non saíran.

O técnico/a responsable da avaliación recollerá todo aquilo que o GT vaia acordando na discusión.

Columna MEDIDAS PREVENTIVAS

Atendendo ás conclusións da discusión sobre as condicións de traballo que orixinan a exposición, o GT discutirá e acordará as medidas preventivas. A avaliación de riscos non é un fin en si mesma, senón un instrumento para a prevención.

As medidas preventivas deben formularse de forma concreta, definindo os procesos que sexan necesarios; é dicir, o que se vai a facer e o como se vai a facer.

Para concretar as medidas preventivas:

- O GT debe identificar o seu ámbito de aplicación. Este ten que ver coa localización das exposicións que se queren reducir con cada unha das medidas preventivas e establecelo é imprescindible. Por exemplo, identificarase se se aplica a todos os postos de traballo ou só a un posto de traballo concreto.
- O GT debe ter en conta que pode haber tres tipos de medidas preventivas:
 - o **Medidas que interveñen na orixe da exposición.** Afectan directamente á organización do traballo. A maioría de investigadores consideran que estas medidas son as máis efectivas desde o punto de vista da saúde. Exemplo: para actuar sobre as baixas posibilidades de desenvolvemento (baixas posibilidades de aplicar habilidades e coñecementos no traballo e aprender novos) normalmente expónse a medida de enriquecer o traballo a través da rotación a postos de traballo con contidos máis complexos e/ou mecanismos de participación directa dos traballadores/as.
 - o **Medidas de acompañamento.** Imprescindibles para que as medidas en orixe funcionen, necesarias pero insuficientes por si mesmas para reducir os riscos. Normalmente concréntanse en medidas como formación e información.

Exemplo: para implementar as medidas que comentamos no exemplo anterior, o habitual é que sexa necesario realizar algún proceso de formación, se por exemplo se ten optado pola participación directa unha medida de acompañamento podería ser formar aos traballadores/as e superiores/as en habilidades relacionadas con esas formas de participación.

- **Medidas de protección.** Só se desenvolvesen para reducir as esixencias emocionais



No epígrafe seguinte e no Anexo XII atópanse orientacións para a discusión da orixe e as medidas preventivas e no Anexo XI atópanse exemplos concretos.

As conclusións da discusión sobre as medidas preventivas serán recollidas na última columna da matriz. Encherase unha táboa para cada dimensión.



Estas táboas complementarán o IP, conformando o documento final de avaliación de riscos psicosociais.



Na maior parte dos casos, unha vez que se acorden as medidas preventivas para unha exposición, estarase en condicións de implementalas. Se este é o caso, planificaranse seguindo as pautas expostas no capítulo seguinte deste manual. A planificación presentarase ao Comité de Seguridade e Saúde para a súa ratificación e incorporación na planificación preventiva que estea en funcionamento na empresa.



Se o GT o considera necesario e oportuno, pode incorporar á discusión da orixe e as medidas preventivas dunha dimensión a outros membros da dirección ou da representación dos traballadores/as para que acheguen explicacións ou propostas en relación aos aspectos para os que os membros do GT teñan un coñecemento limitado.

Asemade, o GT pode decidir realizar círculos de prevención cos mesmos obxectivos. Estes son grupos de traballadores/as en situación de exposición desfavorable para a saúde, que reúne o GT a efectos de consulta para concretar a orixe e/ou as medidas preventivas dos riscos aos que están expostos. Hai que evitar que nestes círculos se volva a tratar sobre a exposición aos riscos psicosociais pois xa foi identificada e valorada. Este é o punto de partida. No Anexo XIII do presente manual recóllese toda a información necesaria para levalos a cabo: composición, dinámica, exemplos de guións, de circulares de convocatoria, de información e sensibilización aos traballadores/as, de resumos, etc.

5.2.3 Medidas preventivas fronte aos riscos psicosociais

A continuación sinálanse, de forma resumida, pautas para reducir ou eliminar a exposición aos riscos psicosociais desfavorable para a saúde. No Anexo XII pódese consultar un documento que desenvolve máis cumpridamente estas ideas e no Anexo XI exemplos de matrices de exposición, orixe e medidas preventivas de empresas reais que teñen en conta estas orientacións.

Enriquecer o contido do traballo

Enriquecer o contido do traballo é unha liña de intervención preventiva que permite actuar sobre a exposición a unha baixa influencia no traballo, a poucas posibilidades de desenrolo e a un baixo sentido do traballo. Tamén temos visto que nalgúns casos mellora a exposición nociva en recoñecemento e todas as relativas ao apoio social.

Con esta finalidade, as fórmulas organizativas máis útiles poden ser:

- Desenvolver algunha forma de participación directa (consultiva ou por delegación) grupal dos traballadores/as. Trátase de promocionar a autonomía dos traballadores/as potenciando a súa participación efectiva (participación directa) na toma de decisións relacionadas coa realización da propia tarefa, baseándose na experiencia e formación de quen desenvolve cada día esas tarefas. Aínda que hai diversas fórmulas individuais, son máis convenientes as grupais en tanto que permiten un aumento das posibilidades de relación social e posibilitan o apoio e o reforzo na realización do traballo de compañeiros/as e superiores/as.
- Planificar de forma xusta a rotación entre postos que impliquen tarefas de maior complexidade.

Sexa cal fora a fórmula escollida para enriquecer o traballo é importante considerar dúas medidas de acompañamento. En primeiro lugar hai que planificar a formación necesaria para implementar os cambios, tanto para os traballadores/as como para os mandos intermedios. Isto require tempo. En segundo lugar, unha vez os cambios implementados, convén revisar a estrutura salarial.

Desde o punto de vista da prevención, para combater estes riscos en orixe, trátase de poñer medios que superen a división clásica do traballo entre tarefas de execución e de deseño, a parcelación do traballo (movementos que duran microsegundos, tarefas sen sentido), a estandarización (seguir as instrucións para realizar cada tarefa curta ou movemento, traballo excesivamente pautado) e a concepción individual do traballo.

Traballar de forma cooperativa

Traballar de forma cooperativa é unha intervención preventiva que permite incidir sobre o baixo apoio de compañeiros/as e superiores/as no momento de realizar o traballo, a baixa calidade de liderado, a baixa claridade de rol, o baixo recoñecemento e as altas esixencias de esconder emocións.

Para mellorar o apoio no traballo primeiro é necesario facilitar a relación social, sen relacións sociais non pode existir apoio, evitando os postos de traballo illados. En segundo lugar, proporcionar as condicións organizativas que fomenten a cooperación e a prestación de axuda entre compañeiros/as e entre superiores/as e traballadores/as na realización das tarefas. Introducir o traballo en equipo é unha boa fórmula para iso. A plataforma necesaria sería fomentar a claridade e a transparencia organizativa, definindo os postos de traballo, as tarefas

asignadas e obxectivos e a marxe de autonomía; sen que isto implique excesiva normativización do traballo.

Desde o punto de vista da prevención, combater estes riscos en orixe implica poñer medios para superar a concepción da empresa como un mercado interno no que todas as unidades e individuos compiten entre eles, e evitar a descrición de problemas organizacionais como problemas de personalidade individual ou social dos traballadores/as.

Os principios de xestión de persoal irán acompañados de procedementos para implementalos (por exemplo: como implementar o principio de non discriminación na asignación de horarios, tarefas ou melloras das condicións de traballo), de directrices claras en relación co seu cumprimento, de formación que proporcione aos mandos e traballadores/as as habilidades necesarias (como apoiar, como resolver conflitos, como comunicar, como recoñecer o traballo ben feito, etc.), do tempo preciso e doutros recursos necesarios para facer eses principios efectivos. Todas estas cuestións non poden ser eludidas e supoñen medidas preventivas necesarias. Cambiar as tarefas dos mandos para que pasen a ser “responsables” máis que “xefes” é un paso intermedio imprescindible. O coaching, tan de moda nestes días pero do que non temos ningún estudo fiable como medida preventiva fronte aos riscos psicosociais, sería absurdo sen introducir todos estes cambios.

A arbitrariedade, a inequidade e a discriminación deben estar radicalmente ausentes de todos os procedementos. A selección de persoal (tanto externa, no caso de novas contratacións como interna, nas promocións), o acceso á información e á formación, a distribución das tarefas, a asignación de horarios e os seus cambios, a supervisión e o recoñecemento do traballo e a resolución dos conflitos. Incluíranse garantías suficientes de que as decisións poidan ser razoablemente cuestionadas e os dereitos efectivamente defendidos. Todos os procedementos deberían ser, ademais, escritos, sen ambigüidades e transparentes.

Unha ordenación da xornada compatible

A xornada de traballo (duración, ordenación e modificación) está relacionada coa exposición á dobre presenza e á inseguridade. Tamén coas esixencias cuantitativas, a calidade de liderado e o recoñecemento. As prolongacións de xornada, as xornadas asociadas e a falta de control sobre a xornada son a orixe. As medidas de intervención que se mostraron máis eficaces son as que se dirixen a posibilitar o control dos tempos de traballo por parte dos traballadores/as: redución de xornada por vontade do traballador/a, posibilitar cambios de horario a cotío e dispoñer de días de libre disposición. Cabe destacar que en España as reformas laborais dos anos 2012 e 2013 introduciron cambios importantes en relación coa xornada, fundamentalmente no que fai referencia á distribución irregular e ao contrato a tempo parcial, e non precisamente na liña que acabamos de expoñer.

Algunhas orientacións máis concretas, que terían que harmonizarse co convenio colectivo aplicable, serían:

- En relación coa xestión flexible do tempo de traballo por necesidades da empresa, recoméndase que se dispoña dun calendario anual e, de non ser así, que exista un período de preaviso, como mínimo de 7 días, que concrete a distribución horaria diaria e semanal do cambio de xornada. Que se potencie a adscrición voluntaria e, en todo caso, o establecemento dun procedemento de asignación dos cambios na xornada de maneira rotativa e xusta, permitindo a permuta entre os traballadores/as; excluindo a traballadores/as con xornada reducida por dereitos de conciliación, embarazo e lactación e situacións de violencia contra as mulleres, traballadores/as con limitacións de xornada relacionadas coa seguridade e saúde, traballadores/as a quendas e traballo nocturno, traballadores/as con contrato a tempo parcial ou con dereitos por formación regulada.

- Establecer o control por parte do traballador/a da decisión sobre a recuperación das modificacións de xornada: por horas ou xornadas completas, a decisión do traballador/a.
- Potenciar a flexibilidade horaria de entrada e saída, a decisión dos traballadores/as, en módulos diarios, semanais ou mensuais. Potenciar as xornadas continuadas, establecer máis días e horas de asuntos propios, permitir o teletraballo, etc.
- Concretar o dereito á adaptación e redución de xornada das persoas que realizan traballos de coidado, así como das mulleres en situación de violencia de xénero.
- Abordar o tema dos criterios de vacacións favorecendo que, sempre que sexa posible, sexan a decisión do traballador/a e, en todo caso, priorizar a elección das persoas que realicen tarefas de coidados e que estean a realizar procesos de formación.

Algunhas das medidas que se poden implementar en relación coas xornadas asociadas, referidas ao traballo nocturno e ao traballo a quendas, co obxectivo de diminuír os seus riscos, son: reducir as quendas ás actividades imprescindibles por razóns sociais ou tecnolóxicas, reducir as cargas de traballo e axustar as tarefas, aumentar o descanso entre xornadas (por exemplo: a 16 horas no caso do mesma quenda e a 24 horas no caso de cambio de quenda) e os tempos de descanso durante a xornada sen reducir o descanso semanal, eliminar ou reducir ao máximo as prolongacións de xornada, establecer a rotación rápida e o dereito a concretar unha ordenación coa participación dos directamente implicados/as a través dos seus representantes e limitar o seu tempo de realización.

Esixencias razoables

As exposicións a ritmos altos e altas esixencias cuantitativas teñen que ver principalmente coa falta de persoal, a incorrecta medición dos tempos ou á mala planificación. Tamén poden relacionarse coa estrutura salarial ou coa inadecuación da tecnoloxía, materiais ou procesos de traballo.

Desde o punto de vista da prevención, a cantidade de traballo debe adecuarse á duración da xornada e debe ser razoable: nin demasiado traballo nin demasiado pouco. Unha boa planificación e programación para a asignación de traballo, ter o persoal necesario para realizar a cantidade de traballo que recae no posto, departamento ou centro, unha boa cronometraxe ou a mellora da tecnoloxía ou os procesos produtivos poden supoñer elementos que faciliten a asunción das esixencias cuantitativas do traballo sen que estas sexan nocivas para a saúde.

É importante evitar unha estrutura salarial demasiado centrada na parte variable, sobre todo cando o salario base é baixo xa que pode incrementar o ritmo, as esixencias cuantitativas e a inseguridade relacionada co salario. O aumento da parte fixa do salario pode ser unha medida preventiva.

En relación coas esixencias emocionais pódese admitir que son inherentes a certas ocupacións: sanitarias, docentes, e de protección (bombeiros, policía, etc.). Non podemos eliminar aos enfermos de cancro, nin aos nenos, nin aos pirómanos, nin aos usuarios con graves problemas económicos; iso quere dicir que as esixencias emocionais que se derivan da realización destes traballos non poden eliminarse nin reducirse en orixe. Con todo, pode intervirse reducindo o tempo de exposición e desenvolvendo medidas de protección para o traballador/a aumentando as habilidades individuais para manexar estas cargas a través de formación e supervisión psicolóxica. Estas medidas de protección non poden ser un substituto doutras medidas de prevención en orixe orientadas a reducir ou eliminar a exposición aos outros riscos psicosociais.

As esixencias de esconder emocións poden ter unha dobre orixe: as características da tarefa se centra en prestar servizos ás persoas (sanidade, ensino e servizos sociais ou de protección), ou a relación con superiores/as e compañeiros/as de traballo ou con provedores/as ou outras persoas alleas á empresa. No primeiro caso só cabe a protección. No segundo, cambiar a política de xestión de provedores/as e clientes ou cambiar as prácticas de xestión de persoal,

desenvolvendo procedementos xustos e participativos (hai que esconder emocións cando non se pode opinar).

Aumentar a estabilidade no emprego e nas condicións de traballo

É frecuente esixir ao traballador/a estar dispoñible para os requirimentos empresariais: cambiar as tarefas e responsabilidades, asumir tarefas adicionais, ir traballar ao centro que faga falta no momento que sexa necesario, traballar días ou horas non previstos, alongar a xornada, cobrar segundo o producido, etc. Esta esixencia de dispoñibilidade pode implicar exposicións nocivas nas dimensións de inseguridade, recoñecemento e xustiza.

Unha organización do traballo saudable debería prover ás persoas das suficientes oportunidades para que teñan control sobre as súas propias vidas, o que de forma moi especial afecta á estabilidade no emprego e ao control sobre os cambios das condicións de traballo, moi especialmente de xornada, horarios de traballo, tarefas e salario. Fronte á alta inseguridade, se é imposible eliminar a temporalidade no emprego e os cambios de condicións de traballo, estes deben limitarse e negociarse, establecendo procedementos coñecidos por todo o persoal, con criterios xustos, preavisos suficientes e ferramentas de apoio necesarias para adaptarse á nova situación.

5.3. INFORMAR AO PERSOAL

O GT debe decidir en que momentos informar ao persoal.

Cando e sobre que informar

Esta fase do proceso iniciouse co IP, que contén os datos das respostas dos cuestionarios e que foi posible grazas á participación dos traballadores/as. É por iso que o primeiro momento para informar ao persoal sería tras a primeira reunión do GT en relación co IP.

A mínima información razoable neste primeiro momento é:

- A taxa de resposta xeral e por posto de traballo, sexo e departamento.
- A definición e a prevalencia da exposición das dimensións cunha porcentaxe maior de traballadores/as expostos á situación máis desfavorable para a saúde e á situación máis favorable.
- Os postos de traballo, departamentos ou seccións e sexo que inclúen unha maior porcentaxe de traballadores/as na situación máis desfavorable para a súa saúde nun maior número de dimensións psicosociais.
- Como vai continuar o traballo do GT.

Posteriormente, o GT abordará a discusión dos resultados, orixes e medidas preventivas dimensión a dimensión, polo que é importante establecer unha comunicación dinámica co persoal.

Cada vez que se finalice o traballo dunha dimensión, é dicir, cando se acorden as medidas preventivas que lle corresponda aplicar, e antes da súa posta en marcha, o GT debería informar dese acordo ao persoal facendo público, como mínimo, o contido da matriz de exposición, orixe e medidas preventivas para esa dimensión.

Tamén se recomenda que o GT poña o IP a disposición daqueles traballadores/as que o queiran consultar.

Como informar

Estas informacións pódense realizar por escrito, de forma presencial ou por ambas as dúas vías. No Anexo XIV preséntase un exemplo de dúas circulares informativas do GT. A primeira cando se comunica ao persoal os primeiros resultados do IP, a segunda cando se comunica un acordo de medidas preventivas e da súa implementación.



O documento final de avaliación de riscos psicosociais estará formado polo IP e as diferentes matrices de exposición, orixe e medidas preventivas acordadas no GT. Este documento presentarase ao Comité de Seguridade e Saúde para a súa ratificación.



6. IMPLEMENTAR AS MEDIDAS PREVENTIVAS

Como xa se ten sinalado, a avaliación de riscos non é un fin en si mesma senón un instrumento para a prevención: eliminar ou diminuír os riscos.

Coa información contida no documento final de avaliación de riscos (Informe Preliminar e matrices), onde están definidas as exposicións aos riscos psicosociais, a súa localización e orixe e as medidas preventivas que se implementarán, o Grupo de Traballo COPSOQGal21 (en adiante GT) dispón de todo o necesario para ordenar, concretar, planificar e implementar as medidas preventivas.

6.1. PLANIFICAR AS MEDIDAS PREVENTIVAS

Antes de implementar as medidas preventivas son necesarias dúas actividades consecutivas:

- Primeiro, ordenar e concretar as medidas preventivas que se definiron no proceso de avaliación de riscos.
- Segundo, planificar cada unha das medidas preventivas. É dicir, que estas contén coa seguinte información respecto da súa execución: período de realización (cando se vai facer), recursos necesarios (persoa, ou unidade responsables e medios humanos e materiais necesarios para levala a cabo) e seguimento (indicadores).

A acción de ordenar, concretar e planificar as medidas preventivas obterá como resultado a planificación da actividade preventiva. O técnico/a responsable da avaliación recollerá todo aquilo que o GT vaia acordando na discusión desta fase na matriz para a planificación da actividade preventiva que se presenta na seguinte táboa. Pódese ver un exemplo no Anexo XV deste manual.

| MATRIZ PARA A PLANIFICACIÓN DA ACTIVIDADE PREVENTIVA | | | | |
|---|-------------|----------------------------------|------------------------------|--------------|
| OBXECTIVO(S): | | | | |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN : <input type="checkbox"/> Empresa <input type="checkbox"/> Poboación diana: Sinalar: | | | | |
| Medidas preventivas | Data inicio | Persoa(s) ou unidade responsable | Recursos humanos e materiais | Observacións |
| | | | | |
| SEGUIMENTO: | | | | |

Se se seguiu o proceso proposto para a avaliación de riscos conseguiuase unha análise concreta das orixes das exposicións e as posibles medidas preventivas e, en concordancia co marco

conceptual e o coñecemento científico, é moi probable que as orixes e medidas preventivas acordadas estean relacionadas con máis dunha das 20 exposicións aos riscos psicosociais. Por exemplo, enriquecer o contido do traballo é unha intervención preventiva que permite actuar sobre unha baixa influencia no traballo, poucas posibilidades de desenvolvemento e baixo sentido. Asemade, algunhas intervencións (por exemplo, a participación delegativa grupal) permiten actuar sobre o baixo recoñecemento e o baixo apoio social de compañeiros/as e superiores/as.

Para ordenar a información do documento final de avaliación (Informe Preliminar e matrices de exposición, orixe e medidas preventivas) propónse unhas pautas de lectura utilizando a matriz para a planificación da actividade preventiva, iniciando o traballo definindo o obxectivo das medidas que se van a implementar.

6.1.1. Obxectivos

Identificar o que se quere conseguir coa posta en práctica das diferentes medidas preventivas.

Nesta fase é central que o GT identifique os obxectivos preventivos, que estarán relacionados coa diminución das exposicións ou cos cambios esperados na organización do traballo orixe das exposicións. Seguindo co exemplo anterior, pódese dicir que introducir fórmulas de participación directa dos traballadores/as ten como obxectivos preventivos reducir a exposición sobre a baixa influencia, sobre as baixas posibilidades de desenvolvemento e sobre o baixo sentido do traballo; ou ben, cambiar os métodos de traballo para enriquecer o contido do traballo.

Para determinar os obxectivos preventivos, por operatividade, propónse que o GT agrupe as medidas preventivas que responden a cambiar condicións de traballo parecidas, que na fase da avaliación de riscos identificáronse como orixe das exposicións.

Os obxectivos débense tratar de maneira que quede claro que se quere actuar e sobre que exposicións e/ou características da organización do traballo ou condicións de traballo se quere actuar. Seguindo o exemplo anterior, un obxectivo podería definirse como: enriquecer o contido de traballo para aumentar a influencia e as posibilidades de desenvolvemento (ver orientacións no epígrafe 5.2.3 e no Anexo XII).

6.1.2. Medidas preventivas

O GT concretará e ordenará as medidas preventivas acordadas no proceso de avaliación de riscos. En relación coa súa concreción, as medidas preventivas poden estar en tres situacións:

- En fase de implementación. Son aquelas medidas que o GT acordou poñer en marcha mentres se realizaba a avaliación de riscos. Estas medidas pódense recoller na planificación plurianual específica de riscos psicosociais (epígrafe 6.1.7. deste apartado).
- Moi definidas, sobre todo en que se fará e como se fará. Non será necesario concretalas máis, senón simplemente ordenalas.
- Formuladas de forma abstracta. Necesitarán unha maior concreción na fase de planificación.

As medidas preventivas ordenaranse da seguinte maneira:

- Medidas que interveñen en orixe.
- Medidas de acompañamento das medidas que interveñen en orixe: formación e información.
- Medidas de protección (só para as esixencias emocionais).

Nesta fase xa non valen principios de actuación senón que se debe tratar en concreto sobre que se vai facer, e como, para cambiar as condicións de traballo orixe das exposicións (ver

orientacións no epígrafe 5.2.3 e nos Anexos XI, XII e XV). Se é necesario concretar as medidas preventivas, o GT debe partir do seu coñecemento e experiencia; tamén pode decidir a utilización de círculos de prevención. Estes son grupos de traballadores/as expostos aos riscos que se queren reducir ou eliminar, que reúne o GT, a efectos de consulta, cando o considera necesario e oportuno. Nesta fase, fan propostas de concreción das medidas preventivas, valoran as vantaxes e inconvenientes das súas propostas e as novas necesidades xeradas, valorando medidas de acompañamento para a súa implementación (ver Anexo XIII para máis información de como levalos a cabo).

6.1.3. Ámbito de aplicación

O GT identificará onde se aplican as medidas preventivas, ben no conxunto da empresa ou ben na poboación diana. Por exemplo, se se aplica a todos os postos ou só ao posto de telefonista.

O ámbito de aplicación ten que ver coa localización das exposicións que se queren reducir con cada unha das medidas preventivas e é imprescindible definilo para implementar a medida preventiva e informar ao persoal afectado.

6.1.4. Priorizar as medidas de prevención. Criterios

Todos os riscos detectados, de acordo co previsto na lexislación e coa lóxica e sentido da prevención, deben ser xestionados. Con todo, as medidas preventivas deben priorizarse e temporalizarse para ordenar a intervención.

Algúns dos criterios que o GT deberá ter en conta para acordar a priorización das medidas preventivas son os seguintes:

- As medidas que actúen sobre os riscos cun maior número de persoas expostas. Refírese ás prevalencias das exposicións. Para valorar a prevalencia débese ter en conta os datos da unidade de análise maior, (punto 4.3.1 do IP), así como os referidos ás diferentes categorías das unidades de análises (punto 4.4. do IP, gráficos). Nas matrices de exposición, orixe, medidas preventiva téñense que incluír estes datos.
- As medidas que actúen sobre a orixe dos riscos. A normativa de prevención de riscos laborais prioriza aquelas actuacións que interveñen sobre as condicións de traballo orixe dos riscos. Na intervención fronte aos riscos psicosociais significa priorizar, principalmente, as medidas preventivas que actúan sobre a organización do traballo e as condicións de emprego: métodos de traballo, asignación de tarefas, ordenación da xornada, tipos de contrato, etc.
- As medidas que actúen sobre as condicións de traballo que xeran maiores desigualdades. Os datos referidos á unidade de análise maior, xeralmente a empresa, poden non visualizar unha situación de elevada exposición nunha condición de traballo concreta. Pódese consultar un exemplo no anexo XI: a situación desfavorable para a saúde das esixencias cuantitativas non é moi prevalente tomando a empresa como unidade de análise, pero si que o é para o posto de traballo de camareiras.
- As medidas que o GT considere que son unha oportunidade, tendo en conta que se poden realizar facilmente, e/ou o baixo custo, e/ou a alta aceptabilidade ou elevado consenso para a súa execución tanto no GT como entre os traballadores/as afectados.
- As medidas que actúen sobre as maiores magnitudes de exposición.

Os criterios anteriores non son exhaustivos, nin están ordenados segundo importancia. O GT pode amplialos e debe decidir cales utilizar. Debe terse en conta que o criterio de prevalencia para unidade de análise maior, habitualmente a empresa, non debe ser o único criterio e como mínimo debe contemplarse de forma conxunta co criterio relacionado coas desigualdades. Os criterios deben tratarse de forma complementaria e a priorización acordada na práctica reflectirse cando se estableza a temporalización das diferentes medidas de prevención.

6.1.5. Concretar os recursos necesarios

Para cada unha das medidas preventivas é necesario definir:

- Persoa ou unidade responsable. Que persoa ou unidade son responsables de levar a cabo a medida preventiva.
- Recursos humanos e materiais. Estimación dos recursos humanos e materiais para a posta en marcha de cada unha das medidas preventivas.

Tamén se inclúe o apartado de observacións. É un apartado aberto que permite engadir todos aqueles comentarios que o GT estime necesarios. Por exemplo, se o GT acorda que é necesario renegociar o calendario laboral como medida preventiva, pode indicar que características debe ter o novo calendario para diminuír as exposicións a riscos psicosociais (diminuír o volume de horas de flexibilidade a disposición da empresa, introducir a codecisión na compensación, mecanismos para limitar as horas extras e eliminar as prolongacións de xornada, etc.) e indicar que as partes implicadas na negociación colectiva do calendario laboral (dirección e comité de empresa) negocien o devandito calendario contemplando as orientacións acordadas no GT.

6.1.6. Identificar os indicadores e mecanismos para o seguimento das medidas preventivas

O GT acordará os indicadores e procesos para o seguimento da implementación das medidas preventivas e temporizará as reunións nas que se tratará o seguimento. Trátase de plasmar os instrumentos para comprobar se as medidas preventivas se están implementando e se a implementación é a adecuada.

Por exemplo, algúns membros do GT poden asistir á implantación das medidas para observar o seu desenvolvemento, poden falar informalmente cos seus protagonistas e expoñer as conclusións na reunión de seguimento do GT. Tamén pode organizar círculos de prevención con traballadores/as expostos aos riscos para os que se planificaron as medidas preventivas, co obxectivo de valorar a súa implementación. No Anexo XV pódese consultar un exemplo.

6.1.7. Concretar o calendario anual das medidas preventivas

Para finalizar a planificación da actividade preventiva é necesario que o GT elabore un calendario anual das medidas preventivas acordadas. A seguinte táboa é un exemplo de planificación plurianual.

| PLANIFICACIÓN DA ACTIVIDADE PREVENTIVA PLURIANUAL | | |
|---|----------------------|---------------------|
| Mes/Ano | Ámbito de aplicación | Medidas preventivas |
| | | |
| | | |
| | | |

Co obxectivo de ter nun só documento o conxunto de medidas preventivas para reducir os riscos psicosociais, recoméndase recoller tamén as medidas que se acordaron aplicar durante o proceso de avaliación de riscos e que nestes momentos non son obxecto de planificación por estar xa en funcionamento.



Unha vez que se realizaron as actuacións sinaladas neste punto e se inclúen nas correspondentes táboas, dispoñerese do documento de planificación da actividade preventiva. Esta planificación debe presentarse e acordarse no Comité de Seguridade e Saúde con dous obxectivos: ratificar o documento e integrar as medidas acordadas na planificación preventiva xeral.

6.2. INFORMAR AO PERSOAL

Se seguimos o proceso de avaliación e concreción das medidas preventivas que orienta o método COPSOQGal21, o persoal estará informado sobre como se concretaron as diferentes medidas de prevención. No momento da súa implementación, no proceso de cambio das condicións de traballo, é imprescindible continuar informando e implicando ao persoal.

O GT debe decidir en que momento e como se informa ao persoal. En calquera caso, os traballadores/as deben ter información das medidas preventivas acordadas para actuar sobre as exposicións ás que están expostos, tanto no que se refire á unidade de análise maior (habitualmente a empresa), como ás unidades de análises ás que pertencen. Por exemplo, unha camareira de piso dun hotel debe recibir información das medidas preventivas (que se vai facer, como se vai facer e cando está previsto facelo) que afecten ao conxunto do persoal da empresa e, ademais, deberá recibir información daquelas medidas preventivas que se implementarán, de forma específica, no posto de camareiras de piso. Outro momento clave de información ao persoal é o momento no que se van a poñer en marcha algunhas das medidas preventivas acordadas. Facer público o contido da matriz de planificación pode ser un bo recurso (ver Anexo XVI).

6.3. IMPLEMENTAR, SEGUIR E AVALIAR AS MEDIDAS PREVENTIVAS

Unha vez acordada a planificación das medidas preventivas deben poñerse en marcha e realizar o seu seguimento segundo o acordado polo GT, que velará pola súa consecución (ver 6.1.6).

Para avaliar as medidas preventivas implementadas pódense comparar os datos da avaliación cos datos dunha actualización da avaliación para comprobar se a situación de exposición mellorou e se os riscos se reduciron coa implementación das medidas preventivas. Tamén pode ser moi interesante comparar os indicadores de saúde (ver epígrafes 2.2.4. e 2.2.5 deste manual). O GT encargarse do seu deseño e cumprimento.

ANEXO I
CUESTIONARIO PARA CONSULTA

COPSOQGal21 (Versión 2)


**CUESTIONARIO PARA A AVALIACIÓN DE RISCOS
PSICOSOCIAIS NO TRABALLO**

Versión media para empresas de 25 ou máis traballadores/as

Adaptación do Cuestionario Psicosocial

**CoPsoQistas21, versión española do cuestionario de Copenhagen
(CoPsoQ), para o seu uso en Galicia (Versión 2, 2015)**

| | |
|-------------------|----------------------------|
| Empresa: XXXXXXXX | Data de resposta: XXXXXXXX |
|-------------------|----------------------------|

 INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO NOS TERMOS
ESPECIFICADOS NA LICENZA DE USO DO MÉTODO
(www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO O SEU USO COMERCIAL E
CALQUERA MODIFICACIÓN NON AUTORIZADA.

INSTRUCCIÓNS

A resposta ao cuestionario que tes nas túas mans servirá para realizar **a avaliación de riscos psicosociais**. O seu obxectivo é identificar, localizar e medir todas aquelas condicións de traballo relacionadas coa organización do traballo que poden representar un risco para a saúde. Os resultados colectivos do cuestionario servirannos para melloralas.

Trátase dun cuestionario **CONFIDENCIAL e ANÓNIMO**. Toda a información será analizada por persoal técnico suxeito ao mantemento do segredo profesional e utilizada exclusivamente para os fins descritos. No informe de resultados non poderán ser identificadas as respostas de ningunha persoa de forma individualizada.

A súa contestación é **INDIVIDUAL**. Por iso, pedímosche que respondas sinceramente a cada unha das preguntas sen previa consulta nin debate con ninguén e que sigas as instrucións de cada pregunta para contestar.

A maioría de preguntas teñen **varias opcións de resposta e debes sinalar cun "X" a resposta que consideres que describe mellor a túa situación, ESCOLLENDO UNHA SOA OPCIÓN** entre as posibles respostas: "*sempre / moitas veces/ algunhas veces / só algunha vez / nunca*". **Se tes máis dun emprego**, pedímosche que refiras todas as túas respostas soamente ao que fas en XXXXX.

É moi importante que contestes **TODAS AS PREGUNTAS** xa que moitas se tratan conxuntamente, de maneira que se deixas algunha pregunta sen contestar é probable que outras que contestaras se anulen e se perda información para a análise de resultados.

Forma de recollida do cuestionario:

Para levar a cabo o proceso de avaliación dos riscos psicosociais, creouse un **Grupo de Traballo** formado por representantes da dirección da empresa e representantes dos traballadores e traballadoras: _____, co asesoramento técnico de..... Se necesitas realizar algunha consulta pódeste dirixir a calquera dos seus membros.

Esta introdución ao cuestionario supón unha garantía legal de que todo o persoal que vai traballar para esta avaliación de riscos, asume e cumpre rigorosamente con todos e cada un dos preceptos legais e éticos de protección da intimidade e dos datos e informacións persoais. Unha vez analizados, todos os cuestionarios serán destruídos.

MOITAS GRAZAS POLA TÚA COLABORACIÓN

- 1) Es:
- ₁ Muller
 - ₂ Home

- 2) Que idade tes?
- ₁ Menos de 31 anos
 - ₂ Entre 31 e 45 anos
 - ₃ Máis de 45 anos

I. As seguintes preguntas tratan do teu emprego en XXXXX e as túas condicións de traballo.

3) a. Indica en que departamento ou sección traballas na actualidade. Señala unicamente unha opción.

b. Indica en que departamento(s) ou sección(s) traballaches durante os últimos xxx meses.

Se traballaches en dous ou máis departamentos sinálaos.

| | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ₁ | <input type="checkbox"/> ₄ |
| <input type="checkbox"/> ₂ | <input type="checkbox"/> ₅ |
| <input type="checkbox"/> ₃ | <input type="checkbox"/> ₆ |

4) a. Indica que posto de traballo ocupas na actualidade. Señala unicamente unha opción.

b. Indica o ou os postos de traballo que ocupaches nos últimos xxxx meses. Se ocupaches dous ou máis postos sinálaos.

| | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ₁ | <input type="checkbox"/> ₄ |
| <input type="checkbox"/> ₂ | <input type="checkbox"/> ₅ |
| <input type="checkbox"/> ₃ | <input type="checkbox"/> ₆ |

- 5) Realizas tarefas de distintos postos de traballo?
- 1 Xeralmente non
 - 2 Si, xeralmente de nivel superior
 - 3 Si, xeralmente de nivel inferior
 - 4 Si, xeralmente de mesmo nivel
 - 5 Si, tanto de nivel superior, coma de nivel inferior, como do mesmo nivel
 - 6 Non o sei
- 6) No último ano os teus superiores consultáronche sobre mellorar a forma de como producir ou realizar o servizo?
- 1 Sempre
 - 2 Moitas veces
 - 3 Algunhas veces
 - 4 Só algunha vez
 - 5 Nunca
- 7) O traballo que realizas correspóndese coa categoría ou grupo profesional que tes recoñecida salarialmente?
- 1 Si
 - 2 Non, o traballo que fago é dunha categoría ou grupo superior ao que teño asignado salarialmente (POR EXEMPLO, traballo de comercial pero páganme como administrativa)
 - 3 Non, o traballo que fago é dunha categoría ou grupo inferior ao que teño asignado salarialmente (POR EXEMPLO, traballo de administrativa pero páganme como comercial).
 - 4 Non o sei
- 8) Canto tempo levas traballando en xxxx?
- 1 Menos de 30 días
 - 2 Entre 1 mes e ata 6 meses
 - 3 Máis de 6 meses e ata 2 anos
 - 4 Máis de 2 anos e ata 5 anos
 - 5 Máis de 5 anos e ata 10 anos
 - 6 Máis de 10 anos

- 9) Que tipo de relación laboral tes con xxxxx?
- 1 Son fixo (teño un contrato indefinido,...)
 - 2 Son fixo discontinuo
 - 3 Son temporal con contrato formativo (contrato temporal para a formación, en prácticas)
 - 4 Son temporal (contrato por obra e servizo, circunstancias da produción,etc.)
 - 5 Son funcionario
 - 6 Son interino
 - 7 Son un/unha trade (aínda sendo autónomo, en realidade traballo para alguén do que dependo, traballo para un ou dous clientes)
 - 8 Son bolseiro/a
 - 9 Traballo sen contrato
- 10) Dende que entraches en xxxx, ascendiches de categoría ou grupo profesional?
- 1 Non
 - 2 Si, unha vez
 - 3 Si, dúas veces
 - 4 Si, tres ou máis veces
- 11) Habitualmente, cantos sábados ao mes traballas?
- 1 Ningún
 - 2 Algún excepcionalmente
 - 3 Un sábado ao mes
 - 4 Dous sábados
 - 5 Tres ou máis sábados ao mes
- 12) Habitualmente, cantos domingos ao mes traballas?
- 1 Ningún
 - 2 Algún excepcionalmente
 - 3 Un domingo ao mes
 - 4 Dous domingos
 - 5 Tres ou máis domingos ao mes

13) Cal é o teu horario de traballo?

- 1 Xornada partida (mañá e tarde)
- 2 Quenda fixa de mañá
- 3 Quenda fixa de tarde
- 4 Quenda fixa de noite
- 5 Quendas rotatorias agás a de noite
- 6 Quendas rotatorias coa de noite

14) Que marxe de adaptación tes na hora de entrada e saída?

- 1 Non teño ningunha marxe de adaptación en relación á hora de entrada e saída
- 2 Podo elixir entre varios horarios fixos xa establecidos
- 3 Teño ata 30 minutos de marxe
- 4 Teño máis de media hora e ata unha hora de marxe
- 5 Teño máis dunha hora de marxe

15) Se tes algún asunto persoal ou familiar ¿podes deixar o teu posto de traballo polo menos unha hora?

- 1 Sempre
- 2 Moitas veces
- 3 Algunhas veces
- 4 Só algunha vez
- 5 Nunca

16) ¿Que parte do traballo familiar e doméstico fas ti?

- 1 Son o/a principal responsable e fago a maior parte das tarefas familiares e domésticas
- 2 Fago aproximadamente a metade das tarefas familiares e domésticas
- 3 Fago máis ou menos unha cuarta parte das tarefas familiares e domésticas
- 4 Só fago tarefas moi puntuais
- 5 Non fago ningunha ou case ningunha destas tarefas

17) Con que frecuencia che cambian a hora de entrada e saída ou os días que tes establecido traballar?

- 1 Sempre
- 2 Moitas veces
- 3 Algunhas veces
- 4 Só algunha vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente, cantas horas traballas á semana para xxxxxx?

- ₁ 30 horas ou menos
- ₂ De 31 a 35 horas
- ₃ De 36 a 40 horas
- ₄ De 41 a 45 horas
- ₅ Máis de 45 horas

19) Habitualmente ¿cantos días ao mes prolongas a túa xornada como mínimo media hora?

- ₁ Ningún
- ₂ Algún día excepcionalmente
- ₃ De 1 a 5 días ao mes
- ₄ De 6 a 10 días ao mes
- ₅ 11 ou máis días ao mes

20) Tendo en conta o traballo que tes que realizar e o tempo asignado, dirías que:

| | Sempre | Moitas veces | Algunhas veces | Só algunha vez | Nunca |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| a) No teu departamento ou sección falta persoal | <input type="checkbox"/> ₁ | <input type="checkbox"/> ₂ | <input type="checkbox"/> ₃ | <input type="checkbox"/> ₄ | <input type="checkbox"/> ₅ |
| b) A planificación é realista | <input type="checkbox"/> ₁ | <input type="checkbox"/> ₂ | <input type="checkbox"/> ₃ | <input type="checkbox"/> ₄ | <input type="checkbox"/> ₅ |
| c) A tecnoloxía (máquinas, ferramentas, ordenadores,...) coa que traballas é a axeitada e funciona correctamente | <input type="checkbox"/> ₁ | <input type="checkbox"/> ₂ | <input type="checkbox"/> ₃ | <input type="checkbox"/> ₄ | <input type="checkbox"/> ₅ |

21) Podes decidir cando fas un descanso?

- ₁ Sempre
- ₂ Moitas veces
- ₃ Algunhas veces
- ₄ Só algunha vez
- ₅ Nunca

22) Aproximadamente, canto cobras neto ao mes?

- 1 300 euros ou menos
- 2 Entre 301 e 450 euros
- 3 Entre 451 e 600 euros
- 4 Entre 601 e 750 euros
- 5 Entre 751 e 900 euros
- 6 Entre 901 e 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 e 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 e 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 e 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 e 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 e 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 e 3.000 euros
- 13 Máis de 3.000 euros

23) O teu salario é:

- 1 Fixo
- 2 Unha parte fixa e outra variable.
- 3 Todo variable (ao axuste, a comisión,...)

24) As seguintes preguntas tratan sobre as esixencias e contidos do teu traballo.
Elixo **UNHA SOA RESPOSTA** para cada unha delas.

| Con que frecuencia... | SEMPRE | MOITAS VECES | ALGUNHAS VECES | SÓ ALGUNHA VEZ | NUNCA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) tes que traballar moi rápido? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) no teu traballo se producen momentos ou situacións desgastadoras emocionalmente? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) te atrasas na entrega do teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) o teu traballo require que cales a túa opinión? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) a distribución de tarefas é irregular e provoca que se che acumule o traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) o teu traballo require que trates a todo o mundo por igual aínda que non teñas ganas? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) tes tempo abondo para facer o teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) tes influencia sobre o ritmo ao que traballas? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) tes moita influencia sobre as decisións que afectan ao teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| j) tes influencia sobre como realizas o teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| k) tes influencia sobre que fas no traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| l) hai momentos nos que necesitarías estar na empresa e na casa á vez? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| m) sentes que o traballo na empresa che consume tanta enerxía que prexudica as túas tarefas domésticas e familiares? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| n) sentes que o traballo na empresa che ocupa tanto tempo que prexudica as túas tarefas domésticas e familiares? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| o) pensas nas tarefas domésticas e familiares cando estás na empresa? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| p) che resulta imposible rematar as túas tarefas laborais? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| q) no teu traballo tes que te ocupar dos problemas persoais doutros? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

25) Continuando coas esixencias e contidos do teu traballo, elixe **UNHA SOA RESPOSTA** para cada unha das seguintes preguntas:

| | EN GRAN MEDIDA | EN BOA MEDIDA | EN CERTA MEDIDA | NALGUNH A MEDIDA | EN NINGUNHA MEDIDA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| En que medida... | | | | | |
| a) o teu traballo require que teñas iniciativa? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) as túas tarefas teñen sentido? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) as tarefas que fas che parecen importantes? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) o teu traballo che afecta emocionalmente? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) o teu traballo permite que aprendas cousas novas? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) é necesario manter un ritmo de traballo alto? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) te sentes comprometido coa túa profesión? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) o teu traballo che dá a oportunidade de mellorar os teus coñecementos e habilidades? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) o teu traballo, en xeral, é desgastador emocionalmente? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| j) o teu traballo require que escondas as túas emocións? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| k) che esixen no traballo ser amable con todo o mundo independentemente da forma como te tratan? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| l) o teu traballo permite que apliques as túas habilidades e coñecementos? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| m) o ritmo de traballo é alto durante toda a xornada? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

26) Estas preguntas tratan do grao de definición das túas tarefas. Elixo **UNHA SOA RESPOSTA** para cada unha delas.

| En que medida... | EN GRAN MEDIDA | EN BOA MEDIDA | EN CERTA MEDIDA | NALGUNH A MEDIDA | EN NINGUNHA MEDIDA |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) na túa empresa se che informa con suficiente antelación de decisións importantes, cambios e proxectos de futuro? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) o teu traballo ten obxectivos claros? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) che esixen cousas contraditorias no traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) sabes exactamente que tarefas son da túa responsabilidade? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) recibes toda a información que necesitas para realizar ben o teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) fas cousas no traballo que son aceptadas por algunhas persoas e non por outras? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) sabes exactamente que se agarda de ti no traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) sabes exactamente que marxe de autonomía tes no teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) tes que facer tarefas que cres que deberían facerse doutro xeito? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| j) tes que realizar tarefas que che parecen innecesarias? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

27) As seguintes preguntas tratan do apoio que recibes no traballo. Elix **UNHA SOA RESPOSTA** para cada unha delas.

| Con que frecuencia... | SEMPRE | MOITAS VECES | ALGUNHAS VECES | SÓ ALGUNHA VEZ | NUNCA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) recibes axuda e apoio dos teus compañeiros na realización do teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) os teus compañeiros están dispostos a escoitar os teus problemas do traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) os teus compañeiros falan contigo sobre como fas o teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) tes un bo ambiente cos teus compañeiros de traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) sentes no teu traballo que formas parte dun grupo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) vos axudades no traballo entre compañeiros e compañeiras? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) o teu xefe inmediato está disposto a escoitar os teus problemas do traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) recibes axuda e apoio do teu xefe inmediato na realización do teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) o teu xefe inmediato fala contigo sobre como fas o teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

28) Estas preguntas refírense ata que punto che preocupan posibles cambios nas túas condicións de traballo. Elix **UNHA SOA RESPOSTA** para cada unha delas.

| Estás preocupado/a por... | EN GRAN MEDIDA | EN BOA MEDIDA | EN CERTA MEDIDA | NALGUNHA A MEDIDA | EN NINGUNHA MEDIDA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) se te trasladan a outro centro de traballo, unidade, departamento ou sección contra a túa vontade? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) se che cambian o horario (quenda, días da semana, horas de entrada e saída...) contra a túa vontade? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) se che cambian de tarefas contra a túa vontade? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) se te despiden ou non che renovan o contrato? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) se che varían o salario (que non cho actualicen, que cho baixen, que introduzan o salario variable, que che paguen en especies, ...)? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) o difícil que sería atopar outro traballo no caso de que quedases en paro? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

29) As preguntas que seguen a continuación refírense ao recoñecemento, a confianza e a xustiza no teu lugar de traballo. Elixe **UNHA SOA RESPOSTA** para cada unha delas.

| En que medida... | EN GRAN MEDIDA | EN BOA MEDIDA | EN CERTA MEDIDA | NALGUNH A MEDIDA | EN NINGUNHA MEDIDA |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) o teu traballo é valorado pola dirección? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) a dirección te respecta no teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) recibes un trato xusto no teu traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) confía a dirección en que os traballadores fan un bo traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) te podes fiar da información procedente da dirección? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) se solucionan os conflitos dun xeito xusto? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) se lle recoñece a un polo traballo ben feito? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) a dirección considera coa mesma seriedade as propostas procedentes de todos os traballadores? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) os traballadores poden expresar as súas opinións e emocións? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| j) se distribúen as tarefas dunha forma xusta? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| k) o teu actual xefe inmediato se asegura de que cada un dos traballadores ten boas oportunidades de desenvolvemento profesional? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| l) o teu actual xefe inmediato planifica ben o traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| m) o teu actual xefe inmediato distribúe ben o traballo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| n) o teu actual xefe inmediato resolve ben os conflitos? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

II. As seguintes preguntas tratan da túa saúde, benestar e satisfacción

30) En xeral dirías que a túa saúde é?

- 1 Excelente
- 2 Moi boa
- 3 Boa
- 4 Regular
- 5 Mala

31) As preguntas que seguen refírense a como te sentiches **DURANTE AS ÚLTIMAS CATRO SEMANAS**. Elix **UNHA SOA RESPOSTA** para cada unha delas.

| Durante as últimas catro semanas, con que frecuencia... | SEMPRE | MOITAS VECES | ALGUNHAS VECES | SÓ ALGUNHA VEZ | NUNCA |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) te sentiches esgotado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) te sentiches fisicamente esgotado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) estiveches emocionalmente esgotado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) estiveches cansado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) tiveches problemas para relaxarte? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) estiveches irritable? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) estiveches tenso/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) estiveches estresado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

32) Continuando con como te sentiches durante as catro últimas semanas, elix **UNHA SOA RESPOSTA** para cada pregunta.

| Durante as últimas catro semanas, con que frecuencia... | SEMPRE | CASE SEMPRE | MOITAS VECES | ALGUNHAS VECES | SÓ ALGUNHA VEZ | NUNCA |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) estiveches moi nervioso/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) te sentiches tan baixo/a de moral que nada podía animarte? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) te sentiches calmado/a e tranquilo/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) te sentiches desanimado/a e triste? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) te sentiches feliz? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |

33) Cal é o teu grao de satisfacción en relación co teu traballo, tomándoo todo en consideración? Elix **UNHA SOA RESPONSTA.**

- 1 Moi satisfeito/a
- 2 Satisfeito/a
- 3 Insatisfeito/a
- 4 Moi insatisfeito/a

MOITAS GRAZAS POLO TEU TEMPO E COLABORACIÓN!



ANEXO II

CADRO RESUMO DE DEFINICIÓNS, PREGUNTAS E ORIXE DAS EXPOSICIÓNS A RISCOS PSICOSOCIAIS

No seguinte cadro recóllese, para cada unha das 20 dimensións de exposición a riscos psicosociais que contempla o método COPSOQGal21, información respecto da definición, as preguntas do cuestionario asociadas e algunhas das características da organización do traballo que poden estar relacionadas coa súa orixe.

| EXPOSICIÓN: Esixencias cuantitativas | | |
|---|--|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| <p>Son as esixencias psicolóxicas derivadas da cantidade de traballo.</p> <p>Son altas cando temos máis traballo do que podemos realizar no tempo asignado.</p> | <p>24.c) Atrásaste na entrega do teu traballo?</p> <p>24.e) A distribución de tarefas é irregular e provoca que se che acumule o traballo?</p> <p>24.g) Tes tempo suficiente para facer o teu traballo?</p> <p>24.p) Resúltache imposible acabar as túas tarefas laborais?</p> | <p>Teñen que ver principalmente coa falta de persoal, a incorrecta medición dos tempos ou a mala planificación.</p> <p>Tamén poden relacionarse coa estrutura salarial (por exemplo, cando a parte variable dun salario baixo é alta e obriga a aumentar o ritmo) ou coa inadecuación das ferramentas, materiais ou procesos de traballo que obriga a facer máis tarefas para suplir as deficiencias.</p> <p>As altas esixencias cuantitativas poden supoñer un alongamento da xornada laboral.</p> |

| EXPOSICIÓN: Ritmo de traballo | | |
|--|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| <p>Constitúe a esixencia psicolóxica referida á intensidade do traballo.</p> | <p>24.a) Tes que traballar moi rápido?</p> <p>25.f) É necesario manter un ritmo de traballo alto?</p> <p>25.m) O ritmo de traballo é alto durante toda a xornada?</p> | <p>Pola súa estreita relación coas esixencias cuantitativas, a súa orixe pode ser a mesma.</p> |

| EXPOSICIÓN: Esixencias emocionais | | |
|--|---|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixes |
| <p>Son as esixencias para non involucrarnos na situación emocional (ou xestionar a transferencia de sentimentos) que se deriva das relacións interpersonais que implican o traballo, especialmente en ocupacións de atención ás persoas nas que se pretende inducir cambios nelas (por exemplo: que sigan un tratamento médico ou que adquiran unha habilidade) e que poden comportar a transferencia de sentimentos e emocións.</p> | <p>24.b) No teu traballo prodúcese momentos ou situacións desgastadoras emocionalmente?</p> <p>24. q) No teu traballo tes que ocuparte dos problemas persoais doutros?</p> <p>25.d) O teu traballo aféctache emocionalmente?</p> <p>25.i) O teu traballo, en xeral, é desgastador emocionalmente?</p> | <p>En ocupacións de coidado de persoas, a exposición a esixencias emocionais ten que ver coa natureza das tarefas e non poden eliminarse (non podemos “eliminar” pacientes ou alumnos), polo que requiren habilidades específicas e tempo suficiente para poder xestionalas efectivamente.</p> <p>Tamén teñen moito que ver coas esixencias cuantitativas.</p> <p>Pode reducirse o tempo de exposición (horas ou número de pacientes). As xornadas excesivas implican unha exposición maior e producen unha maior fatiga emocional que requirirá tempos de repouso máis longos.</p> |

| EXPOSICIÓN: Esixencias de esconder emocións | | |
|---|--|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixes |
| <p>Son as esixencias para manter unha aparencia neutral, independentemente do comportamento de usuarios/as ou clientes/as</p> | <p>24.d) O teu traballo require que cales a túa opinión?</p> <p>24.f) O teu traballo require que trates a todo o mundo por igual aínda que non teñas ganas?</p> <p>25.j) O teu traballo require que escondas as túas emocións?</p> <p>25.k) Esíxenche no traballo ser amable con todo o mundo independentemente da forma como te traten?</p> | <p>En postos de traballo de atención ás persoas, estas esixencias forman parte da natureza das tarefas e non poden ser eliminadas. O desenvolvemento de habilidades e de estratexias de protección para o seu manexo e a diminución do tempo de exposición representan vías de prevención importantes.</p> <p>Tamén poden ter que ver coa relación con superiores/as e compañeiros/as de traballo ou con provedores/as ou outras persoas alleas á empresa.</p> <p>Noutros casos, poden ter relación coa política de xestión de provedores/as e clientes/as (por exemplo, por deficiente xestión das colas de usuarios en espera de atención), coa falta de participación dos traballadores/as e, en xeral, con deficiencias nas políticas de xestión de persoal (hai que esconder emocións cando non se pode opinar).</p> |

| EXPOSICIÓN: Dobre presenza | | |
|---|--|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| <p>Son as esixencias sincrónicas, simultáneas do ámbito laboral e do ámbito doméstico - familiar.</p> | <p>24.o) Pensas nas tarefas domésticas e familiares cando estás na empresa?</p> <p>24.l) Hai momentos nos que necesitarías estar na empresa e na casa á vez?</p> <p>24.m) Sentes que o traballo na empresa che consome tanta enerxía que prexudica ás túas tarefas domésticas e familiares?</p> <p>24.n) Sentes que o traballo na empresa che ocupa tanto tempo que prexudica ás túas tarefas domésticas e familiares?</p> | <p>No ámbito laboral ten que ver coas esixencias cuantitativas, a ordenación, duración, alongamento ou modificación da xornada de traballo, e co nivel de autonomía sobre esta. Por exemplo, con horarios ou días laborais incompatibles co traballo de coidado das persoas ou coa vida social.</p> |

| EXPOSICIÓN: Influencia | | |
|--|--|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| <p>É a marxe de autonomía no día a día do traballo en xeral.</p> <p>Tamén, particularmente, en relación cos tarefas a realizar (o que) e coa forma de realízalas (o como).</p> | <p>24.i) Tes moita influencia sobre as decisións que afectan ao teu traballo?</p> <p>24.j) Tes influencia sobre como realizas o teu traballo?</p> <p>24.h) Tes influencia sobre o ritmo ao que traballas?</p> <p>24.k) Tes influencia sobre o que fas no traballo?</p> | <p>Ten que ver coa participación que cada traballador/a ten nas decisións sobre aspectos fundamentais do seu traballo cotiá. É dicir, cos métodos de traballo empregados e se estes son participativos ou non e se permiten ou limitan a autonomía.</p> <p>Pode gardar unha alta relación coas posibilidades de desenvolvemento.</p> |

| EXPOSICIÓN: Posibilidades de desenvolvemento | | |
|--|--|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É o nivel de oportunidades que ofrece a realización do traballo para poñer en práctica os coñecementos, habilidades e experiencia dos traballadores/as e para adquirir outros novos. | <p>25.a) O teu traballo require que teñas iniciativa?</p> <p>25.e) O teu traballo permite que aprendas cousas novas?</p> <p>25.h) O teu traballo dáche a oportunidade de mellorar os teus coñecementos e habilidades?</p> <p>25.l) O teu traballo permite que apliques as túas habilidades e coñecementos?</p> | <p>Ten moito que ver cos niveis de complexidade e de variedade das tarefas, sendo o traballo estandarizado e repetitivo a paradigma da exposición nociva.</p> <p>Relaciónase cos métodos de traballo e produción, co deseño do contido do traballo (máis rutineiro, estandarizado ou monótono nun extremo, máis complexo e creativo no outro) e coa influencia.</p> |

| EXPOSICIÓN: Sentido do traballo | | |
|--|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É a relación que o traballo ten con outros valores distintos de ter un emprego e obter ingresos, tales como a utilidade, a importancia ou o valor social ou a aprendizaxe que implica. | <p>25.b) As túas tarefas teñen sentido?</p> <p>25.c) As tarefas que fas parécenche importantes?</p> <p>25.g) Sénteste comprometido coa túa profesión?</p> | <p>Ten que ver co contido do traballo, co significado das tarefas por si mesmas e a visualización da súa contribución ao produto ou servizo final.</p> <p>O sentido facilita afrontar as esixencias.</p> |

| EXPOSICIÓN: Claridade de rol | | |
|---|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É o coñecemento concreto sobre a definición das tarefas a realizar, obxectivos, recursos a empregar e marxe de autonomía no traballo. | <p>26.b) O teu traballo ten obxectivos claros?</p> <p>26.d) Sabes exactamente que tarefas son da túa responsabilidade?</p> <p>26.g) Sabes exactamente que se espera de ti no traballo?</p> <p>26.h) Sabes exactamente que marxe de autonomía tes no teu traballo?</p> | Ten que ver coa existencia, e o coñecemento por parte de todos os traballadores/as, dunha definición concisa dos postos de traballo, do propio (de cada traballador/a) e do das demais persoas da organización (superiores/as e compañeiros/as). |

| EXPOSICIÓN: Conflito de rol | | |
|---|--|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| Son as esixencias contraditorias que se presentan no traballo e as que poidan supoñer conflitos de carácter profesional ou ético. | <p>26.c) Esíxenche cousas contraditorias no traballo?</p> <p>26.f) Fas cousas no traballo que son aceptadas por algunhas persoas e non por outras?</p> <p>26.i) Tes que facer tarefas que crees que deberían facerse doutra maneira?</p> <p>26.j) Tes que realizar tarefas que che parecen innecesarias?</p> | É frecuente cando o traballador/a debe afrontar a realización de tarefas coas que poida estar en desacordo ou lle supoñan conflitos éticos (por exemplo, expulsar esmoleiros dun local), ou cando ten que “elixir” entre ordes contraditorias (por exemplo, no caso dun condutor/a ao que se lle impón un tempo máximo de viaxe cando hai normas de tráfico e outras circunstancias que o limitan). |

| EXPOSICIÓN: Apoio social de compañeiros/as | | |
|---|---|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É recibir a axuda necesaria e cando se necesita por parte de compañeiros/as para realizar ben o traballo. | <p>27.a) Recibes axuda e apoio dos teus compañeiros/as na realización do teu traballo?</p> <p>27.b) Os teus compañeiros/as están dispostos a escoitar os teus problemas do traballo?</p> <p>27.c) Os teus compañeiros/as falan contigo sobre como fas o teu traballo?</p> | A falta de apoio entre compañeiros/as pode ter que ver coas prácticas de xestión de persoal que dificultan a cooperación e a formación de verdadeiros equipo de traballo, fomentando a competitividade individual (por exemplo, con salarios variables en base a obxectivos individuais) ou asignando as tarefas, cambios de horarios, de centro, etc. de forma arbitraria ou non transparente. |

| EXPOSICIÓN: Sentimento de grupo | | |
|---|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É o sentimento de formar parte do colectivo humano co que traballamos cada día. | <p>27.d) Tes un bo ambiente cos teus compañeiros/as de traballo?</p> <p>27.e) Sentes no teu traballo que formas parte dun grupo?</p> <p>27.f) Axudádesvos no traballo entre compañeiros/as?</p> | <p>Pode verse como o compoñente emocional do apoio social e como un indicador da calidade das relacións no traballo.</p> <p>Deteriórase cando o traballo propicia o illamento e a competitividade interpersoal en lugar do traballo en equipo e a cooperación.</p> |

| EXPOSICIÓN: Apoio social de superiores/as | | |
|---|--|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É recibir a axuda necesaria e cando se necesita por parte dos superiores/as para realizar ben o traballo. | <p>27.g) O teu xefe/a inmediato está disposto a escoitar os teus problemas do traballo?</p> <p>27.h) Recibes axuda e apoio do teu xefe/a inmediato na realización do teu traballo?</p> <p>27.i) O teu xefe/a inmediato fala contigo sobre como fas o teu traballo?</p> | <p>A falta de apoio dos superiores/as ten que ver coa falta de principios e de procedementos concretos de xestión de persoal que fomenten o papel do superior/a como elemento de apoio ao traballo do equipo, departamento, sección ou área que xestiona.</p> <p>Tamén se relaciona coa falta de directrices claras en relación co cumprimento desta función e de formación e tempo para iso.</p> |

| EXPOSICIÓN: Calidade de liderado | | |
|--|---|---|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| <p>Refírese á calidade da xestión de equipos humanos que realizan os mandos inmediatos.</p> <p>Esta dimensión está moi relacionada coa dimensión de apoio social de superiores/as.</p> | <p>O teu actual xefe/a inmediato ...</p> <p>29.k) asegúrase de que cada un dos traballadores/as ten boas oportunidades de desenvolvemento profesional?</p> <p>29.l) planifica ben o traballo?</p> <p>29.m) distribúe ben o traballo?</p> <p>29.n) resolve ben os conflitos?</p> | <p>Ten que ver cos principios e procedementos de xestión de persoal e coa capacitación dos mandos para aplicalos.</p> |

| EXPOSICIÓN: Previsibilidade | | |
|--|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É dispoñer da información adecuada, suficiente e a tempo para poder realizar de forma correcta o traballo e para adaptarse aos cambios: futuras reestruturacións, tecnoloxías novas, novas tarefas, novos métodos e asuntos parecidos. | <p>26.a) Na túa empresa infórmaseche con suficiente antelación de decisións importantes, cambios e proxectos de futuro?</p> <p>26.e) Recibes toda a información que necesitas para realizar ben o teu traballo?</p> | <p>A falta de previsibilidade está relacionada coa ausencia de información e coas comunicacións centradas en cuestións superfluas e non nas cotiás e relevantes do traballo.</p> <p>Tamén ten que ver coa falta de formación como acompañamento e apoio aos cambios.</p> |

| EXPOSICIÓN: Recoñecemento | | |
|--|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É a valoración, respecto e trato xusto por parte da dirección no traballo. | <p>29.a) O teu traballo é valorado pola dirección?</p> <p>29.b) A dirección respéctache no teu traballo?</p> <p>29.c) Recibes un trato xusto no teu traballo?</p> | Ten que ver con múltiples aspectos da xestión de persoal: se son ou non participativos os métodos de traballo (sen “voz” non pode haber recoñecemento); coa existencia de arbitrariedade e inequidade nas promocións, asignación de tarefas ou de horarios; co pago dun salario acorde coas tarefas realizadas, etc. |

| EXPOSICIÓN: Inseguridade sobre o emprego | | |
|---|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| É a preocupación polo futuro en relación á ocupación. | <p>Estás preocupado por...</p> <p>28.d) se te despiden ou non che renovan o contrato?</p> <p>28.f) o difícil que sería atopar outro traballo no caso de que quedases en paro?</p> | <p>Ten que ver coa estabilidade do emprego e coas posibilidades de empregabilidade no mercado laboral de residencia.</p> <p>Pode vivirse de forma distinta segundo o momento vital ou as responsabilidades familiares de cada traballador/a.</p> |

| EXPOSICIÓN: Inseguridade sobre as condicións de traballo | | |
|---|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| <p>É a preocupación polo futuro en relación cos cambios non desexados de condicións de traballo fundamentais.</p> | <p>Estás preocupado por se che...</p> <p>28.a) trasladan a outro centro de traballo, unidade, departamento ou sección contra a túa vontade?</p> <p>28.b) cambian o horario (quenda, días da semana, horas de entrada e saída) contra a túa vontade?</p> <p>28.c) cambian de tarefas contra a túa vontade?</p> <p>28.e) varían o salario (que non cho actualicen, que cho baixen, que introduzan o salario variable, que che paguen en especies...)?</p> | <p>Relaciónase coas ameazas de empeoramento de condicións de traballo especialmente valiosas. Poden orixinarse tanto na situación actual (por exemplo, se a asignación de xornada, tarefas e pluses ou complementos salariais é arbitraria) como na posibilidade de cambios (por exemplo, o anuncio dunha reestruturación empresarial, externalización dun posto ou servizo, un ERE, etc). A ameaza é maior se existen peores condicións de traballo no contexto externo á empresa: mesmo sector ou territorio.</p> <p>Como a anterior, pode vivirse de forma distinta segundo o momento vital ou as responsabilidades familiares de cada traballador/a.</p> |

| EXPOSICIÓN: Confianza vertical | | |
|---|---|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| <p>É a seguridade que se ten de que dirección e traballadores/as actúen de maneira adecuada ou competente.</p> <p>Nunha relación de poder desigual, a confianza implica a seguridade de que quen ostenta máis poder non sacará vantaxe da situación de vulnerabilidade doutras persoas.</p> | <p>29.d) Confía a dirección en que os traballadores/as fan un bo traballo?</p> <p>29.e) Pódeste fiar da información procedente da dirección?</p> <p>29.i) Os traballadores/as poden expresar as súas opinións e emocións?</p> | <p>Ten que ver coa fiabilidade da información que flúe desde a dirección aos traballadores/as e co nivel en que estes poidan expresar a súa opinión.</p> <p>Non pode haber confianza sobre a base dun trato inxusto.</p> |

| EXPOSICIÓN: Xustiza | | |
|--|--|--|
| Definición | Preguntas do cuestionario | Orixe |
| <p>Refírese á medida en que os traballadores/as son tratados con equidade no seu traballo.</p> | <p>29.f) Soluciónanse os conflitos dunha maneira xusta?</p> <p>29.g) Recoñéceselle a un polo traballo ben feito?</p> <p>29.h) A dirección considera coa mesma seriedade as propostas procedentes de todos os traballadores/as?</p> <p>29.j) Distribúense as tarefas dunha forma xusta?</p> | <p>Ten que ver coa toma de decisións, a razoabilidade e a ética dos seus fundamentos e as posibilidades reais de ser cuestionadas.</p> <p>Relaciónase coa existencia de procedementos que poidan impedir a arbitrariedade das decisións.</p> |



ANEXO III

CADRO RESUMO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS E CONDICIÓN DE TRABALLO

No seguinte cadro asóciase as preguntas do cuestionario ás características socio-demográficas e condicións de traballo que identifica o método COPSOQGal21.

| PREGUNTAS | CONDICIÓN DE TRABALLO |
|---|---|
| Características socio-demográficas | |
| P01 Es: <input type="checkbox"/> Muller <input type="checkbox"/> Home | SEXO (unidade de análise por defecto) |
| P02 Que idade tes? <input type="checkbox"/> Menos de 31 anos <input type="checkbox"/> Entre 31 e 45 anos <input type="checkbox"/> Máis de 45 anos | IDADE (unidade de análises resultados adicionais) |
| Departamento e posto de traballo | |
| P03 Opción 1: Indica en que departamento ou sección traballas na actualidade. Sinala unicamente unha opción. Opción 2: Indica en que departamento(s) ou sección (s) traballaches durante os últimos (XX) meses. | DEPARTAMENTO/SECCIÓN (unidade de análise por defecto) |
| P04 Opción 1: Indica que posto de traballo ocupas na actualidade. Sinala unicamente unha opción. Opción 2: Indica o posto(s) de traballo que ocupaches nos últimos (XX) meses. | POSTO DE TRABALLO (unidade de análise por defecto) |
| Deseño da tarefa | |
| P05 Realizas tarefas de distintos postos de traballo? <input type="checkbox"/> Xeralmente non <input type="checkbox"/> Si, xeralmente de nivel superior <input type="checkbox"/> Si, xeralmente de nivel inferior <input type="checkbox"/> Si, xeralmente de mesmo nivel <input type="checkbox"/> Si, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como do mesmo nivel <input type="checkbox"/> Non o sei | MOBILIDADE FUNCIONAL |
| P06 No último ano os teus superiores consultáronche sobre como mellorar a forma de producir ou realizar o servizo? <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Moitas veces <input type="checkbox"/> Algunhas veces <input type="checkbox"/> Só algunha vez <input type="checkbox"/> Nunca | PARTICIPACIÓN DIRECTA CONSULTIVA |
| Contratación | |

| PREGUNTAS | CONDICIÓN DE TRABAJO |
|---|--|
| <p>P08 Canto tempo levas traballando en (XXXX)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Menos de 30 días <input type="checkbox"/> Entre 1 mes e ata 6 meses <input type="checkbox"/> Máis de 6 meses e ata 2 anos <input type="checkbox"/> Máis de 2 anos e ata 5 anos <input type="checkbox"/> Máis de 5 anos e ata de 10 anos <input type="checkbox"/> Máis de 10 anos | <p style="text-align: center;">ANTIGÜIDADE (unidade de análises resultados adicionais)</p> |
| <p>P09 Que tipo de relación laboral tes con (XXXX)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Son fixo/a (teño un contrato indefinido) <input type="checkbox"/> Son fixo/a discontinuo <input type="checkbox"/> Son temporal con contrato formativo (contrato temporal para a formación, en prácticas) <input type="checkbox"/> Son temporal (contrato por obra e servizo, circunstancias da produción, etc.) <input type="checkbox"/> Son funcionario/a <input type="checkbox"/> Son interino/a <input type="checkbox"/> Son un/unha trade (aínda sendo autónomo, en realidade traballo para alguén do que dependo, traballo para un ou dous clientes) <input type="checkbox"/> Son bolseiro/a <input type="checkbox"/> Traballo sen contrato | <p style="text-align: center;">RELACIÓN LABORAL (unidade de análises resultados adicionais)</p> |
| Promoción | |
| <p>P10 Desde que entraches en (XXXX) ascendiches de categoría ou grupo profesional?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si, unha vez <input type="checkbox"/> Si, dúas veces <input type="checkbox"/> Si, tres ou máis veces | <p style="text-align: center;">PROMOCIÓN</p> |
| Xornada | |
| <p>P11 Habitualmente cantos sábados ao mes traballas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ningún <input type="checkbox"/> Algún excepcionalmente <input type="checkbox"/> Un sábado ao mes <input type="checkbox"/> Dous sábados <input type="checkbox"/> Tres ou máis sábados ao mes | <p style="text-align: center;">DÍAS LABORABLES</p> |
| <p>P12 Habitualmente cantos domingos ao mes traballas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ningún <input type="checkbox"/> Algún excepcionalmente <input type="checkbox"/> Un domingo ao mes <input type="checkbox"/> Dous domingos <input type="checkbox"/> Tres ou máis domingos ao mes | |
| <p>P13 Cal é o teu horario de traballo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Xornada partida (mañá e tarde) <input type="checkbox"/> Quenda fixa de mañá <input type="checkbox"/> Quenda fixa de tarde <input type="checkbox"/> Quenda fixa de noite <input type="checkbox"/> Quendas rotatorias excepto a de noite <input type="checkbox"/> Quendas rotatorias coa de noite | <p style="text-align: center;">HORARIO (unidade de análises resultados adicionais)</p> |

| PREGUNTAS | CONDICIÓN DE TRABALLO |
|---|--|
| <p>P18 Habitualmente, cantas horas traballas á semana para (XXXX)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 30 horas ou menos <input type="checkbox"/> De 31 a 35 horas <input type="checkbox"/> De 36 a 40 horas <input type="checkbox"/> De 41 a 45 horas <input type="checkbox"/> Máis de 45 horas | <p>HORAS SEMANAIS TRABALLADAS</p> |
| <p>P14 Que marxe de adaptación tes na hora de entrada e saída?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Non teño ningunha marxe de adaptación en relación á hora de entrada e saída <input type="checkbox"/> Podo elixir entre varios horarios fixos xa establecidos <input type="checkbox"/> Teño ata 30 minutos de marxe <input type="checkbox"/> Teño máis de media hora e ata unha hora de marxe <input type="checkbox"/> Teño máis de unha hora de marxe | <p>ADAPTABILIDADE DO TEMPO DE TRABALLO</p> |
| <p>P15 Se tes algún asunto persoal ou familiar, podes deixar o teu posto de traballo polo menos unha hora?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Moitas veces <input type="checkbox"/> Algunhas veces <input type="checkbox"/> Só algunha vez <input type="checkbox"/> Nunca | |
| <p>P21 Podes decidir cando fas un descanso?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Moitas veces <input type="checkbox"/> Algunhas veces <input type="checkbox"/> Só algunha vez <input type="checkbox"/> Nunca | |
| <p>P17 Con que frecuencia che cambian a hora de entrada e saída ou os días que tes establecido traballar?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Moitas veces <input type="checkbox"/> Algunhas veces <input type="checkbox"/> Só algunha vez <input type="checkbox"/> Nunca | <p>ESIXENCIAS DE DISPOÑIBILIDADE EN RELACIÓN COA XORNADA</p> |
| <p>P19 Habitualmente, cantos días ao mes prolongas a túa xornada como mínimo media hora?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ningún <input type="checkbox"/> Algún día excepcionalmente <input type="checkbox"/> De 1 a 5 días ao mes <input type="checkbox"/> De 6 a 10 días ao mes <input type="checkbox"/> 11 ou máis días ao mes | |

| PREGUNTAS | CONDICIÓN DE TRABAJO |
|---|--|
| <p>P16 Que parte do traballo familiar e doméstico fas ti?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Son a/o principal responsable e fago a maior parte das tarefas familiares e domésticas <input type="checkbox"/> Fago aproximadamente a metade das tarefas familiares e domésticas <input type="checkbox"/> Fago máis ou menos unha cuarta parte das tarefas familiares e domésticas <input type="checkbox"/> Só fago tarefas moi puntuais <input type="checkbox"/> Non fago ningunha ou case ningunha destas tarefas | <p>TRABALLO DOMÉSTICO – FAMILIAR</p> |
| <p>P20 Tendo en conta a cantidade de traballo que tes que realizar e o tempo asignado, dirías que.....?</p> <ul style="list-style-type: none"> - No teu departamento ou sección falta persoal - A planificación é realista - A tecnoloxía (máquinas, ferramentas, computadores....) coa que traballas é a adecuada ou funciona correctamente <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Moitas veces <input type="checkbox"/> Algunhas veces <input type="checkbox"/> Só algunha vez <input type="checkbox"/> Nunca | <p>RECURSOS</p> |
| <p>Salario</p> | |
| <p>P22 Aproximadamente, canto cobras neto ao mes?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 300 euros ou menos <input type="checkbox"/> Entre 301 e 450 euros <input type="checkbox"/> Entre 451 e 600 euros <input type="checkbox"/> Entre 601 e 750 euros <input type="checkbox"/> Entre 751 e 900 euros <input type="checkbox"/> Entre 901 e 1.200 euros <input type="checkbox"/> Entre 1.201 e 1.500 euros <input type="checkbox"/> Entre 1.501 e 1.800 euros <input type="checkbox"/> Entre 1.801 e 2.100 euros <input type="checkbox"/> Entre 2.101 e 2.400 euros <input type="checkbox"/> Entre 2.401 e 2.700 euros <input type="checkbox"/> Entre 2.701 e 3.000 euros <input type="checkbox"/> Máis de 3.000 euros | <p>SALARIO</p> |
| <p>P23 O teu salario é</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fixo <input type="checkbox"/> Unha parte fixa e outra variable. <input type="checkbox"/> Todo variable (arreo, a comisión, ...) | <p>COMPOSICIÓN SALARIO</p> |

| PREGUNTAS | CONDICIÓN DE TRABAJO |
|---|--|
| <p>P07 O traballo que realizas correspóndese coa categoría ou grupo profesional que tes recoñecido salarialmente?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - Non, o traballo que fago é dunha categoría ou grupo superior ao que teño asignado salarialmente (POR EXEMPLO, traballo de comercial pero páganme como administrativo). - Non, o traballo que fago é dunha categoría ou grupo inferior á que teño asignado salarialmente (POR EXEMPLO, traballo de administrativo pero páganme como comercial) - Non o sei | <p>CORRESPONDENCIA TRABAJO – SALARIO</p> |



ANEXO IV

CADRO RESUMO DE DIMENSIÓN E PREGUNTAS DE SAÚDE E SATISFACCIÓN

Na seguinte táboa indícanse as preguntas do cuestionario asociadas ás dimensións de saúde e satisfacción que identifica o método COPSOQGal21.

| | |
|---------------------|--|
| SAÚDE XERAL | <p>P30 En xeral dirías que a túa saúde é?</p> <p>Excelente/Moi boa/Boa/Regular/Mala</p> |
| SAÚDE MENTAL | <p>Durante as últimas catro semanas, con que frecuencia ...</p> <p>P32a estiveches moi nervioso/a ?.</p> <p>P32b sentícheche tan baixo/a de moral que nada podía animarche?</p> <p>P32c sentícheche acougado/a e tranquilo/a?</p> <p>P32d sentícheche desanimado/a e triste?</p> <p>P32e sentícheche feliz?</p> |
| ESTRÉS | <p>Durante as últimas catro semanas, con que frecuencia ...</p> <p>P31e tiveches problemas para relaxarche?</p> <p>P31f estiveches irritable?</p> <p>P31g estiveches tenso/a ?.</p> <p>P31h estiveches estresado/a ?.</p> |
| BURNOUT | <p>Durante as últimas catro semanas, con que frecuencia ...</p> <p>P31a sentícheche esgotado/a ?.</p> <p>P31b sentícheche fisicamente esgotado/a ?.</p> <p>P31c estiveches emocionalmente esgotado/a ?.</p> <p>P31d estiveches cansado/a ?.</p> |
| SATISFACCIÓN | <p>P33 Cal é o teu grao de satisfacción en relación co teu traballo, tomándoo todo en consideración?</p> |

ANEXO V

ACORDO TIPO PARA A UTILIZACIÓN DO MÉTODO COPSOQGal21

Reunidos os membros do Comité de Seguridade e Saúde (en adiante CSS) da Empresa (XXXX), en representación da dirección e delegados/as de prevención, acordan a utilización do método COPSOQGal21 para a avaliación e prevención dos riscos psicosociais, aceptando os termos da licenza de uso do devandito método e coas condicións seguintes:

1. Finalidade preventiva. O COPSOQGal21 utilizarase para a identificación, localización e avaliación de riscos psicosociais e para a súa prevención en orixe eliminándoos, diminuíndoos ou controlándoos.
2. Ámbito de actuación. O ámbito de actuación será *[especificar segundo se acorde en CSS]* e incluíranse as empresas subcontratadas (XXXX) e (XXXX), que realizan tarefas de (YYYY) e (YYYY) *[especificar en caso de que o CSS decida incluír empresas subcontratadas]*.
3. Participación e Grupo de Traballo do COPSOQGal21. Garantírase a participación dos axentes sociais en todo o relacionado co uso do método COPSOQGal21. Para acordar e impulsar o proceso crearase un Grupo de Traballo (en adiante GT), integrado por unha representación da dirección da empresa e por unha representación dos traballadores/as, que contará co asesoramento do Servizo de Prevención e persoal técnico que poidan propoñer as partes. O GT deberá acordar os seguintes aspectos:
 - a. As condicións do traballo de campo: adaptación do cuestionario, forma de distribución, resposta e recollida do cuestionario e como preservar o anonimato e a confidencialidade.
 - b. A orixe dos riscos e as medidas preventivas necesarias para diminuílos ou eliminalos.
 - c. A priorización e as datas de execución das medidas preventivas acordadas.
 - d. O seguimento e avaliación da implementación das medidas preventivas.
 - e. As accións encamiñadas a informar ao persoal e garantir a súa participación.
 - f. En caso necesario, decidir e organizar a participación dos traballadores/as en círculos de prevención.
 - g. Presentar no CSS os acordos que estime oportunos para a súa ratificación, como mínimo a avaliación de riscos e a planificación da actividade preventiva.
 - h. Outras funcións específicas do GT *[engadir en caso de que o CSS decida outras funcións]*.
4. Todas as persoas do GT dispoñerán dunha copia do manual do método. O GT elaborará un calendario de reunións e funcionará mediante convocatorias e orde do día, reflectíndose nunha acta os acordos alcanzados en cada reunión e as persoas que participan. As persoas que non poidan acudir á reunión comunicaranlo previamente.
5. Adaptación do cuestionario. O cuestionario non se modificará, agás nas preguntas e formas que describe e autoriza o método.

6. Indicadores de igualdade. [Cláusula que é necesario introducir se o CSS acordou que se elabore o documento de indicadores de igualdade]. No informe de resultados xerarse o documento “indicadores de igualdade”, que se remitirá ao ámbito da empresa que negocie plans ou medidas para a igualdade efectiva de homes e mulleres. Se por razóns de confidencialidade o GT acorda a eliminación da pregunta “sexo” do cuestionario, esta cláusula non poderá facerse efectiva.
7. Distribuírse o cuestionario á totalidade do persoal ocupado no ámbito de aplicación acordado, independentemente de calquera condición social (sexo, idade, nivel de estudos ...), de emprego (tipo de contrato ...) e de traballo (xornada, quenda ...) e non se aplicarán técnicas de mostraxe. Garantíranse as condicións necesarias para a súa resposta e fíxase como obxectivo a participación do 100% do persoal (taxa de resposta do cuestionario).
8. A resposta ao cuestionario e a participación dos traballadores/as en calquera actividade do proceso de avaliación é persoal, voluntaria, confidencial e anónima.
9. Confidencialidade. Para garantir a confidencialidade, os cuestionarios serán tratados por persoas (da empresa ou alleas) que asuman e cumpran rigorosamente todos e cada un dos preceptos legais e éticos de protección da intimidade e dos datos e informacións persoais. A designación destas persoas deberá ofrecer confianza á representación sindical e á dirección da empresa. Os cuestionarios e a base de datos, coa información codificada, serán custodiados por persoal técnico acreditado e suxeito ao mantemento do segredo, e destruíranse unha vez finalizado o proceso de avaliación e prevención. Esixírase que o persoal técnico se comprometa expresamente a manter o anonimato no informe de resultados de forma tal que non poidan ser identificadas as respostas de ningunha persoa.
10. A totalidade do persoal implicado no proceso de avaliación e prevención ten dereito a:
 - a. Coñecer os obxectivos do mesmo e os prazos de execución, así como os nomes das persoas que forman o GT.
 - b. Participar libremente na resposta e entrega do cuestionario.
 - c. Estar informado do estado do proceso.
 - d. Participar no proceso de identificación da orixe dos riscos, así como das medidas preventivas e a súa implementación, nos termos que acorde o GT. En todo caso a participación sempre se desenvolverá mediante dinámicas grupais.
 - e. Recibir un resumo dos principais resultados obtidos na avaliación de riscos e na planificación da actividade preventiva, tanto no que se refire ao global da empresa, como no referido ás unidades de análises das que forma parte.
 - f. Participar no seguimento e avaliación da implementación das medidas preventivas, nos termos que acorde o GT.
11. O tempo de calquera das persoas da empresa que interveñan nalgunha das fases de implementación do método será considerado, a todos os efectos, tempo efectivo de traballo.
12. A dirección da empresa comprométese a aplicar as medidas preventivas acordadas no GT e ratificadas en CSS.
13. Esixírase que todo o persoal técnico (da empresa ou alleo) que vai traballar na implementación da metodoloxía COPSOQGal21 se comprometa expresamente a asumir

cada unha das cláusulas contidas neste acordo.

14. Ambas as partes manifestan expresamente o carácter obrigatorio do presente acordo, así como o compromiso do seu cumprimento.

Localidade e data

Sinaturas das partes do Comité de Seguridade e Saúde, segundo as prácticas habituais da empresa (XXXX)

(XXXX), en calidade de persoal técnico de prevención, comprométense a asumir e apoiar as cláusulas do presente acordo

Nome e Sinatura do persoal técnico



**ANEXO VI
RESUMO DA INFORMACIÓN QUE SE DEBE INTRODUCIR NA APLICACIÓN INFORMÁTICA**

| OPCIÓN DE MENÚ | PESTANAS | TAREFAS | CAPÍTULO DO MANUAL | FASE DO PROCESO DE INTERVENCIÓN |
|---|-------------------------|---|----------------------|---|
| Configurar empresa | Configurar empresa | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir os datos específicos da empresa - É obrigatorio introducir o número de mulleres e homes para poder calcular a taxa de resposta por sexo - Opcional: posibilidade de introducir o logo da empresa para personalizar as páxinas do cuestionario e o Informe Preliminar | 3 | Acordar a utilización do método |
| | Proceso de intervención | <ul style="list-style-type: none"> - Nesta pestana deberase encher toda a información relacionada co proceso de intervención. Ata que non se complete esa información non se poderá adaptar o cuestionario. - O esquema de datos que segue esta pestana é o seguinte: | align="center">3 e 4 | Acordar a utilización do método e preparar e realizar o traballo de campo |
| | | 1.- Acordo e designación do grupo de traballo (GT) <ul style="list-style-type: none"> - Introducir a data da firma do acordo e os seus asinantes e enumerar os compoñentes do GT - Reflectir as decisións adoptadas sobre alcance da avaliación e indicadores de igualdade | | |
| 2.- Adaptar o cuestionario á empresa ou organización <ul style="list-style-type: none"> - Introducir a data de inicio e final da adaptación do cuestionario - Sinalar se se cumpriron os aspectos que se comenta neste apartado - Opcional: posibilidade de realizar comentarios sobre esta fase | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | | 3.- Información, distribución e recollida | <ul style="list-style-type: none"> - Especificar Como e Quen realizou a información, a distribución e a recollida dos cuestionarios e o sistema de resposta que se previu - Introducir a data de inicio desta fase e a data de repartición e recollida do cuestionario - Sinalar se se cumpriron os aspectos que se sinalan neste apartado | | |
| | | 4.- Informe preliminar de avaliación de riscos | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir as datas de inicio e fin de informatización dos datos e a persoa que o realizou - Sinalar se se cumpriron os aspectos que se sinalan neste apartado | | |
| Configurar cuestionario e base de datos (Para cada pregunta, introducir as opcións de resposta deseñadas polo GT, adaptadas á realidade da empresa) | | Instrucións | <ul style="list-style-type: none"> - Información relativa ás persoas integrantes do GT, forma e día de recollida dos cuestionarios - Esta información aparecerá reflectida no apartado de instrucións do cuestionario | 4 | Preparar e realizar o traballo de campo |
| | | Sociodemográficos | <ul style="list-style-type: none"> - Preguntas sobre sexo e idade, que poden ser eliminadas para garantir o anonimato e a confidencialidade. - Na pregunta sobre idade, para obter a taxa de resposta é necesario introducir o número de traballadores/as para cada categoría das unidades de análises | | |

| | | | | | |
|--|--|------------------|--|--|--|
| | | Departamentos | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir a información sobre departamentos e o número de traballadores/as para cada categoría decidida polo GT, para esta unidade de análise, para poder calcular a taxa de resposta - Sinalar se procede a opción sobre rotacións de persoal e introducir a información sobre tempo mínimo | | |
| | | Postos | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir a información sobre postos e o número de traballadores/as para cada categoría decidida polo GT, para esta unidade de análise, para poder calcular a taxa de resposta - Sinalar se procede a opción sobre rotacións de persoal e introducir a información sobre tempo mínimo | | |
| | | Antigüidade | <ul style="list-style-type: none"> - Modificar ou eliminar os intervalos de antigüidade - Como máximo pode haber 9 opcións de resposta nestas unidades de análises - Para calcular a taxa de resposta é necesario introducir a información sobre persoal | | |
| | | Relación laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir a información sobre tipos de relación contractual. As opcións de resposta pódense eliminar, reducir ou ampliar ata un máximo de 9 - Para calcular a taxa de resposta é necesario introducir a información sobre persoal | | |

| | | | | | |
|------------------|------------------|--|--|-----------------------------------|--|
| | | Horario | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir a información sobre tipos de ordenación da xornada diaria. As opcións de resposta pódense eliminar, modificar ou ampliar - Para calcular a taxa de resposta é necesario introducir a información sobre persoal | | |
| Xestión de datos | Introducir datos | Introducir as respostas dos cuestionarios utilizando a aplicación informática do método | | 5 e manual aplicación informática | Interpretar resultados e acordar medidas preventivas |
| | Importar datos | Permite importar os datos introducidos noutras aplicacións informáticas (necesario o formato csv) para que poidan ser analizados pola aplicación informática do método | | | |
| | Exportar datos | Permite obter a estrutura da base de datos a fin de poder usar outras aplicacións informáticas para introducir as respostas dos cuestionarios | | Manual aplicación informática | |

ANEXO VII INFORMACIÓN PREVIA NECESARIA PARA ADAPTAR O CUESTIONARIO

É necesario coñecer a situación na empresa respecto das cuestións tratadas nas sete preguntas do cuestionario que se poden adaptar á súa realidade. O obxectivo é conseguir que o cuestionario non identifique a ningún traballador/a á vez que sexa operativo para a localización das exposicións.

A dirección da empresa fará chegar esta información a todos os membros do Grupo de Traballo, mediante a táboa que aparece a continuación:

| DATOS A ENCHER POLA DIRECCIÓN DA EMPRESA | | |
|---|--|-------------------|
| Número de traballadores/as | | Números absolutos |
| P1. SEXO | Muller | |
| | Home | |
| P2. IDADE | Menos de 31 anos | |
| | Entre 31 e 45 anos | |
| | Máis de 45 anos | |
| P8. ANTIGÜEDAD | Menos de 30 días | |
| | Entre 1 mes e ata 6 meses | |
| | Máis de 6 meses e ata 2 anos | |
| | Máis de 2 anos e ata 5 anos | |
| | Máis de 5 anos e ata de 10 anos | |
| | Máis de 10 anos | |
| P9.RELACIÓN CONTRACTUAL | Fixo/a (contrato indefinido) | |
| | Fixo/a descontinuo | |
| | Temporal con contrato formativo (contrato temporal para a formación ou en prácticas) | |
| | Temporal (contrato por obra ou servizo, circunstancias da produción, etc.) | |
| | Funcionario/a | |
| | Interino/a | |
| | Trade (aínda sendo autónomo/a, traballa para alguén do que depende, para un ou dous clientes/as) | |
| | Bolseiro/a | |
| | Sen contrato | |
| P13. HORARIO | Xornada partida (mañá e tarde) | |
| | Quenda fixa de mañá | |
| | Quenda fixa de tarde | |
| | Quenda fixa de noite | |
| | Quendas rotatorias, agás a de noite | |
| | quendas rotatorias ca de noite | |
| P3.DEPARTAMENTOS, SECCIÓNS, ZONAS | Departamento xxxx | |
| | Departamento xxxx | |
| | Departamento xxxx | |
| | Departamento xxxx | |
| | | |
| | Rotan entre departamentos | |

| | | |
|------------------------|--------------------|--|
| | ETT z | |
| | ETT x ... | |
| | Contrata xxxx | |
| | Contrata xxxx | |
| | | |
| | Subcontrata xxxx | |
| | Subcontrata xxxx | |
| | | |
| P4. POSTOS DE TRABALLO | Posto xxxx | |
| | Posto xxxx | |
| | Posto xxxx | |
| | Posto xxxx | |
| | | |
| | Rotan entre postos | |



ANEXO VIII EXEMPLO DE AGRUPACIÓN DE POSTOS DE TRABAJO E DEPARTAMENTOS

Coa descrición de postos de traballo, o organigrama (ver máis abaixo), os datos presentados pola empresa segundo o Anexo VII e o coñecemento e experiencia dos membros do Grupo de Traballo, no hotel Z decidiuse establecer as categorías de resposta para as preguntas de posto de traballo e departamento que máis abaixo se relacionan.

En primeiro lugar tivéronse en conta os criterios xerais para o deseño de opcións de resposta e os criterios específicos para departamento e posto (epígrafe 4.1.do manual do método). Téntase realizar o maior número de distincións, obtendo a información o máis desagregada posible, para localizar as exposicións desfavorables e propoñer medidas preventivas específicas, co límite da operatividade e o anonimato.

En segundo lugar, no caso de postos de traballo úsase o primeiro criterio específico formulado no manual para postos de traballo como forma de separalos: postos con mando e sen mando.

En terceiro lugar, priorizamos sempre o segundo criterio específico (marxe de autonomía), fronte ao terceiro (natureza da tarefa), dado que o que buscamos é localizar as exposicións entre postos en distintos niveis xerárquicos. Non se aplican as mesmas prácticas de xestión laboral ao persoal que ocupa postos de mando que ao resto, non se lle aplican as mesmas estratexias ao persoal que ocupa postos técnicos que ao persoal que ocupa postos nos que os métodos de traballo se deseñaron dunha maneira que fai que sexa moi fácil substituílos.

Seguindo estes criterios non solucionamos todos os problemas de agrupar postos de traballo. Normalmente acabamos sacrificando nalgúns postos o criterio de precisión para conseguir o anonimato. Por exemplo, sería o caso de xuntar cociñeiro e comercial ou administrativo e especialista mantemento.

Nalgunha agrupación poderíamos primar a natureza da tarefa se as diferenzas en canto a marxe de autonomía foran poucas, como é o caso de axudantes e auxiliares. Xúntanse axudantes de cociña con auxiliares de cociña, separándoos de recepción, diferenciando contacto ou non contacto con clientes/as.

10. Sinala o posto de traballo que ocupas na actualidade. Sinala unicamente unha opción:

- Directivo/a (3). Son os que mandan. Non é importante o anonimato. Habitualmente non contestan o cuestionario
- Mando intermedio (xefatura e subxefatura de sección: 9+4=13). Mando sobre persoas
- Recepcionista e conserxe de noite (14+4). Idénticos en relación a todos os criterios, excepto un pouco de variación en natureza da tarefa: de noite xestiónanse problemas dos clientes/as distintos aos da mañá
- Axudante recepción e axudante administrativa (3+2=5). Prímase a marxe de influencia fronte a natureza, por iso non se xuntan con recepcionistas ou administrativas ou axudante cociña e axudante camareiro (12)
- Auxiliar recepción, auxiliar de pisos e limpeza e auxiliar de cociña (7). Idem a caso anterior
- Camareiro/a de pisos (12)

- Camareiro/a (13)
- Administrativo/a e especialista mantemento (3+3=6). Prima influencia para non xuntalos con axudantes
- Cociñeiro/a e comercial (4+2=6). Prima influencia, son os que máis teñen despois dos mandos

En relación cos departamentos, tendo en conta o organigrama, separáronse as seccións atendendo aos inmediatos superiores xerárquicos.

9. Indica en que departamento ou sección traballas na actualidade. Sinala unicamente unha opción:

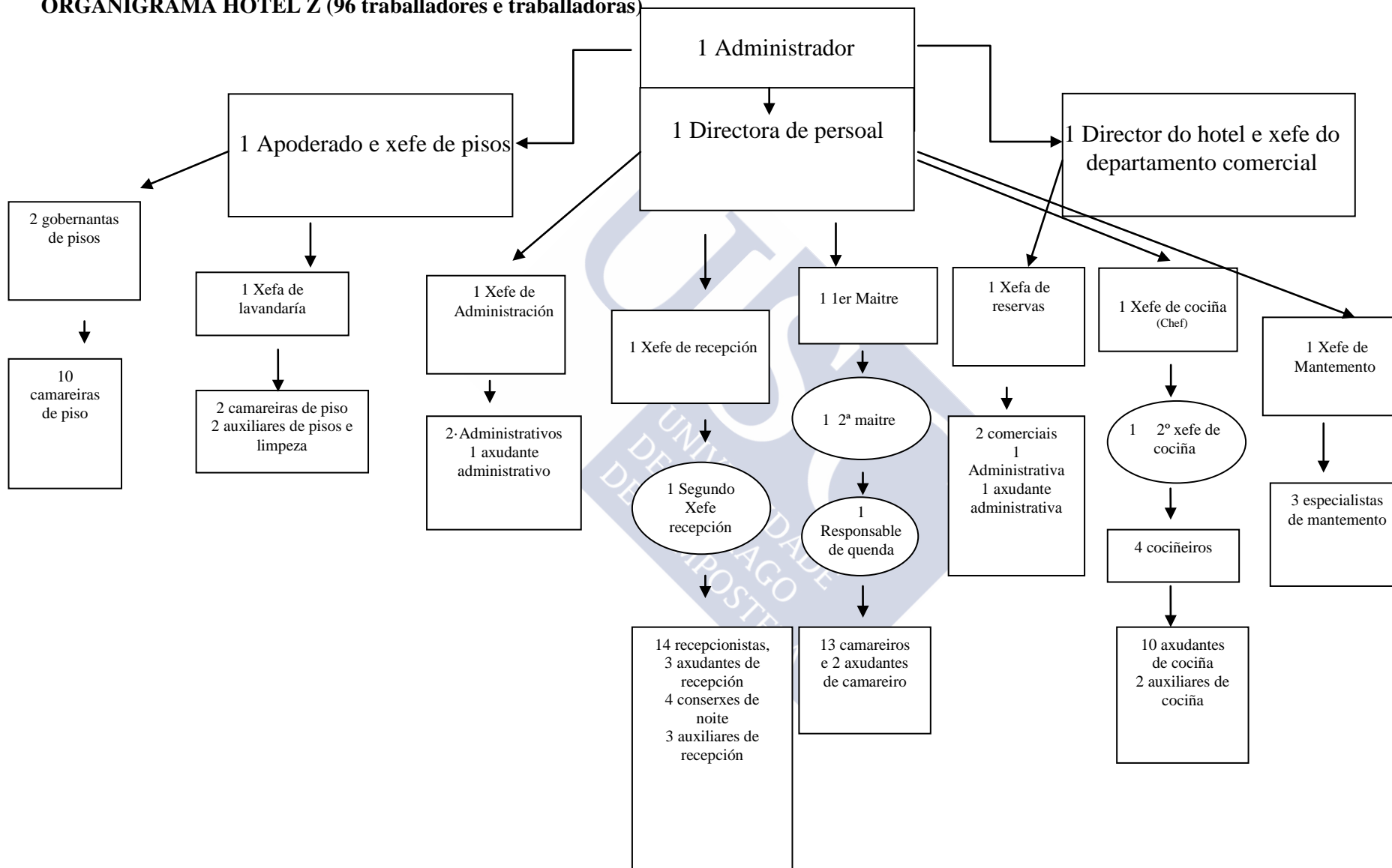
- Recepción (25)
- Restaurante e Bar (17)
- Cociña (17)
- Servizo de pisos e lavandaría (14)
- Dirección e mandos (alta dirección: 3 + xefaturas: 9 = 12)
- Reservas (4), Administración (3) e Mantemento (3)

Lavandaría agregouse a Pisos xa que son dous departamentos subordinados ao mesmo membro da alta dirección.

Seguindo a mesma lóxica poderíanse xuntar Mantemento e Administración, aos que tamén xuntamos Reservas por non deixar categorías de resposta que poderían poñer en dúbida o anonimato. Así, xeramos unha categoría que pola súa diversidade non nos vai permitir concretar a orixe das exposicións pero si ter unha idea de por onde van.

Dirección e Mandos. As xefaturas reciben ordes da alta dirección e a alta dirección do administrador, que é o propietario. As subxefaturas están en cada departamento xa que o seu inmediato xerárquico é o xefe/a dese departamento.

ORGANIGRAMA HOTEL Z (96 traballadores e traballadoras)



| DATOS HOTEL Z | | |
|----------------------------|--|-----------------------|
| Número de traballadores/as | | Números absolutos: 96 |
| SEXO | Home | 52 |
| | Muller | 44 |
| IDADE | Menos de 26 anos | 3 |
| | Entre 26 e 35 anos | 0 |
| | Entre 26 e 35 anos | 24 |
| | Entre 36 e 45 anos | 32 |
| | Entre 46 e 55 anos | 22 |
| | Máis de 55 anos | 15 |
| ANTIGÜEDAD | Menos de 30 días | 0 |
| | Entre 1 mes e ata 6 meses | 0 |
| | Máis de 6 meses e ata 2 anos | 13 |
| | Máis de 2 anos e ata 5 anos | 16 |
| | Máis de 5 anos e ata de 10 anos | 23 |
| | Máis de 10 anos | 44 |
| RELACIÓN CONTRACTUAL | Fixo/a (contrato indefinido) | 89 |
| | Fixo/a descontinuo | 0 |
| | Temporal con contrato formativo (contrato temporal para a formación ou en prácticas) | 0 |
| | Temporal (contrato por obra ou servizo, circunstancias da produción, etc.) | 7 |
| | Funcionario/a | 0 |
| | Interino/a | 0 |
| | Trade (aínda sendo autónomo, traballa para alguén do que depende, para un ou dous clientes/as) | 0 |
| | Bolseiro/a | 0 |
| | Sen contrato | 0 |
| XORNADA | A tempo completo con redución de xornada (maternidade, paternidade, estudos, discapacidade) | 3 |
| | A tempo completo | 93 |
| | A tempo parcial con redución de xornada (maternidade, paternidade, estudos, discapacidade) | 0 |
| | A tempo parcial | 0 |
| HORARIO | Xornada partida (mañá e tarde) | 1 |
| | Quenda fixa de mañá | 52 |
| | Quenda fixa de tarde | 18 |
| | Quenda fixa de noite | 4 |
| | Quendas rotatorios excepto o de noite | 21 |
| | Quendas rotatorios co de noite | 0 |
| DÍAS LABORABLES | Luns a venres | 13 |
| | Luns a sábado | 0 |
| | Só fins de semana ou festivos | 0 |
| | De luns a venres e, excepcionalmente, sábados, domingos e festivos | 0 |
| | Tanto entre semana como fins de semana e festivos | 83 |

ANEXO IX INFORMAR AO PERSOAL NA FASE DE TRABALLO DE CAMPO

Neste anexo propónse unha orientación no proceso de elaboración das circulares informativas para a fase de preparación do traballo de campo, sen prexuízo das modificacións ou adaptacións que se poden realizar, en función das necesidades de cada empresa. De seguido presentamos algunhas consideracións e exemplos.

En primeiro lugar, o Grupo de Traballo terá en conta unha serie de consideracións acerca da comunicación escrita:

- Reflexionar, antes de escribir, sobre cal é o obxectivo da comunicación escrita e escribir tendo en conta ese obxectivo.
- A mensaxe ten que conter a información suficiente para ser explicativo por se mesmo, polo que convén que as expresións sexan:
 - Claras: redacción directa dos contidos, de forma que non exista lugar a dúbidas na súa interpretación.
 - Precisas: utilización das palabras precisas e necesarias para expresar a idea concreta.
 - Sintetizadas: resaltando e concretando as ideas principais do texto.
 - Habituais: utilizando unha linguaxe sinxela e habitual entre as persoas destinatarias da mensaxe escrita.

En segundo lugar, o Grupo de Traballo discutirá o contido da información. Ao longo de toda esta fase de preparación do traballo de campo hai varios tipos de información que poden transmitirse nun mesmo momento ou en momentos diferenciados, en función do que decida o Grupo de Traballo.

Os aspectos sobre os que necesariamente se deberá informar a todos os traballadores/as, son:

- Os riscos psicosociais. É importante explicar o que son e deterse en desmitificar que a súa orixe é a personalidade.
- Os efectos da exposición a estes riscos na saúde.
- Que se vai a iniciar un proceso de intervención sobre os riscos psicosociais na empresa e por tanto informar sobre:
 - O obxectivo. Hai que aclarar que se trata de avaliar os riscos psicosociais (é dicir, condicións de traballo que poden ser nocivas para a saúde) e non de avaliar a persoas, aínda que o cuestionario sexa individual. Aclarar que é anónimo e de resposta voluntaria. Deterse en explicar os mecanismos para conseguir o anonimato.
 - As fases. É necesario que todo o mundo coñeza a dinámica do proceso de intervención.
 - Os prazos. É moi importante que a xente coñeza os prazos de execución, se se producen atrasos informarse sobre eles. Inicialmente pódese dar unha información xenérica e conforme avance o proceso pódense ir anunciando as datas concretas de cada fase do proceso.

- A finalidade. Debe quedar claro que se trata de actuar sobre as condicións de traballo e aplicar medidas preventivas para conseguir unha organización do traballo máis saudable.
- As persoas integrantes do Grupo de Traballo. O persoal debe ter referentes a quen dirixirse en caso de dúbidas.

A continuación, mostramos unha proposta de redacción sobre cada tipo de información, a modo de exemplos. Se se necesita concretar ou ampliar información sobre estes aspectos ver no manual do método.

INFORMACION A TODOS OS TRABALLADORES E TRABALLADORAS DAS TENDAS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA DE (XXXX)

Con motivo das próximas accións a realizar con respecto á prevención de riscos laborais, os delegados/as de prevención e a dirección da empresa informan:

1. Tanto o Comité de Seguridade e Saúde, composto por representantes dos traballadores/as e representantes da dirección, de forma paritaria, como o Servizo de Prevención teñen a función de velar por unhas condicións de traballo saudables en (XXXX), promovendo cantas iniciativas sexan posibles para mellorar as súas condicións de traballo.
2. Entre estas iniciativas está previr os riscos psicosociais, aos que poden estar expostos os traballadores/as de (XXXX) no desenvolvemento do seu traballo diario.
3. Para iso, creouse un Grupo de Traballo formado por:
 - Por parte da dirección:
 - D./Dona XXXX, teléfono (...)
 - D./Dona XXXX, teléfono (...)
 -
 - Por parte dos representantes dos traballadores/as:
 - D./Dona XXXX, teléfono (...)
 - D./Dona XXXX, teléfono (...)
 -
 - Por parte do Servizo de Prevención:
 - D./Dona XXXX, teléfono (...)
 - D./Dona XXXX, teléfono (...)
 -
4. Asinamos un acordo, onde reflectimos o noso compromiso de intervir fronte aos riscos psicosociais, utilizando a metodoloxía COPSQQGal21 e facilitando a participación en todo o proceso.

Pero... Que son os riscos psicosociais?

Definición. Os riscos psicosociais son condicións de traballo, derivadas da organización do traballo, para as que temos evidencia científica suficiente que demostra que prexudican a saúde dos traballadores/as. PSICO, porque nos afectan a través da psique (conxunto de actos e funcións da mente) e SOCIAL, porque a súa orixe é social.

Distinguímos seis grandes grupos de riscos psicosociais:

Exceso de esixencias. Por exemplo, cando hai que traballar rápido ou de forma irregular; cando o traballo require que escondamos os sentimentos, calar a opinión ou nos desgasta emocionalmente.

Falta de influencia e de desenvolvemento. Por exemplo, cando non temos marxe de autonomía na forma de realizar as nosas tarefas, cando o traballo non dá posibilidades para aplicar as nosas habilidades e coñecementos ou carece de sentido para nós.

Falta de apoio e de calidade de liderado. Por exemplo, cando hai que traballar sen apoio dos superiores/as ou compañeiros/as, coas tarefas mal definidas ou sen a información adecuada e a tempo.

Escasas compensacións. Por exemplo, cando se provoca a inseguridade contractual, se dan cambios de posto ou servizo contra a nosa vontade ou non se valora o traballo.

Dobre presenza. Por exemplo, cando as esixencias en relación co tempo de traballo (alongar a xornada, cambiar días laborables sen aviso, etc.) non permiten chegar a buscar aos fillos ao colexio ou ao avó ao centro de día.

Baixo capital social. Por exemplo, cando o trato é inxusto ou non hai confianza entre traballadores/as e dirección.

Desde os anos 60 invístase sobre estes factores e demostrouse que o exceso de esixencias psicolóxicas, a falta de influencia e de desenvolvemento no traballo, a falta de apoio social e a calidade de liderado e as escasas compensacións poden ser nocivas para a saúde, independentemente da personalidade dos traballadores/as ou das súas circunstancias persoais ou familiares.

Que efectos teñen sobre a nosa saúde?

A curto prazo, a exposición nociva aos riscos psicosociais maniféstase a través de procesos coñecidos como “estres”. Por exemplo: apatía, ter dificultades para pensar de forma clara, non poder durmir ben, comer compulsivamente, abusar do alcol, marearse, etc.

A exposición laboral a factores psicosociais relacionouse moi especialmente coas enfermidades cardiovasculares (infartos...), os trastornos da saúde mental (ansiedade, depresión...) e músculo-esqueléticos (contracturas, dores de costas...). Cóntase cun importante cúmulo de evidencias científicas respecto diso. Por exemplo, a combinación dunhas altas esixencias cun baixo nivel de control sobre o traballo, ou con poucas compensacións, dobra o risco de morte por enfermidade cardiovascular.

Tamén hai moitos estudos que mostran a asociación con diversas alteracións gastrointestinais, dermatolóxicas e dos sistemas inmunitario e endocrino.

Como imos actuar?

[Neste apartado debemos mostrar toda a información do proceso de sensibilización, distribución, resposta e recollida do cuestionario que nos pareza relevante, tendo en conta que a meta é conseguir a máxima participación posible].

Para prever os riscos psicosociais hai que avaliar as condicións de traballo da empresa, identificar e valorar se existen exposicións nocivas e controlalas para evitar que a saúde empeore a causa do traballo. Para iso, a avaliación de riscos psicosociais require, ademais de vontade de realización, dispoñer dun método válido e, sobre todo, da túa participación.

Para realizar a avaliación de riscos psicosociais, e a conseguinte planificación da acción preventiva, acordamos a utilización do método COPSOQGal21, que:

1. Utiliza un cuestionario, que se contesta de forma anónima, como instrumento de recollida da información. É dicir, a avaliación realízase en base á participación activa dos traballadores/as, que son quen mellor coñecen a súas condicións de traballo.
2. Identifica os aspectos do como se traballa e como se organiza a actividade na empresa, que sabemos que poden ser prexudiciais para a saúde, facilitando unha información moi útil e concreta para poder intervir con propostas de mellora das condicións de traballo.
3. É un instrumento internacional de prestixio, con validez científica contrastada.

O noso compromiso, e o propio método, garanten a participación de todas e todos con total confidencialidade. Para iso, a introdución de datos realizarase por persoas que dean esas garantías.

O Grupo de Traballo obterá un informe de resultados coa situación de exposición aos riscos psicosociais na empresa, por postos de traballo e departamentos, e discutiremos que condicións de traballo están na súa orixe e faremos propostas de medidas correctoras, para a súa efectiva solución, cambiando as condicións de traballo. Para iso é posible que tamén se requira a vosa participación.

O día (___/___/___) realizaremos unha charla informativa para explicar en detalle en que consiste a avaliación de riscos psicosociais. Na mesma sesión farase entrega a cada traballador/a dun exemplar do devandito cuestionario para ser cumprimentado. Os cuestionarios, unha vez cumprimentados, depositaranse todos xuntos nunha caixa precintada, mantendo así o anonimato.

POR UNHAS CONDICIÓNS DE TRABALLO MÁIS SAUDABLES, PARTICIPA.

ANEXO X DESCRIPCIÓN DO CONTIDO DO INFORME PRELIMINAR

O Informe Preliminar consta dos seguintes apartados:

1. **Introdución.** Que son e porqué avaliamos os riscos psicosociais.
2. **Metodoloxía COPSOQGal21.** Principais características do método.
3. **Proceso de intervención.** Descríbense as características do proceso de intervención na empresa na que se realizou a avaliación.
4. **Resultados:**
 - a. **Taxa de resposta.** Reflicte a porcentaxe de traballadores/as que responderon o cuestionario. Inclúese a porcentaxe de resposta global, por posto de traballo, sexo e departamento e permite determinar o alcance real da avaliación.
 - b. **Condicións de traballo.** Detállanse algunhas condicións de traballo do persoal avaliado que nos poden dar pistas sobre a orixe das exposicións:
 - Características socio-demográficas: sexo e idade (se non se eliminaron).
 - Postos de traballo e departamentos/seccións, agrupados segundo os criterios que estableceu o Grupo de Traballo.
 - Deseño da tarefa: mobilidade funcional e participación directa consultiva.
 - Contratación: tipo de relación laboral e antigüidade na empresa.
 - Xornada: número de horas traballadas por semana, horario, adaptabilidade da xornada, traballo en sábado e domingos, esixencias empresariais de dispoñibilidade, traballo doméstico – familiar.
 - Suficiencia de recursos: persoal, planificación, tecnoloxía.
 - Salario: contía, composición do salario e correspondencia traballo - salario.
 - Traxectoria profesional: promoción na empresa.
 - c. **Prevalencia da exposición.** É un resumo da situación na empresa, a localización das exposicións e de posibles desigualdades, desde dous puntos de vista. Por unha banda, móstrase a proporción de traballadores/as incluídos en cada situación de exposición: máis desfavorable para a saúde (vermello), intermedia (amarelo) e máis favorable para a saúde (verde) para a unidade de análise maior que en principio é a empresa. Esta información móstrase a través dunha táboa e un gráfico. Doutra banda, móstrase, a través dunha táboa, para cada posto de traballo, por sexo e departamento ou sección, a situación de exposición que inclúe unha maior proporción de traballadores/as. Desta maneira tense unha idea de que postos de traballo, departamento ou seccións e sexo son os que se atopan nunha situación peor de exposición (os que teñen máis vermellos) e cales nunha situación máis favorable (os que teñen máis verdes).
 - d. **Exposición dimensión a dimensión.** Preséntanse, pormenorizadamente, os datos de cada unha das 20 dimensións psicosociais. Estas aparecen ordenadas en función da prevalencia da exposición na situación máis desfavorable para a saúde, é dicir, primeiro preséntanse as dimensións que teñen unha porcentaxe máis elevada de

traballadores/as expostos en vermello. Para cada dimensión preséntase a seguinte información:

- Definición, que inclúe a descrición do risco e unha orientación sobre a orixe posible do mesmo.
- A prevalencia da exposición para o conxunto do persoal analizado, expresada en porcentaxe de traballadores/as que están na situación máis desfavorable, intermedia ou favorable para a súa saúde.
- A distribución de frecuencias de resposta ás preguntas asociadas a cada dimensión. En formato táboa, móstrase a porcentaxe de traballadores/as que escolleu cada unha das respostas de cada unha das preguntas que configuran a dimensión que estamos a analizar. Cada dimensión de exposición ten entre 2 e 4 preguntas asociadas. Desta maneira pódense describir as características concretas da exposición, facilitando a determinación da súa orixe.
- Prevalencia de exposición por posto de traballo, sexo e departamento. Para cada dimensión móstranse tres gráficos. Cada un mostra a porcentaxe de traballadores/as que están na situación máis desfavorable, intermedia ou favorable para a súa saúde en función do posto de traballo, sexo e departamento ou sección. Esta información axudaranos a visualizar as desigualdades na exposición, se existen, e a localizar a exposición, o que facilitará a proposta de medidas preventivas adecuadas.

Neste apartado do Informe Preliminar tamén se inclúe un epígrafe que explica como interpretar os datos do informe.

5. O Informe preliminar contén 4 anexos:

- a. Anexo I. Cuestionario para realizar a avaliación de riscos psicosociais adaptado á empresa.
- b. Anexo II. Matriz exposición, orixe e medidas preventivas. Trátase dunha ferramenta que serve para ordenar e resumir a información que dá o Informe Preliminar para axudar ao Grupo de Traballo na definición das medidas preventivas.
- c. Anexo III. Matriz para a planificación da actividade preventiva. O obxectivo desta matriz é ofrecer unha ferramenta para resumir o decidido respecto da implementación das medidas preventivas.
- d. Anexo IV. Información adicional para os plans e medidas de igualdade. Se o Comité de Seguridade e Saúde acordou incluír esta información, neste apartado descríbense as condicións de traballo e emprego en función do sexo co obxectivo de achegar datos ao proceso de diagnóstico, negociación, aplicación e avaliación de medidas e plans de igualdade efectiva entre homes e mulleres.

ANEXO XI
EXEMPLO DE MATRIZ DE EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN: Esixencias cuantitativas | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| <p>61,5% de traballadores/as expostos á situación máis desfavorable para a saúde.</p> <p>Comercial e técnico (77,7%); xefes (75%); ASL (66,6%); axudante de cociña (63,6%); marmitón, pique e limpeza (63,6%); administrativos/as (61,9%); cociñeiro e reposteiro (60%); Monitores (60%), camareiro/a, axudante camareiro/a e axud. condutor (55,56%);</p> <p>Homes (77,2%)</p> | <p>Sempre moitas veces atrásanse na entrega do traballo.</p> <p>Nunca ou moi poucas veces teñen tempo suficiente para facer o seu traballo</p> <p><u>Preguntas condicións de traballo:</u></p> <p>p19: Prolongación de xornada: 11 ou máis días ao mes.</p> <p>p20: Sempre+ moitas veces falta persoal e tecnoloxía só algunha vez traballa correctamente</p> <p><u>Preguntas outras dimensións:</u></p> <p>p 24a: Sempre+moitas veces teñen que traballar moi rápido</p> | <p>Persoal axustado.</p> <p>Competitividade baseada en reducir custos. En materia prima xa é imposible e agora só pivota en persoal.</p> <p>A situación agrávase cando existe absentismo.</p> | <p>Liberar tempo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mellorar equipamentos e útiles (que as tesoiras corten ben, que funcionen os lavalouzas...) 2.xeneralizar pratos máis sinxelos de preparar <p>Redimensionar necesidade de persoal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Contratar persoal e crear brigada volante experimentada (posto rotativo) para os centros 4. Contratar soporte administrativo para técnicos e mellorar situación administrativas. |

| DIMENSIÓN: Calidade de liderado | | | |
|---|--|--|---|
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| <p>Calidade de liderado:</p> <p>40, 4 % traballadores/as expostos á situación máis desfavorable para a saúde.</p> <p>Traballadoras no posto de operaria de produción directa (80%).</p> | <p>Os xefes non planifican ben o traballo (53,3%), non distribúen ben o traballo (84%), non resolven ben os conflitos (73%), non se aseguran de que teñan oportunidades de desenvolvemento profesional (71,2%).</p> <p><u>Preguntas de condicións de traballo:</u> p. 6: Nunca + só algunha vez os superiores consultáronme sobre como mellorar a forma de producir ou realizar o servizo (70%). p 8: 60% levan traballando máis de 10 anos.</p> <p><u>Preguntas doutras dimensións:</u> 27h: nunca + só algunha vez recibo axuda do meu superior inmediato (50%) 29a: nunca + só algunha vez o meu traballo é valorado pola dirección (44%) 24j: nunca + só algunha vez teño influencia sobre como realizo o traballo (60%)</p> | <p>Política empresarial de xestión de persoal e habilidades superiores</p> | <p>Medidas preventivas expostas polo Grupo de Traballo: Definir procedementos de xestión de persoal co obxectivo de mellorar o apoio de superiores e encargadas na realización do traballo e o trato como persoas e profesionais. Medidas de acompañamento: formación a superiores e encargadas para a implementación de novos procedementos.</p> <p>Medidas preventivas concretadas en círculo de prevención: Procedementos para mellorar o apoio de encargadas. Que entre as tarefas das encargadas estea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - distribuír o material - distribuír accesorios - vixiar o bo estado das ferramentas - axilizar o mantemento da maquinaria - en casos de acumulación de traballo: mover carros, clasificar o material por cores, dificultade. etc. <p>Procedementos para mellorar o trato como profesionais e persoas por parte dos superiores e encargadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que as encargadas informen os cambios e consultas no día a día para evitar fallos, para traballar mellor ante imprevistos, etc. - Que os superiores, antes de cambiar un método, lles consulten e como mínimo o xustifiquen. - Que as traten con respecto; que non lles berren, humillen e comparen con outras traballadoras. |

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|--|--|--|--|
| DIMENSIÓN: Posibilidades de desenvolvemento | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E AÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| <p>Posibilidades de desenvolvemento:</p> <p>91,2% en situación de exposición máis desfavorable para a saúde (só se avalía posto MOD)</p> | <p>Non se poden aplicar habilidades e coñecementos (69,5%), o traballo non permite melloralos (88,6%), o traballo non require que teñas iniciativa (90%), o traballo non permite aprender cousas novas (62,1%).</p> <p><u>Preguntas de condicións de traballo:</u> p5: xeralmente non se realizan tarefas doutros postos de traballo (88%) p6: nunca + só algunha vez os superiores consultaron sobre como mellorar a forma de producir ou realizar o servizo (90%)</p> <p><u>Preguntas doutras dimensións:</u> 24j: nunca + só algunha vez teño influencia sobre como realizo o traballo (90%) 29a: nunca + só algunha vez o meu traballo é valorado pola dirección (80%)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Parcelación do traballo en movementos de curta duración, - estandarización da forma de realización das tarefas, - división radical entre tarefas de execución e concepción, - control piramidal | <p>Medidas preventivas expostas por representantes dos traballadores/as</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mobilidade funcional a tarefas doutras seccións que supoña un enriquecemento: aumentar a complexidade do traballo. 2. Establecer mecanismos de participación efectiva na toma de decisións relacionadas coa propia tarefa e as da sección na que se traballa, achegando tanto como sexa posible a execución á concepción de todas as dimensións do propio traballo. Aumentar a autoxestión no contido e condicións de traballo. <p>Medidas acompañamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de formación para mandos intermedios e traballadores/as - Revisar estrutura salarial <p>Medida preventiva exposta por dirección empresa</p> <p>Círculos de calidade co obxectivo de mellorar a eficiencia de procesos, aumentar a calidade e o rendemento empresarial, deseño xerárquico e estandarizado. En horas de traballo e participación voluntaria.</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>Medidas preventivas consensuadas</p> <p>Círculos de calidade. Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decisión consensuada entre dirección empresa e representantes dos traballadores/as: <ul style="list-style-type: none"> - Temas a tratar: 50% mellorar condicións de traballo, 50% mellorar eficiencia. - Identificación de seccións, operacións e traballadoras segundo tema - Implementación de propostas previa avaliación de que non supón empeoramento de condicións de traballo, atendendo a criterios propostos por representantes dos traballadores/as (non intensificación, non estandarización, non inseguridade, non competitividade, non impacto emprego...) - Realización dunha reunión informativa con todas as traballadoras vinculadas para explicar o proceso e decidir voluntariamente a súa participación. - Todas as voluntarias participan nos círculos, que como máximo son de oito traballadoras. - Sesións dos círculos de hora e media. Proponse dous por tema pero realízanse tantas sesións como sexan necesarias para analizar todo o proceso e realizar a proposta de mellora. - Formación previa de 6 horas sobre prevención de riscos psicosociais, círculos de calidade e habilidades de traballo en grupo para todas as participantes e de 8 horas en proceso a analizar. |
|--|--|--|--|

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|--|--|--|---|
| DIMENSIÓN: Dobre presenza | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| <p>50% persoal en situación de exposición máis desfavorable para a saúde</p> <p>73,4% mulleres en situación de exposición máis desfavorable para a saúde</p> | <p>Hai momentos nos que necesitarías estar na empresa e na casa á vez (60%).</p> <p><u>Preguntas de condicións de traballo</u> P14: 60% non teño ningunha marxe de adaptación en relación á hora de entrada e saída p15: 60% só algunha vez+nunca se pode deixar o posto de traballo para asuntos familiares; 60% sempre+moitas veces cámbianme hora de entrada e saída ou os días que tes establecidos traballar p16: 60%son a principal responsable e fago a maior parte de tarefas familiares e domésticas.</p> <p><u>Preguntas doutras dimensións:</u> 28b: 70% está preocupada por se cambian o horario</p> | <p>Insuficientes medidas de conciliación para colectivo de traballadoras con altas cargas doméstico-familiares</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducir progresivamente xornada intensiva de 6 a 14h. evita perda salarial de xornada reducida por coidado de persoas dependentes 2. Facer calendario da distribución irregular da xornada en produción directa (flexibilidade) <p>Incorporouse á negociación do Calendario.</p> |

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|--|--|--|--|
| DIMENSIÓN: Esconder emocións | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| <p>67,47% traballadores/as expostos á situación máis desfavorable para a saúde.</p> <p>Camareiro/a, axudante camareiro/a, axud. condutor (88,8%); ASL (76,3%); cociñeiro/a e reposteiro/a (73,3%); administrativos/as (68,1%); comercial e técnico (55,5%)</p> | <p>Require calar a opinión (80%)</p> <p>Require que trates a todo o mundo por igual (78%)</p> <p><u>Preguntas de condicións de traballo:</u> p.6: nunca + só algunha vez os superiores consultáronme sobre como mellorar a forma de producir ou realizar o servizo (70%)</p> <p><u>Preguntas doutras dimensións:</u> 24j: nunca + só algunha vez teño influencia sobre como realizo o traballo (90%)</p> | <p>Dobre orixe:</p> <p>1. Relación con comensal/cliente 1.1.É un traballo de cara ao público pero o comensal non é complicado, <i>hai que facer un pouco de actor</i> pero este non se considera o problema principal entre traballadores/as. 1.2. Non pode facerse o que pretende o cliente ao prezo que pretende xa que provoca un conflito coas condicións de traballo</p> <p>2.Relación superiores - traballadores/as 2.1 Hai medo a diferir (<i>non se quiere ser a ovella negra</i>) e ademais non é efectivo diferir (non ten repercusión nas condicións de traballos). 2.2. Non hai “espazo” para opinar. 2.3. Non hai tempo para escoitar</p> | <p><u>Relación cliente:</u> 1. A dirección determinará uns límites á demanda do cliente para que non supoña empeoramento de condicións de traballo. 2. Formación en técnicas de asertividade e resolución de conflitos dirixida a comercial e mandos para contestar demandas imposibles do cliente.</p> <p><u>Relación superiores - traballadores/as:</u> 3. Sumar aos criterios económicos, criterios sociais na avaliación a mandos (rotación empregados). 4. Establecer mecanismos de participación efectiva dos traballadores/as na toma de decisións relacionadas coa propia tarefa e as do departamento no que se traballa, achegando tanto como sexa posible a execución ao deseño de todas as dimensións do propio traballo. Aumentar a autoxestión en relación ao como se traballa.</p> |

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|--|---|--|--|
| DIMENSIÓN: Inseguridade sobre as condicións de traballo | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| <p>O 77,8% do persoal está na situación máis desfavorable para a saúde</p> <p>Posto de traballo Caixeiro/a - reponedor/a: 92%</p> <p>JZ/RT/ADJRT: 57,89%</p> | <p>71% persoal está preocupado polas variacións salariais</p> <p>51% persoal está preocupado por variar o horario</p> <p>42% persoal está preocupado por cambios de tarefas</p> | <p>Variación do salario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subxectividade na asignación de tramos e melloras. - Subxectividade por parte dos responsables de coerción. - O aumento de horas na súa xornada de traballo non se traduce automaticamente en aumento do seu salario <p>Variación de horario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variación dos plans de traballo sen preaviso. - Posible subxectividade por parte dos responsables en aplicar os horarios. <p>Variación de tarefas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de tarefas de forma subxectiva. - Realización de funcións que non corresponden á categoría. - Indefinición de límites, onde empezan e acaban as tarefas propias das diferentes postos de traballo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir as tarefas, funcións e o salario, marcando prioridades claras e obxectivas do posto de traballo, de forma xusta e coñecida polos traballadores/as. Para resolución dos conflitos de prioridades que se cren fronte a ordes contraditorias, atenderase prioritariamente á orde dada polo mando superior. Se teñen o mesmo rango, atenderase prioritariamente á orde do mando que teña máis antigüidade no centro. 2. Definir calendarios a principio de ano, tal e como se establece na resolución de ITSS do ano 2011 (a data de hoxe aínda non cumprida) concretando a xornada diaria e semanal (horarios: ordenación diaria da xornada, hora de entrada e saída e ordenación semanal, concretar días da semana e marcando festivos e vacacións). <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Consolidación de horarios habituais. Manter horarios e xornadas nos casos de traballadores/as que están realizado o horario desde hai máis de 6 meses, mediante documento escrito facilitando copia ao traballador/a implicado. 2.2. Mediante documento escrito, consolidación do procedemento para pasar a quenda fixa: cando haxa unha vacante na quenda fixa, adxudicación ao traballador/a máis antigo. 3. Criterios obxectivos para limitar o cambio indiscriminado de centro de traballo, cubriranse as vacantes de calquera tipo mediante <u>novos contratos</u>. <p>Alternativa: Crearase un persoal flotante para cubrir baixas e ausencias imprevistas, coas seguintes condicións:</p> |

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|---|---|--|---|
| DIMENSIÓN: Inseguridade sobre as condicións de traballo | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Subxectividade na valoración das novas tarefas asignadas debido ao cambio ou posible promoción de categoría. - Asignación de novas tarefas ante unha nova promoción. - Posibilidade de cambio de centro de traballo. | <ul style="list-style-type: none"> - Contratación de persoal con condicións de persoal flotante formado para as diferentes categorías. - O traballador/a do persoal flotante estará asignado á Delegación de Santiago. - As xestións burocráticas (nóminas, baixas médicas, etc.) realizaranse no centro de traballo máis próximo ao domicilio do traballador/a. - Os traballadores/as do persoal flotante terán asignados os centros de actuación por criterios de proximidade e mobilidade. O centro asignado non pode estar a máis de 20 km de distancia do lugar de residencia do traballador/a, mediante desprazamento en transporte público ou non pode superar un tempo de desprazamento de 45 minutos desde a súa casa ao centro de traballo asignado. En calquera caso, os desprazamentos mediante quilometraxe ou transporte público serán a cargo da empresa. - Este persoal flotante traballará nun horario diario fixo. - Realizasen as mesmas tarefas e funcións durante o período que permaneza no persoal flotante. - Durante este período de tempo, o traballador/a recibirá un plus por este concepto. - Posibilidade de incorporarse voluntariamente a persoal fixo pasado <u>2 anos</u> de tempo como persoal flotante. - Para o resto de condicións de traballo aplicánsense as mesmas condicións que ao resto do persoal <p>4. Establecer procedementos internos con criterios obxectivos para a distribución e asignación de tarefas segundo funcións e grupo profesional, de forma xusta e coñecida polos traballadores/as</p> |

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|---|---|-------|---|
| DIMENSIÓN: Inseguridade sobre as condicións de traballo | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Que abarque a todos os traballadores/as de forma rotativa. Unha proposta é que o criterio obxectivo sexa a antigüidade dos traballadores/as para decidir por que traballador/a se empeza e cal é a orde. - Permitir a permuta entre traballadores/as. <p>5. Establecer procedementos internos con criterios obxectivos para os cambios na xornada (alongamentos e reducións de xornadas, cambio de horario, de día da semana de festa intersemanal...) de forma xusta e coñecida polos traballadores/as.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que sexa rotativo na adxudicación. Unha proposta é que o criterio obxectivo sexa a antigüidade dos traballadores/as. - Permitir a permuta entre traballadores/as. - Compensar en tempo a disposición do traballador/a os alongamentos de xornada. <p>6. Definir clara e obxectivamente os procedementos internos de aplicación para a asignación de tramos salariais, de forma xusta e coñecida polos traballadores/as.</p> |

| MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIXE E MEDIDAS PREVENTIVAS | | | |
|--|--|---|---|
| DIMENSIÓN: Ritmo | | | |
| RESULTADOS DA EXPOSICIÓN E A SÚA LOCALIZACIÓN | RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE A ORIXE DA EXPOSICIÓN | ORIXE | MEDIDAS PREVENTIVAS |
| <p>72% de exposición a situación máis desfavorable para a saúde.</p> <p>Distribución segundo postos: Camareiras de pisos: 90% Oficina e mantemento: 65% Tarefas con persoas a cargo: 42% Tarefas de restauración: 35%</p> <p><i>Nota: debido á distribución tan desigual segundo realización de tarefa decídese iniciar o traballo polo colectivo das camareiras de piso</i></p> | <p>Resposta “sempre+ moitas veces”: Tes que traballar moi rápido? 92%</p> <p>A distribución de tarefas é irregular e provoca que se che acumule o traballo? 93%</p> <p>p20: falta persoal e tecnoloxía só algunha vez traballa correctamente</p> | <ul style="list-style-type: none"> - O nº de habitacións por camareira é moi elevado, máis tendo en conta o tempo dedicado á limpeza das dependencias comúns - Non se ten en conta o nº de persoas que ocupan as habitacións - Existe unha descoordinación con recepción de maneira que se acumula a tarefa na segunda parte da xornada - Cando se acumulan baixas aumenta moito a carga de traballo - Algunhas tarefas requiren moito tempo e esforzo: facer as camas, limpar as bañeiras | <ul style="list-style-type: none"> - Diminuír o nº de habitación /camareira: de 24 a 22. - As habitacións con máis de 2 persoas contarán como 1,5 habitacións - Diminuír o tempo de limpeza de espazos comúns: de 1,5 a 1 hora - Aumentar o persoal habitual en dúas persoas - Substituíranse as baixas que teñan unha duración prevista superior a 7 días - Recepción programará a distribución de tarefas ao comezo de cada quenda de traballo - Utilizaranse sabanas baixas axustables, e substituíranse as camas habituais por camas elevables - Estudarse unha proposta para a mellora ergonómica e de organización dos carros |

ANEXO XII

INTERVENCIÓN PREVENTIVA ANTE OS RISCOS PSICOSOCIAIS

1. Principios e fórmulas organizativas de prevención en orixe
2. Enriquecer o contido do traballo
 - 2.1. Recompoñer procesos ou rotar entre postos
 - 2.2. Formas de participación directa
3. Traballar de forma cooperativa
 - 3.1. Procedementos xustos
 - 3.2. Fomentar o traballo en equipo
4. Unha ordenación da xornada compatible
5. Esixencias razoables
6. Informar sobre o cotián
7. Estabilidade no emprego e das condicións de traballo

De acordo coa normativa vixente, Lei de Prevención de Riscos Laborais e Regulamento dos Servizos de Prevención, para previr os riscos psicosociais hai que combatalos na súa orixe e adaptar o traballo (concepción dos postos de traballo, elección de equipos e métodos de traballo e produción) á persoa, con miras, principalmente, a atenuar o traballo monótono e repetitivo.

É dicir, a prevención de riscos psicosociais implicaría introducir cambios na organización do traballo, e estes cambios son posibles. As transformacións que se están introducindo en moitas empresas da man dos procesos de mellora de calidade ou na ordenación do tempo de traballo son proba de que a organización do traballo non é intocable. Trátase de intervir na orientación destes cambios, de introducir cambios favorables para a saúde, que esta sexa considerada un obxectivo na vida diaria das empresas.

Atendendo á evidencia científica parece claro que as intervencións preventivas que modifican a organización do traballo son plausibles e efectivas a longo prazo, especialmente se se deseñan e implementan con estratexias integradas e contan coa participación activa dos axentes sociais na empresa^{3 4 5 6}.

Como ante os demais problemas de saúde laboral, a intervención ante os riscos psicosociais ten dúas vertentes: a prevención e o tratamento.

O tratamento inclúe a curto prazo tratar a sintomatoloxía do estrés e a longo prazo as enfermidades derivadas, e non constitúe o obxectivo deste anexo. En cambio, a prevención dos riscos psicosociais implica desenvolver medidas dirixidas a cambiar os factores de risco psicosocial ou a protexer aos traballadores/as.

³ Egan, M., Bambra, C., Thomas, S., Petticrew, M., Whitehead, M., & Thomson, H. The psychosocial and health effects of workplace reorganisation. 1. A systematic review of organisational-level interventions that aim to increase employee control. *Journal of Epidemiology and Community Health* 2007, 61(11), 945–954.

⁴ Bourbonnais R, Brisson C, Vézina M. Long-term effects of an intervention on psychosocial work factors among healthcare professionals in a hospital setting. *Occup Environ Med* 2011; 68:479-486.

⁵ Lamontagne AD, Keegel T, Louie AM, Ostry A, Landsbergis PA: A systematic review of the job stress intervention evaluation literature: 1990-2005. *Int J Occup Environ Health*. 2007; 13 (3): 268-280.

⁶ Kompier MAJ, Kristensen TS. Organizational work stress interventions in a theoretical, methodological and practical context. En: *Stress in the workplace: past, present and future*. London: Wurr Publishers Ltd; 2001.

Os programas de prevención cuxo núcleo de cambio é o individuo consisten en modificar as respostas ante os factores de estrés. Por exemplo, mediante a adquisición de habilidades para afrontalos. En realidade, máis que de prevención estaríamos a falar de protección individual.

Os programas de prevención cuxo núcleo de cambio son os riscos consisten en modificar o contido das tarefas, as relacións entre traballadores/as e superiores/as na realización da tarefa e, en xeral, as prácticas empresariais de xestión laboral (métodos de traballo, contratación, asignación de tarefas, promoción, mobilidade funcional e xeográfica, ordenación da xornada, etc.) e da produción/servizo (tecnoloxías de produción, etc.).

Algunhas destas prácticas merecen especial atención: as relativas ao deseño de procesos de traballo incluíndo a participación directa ^{7 8}, a ordenación, cantidade e variabilidade da xornada laboral ^{9 10} ou os tipos de relación laboral ^{11 12}; por citar aquelas para as que o número de estudos dispoñible da súa relación cos riscos psicosociais é maior. Así, un estudo español ¹³ relaciona un ambiente psicosocial de traballo saudable coa existencia de métodos de traballo participativos, coas fórmulas contractuais indefinidas, con non facer sentir aos traballadores/as que son facilmente reemprazables ou ameazarlles co despedimento, coa existencia de mobilidade funcional vertical ascendente, con recibir un salario acorde ao número de horas traballadas e ás tarefas desenvolvidas e con xornadas semanais entre 31 e 40 horas e en horarios de mañá.

Aínda que as intervencións preventivas avaliadas son escasas, a maioría de investigacións consideran que a intervención preventiva centrada nos cambios organizativos é a máis efectiva desde o punto de vista da saúde no traballo ^{14 15}. Fronte a intervir sobre cada traballador/a, estes cambios diríxense á orixe da exposición, o que implica perdurabilidade da condición de traballo saudable. Os obxectivos destes cambios organizativos serían que as esixencias do traballo sexan razoables, que os traballadores/as teñan suficiente autonomía e posibilidades para aplicar e desenvolver as súas habilidades, que os supervisores/as e traballadores/as cooperen na realización do traballo, que este proporcione seguridade en relación coas condicións de emprego e traballo e compensacións xustas.

O mercado da xestión do estrés está a ser, por desgraza, bastante independente do progreso científico e moitas intervencións nesta liña non están fundamentadas nunha avaliación de riscos

⁷ Hvid H, Lund H, Pejtersen J. Control, flexibility and rhythms. *Scand J Work Environ Health Suppl.* 2008;83-90.

⁸ Bamba C, Egan M, Thomas S, Petticrew M, Whitehead M. The psychosocial and health effects of workplace reorganisation.2. A systematic review of task restructuring interventions. *J. Epidemiol. Community Health* 2007; 61:1028-37.

⁹ Keppla E, Sanne B, Tell, G. Working overtime is associated with anxiety and depression: The Hordaland Health Study. *J Occup Environ Med.* 2008;50:658-66.

¹⁰ Jansen NW, Kant I, Nijhuis FJ, Swaen GM, Kristensen TS. Impact of worktime arrangements on work-home interference among Dutch employees. *Scand J Work Environ Health.* 2004;30(2):139-48.

¹¹ Ferrie JE, Westerlund H, Virtanen M, Vahtera J, Kivimäki M. Flexible labor markets and employee health. *Scand J Work Environ Health Suppl.* 2008:98-110.

¹² Virtanen M, Kivimäki M, Joensuu M, Virtanen P, Elovainio M, Vahtera. Temporary employment and health: a review. *Int J Epidemiol.* 2005;34:610-22.

¹³ Llorens C, Alós R, Cano E, Font A, Jódar P, López V, et ao. Psychosocial risks exposures and labour management practices. An exploratory approach. *Scan J Public Health* 2010; 38(Suppl 3):125-136.

¹⁴ MacDonald A, Härenstam A, Warren ND, Punnett L. Incorporating work organisation into occupational health research: an invitation for dialogue. *Occup Environ Med* 2008; 65:1-3.

¹⁵ Collins S, Landsbergis P, Warren N, LaMontagne AD. Stopping stress at its origins: addressing working conditions. *Hypertension.* 2007;49:1-2.

previa, nin se realiza unha avaliación posterior, e “difiren máis segundo quen as leve á práctica que segundo a empresa na que se intervén”. A calidade do negocio do estres é cando menos dubidosa, e pode supoñer un impacto negativo en tanto que non modifican as características da organización do traballo que xeran efectos nocivos para a saúde .

1. PRINCIPIOS E FÓRMULAS ORGANIZATIVAS DE PREVENCIÓN EN ORIXE

As fórmulas organizativas que propoñemos son utilizadas xa en moitas empresas en moitos países, incluíndo España. Para garantir a eliminación ou redución da exposición a riscos psicosociais, a introdución de cambios debe inspirarse nun principio que dispoña unha mellora das condicións de traballo e benestar.

A aplicación destas solucións organizativas é un proceso dinámico e aberto, que pode resolverse, ben de forma instrumental-competitiva e levar a un empeoramento das condicións de traballo, ou ben de forma democrática-solidaria e xusta, e levar a unha mellora substancial ¹⁶. Unha mesma medida empresarial pode ser unha ferramenta ao servizo de obxectivos ben distintos, de forma que pode conducir a resultados moi diferentes para os traballadores/as. Por exemplo, temos evidencia de que as intervencións respecto dos procesos de traballo (rotacións, recomposición de procesos, etc.) que ignoran o seu impacto na saúde poden ser daniñas.

Para iso, as fórmulas organizativas que propoñemos como medidas preventivas están agrupadas en torno ao principio que debería rexelas, que supón unha mellora das condicións de traballo en tanto que permite eliminar ou reducir unha parte das exposicións ao riscos psicosociais.

Algúns estudos de seguimento e avaliación de intervencións identificaron factores crave para que as intervencións organizativas teñan éxito e consigan cambios favorables para a saúde das condicións de traballo¹⁷:

- Apoio da dirección ao máis alto nivel, así como de todos os actores relevantes na empresa e centro de traballo: dirección intermedia, supervisores directos, traballadores/as, representantes dos traballadores/as, sindicatos, técnicos/as de prevención, técnicos/as de produción e de recursos humanos, etc.
- A participación activa de todos os protagonistas, incluídos os traballadores/as, e en todas as fases do proceso de intervención preventiva.
- A clara determinación de obxectivos, recursos, tarefas, responsabilidades e planificación.
- A fundamentación das medidas preventivas nunha avaliación previa con métodos que cumpran os requisitos científicos mínimos.
- A insistencia en evitar medidas que melloren a exposición a un risco empeorando a exposición a outros.
- Unha perspectiva a medio prazo para a implementación das intervencións. Necesítase codeseñar as medidas, dar habilidades necesarias para a súa implementación e asumir efectivamente as novas tarefas. Todo iso require tempo.
- Unha perspectiva a longo prazo que permita a mellora das intervencións.

Ademais, con relación á oportunidade das intervencións, ten sentido, como obxectivo, priorizar aquelas medidas preventivas que:

¹⁶ Fernández Steinko A. O sabor agridoce dos grupos de traballo. Madrid: Cadernos de Relacións Laborais; 2001.

¹⁷ Scientific summaries paper. Forum on “The way we work and its impact on our health”. Os Angeles: Grey Literature; 2004.

- Solucionen ou reduzan a exposición a máis dun risco detectado.
- Eliminen ou reduzan desigualdades e discriminacións.
- O impacto sobre o emprego sexa positivo ou indiferente.

As propostas de medidas preventivas irán concretándose, en termos operativos, de forma sucesiva para non demorar a posta en práctica daquelas medidas para as que xa existe suficiente información e grao de acordo entre dirección e representantes dos traballadores/as implicados.

2. ENRIQUECER O CONTIDO DO TRABALLO

As características que definen a organización do traballo taylorista, tan presentes na xestión de persoal das empresas españolas, xeran condicións de traballo que expoñen aos riscos psicosociais¹⁸: baixa influencia no traballo, poucas posibilidades de aplicar e aprender habilidades e coñecementos, baixo sentido do traballo, baixo recoñecemento, baixo apoio social e conflito de rol.

Desde o punto de vista da prevención, para combater estes riscos na súa orixe, trátase de poñer medios que superen a división clásica do traballo entre tarefas de execución e de deseño, a parcelación do traballo (convertido en movementos repetitivos de curta duración e tarefas sen sentido), a estandarización (hai que seguir as instrucións para realizar cada movemento, o traballo está excesivamente pautado) e a súa concepción individual. A recomposición de procesos e o aumento da influencia sobre a propia tarefa e a do departamento no que se traballa son a base dos cambios neste sentido; con iso lógrase deseñar tarefas de maior complexidade, máis creativas, conseguindo un enriquecemento do traballo e o recoñecemento profesional do traballador/a.

Con esta finalidade, as fórmulas máis útiles poden ser a recomposición de procesos, a rotación entre postos de distinta complexidade e desenvolver algunha forma de participación directa dos traballadores/as. A investigación mostrou que a súa aplicación implica un enriquecemento do traballo e relacións cooperativas e, polo tanto, a eliminación e/ou control das exposicións psicosociais. Con todo, temos evidencia de que as intervencións respecto ao proceso de traballo que ignoran o seu impacto na saúde poden ser daniñas; xa que, atendendo a como se introducen, poden levar a unha intensificación do traballo e á competitividade entre traballadores/as .

2.1. Recompoñer procesos ou rotar entre postos

Trátase de aumentar a variedade e a complexidade do contido do traballo. Para iso pódese recompoñer a tarefa ou rotar entre tarefas de distinto nivel funcional ou do mesmo nivel (cando son tarefas complexas, da mesma ou distinta sección). Resulta útil analizar tarefas que se realizan noutros postos e/ou doutros departamentos/seccións que se conectan coa tarefa do posto no que nos propoñemos o enriquecemento. Por exemplo, tarefas de mantemento, almacén, expedicións, calidade, traballos de soporte administrativo, ou tarefas que realizan os encargados. Se non é posible recompoñer o proceso e é preciso utilizar a rotación entre postos, é importante programar a organización das rotacións: canto tempo (días/horas), de que forma (individual/en grupo). Tamén é fundamental “repartir” os postos que poden e non poden ser enriquecidos entre o maior número de traballadores/as posible.

¹⁸ Belkic KL, Landsbergis PA, Schnall PL, Baker D. Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? Scan J Work Environ Health 2004;30:85-128.

Non toda rotación consegue o obxectivo. Por exemplo, a mobilidade funcional pode non implicar a redución da exposición ás baixas posibilidades de desenvolvemento, se é entre tarefas parceladas que son movementos estandarizados. É máis, atendendo a como se implemente, pode implicar un aumento da exposición á inseguridade (se o cambio de tarefas é contra a vontade do traballador/a) ou á baixa estima (se supón un trato inxusto), ou un aumento das esixencias cuantitativas (se leva á intensificación do traballo).

2.2. Formas de participación directa

Desde o punto de vista da prevención, é importante propiciar a autonomía dos traballadores/as, potenciando a súa participación efectiva (participación directa) na toma de decisións relacionadas coa realización da propia tarefa e as da sección ou departamento. Trátase de establecer mecanismos para aumentar a autoxestión no contido e nas condicións de traballo. Aínda que hai diversas fórmulas individuais, son máis convenientes as grupais, en tanto que permiten un aumento das posibilidades de relación social e posibilitan o apoio e reforzo na realización do traballo.

Se se opta pola participación directa consultiva (a dirección consulta aos traballadores/as e se reserva a decisión de implementar as súas propostas), os grupos de consulta deben levarse a cabo dentro da xornada ordinaria e a participación debe ser voluntaria e autoxestionada, baseada nunha formación previa en habilidades relacionais. A implementación das melloras propostas polos traballadores/as non pode supoñer un empeoramento das condicións de traballo e as propostas deben ser compensadas entre todo o persoal de forma xusta (en relación co beneficio que se obteña da súa implementación) e non poden converterse na base para a promoción da competitividade interpersoal.

En relación coa participación directa delegativa, constatamos que os grupos de traballo semiautónomos son a forma micro-organizativa que máis se axusta ao obxectivo. Trátase de deseñar o traballo do grupo sobre a base de recompoñer o proceso de produción/servizo. É necesario alongar e enriquecer tarefas, integrar tarefas ao redor de procesos o máis intelixibles posible para reducir a parcelación e dar sentido ao traballo e descentralizar a toma de decisións. A dirección outorga aos grupos formalmente constituídos o dereito a tomar decisións sobre a forma de realizar o traballo como grupo sen a necesidade de consultar coa dirección, resolven os problemas técnicos e sociais que se van producindo segundo as necesidades internas (do propio grupo e doutras unidades da empresa) e externas (clientes e provedores). O grupo de traballo debe poder negociar os obxectivos propostos e os recursos necesarios para a súa consecución, xestionar as tarefas límite (relacións con outras unidades) e ter toda a información necesaria de toda a organización para tomar decisións. Os grupos teñen discrecionalidade sobre a elección dos métodos, planificación do traballo a curto e medio prazo, calidade, formación, asignación de tarefas, organización do tempo ou procura de recursos para resolver os problemas.

A autoxestión implica aumentar a complexidade das tarefas, polo que se necesita máis tempo; o que non implica menos produtividade, pois esta non depende só do tempo investido. Por outra banda, se os traballadores/as teñen que realizar máis tarefas e decidir (o que implica maiores posibilidades de desenvolvemento) é preciso que conten coa información e a capacitación suficientes, que inclúe os coñecementos e habilidades derivados da experiencia, nocións teóricas e destrezas sociais.

Hai que evitar que a descentralización da toma de decisións e a xestión por obxectivos reverta nunha maior incerteza, derivada da falta de claridade respecto do que fai ou é responsable cadaquén, e nunha maior intensificación do traballo, derivada da falta de regras para limitar as esixencias.

A través de calquera das fórmulas expostas, increméntase o sentido do traballo. Isto ten que ver coa visualización da contribución das tarefas concretas á función do traballo (fabricar un determinado produto, construír vivendas, educar persoas, mellorar a saúde da xente, facilitar a comunicación, etc.) e da relación que esta función pode ter cos nosos valores. Ante o conflito de rol, normalmente non hai solucións fáciles, pero é indubidable que aumentar o nivel de influencia dos traballadores/as implicados no contido do seu traballo tenderá a minimizar este tipo de conflitos.

Sexa cal fora a fórmula escollida para enriquecer o traballo, é importante ter en conta dúas medidas de acompañamento. En primeiro lugar, hai que planificar a formación necesaria para implementar os cambios, tanto para os traballadores/as como para os mandos intermedios; e isto require tempo. En segundo lugar, unha vez os cambios estean implementados, é conveniente revisar a estrutura salarial.

3. TRABALLAR DE FORMA COOPERATIVA

Centrámonos agora en como combater o baixo apoio e reforzo de compañeiros/as e superiores/as no momento de realizar o traballo, a baixa calidade de liderado, a baixa claridade de rol, o pouco recoñecemento e a baixa confianza.

En primeiro lugar, eliminar ou reducir estes riscos require superar as concepcións da empresa como un mercado interno no que todas as unidades e individuos compiten entre eles. “Competir” non é “cooperar”; a cooperación baséase na confianza, e esta aséntase na xustiza organizacional.

3.1 Procedementos xustos

A arbitrariedade, a inequidade e a discriminación deben estar radicalmente ausentes de todos os procedementos: a selección de persoal (tanto externa, no caso de novas contratacións; como interna, nas promocións), o acceso á información e á formación, a distribución das tarefas, a asignación de horarios e os seus cambios, a supervisión e o recoñecemento do traballo ou a resolución dos conflitos. Incluíranse garantías suficientes de que as decisións poidan ser razoablemente cuestionadas e os dereitos efectivamente defendidos. Todos os procedementos deberían ser, ademais, escritos, sen ambigüidades e transparentes.

A xustiza procedimental facilita a transparencia informativa e, con ela, o convencemento de que a información que flúe desde a dirección, ademais de suficiente e adecuada, é fiable.

Nunha relación de poder desigual, como a que existe entre as xerarquías dunha empresa, a confianza necesaria para a cooperación ten a súa orixe non soamente na existencia destes procedementos de traballo xustos, senón tamén na constatación de que se aplican efectivamente, polo que a historia e os antecedentes son importantes. As declaracións de intencións, aínda que necesarias, son insuficientes.

Fanse públicos os principios de xestión de persoal, pero máis cara a fóra que cara ao interior da empresa, xa que o interese é informar á sociedade de que a compañía cumpre. Exemplo: os criterios de responsabilidade social.

O problema é que isto non vaia acompañado dun traballo de desenvolvemento de procedementos para implementar tales principios (por exemplo, como implementar o principio

de non discriminación na asignación de horarios, tarefas ou melloras das condicións de traballo), nin de directrices claras en relación co seu cumprimento, nin de formación que proporcione aos mandos e traballadores/as as habilidades necesarias (como apoiar, como resolver conflitos, como comunicar, como recoñecer o traballo ben feito, etc.), nin se acompaña do tempo preciso nin doutros recursos necesarios para facer eses principios efectivos. Todas estas cuestións non poden ser eludidas e supoñen medidas preventivas necesarias. Cambiar as tarefas dos mandos para que pasen a ser “responsables” máis que “xefes” é un paso intermedio imprescindible. O *coaching*, tan de moda nestes días pero do que non temos ningún estudo fiable como medida preventiva fronte aos riscos psicosociais, é absurdo sen introducir todos os anteriores cambios. Unha vez realizados estes pasos, e só despois, pode ser importante o pronunciamento da dirección en relación con aquelas accións e actitudes que serán consideradas intolerables (falta de respecto, agresións verbais ou físicas, discriminación, trato inxusto, etc.) tanto de superiores/as e compañeiros/as como de clientes/as.

3.2. Fomentar o traballo en equipo

O apoio de compañeiros/as e superiores/as na realización do traballo mostrouse beneficioso para a saúde e moderador dos efectos nocivos das altas esixencias e o baixo control. Para mellorar o apoio no traballo primeiro é necesario facilitar a relación social (sen relacións sociais non pode existir apoio), evitando os postos de traballo illados. En segundo lugar, proporcionar as condicións organizativas que fomenten a cooperación e a prestación de axuda entre compañeiros/as e entre superiores/as e traballadores/as na realización das tarefas.

Introducir o traballo en equipo é unha boa fórmula para iso. A plataforma necesaria sería fomentar a claridade e a transparencia organizativa, definindo os postos de traballo: as tarefas asignadas, obxectivos e marxe de autonomía. Con iso, ademais, melloramos a claridade de rol que, por certo, non debe implicar a excesiva normativización do traballo.

O funcionamento en equipo non xerará un aumento do apoio entre compañeiros/as e superiores/as nin do reforzo se se dá nunha empresa na que o salario variable concéntrase nos resultados de cada individuo. Ao contrario, aumentará a baixa estima polo trato inxusto que supón o boicot e a exclusión daqueles que non poden estar sempre dispoñibles (mulleres con tarefas doméstico-familiares) ou non teñen todos os coñecementos necesarios (traballadores/as con menos experiencia), ou que incluso teñen demasiados para aceptar tales regras de xogo social-darwinistas (persoas con maior experiencia).

4. UNHA ORDENACIÓN DA XORNADA COMPATIBLE

A xornada de traballo (duración, ordenación e modificación) está relacionada coa exposición á dobre presenza e á inseguridade no que se refire aos cambios non desexados da xornada. Tamén pode estar relacionada coas esixencias cuantitativas, a calidade de liderado e a xustiza, principalmente cando se detecta prolongacións de xornada de maneira frecuente ou habitual e cando a distribución de xornada é irregular e non está suficientemente participada e regulada.

Traballar máis de 40 horas á semana asociouse con enfermidades cardiovasculares, ansiedade e depresión apuntando cara a unha relación de dose-resposta¹⁹. Nos 10 últimos anos as

¹⁹ Keppela E, Sanne B, Tell, G. Working overtime is associated with anxiety and depression: The Hordaland Health Study. *J Occup Environ Med.* 2008; 50: 658-666.

investigacións en torno ao “work family conflict”, aumentaron exponencialmente²⁰. Nestas, a dobre presenza asociouse ás prolongacións de xornada, ás xornadas denominadas asociadas e á falta de control sobre a xornada; e as medidas de intervención que se mostraron máis eficaces son as que se dirixen a posibilitar o control dos tempos de traballo por parte dos traballadores/as^{21 22}. A redución de xornada por vontade do traballador/a, posibilitar cambios de horario a cotío e dispoñer de días de libre disposición mostráronse redutores dos factores de risco cardiovasculares²³.

Neste sentido, cabe destacar que en España as reformas laborais dos anos 2012 e 2013 introduciron cambios importantes en relación coa xornada, fundamentalmente no que fai referencia á distribución irregular e ao contrato a tempo parcial, e non precisamente na liña que acabamos de expoñer.

É necesario ter en conta que os permisos retribuídos e non retribuídos son útiles pero non suficientes, polo que é necesario intervir sobre a xornada de traballo xa que determina que no funcionamento da vida cotiá as demandas e tempos da vida laboral, familiar e persoal sexa realmente compatible²⁴.

As medidas preventivas deben orientarse a conseguir tres obxectivos: que a flexibilización da ordenación da xornada teña en conta tanto as necesidades da produción/servizo como dos traballadores/as, favorecendo e implementando medidas que permitan o control dos tempos de traballo por parte do persoal; evitar a prolongación das xornadas laborais e que as xornadas asociadas (traballo de tarde, nocturno, a quendas ou fins de semana) se realicen naquelas situacións que sexan imprescindibles e nas mellores condicións posibles para garantir a saúde física, psíquica e social da poboación traballadora. Algunhas recomendacións nesta dirección, que terían que harmonizarse co convenio colectivo aplicable, serían:

- En relación coa xestión flexible do tempo de traballo por necesidades da empresa, recoméndase que se estableza no calendario anual e, de non ser así, que exista un período de preaviso, como mínimo de 7 días, que concrete a distribución horaria diaria e semanal do cambio de xornada. Que se potencie a adscrición voluntaria e, en todo caso, o establecemento dun procedemento de asignación dos cambios na xornada de maneira rotativa e xusta, permitindo a permuta entre os traballadores/as e excluindo a certos colectivos: traballadoras con xornada reducida por dereitos de conciliación, embarazo e lactación e situacións de violencia contra as mulleres, traballadores/as con limitacións de xornada relacionadas coa seguridade e saúde, traballadores/as a quendas e traballo nocturno, traballadores/as con contrato a tempo parcial ou con dereitos por formación regulada. Establecer o control por parte do traballador/a da decisión sobre a recuperación das modificacións de xornada (por horas ou xornadas completas segundo decisión do traballador/a).

²⁰ Nijp HH, Beckers DGJ, Geurts SAE, Tucker P, Kompier MAJ 2012 : Systematic review on the association between employee worktime control and work–non-work balance, health and well-being, and job-related outcomes. *Scand J Work Environ Health* 2012;38(4):299-313.

²¹ Moreno, N.; Moncada, S.; Llorens, C; Carrasquer, P. (2010) “Double Presence, Paid Work, and Domestic-Family Work”. *NewSolutions : A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, Vol. 20, Núm. 4, pp 511-526.

²² Kelly E.L., Moen P, Tranby E. 2011. Changing Workplaces to Reduce Work-Family Conflict: Schedule Control in a White-Collar Organization. *Am Sociol Rev.* 2011 April ; 76(2): 265–290.

²³ Viitsalo K, Kuosma E, Laitinen J, Härmä M. Effects of shift rotation and the flexibility of a shift system on daytime alertness and cardiovascular risk factors. *Scand J Work Environ Health* 2008; 34 (3): 198-205.

²⁴ Torns, Teresa. O tempo de traballo e as relacións de xénero: as dificultades dun cambio ineludible. En: Prieto, Carlos (ed). *Traballo, xénero e tempo social*. Ed Universidade Complutense. Madrid, 2007.

- Potenciar a flexibilidade horaria de entrada e saída a decisión dos traballadores/as, en módulos diarios, semanais ou mensuais.
- Potenciar as xornadas continuadas.
- Establecer máis días de asuntos propios e, sobre todo, horas.
- Permitir o teletraballo.
- Concretar o dereito á adaptación e redución de xornada das persoas que realizan traballos de coidado e das mulleres en situación de violencia de xénero.
- Abordar os criterios de vacacións favorecendo que, sempre que sexa posible, sexan a decisión do traballador/a. En todo caso, priorizar a elección das persoas que realicen tarefas de coidados e que estean a realizar procesos de formación.

Unha parte importante destas recomendacións conseguiu en 2009 o consenso dos axentes sociais en Cataluña²⁵.

Algunhas das medidas que se poden implementar en relación coas xornadas asociadas, referidas ao traballo nocturno e ao traballo a quendas, co obxectivo de diminuír os seus riscos, son:

- Reducir as quendas ás actividades imprescindibles por razóns sociais ou tecnolóxicas.
- Reducir as cargas de traballo e axustar as tarefas
- Aumentar o descanso entre xornadas (por exemplo a 16 horas no caso do mesma quenda e a 24 horas no caso de cambio de quenda), e os tempos de descanso durante a xornada, sen reducir o descanso semanal.
- Eliminar ou reducir ao máximo as prolongacións de xornada.
- Establecer a rotación rápida e o dereito a concretar unha ordenación coa participación dos directamente implicados/as a través dos seus representantes.
- Limitar o tempo de realización.

5. ESIXENCIAS RAZOABLES

Desde o punto de vista da prevención, en relación coas esixencias cuantitativas e o ritmo, a cantidade de traballo debe adecuarse á duración da xornada. Terá que ser razoable: nin demasiado traballo nin demasiado pouco. Boa planificación e programación como base da asignación de tarefas, ter o persoal necesario para realizar a cantidade de traballo que recae no centro. Boa cronometraxe, ou a mellora dos procesos produtivos ou de servizo, poden supoñer elementos que faciliten a asunción das esixencias cuantitativas sen que estas sexan nocivas para a saúde.

²⁵ Consello de Relacións Laborais de Cataluña. Recomendacións para a negociación colectiva en materia de xestión do tempo de traballo das persoas traballadoras. Generalitat de Catalunya, 2009.

Un estudo paradigmático levado a cabo entre condutores de autobús en Estocolmo demostrou que a redución das esixencias cuantitativas (concretadas en presión de tempo debido a horarios non realistas), a través de mellorar os procesos (cambio do deseño das rutas e melloras tecnolóxicas para evitar a conxestión do tráfico e as demandas dos pasaxeiros/as), fixo decrecer de forma significativa a presión sistólica e a frecuencia cardíaca²⁶. Estes resultados repetíronse en estudos entre o colectivo de condutores de autobús en Alemaña, Holanda e Dinamarca.

É importante evitar unha estrutura salarial demasiado centrada na parte variable, sobre todo cando o salario base é baixo, pois incrementa as esixencias cuantitativas e a inseguridade relacionada co salario. O aumento da parte fixa do salario e establecer pausas poden ser medidas preventivas.

As esixencias de esconder emocións poden ter unha dobre orixe: as características da tarefa se centra en prestar servizos ás persoas (sanidade, ensino, servizos sociais ou de protección, etc.) ou a relación con superiores/as e compañeiros/as de traballo ou con provedores/as ou outras persoas alleas á empresa. No primeiro caso só cabe a protección, a partir da adquisición de habilidades específicas, e reducir o tempo de exposición: horas, número de pacientes, alumnos, etc. No segundo, trátase de cambiar a política de xestión de provedores/as e clientes/as (cando, por exemplo, se sitúa ao traballador/a en último lugar) ou cambiar as prácticas de xestión de persoal e desenvolver procedementos xustos e participativos (hai que esconder emocións cando non se pode opinar).

6. INFORMAR SOBRE O COTIÁN

As empresas invisten recursos en información (máis que en comunicación) interna e externa. Trátase de transmitir a imaxe corporativa (valores, etc.) e de informar de cuestións extra laborais (ofertas, celebracións de nacementos, aniversarios, como vai o equipo de fútbol, etc.).

As medidas preventivas fronte á baixa previsibilidade pasan pola política de información, pero cun obxectivo distinto: permitir que os traballadores/as teñan a información necesaria para facer ben o seu traballo e respecto dos cambios que poidan afectar ao seu futuro. Trátase de que a información se refira ás cuestións cotiás, ao que afecta as tarefas que realizamos, e que sirva para aumentar a transparencia.

7. ESTABILIDADE NO EMPREGO E DAS CONDICIÓNS DE TRABALLO

O uso dunha ou outras fórmulas contractuais non é inocuo respecto da saúde segundo estudos recentes. Os traballadores/as con relacións laborais por tempo determinado, en comparación cos traballadores/as contratados a través de fórmulas indefinidas, sofren maior distrés psicolóxico, maiores desordes musculoesqueléticas e mortalidade prematura. Estes efectos sobre a saúde teñen que ver coas exposicións psicosociais de inseguridade e as relacionadas co subemprego¹¹²⁷.

É frecuente esixir ao traballador/a estar dispoñible para os requirimentos empresariais: cambiar as tarefas e responsabilidades, asumir tarefas adicionais, ir traballar ao centro que faga falta no momento que sexa necesario, ir traballar días ou horas non previstos, alongar a xornada, cobrar

²⁶ Rydstedt LW, Johansson G, Evans GW. The human side of the road: Improving the working conditions of urban bus drivers. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1998;3:161-71.

²⁷ D'Souza RM, Strazdins L, Lim LL-E, Broom DH, Rodgers B. Work and health in a contemporary society: demands, control, and insecurity. *J Epidemiol Community Health* 2003;57:849-854.

segundo o producido/servido, etc. Esta esixencia de dispoñibilidade pode implicar exposicións nocivas nas dimensións de inseguridade, xustiza e recoñecemento.

Unha organización do traballo saudable debería prover aos traballadores/as das suficientes oportunidades para que teñan control sobre as súas propias vidas, o que de forma moi especial afecta á estabilidade no emprego e ao control sobre os cambios das condicións de traballo (moi especialmente de xornada, horarios de traballo, tarefas e salario). Fronte á alta inseguridade, son orientacións preventivas: restrinxir a temporalidade, eliminar os cambios de condicións de traballo ou negociar para limitalos no caso de non sexa posible eliminalos e establecer procedementos coñecidos por todo o persoal con criterios xustos, preavisos suficientes e ferramentas necesarias para adaptarse á nova situación.



ANEXO XIII CÍRCULOS DE PREVENCIÓN

1. Que son os círculos de prevención?
2. Obxectivos
3. Composición
4. Sesións
5. Rexistro
6. Informe
7. Dinámica
8. Exemplos de circulares informativas, convocatorias, guións e resumos
 - 8.1. Información, convocatoria e guión de círculos para determinación da orixe das exposicións e proposta de medidas preventivas
 - 8.2. Resumo círculos de prevención para concretar medidas preventivas acordadas polo grupo de traballo
 - 8.3. Resumo círculos de prevención para valorar a implementación dalgunhas medidas preventivas.

Durante todo o proceso de avaliación dos riscos psicosociais seguido ata aquí a participación de traballadores/as foi moi importante. A identificación e valoración da exposición realizouse a través da resposta do persoal a un cuestionario. Nas seguintes fases de discusión, acordo e implementación de medidas preventivas a participación activa dos traballadores/as tamén pode ser moi útil. En primeiro lugar por unha razón metodolóxica pois, se o que pretendemos é mellorar as condicións de traballo, quen realiza o traballo ten un coñecemento deste que é esencial, complementario ao coñecemento técnico e insubstituíble. En segundo lugar por unha razón de operatividade, pois, se pretendemos unha prevención eficaz, a implicación activa dos traballadores/as é básica xa que son eles quen van protagonizar uns cambios que serán aceptados e entendidos mellor se foron copartícipes do seu deseño.

1. QUE SON OS CÍCULOS DE PREVENCIÓN?

Son grupos de traballadores/as reunidos polo Grupo de Traballo COPSOQGal21 (en adiante GT) para consulta sobre algunha cuestión relativa ás condicións de traballo relacionadas coas exposicións desfavorables para a saúde, co fin de reducilas ou eliminalas en orixe. É un procedemento que busca abrirse aos/ás protagonistas das condicións de traballo para conseguir profundidade, detalles e matices.

2. OBXECTIVOS

Os círculos de prevención teñen distintos obxectivos segundo a fase do proceso preventivo na que se atope o GT:

- Determinación da orixe das exposicións e proposta de medidas preventivas
- Concreción das propostas de medidas preventivas
- Seguimento da implementación das medidas preventivas planificadas



Hai que evitar que nestes círculos se volva a tratar sobre a exposición. A exposición aos riscos psicosociais xa foi identificada e valorada. Este é o punto de partida. Nas experiencias foi moi útil o uso dunhas circulares previas á realización dos círculos de prevención para situar cal vai ser o seu propósito. Nelas explícase o obxectivo dos mesmos e lémbrense os resultados da avaliación ata a fase do proceso preventivo no que se atopa o GT.

A decisión sobre a utilización dos círculos, a súa finalidade e os aspectos concretos sobre os que tratasen realizárase no GT.

3. COMPOSICIÓN

Os círculos de prevención son grupos de entre 7 e 9 persoas, como máximo, formados por:

- Traballadores/as expostos á situación desfavorable para a saúde que se quere eliminar ou reducir en orixe
- Os correspondentes mandos intermedios (separados dos anteriores)

En ambos os casos contarán con un moderador/a e unha persoa do GT, segundo cal sexa o seu grupo de pertenza

A participación dos traballadores/as é VOLUNTARIA. En función dos recursos dispoñibles participarán todas as persoas voluntarias ou haberá que elixir de entre elas. Se este é o caso, a elección dos traballadores/as para formar parte do círculo efectuarase entre os propios traballadores/as expostos.

En prol do bo funcionamento deste procedemento, evitaremos no mesmo círculo de prevención protagonistas que poidan coartar a opinión doutros. O círculo de prevención só pode cumprir os seus obxectivos se existe confianza entre os seus compoñentes. É por iso que para asegurar que as persoas poden expresarse con total sinceridade, propónse separar traballadores/as e os seus mandos intermedios e repartir aos membros do GT segundo o seu grupo de pertenza: os representantes dos traballadores/as en círculos conformados por traballadores/as e os da empresa nos círculos conformados por mandos intermedios.

Cumpridas as características de composición anteriormente establecidas, a boa marcha do círculo depende do moderador/a, que debe asumir unha serie de posicións (intervén desde a perspectiva da observación, non dá a súa opinión) e regular unha serie de situacións que o fan funcionar. O moderador/a ten que ser una persoa de confianza dos compoñentes do círculo e con experiencia en dinámica de grupos.

4. SESIÓNS

A cantidade de sesións non pode xeneralizarse e depende de moitas cuestións: dificultade do tema, composición, duración.... Solen necesitarse de 1 a 4 sesións por grupo de protagonistas. Realízanse en tempo de traballo. A duración adoita establecerse entre un mínimo de 1 hora e un máximo de 2 horas.

5. REXISTRO

O desenrolo do círculo de prevención grávase para non perder a riqueza do tratado: recóllese en toda a súa extensión e sen filtro intermedio. O seu contido é confidencial e unicamente pode usarse a efectos de prevención. As persoas que o traten (moderador/a e membro do GT) teñen que estar suxeitas a segredo e cumprir con todos os preceptos legais e éticos de protección da intimidade. Se por cuestións diversas se decide non gravar o desenvolvemento do círculo, este ampliarase con outro membro do GT e ambos tomarán notas do alí exposto. Todos os compoñentes do círculo deben gardar segredo sobre o *quen* do falado. O resultado público do círculo é o informe-resumo.

6. INFORME

O informe debe ser un resumo das formulacións mantidas polos compoñentes do círculo de forma anónima, ordenadas por temas.

A realización do informe corre a cargo do moderador/a e o membro (ou membros) do GT.

Este informe será posto a disposición do GT coa maior brevidade posible, como moi tarde ao cabo dunha semana da realización dos círculos.

7. DINÁMICA

Como toda técnica cualitativa apréndese como un oficio e non é susceptible de estandarización. O seu bo funcionamento non depende tanto de seguir unha serie de procedementos precodificados, como do moderador/a. O grupo empeza a articularse tendo ao moderador/a como eixo, pero non debe participar na produción das ideas, non interesa a súa opinión, intervén pero faino desde a perspectiva da observación.

Orientacións para a moderación:

Como empezar

O tema debe anunciarse de forma moi xeral, pero debe encadrarse. Circunscribírase o ámbito da discusión, pero debe quedar aberto o seu contido. É moi importante na primeira intervención lexitimar a palabra do grupo, hai que enunciar unha demanda que conteña o recoñecemento do valor da palabra dos alí reunidos.

Unha intervención inicial tipo sería:

"Bos días. Antes de empezar quería agradecerlles a súa asistencia. Convocámoslles para falar da súa experiencia laboral nesta empresa/centro de traballo. Estamos tratando (XXXX) de concretar unha serie de medidas preventivas e para iso convocamos diversas reunións como esta, nas que se trata de que vostedes discutan, como nunha mesa redonda, abordando inicialmente (XXXX)"

Calquera grupo está disposto a aceptar a presenza (visible, por tanto) de calquera tipo de rexistro, sempre que se advirta e enmarque no contexto de prevención, o seu contido sexa confidencial e a persoa que trate a información sexa da confianza dos protagonistas do círculo. Polo que hai que dar unha explicación ao comezo.

Unha explicación tipo (despois da presentación) sería:

Todas as persoas que aquí se atopan non foron escollidas pola súa identidade individual, senón polas súas características sociais. Concretamente pola súa vinculación laboral con esta empresa, e especificamente por ser traballadores/as de (XXXX), unidade de análise que protagoniza exposición desfavorable para a saúde (XXXX). Como do que se trata é de discutir sobre (.....) a través das súas experiencias, sería imposible tomar nota manualmente de todas as súas achegas, polo que imos usar (XXXX) para gravarlles (XXXX). Queremos volver a sinalar que todo o que aquí se fale é totalmente confidencial, que unicamente será utilizado cunha finalidade preventiva e que estamos suxeitos a segredo. Para calquera consulta poden dirixirse a (XXXX).

O inicio adoita ser titubeante. Estes son os dous problemas máis comúns:

- Ao moderador/a pídeselle que dirixa a conversación, que formule preguntas concretas ou que imponha unha quenda se ninguén se atreve a tomar a palabra, pero o moderador/a debe negarse. Este é un momento temido polas persoas que son principiantes como moderadores/as dun grupo. Non hai nada que temer. O grupo angústiase co silencio e o razoable non é calar senón insistir en que o grupo tome a palabra. Pódese facer explícita ou implicitamente. Recoméndase realizalo a modo de pregunta pero retomando exactamente o enunciado que se usou na presentación inicial. Por exemplo: *...que opinan vostedes sobre XXXX?. Seguro que alguén se fará cargo de empezar.*
- Quen toma a palabra pode dirixirse ao moderador/a en busca de aprobación ou verificación (é disto do que quere que falemos?). O moderador/a non debe responder á demanda: todo é pertinente se o grupo considérao como tal. O moderador/a debe devolver a pregunta ao grupo, para que sexa este o que xulgue a súa pertinencia. Por exemplo: *Tamén os demais o ven desde esta perspectiva?.*

A partir dese momento cada membro do grupo tomará como centro ao propio grupo, o grupo está configurado.

Intervención durante a sesión

O moderador/a sostén o grupo e consente a diferenza individual. Debe permitir que cada cal fale e que outro replique afirmando, negando ou matizando e abrindo outros temas.

O moderador/a non pode situarse por encima do grupo e ocupar o lugar do saber, por moito que saiba. Non pode teorizar en exceso sobre o tema, nin interpretar constantemente. Debe colocarse ao lado da escoita, é a palabra do grupo a que é o saber e é o que se busca.

Con todo, o moderador/a ten que actuar como motor do grupo. Isto significa, entre outras cuestións:

- Que ten que fomentar as relacións simétricas, a igualdade entre as persoas que o conforman, nun mundo desigual. Ten que procurar que falen todos os compoñentes do círculo. Pode aparecer o reiterado problema do líder: non debe acalarse, se é líder é porque enuncia o sentido no que os demais se recoñecen. Hai que controlalo para que siga habendo grupo. Ao único líder que hai que acalar é aquel que se constitúe como tal contra o grupo.

- Debe intervir para que a conversación non se saia do tema proposto, cara a outros temas alleos ao obxecto de estudo. Debe resituarse ao grupo sen deixar de valorar a súa palabra (por exemplo: *isto que está a comentar é moi interesante, pero ...*).
- Debe intervir no proceso. Ben requirindo que se completen determinados argumentos, buscamos riqueza, comprender en profundidade (por exemplo: *en que sentido o di?, poña un exemplo da súa experiencia...*); ben sinalando posturas contrarias entre eles que o grupo non aborde espontaneamente; ou abrindo temas conexos (que nos interesan e non saíron espontaneamente) ou interpretando de forma compartida, evitando tergiversar.

Todas estas intervencións teñen as súas regras:

- Deben facerse mediante un enunciado que non faga presente a posición do moderador/a (opinión, desexo, crenzas). No grupo, o moderador/a non é suxeito senón unha función.
- A linguaxe e as expresións non deben ser ideoloxicamente sesgadas (hai que evitar orientar o sentido da intervención do grupo) nin críticas con aquilo que expón o grupo.
- Hai que adoptar unha actitude de empatía: contactar co mundo dos participantes no grupo, adoptar o seu estilo de conversación e linguaxe.

Peche

O grupo acábase cando o moderador/a decide que foron suficientemente tratados os temas para cuxa discusión o grupo fora constituído.

8. EXEMPLOS DE CIRCULARES INFORMATIVAS, CONVOCATORIAS, GUIÓNS E RESUMOS

8.1. Información, convocatoria e guión de círculos para determinación da orixe das exposicións e proposta de medidas preventivas

O GRUPO DE TRABAJO DE COPSOGal21, INFORMA

CÍRCULOS DE PREVENCIÓN

O pasado mes de (XXXX) realizamos unha reunión do Grupo de Traballo COPSOGal21 para traballar na orixe das exposicións e propostas de medidas preventivas. Nesa reunión decidiuse crear círculos de prevención para que os traballadores/as participen na determinación da orixe dalgunhas exposicións e posibles medidas preventivas para eliminar ou minimizar ditas exposicións.

A participación de todos/as nós será clave, porque os traballadores/as somos quen mellor coñecemos as nosas condicións de traballo.

QUE SON OS CÍRCULOS DE PREVENCIÓN?

Son espazos de consulta en grupo aos traballadores/as, onde a través das preguntas que vai realizando un moderador/a todos/as os integrantes dan a súa opinión.

En cada ocasión, o obxectivo da sesión será discutir a orixe dalgunha exposición nociva e propoñer medidas preventivas, é dicir, cambios nas condicións de traballo para eliminar ou reducir a exposición.

COMO ESTARÁN COMPOSTOS OS CÍRCULOS DE PREVENCIÓN?

Estas sesións serán grupos formados por:

- Un representante dos traballadores/as que está no Grupo de Traballo COPSOGal21
- Traballadores/as expostos
- Un moderador/a

A participación é VOLUNTARIA. A elección dos traballadores/as que formarán parte dos círculos de prevención efectuarase entre os propios traballadores/as de cada sección, se hai máis de 7 voluntarios/as.

A boa marcha de cada sesión depende do moderador/a, que debe asumir a función de recoller todas as opinións e conducir o grupo para que trate do obxecto do círculo de prevención.

COMO SERÁN AS REUNIÓNNS?

A duración destas sesións será segundo as necesidades de cada exposición. Estas sesións faranse en tempo de traballo e na propia empresa.

Convocaranse aos/as participantes con antelación.

COMO SE VAN RECOLLER AS OPINIÓNS?

O desenvolvemento das sesións gravarase para non perder a riqueza do exposto. O seu contido é confidencial e unicamente pode usarse a efectos de prevención. As dúas persoas que terán acceso a esta gravación están suxeitas a segredo. O moderador/a e o delegado/a de prevención realizarán, a partir das gravacións, o informe da sesión.

COMO SERÁ O INFORME?

O informe será un resumo das distintas posturas mantidas polos participantes na sesión de forma anónima.

O informe, será posto a disposición do Grupo de Traballo de COPSOQGal21 (empresa, delegados/as e técnicos/as), que tomarán o aportado polos traballadores/as como propostas a estudar para cambiar as condicións de traballo e reducir as exposicións nocivas.



O GRUPO DE TRABALLO COPSOQGal21 CONVOCA CÍRCULO DE PREVENCIÓN EN (XXXX)

O tema dos círculos de prevención nesta empresa son as condicións de traballo que están na orixe das altas esixencias cuantitativas e como cambialas para reducilas.

As esixencias cuantitativas son un factor de risco psicosocial que se refire á relación entre a cantidade de traballo que temos e o tempo dispoñible para realizalo. En (XXXX) o 80% do persoal do posto de traballo de operario de mantemento está nunha situación de exposición desfavorable para a saúde.

O Grupo de Traballo necesita coñecer exemplos de situacións nas que tedes que traballar moi rápido e non tedes suficiente tempo para realizar o traballo ou de levalo ao día e saber a que é debido. Tamén nos interesa saber como cambiariades vós estas situacións, como se podería facer para reducir estes problemas. Trátase de que entre os operarios/as de mantemento faledes deste tema e designedes 7 voluntarios/as como portavoces das vosas valoracións.

Solicitamos a vosa participación e agradecemos a vosa colaboración.

Lugar da reunión: _____

Día: __/__/__

Hora: __, __ a __, __



PROPOSTA DE GUIÓN PARA COMPRENDER E ACTUAR FRONTE AS ALTAS ESIXENCIAS CUANTITATIVAS NO POSTO DE OPERARIO DE MANTEMENTO

Quérese saber que elementos das súas condicións de traballo son pertinentes para eles e como os relacionan coa exposición.

Bos días! Para os que non me coñezades, son (XXXX).

Como sabedes, en relación coa prevención dos riscos psicosociais atopámonos na fase crucial de discutir a orixe das exposicións problemáticas e as medidas preventivas para reducilas.

Con respecto ás esixencias cuantitativas, o Grupo de Traballo COPSOQGal21 non acha explicacións suficientes do porqué da exposición tan elevada, o que lle impide concretar a súa orixe e, por tanto, as medidas preventivas. Pedímosvos a participación nesta sesión para comprender mellor esta exposición e ver que condicións de traballo cambiar para reducilas.

As esixencias cuantitativas son un factor de risco psicosocial que se refire á relación entre a cantidade de traballo que temos e o tempo dispoñible para realizalo. En (XXXX) o 80% do persoal do posto de traballo de operario de mantemento está nunha situación de exposición desfavorable para a saúde.

Hoxe farei o papel de moderador/a deste grupo de discusión, é dicir, darei palabras para ordenar un pouco as intervencións de todos/as vós e teño que coidar de que non nos vaíamos de tema. Non vou opinar, só escoitarei e fareivos preguntas se vexo que non entendo algunha cousa ou necesito que me expliquedes un pouco máis. Despois, xunto con _____ (delegado/a de prevención), seremos os encargados de resumir nun informe o que vós opinádes aquí, polo que tennos que quedar claro para podelo recoller e transmitir ao Grupo de Traballo COSOQGal21. Eles tomarán todo o que aquí se diga como propostas, que estudarán para cambiar as condicións de traballo e reducir as esixencias cuantitativas.

Como xa vos explicamos (a través de notas informativas ou dos membros do Grupo de Traballo en persoa) trátase de que profundedes no porqué desta exposición ás esixencias cuantitativas e propoñades cambios nas condicións de traballo para reducir a exposición.

Imos gravar o debate, xa que sería imposible tomar nota manualmente de todas as vosas achegas ou perderíamos moito do importante que aquí se diga.

As vosas valoracións son un elemento cruce para que a prevención se realice na dirección adecuada. O voso coñecemento do que pasa nesta empresa, derivado da vosa experiencia é imprescindible. Sodes vós os que traballades aquí e os que sabedes verdadeiramente que se fai, como se fai e como se podería facer mellor para que traballar neste posto sexa máis saudable.

Todo o que aquí se fale, de forma literal, é confidencial e unicamente se usará a efectos de prevención de riscos. Todos debemos gardar segredo sobre o quen do falado. Unha vez acabada esta fase do proceso preventivo, a gravación (que estará no poder meu e do membro do Grupo de Traballo) será destruída, quedando só o informe que a partir dela fagamos. Este informe recollerá as distintas posturas aquí mantidas. Sabedes que non estades aquí pola vosa identidade persoal, senón como portavoces dos traballadores/as dun posto de traballo e así serán recollidas as vosas achegas, que quedarán resumidas nun informe que terá dous apartados, igual que a sesión. Por unha banda, o porqué da exposición e doutra, que cambiar para reducilas. Estaremos dúas horas aquí, unha para falar do porqué e outro de que cambiar.

Algunha pregunta? Abonda de preliminares, imos empezar.

Primeira parte. Imos empezar polo porqué das esixencias cuantitativas no posto de operario de mantemento

A gran maioría de traballadores/as dixo no cuestionario que sempre ou case sempre:

1. atrásase na entrega do traballo
2. acumúlaselle o traballo
3. non ten tempo suficiente para facer o traballo.

Isto, a que é debido?

Entre todos, podédesme poñer exemplos de situacións de traballo que impliquen acumulacións de traballo?

Empezan intervencións dos traballadores/as

Muletillas:

- Profundar. *En que sentido o dis? Pon algún exemplo que pasase na túa sección.*
- Que participen os demais. *Tamén os demais o ven así? viviron a mesmas experiencias? poderiades explicalas? diriades o mesmo?*
- Cambiar de tema. *isto que estades a comentar é moi interesante pero ...*

Segunda parte. Imos agora a ver como cambiariades as vosas condicións de traballo para reducir a exposición ás esixencias cuantitativas

Que credes que hai que facer para cambiar (XXXX). *Usar os aspectos apuntados na primeira parte da sesión.*

Muletillas:

- Profundar. *En que sentido o dis? Pon algún exemplo que pasase na túa sección.*
- Que participen os demais. *Tamén os demais o ven así? viviron a mesmas experiencias? poderiades explicalas? diriades o mesmo?*
- Cambiar de tema. *isto que estades a comentar é moi interesante pero ...*

8.2. resumo círculos de prevención para concretar medidas preventivas acordadas polo grupo de traballo.

RESUMO MEDIDAS PREVENTIVAS DIRIXIDAS AO ENRIQUECEMENTO DO TRABALLO PROPOSTAS POLO CÍRCULO DE PREVENCIÓN DO POSTO DE TRABALLO: OPERARIO DE PRODUCCIÓN DIRECTA NA SECCIÓN (XXXX)

O Círculo de Prevención realizado en data (___/___/___), formado por operarios/as de produción directa da sección (XXXX), analizou o conxunto das tarefas que se realizan na sección e as que están relacionadas para concretar como se podían establecer mecanismos de participación directa grupal e a rotación de tarefas, que eran as medidas preventivas acordadas polo Grupo de Traballo COPSOQGal21, para reducir as exposicións neste posto.

Propostas dirixidas ao enriquecemento do traballo no posto de operario/a de produción directa na sección (XXXX)

Trátase dunha serie de medidas dirixidas enriquecer o traballo, é dicir, a conseguir aumentar o contido e variedade das tarefas que realiza cada un dos traballadores/as no posto de operario na sección (XXXX). “Contido” quere dicir, neste contexto, complexidade das tarefas e participación na toma de decisións en relación ao como traballan.

Reunións de sección semanais

| | |
|-----------------------------|---|
| Obxectivos | <ul style="list-style-type: none"> - Regularizar un espazo de participación, discusión, proposta e acordo sobre a realización cotiá das tarefas - Aumentar a autonomía e a complexidade das tarefas |
| De que se fala nas reunións | <ul style="list-style-type: none"> - Todo o que poida afectar á produción que se debe de conseguir durante a semana (p.ex.: como e onde se moven as caixas, orde, quen fai que...) - Problemas detectados na produción (p.ex.: palets que rompen...) e propostas de solucións (p.ex.: rexeitar palets defectuosos, apilar en dúas pilas madeiras e tablex...) |
| Cando | Despois da reunión do encargado coa dirección de produción. |
| Participantes | Todos os traballadores/as da sección. |
| Medidas de acompañamento | <ul style="list-style-type: none"> - Crear o espazo físico e de tempo para reunirse. - Formación de traballo en equipo para todos/as - Formación en métodos participativos para encargados/as |

Participación no mantemento, reparación, modificación e adquisición de maquinaria e materiais

| | |
|--------------------------|---|
| Obxectivos | <ul style="list-style-type: none"> - Incluír tarefas de maior complexidade - Influír nas melloras de maquinaria: os mecánicos “escoitan” aos traballadores/as - Influír nas adquisicións de maquinaria e materiais: compras “escoita” aos traballadores/as |
| Cando | <ul style="list-style-type: none"> - Puntualmente, cando os mecánicos/as realicen as operacións de reparación, mantemento e modificación de maquinaria e instalacións - Cando se estude a adquisición de novos materiais e maquinaria. |
| Participantes | Todos os traballadores/as da sección. |
| Medidas de Acompañamento | <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar dispoñer do tempo necesario - Reforzo (<i>feed back</i> do que se fixo coas propostas...) |

Valoración do grupo de traballo COPSOQGal21

Estas propostas son adecuadas desde o punto de vista da prevención de riscos psicosociais, dado que van dirixidas a mellorar a influencia e as posibilidades de desenvolvemento. Ademais, estas propostas presentan vantaxes adicionais xa que poden contribuír á mellora doutras dimensións psicosociais, como o apoio de compañeiros/as e superiores/as, a calidade de liderado e o recoñecemento.



8.3. Resumo círculos de prevención para valorar a implementación dalgunhas medidas preventivas

O obxectivo dos círculos de prevención realizados o (___/___/___) é recoller a valoración das traballadoras no posto de operaria de produción directa respecto da implementación das medidas preventivas fronte a algúns riscos psicosociais que elas propuxeron en (___/___/___), tamén no seo dun círculo de prevención. O Grupo de Traballo COPSQQGal21 entende que as valoracións das traballadoras son un elemento clave para que a prevención se realice na dirección adecuada. O coñecemento das traballadoras do que pasa na empresa derivado da súa experiencia é fundamental neste caso, ao ser as principais protagonistas das medidas preventivas, tendo un coñecemento de primeira man de que se fai, como se fai e como se podería facer mellor para que traballar na empresa (XXXX) sexa máis saudable.

Preténdese constatar a aplicación de:

- Procedementos para mellorar o trato dos superiores/as cara ás traballadoras, como profesionais e como persoas
- Procedementos de apoio por parte das encargadas na realización da tarefa
- Medidas de conciliación (xornada continuada)

Estas son as medidas preventivas propostas e acordadas no Comité de Seguridade e Saúde para reducir as exposicións nocivas a catro dos riscos psicosociais que afectaban ao persoal:

- O baixo recoñecemento: falta de valoración, respecto e trato xusto no traballo
- A baixa calidade de liderado: problemas na planificación e distribución do traballo, na resolución dos conflitos, no desenvolvemento profesional e o benestar das traballadoras
- As altas esixencias de esconder emocións: o traballo require calar a opinión, non mostrar emocións
- A alta dobre presenza: necesítase estar na casa e no traballo á vez dadas as esixencias do traballo na empresa e do traballo doméstico-familiar

Establecemento de procedementos de apoio por parte das encargadas na realización da tarefa. Concretamente, que entre as tarefas das encargadas estivese levar o material e accesorios necesarios ao posto, que vixiasen o bo estado das ferramentas e fornecesen outras novas de forma áxil para axudar ás traballadoras na realización do traballo.

Sobre o papel das encargadas cando se producen acumulacións:

Na maior parte de seccións representadas hai acordo sobre o feito de que habitualmente se producen acumulacións de traballo. De maneira xeneralizada, considérase que a faena adoita ser moi desigual e que hai momentos de moita acumulación e de tempos perdidos. Cren que a orixe das acumulacións non ten que ver coas tarefas das encargadas senón con outros aspectos de fóra e dentro do centro de traballo. Ponse como exemplos que a planificación non é realista (por exemplo, nestes momentos hai moitas traballadoras novas nas operacións e non se ten en conta que elas van máis amodo); ou o deseño das cadeas, que son moi longas, ou que se tarda moito en sacar a produción dunha sección e pasala a outra. Con todo, consideran que a encargada podería apoialas máis cando o traballo chega á sección, para que ante as acumulacións o traballo sexa máis fácil e rápido. Nesas circunstancias, en moitas seccións as encargadas seguen sen mover os carros, abastecer os postos de pezas e ordenar o traballo (por cores, por dificultade ...) para facilitar producir ao ritmo que se necesita.

Outro momento crítico é o de cambio de faena. Aquí as encargadas non indican ben para quen é cada faena e isto provoca que a traballadora teña que estar a se levantar e comprobando cada vez para quen é a faena.

Por outra banda, considerándoo un problema conxuntural pero que necesita de solución, expoñen como orixe das acumulacións o pouco tempo que dedican as encargadas ás traballadoras en formación. Aínda que sexan traballadoras con experiencia, son operacións longas que necesitan máis tempo de dedicación, son imposibles de aprender con unha única explicación. As traballadoras consideran que unha parte das encargadas non teñen paciencia e non saben ensinar e cren que este aspecto debería mellorarse.

Proposta

Consideran que unha traballadora da sección, de forma rotativa, debería dedicarse a distribuír o traballo equitativamente cando hai acumulacións e a ter en conta o momento crítico do cambio de faena para evitar a perda de tempo das traballadoras. Esta traballadora tamén podería evitar os favoritismos se se encargase de repartir equibradamente a faena.

Sobre o papel das encargadas en relación co mix:

Do mix infórmase diariamente pero cren que non é equilibrado, depende dos días e por cadeas (en forro non afecta tanto, por exemplo). Tal e como se propuxo para as acumulacións, consideran que as encargadas non realizan o traballo necesario para facilitar a faena: non informan dos problemas e non apoian o seu traballo pois nesa circunstancia non ordenan o traballo (por cores, por dificultade) e reparten a faena sen mirala o que obstaculiza o producir ao ritmo que se necesita.

Proponse a medida anterior

Sobre o papel das encargadas no aprovisionamento de ferramentas, accesorios e no mantemento da maquinaria:

É unánime a queixa en relación ao mal estado das ferramentas e maquinaria e á falta de axilidade do aprovisionamento de ferramentas e accesorios e do mantemento e adaptación das máquinas. Neste caso, hai unha diferenza importante entre americana e pantalón. En pantalón o problema é tan grave que as traballadoras traen utensilios propios para traballar. Aproveitan para queixarse de que hai que cambiar a altura dos carros, faltan cadeiras, coxíns, barras, cabaletes.... Asemade, a maioría considera que as encargadas non axilizan os problemas relativos a ferramentas, maquinaria e accesorios, ben por deixamento, ben porque teñen tanto traballo que non poden, ben porque non está nas súas mans.

Proposta:

Que, de forma rotativa, unha traballadora da sección se dedique a comprobar que non falten accesorios e a axilizar o aprovisionamento de ferramentas e o mantemento da maquinaria.

Sobre o papel das encargadas na valoración do traballo ante a dirección:

É unánime a consideración de que as encargadas non apoian ás traballadoras na valoración da cantidade de traballo e do posto ante a dirección. Tamén comentan que en moitas ocasións non se atreven a trasladar as suxestións ou propostas das traballadoras á dirección.

Establecemento de procedementos para **mellorar o respecto dos superiores/as cara ás traballadoras como profesionais e como persoas**. Concretamente, que entre as tarefas das encargadas estivese, por unha banda consultar no día a día ás traballadoras para evitar fallos, traballar mellor, reaccionar ante os imprevistos, valorar as súas opinións e explicar porqué se aceptan ou rexeitan as súas propostas. Doutra banda, tratar sempre con respecto ás traballadoras en todas as situacións (cando se producen erros, con ocasión de cambios de tarefa e cando non conseguen os obxectivos) e evitar comparacións.

Sobre o trato como persoas das encargadas ás traballadoras:

As traballadoras consideran que o trato que reciben, como persoas, das encargadas, foi mellorando en xeral. Das valoracións das traballadoras poderíamos concluír que as instrucións da dirección e os cursos tiveron efecto.

Con todo, aínda quedan seccións nas que a encargada non respecta ás traballadoras: grita, humíllaas ou diríxese a elas con malas maneiras. As traballadoras consideran que esta situación é inadmisíbel e que a dirección ten que actuar para corrixila.

Asemade, é unánime a apreciación de que se deixou de tratar ás traballadoras con favoritismos, con dúas seccións como excepción. Nunha o favoritismo é moi visible, noutra é máis sutil: a encargada fai a vista gorda cando unhas traballadoras collen as mellores faenas.

Sobre o recoñecemento como profesionais das encargadas ás traballadoras

Valoración das opinións das traballadoras por parte de encargadas e dirección

É unánime a valoración de que as encargadas non permiten ás traballadoras dar a súa opinión sobre como realizar o traballo, nin a cotío nin cando se producen imprevistos, fallos ou erros. Nestes casos, nin se lles informa. Esta pouca valoración da súa profesionalidade lévaas a considerarse meros apéndice da máquina (*estás para facer os movementos, non se che permite pensar*) a pesar dos anos de experiencia. En xeral, o sentir é que “*Non se valora a túa opinión, nin a túa experiencia*”.

Nalgunhas seccións produciuse un pequeno avance neste tema, as encargadas escoitan pero parece xerar frustración xa que non explican se o van a ter en conta, se o van a trasladar á dirección, se ten sentido.... É dicir, non hai unha resposta, as traballadoras cánsanse de esperar e teñen a sensación de que non valeu a pena.

Non hai unha obstrución formal a opinar, pero hai un desánimo xeneralizado porque non se lles ten en conta e, na maior parte de seccións, nin se lles escoita. Como exemplo dos límites aos que chega a desvalorización nalgunhas seccións, as traballadoras quéixanse de que non poden axudar ás compañeiras novas diante da encargada.

Tamén din que esta pouca consideración aos seus coñecementos é compartida pola dirección que cambia os métodos ou a distribución da maquinaria (por poñer un exemplo actual) sen falar coas operarias. Din que en ocasións, ante cambios de método, á traballadora non se lle explica o motivo do cambio ata que cometeu varios erros e ela pide a explicación. Teñen unha percepción xeneralizada de que hai cambios xustificadas e cambios que para elas non teñen ningún tipo de xustificación e ninguén llela dá. Algunhas traballadoras van máis aló e consideran que os directivos/as tampouco escoitan ás encargadas.

Proposta

- Que as encargadas e a dirección expliquen e xustifiquen, sempre, os cambios e sobre todo que con anterioridade se lles permita ser partícipes na decisión, falando máis e expondo o tema de maneira menos imperativa: *Que che parece? Tentámolo a ver como sae?*
- Que o responsable de calidade fale sempre coas traballadoras antes de adoptar un cambio.
- Que cando as traballadoras fagan unha petición ou unha proposta se dea unha resposta concreta por parte das encargadas e se non pode ser inmediata, porque non depende delas, que se dea un prazo de resposta.

Valoración da cantidade fronte á profesionalidade:

Todas as traballadoras se queixan de que non se valora a profesionalidade e móstrano aducindo que o único que ten remuneración é a cantidade de pezas elaboradas. Valoran moi positivamente os cambios de tarefas xa que supoñen un enriquecemento como profesional, reducen a monotonía e son positivos desde o punto de vista ergonómico, pero mostran un rexeitamento maioritario a ser protagonista destes cambios xa que supoñen perdas económicas. Sobre todo en pantalón, onde as traballadoras non se atreven a aplicar os correctivos e onde se producen máis cambios de operación (hai xente que diariamente está en 3 operacións e que realiza moito movemento). Queda claro que non se xustifica o tempo de maneira igual en pantalón que na americana, o que consideran que provoca desigualdades importantes.

Hai seccións nas que as traballadoras se mostran contentas co trato como profesional e persoa da encargada. As traballadoras consideran que iso debería saberse para visualizar que o traballo das encargadas pode facerse doutra maneira.

Proposta

Que se compense o cambio de operación, posto que sempre supón unha diminución económica na prima.

Establecemento de medidas de conciliación. Cambiar de xornada partida a xornada continuada.

Tense implementado a xornada continuada e valórase moi positivamente. Con todo, para unha parte do persoal o traslado de (XXXX) a (XXXXX) pon sobre a mesa de novo o problema da dobre presenza: por unha banda gañan unha hora (xornada continuada) pero por outra perden dúas horas (traslados).

Tamén é unánime a formulación de que perderon un tempo e espazo de comunicación entre a traballadora, xa non se ven no comedor. O que se agrava polo feito de que cada vez a dirección é máis estrita en relación a deixar falar no traballo.

Exponse como problema que persiste a flexibilidade, que rompe a súa organización familiar.

Proposta:

- Que se respecte o asinado no calendario co Comité durante todo o ano. Que se reduza a flexibilidade
- Consideran que o problema do desprazamento e a perda horaria débese á ruta do autocar. Se se puidese contar con dous microbuses a ruta poderíase partir pola metade, reducíndose o tempo de traslado.

ANEXO XIV INFORMAR AO PERSOAL NA FASE DE RESULTADOS E MEDIDAS PREVENTIVAS

Este anexo propónse como unha orientación na tarefa de información para dous momentos concretos. O primeiro, referido aos primeiros resultados da avaliación, cando xa se xerou o Informe Preliminar e se realizaron as primeiras reunións do Grupo de Traballo COPSOQGal21 respecto diso. O segundo, referido ao momento en que xa se acordaron as medidas preventivas para unha exposición nociva.

En canto á forma de comunicar esta información, deberíanse ter en conta as mesmas consideracións sobre comunicación escrita que se comentaron no Anexo IX. A ferramenta que se utilice pode ser variada, dependendo da forma habitual de comunicarse de cada organización. Neste anexo expónse exemplos de circulares informativas.

En canto ao contido destas comunicacións, como mínimo informarse sobre os aspectos seguintes:

- **Contido mínimo da comunicación sobre primeiros resultados:**
 - Información sobre a taxa de resposta: xeral e por posto, sexo e departamento. Estes datos están no apartado 4.1. do Informe Preliminar.
 - Que dimensións son as máis problemáticas na empresa. Informar que exposicións afectan a un maior número de traballadores/as; é dicir, que dimensións teñen máis porcentaxe de persoal en vermello. Informar de que dimensións teñen máis porcentaxe de persoal en verde. Dar de cada unha delas a porcentaxe de persoal e a súa definición. Esta información obtense da táboa do apartado 4.3.1 do Informe Preliminar.
 - Que postos de traballo, departamentos e sexo son os que se atopan nunha situación peor de exposición. Indicar qué postos, sexo ou departamentos teñen máis vermellos; é dicir, onde se acha a exposición. Tamén se pode informar dos postos e departamentos que teñen máis dimensións en verde. Esta información obtense da táboa do apartado 4.3.2.
 - Explicar cal vai ser a seguinte tarefa do Grupo de Traballo.

- **Contido mínimo da comunicación sobre medidas preventivas.** Cada vez que se finalice o traballo dunha dimensión; é dicir, cando o Grupo de Traballo acorde as medidas preventivas que lle correspondan e antes da súa posta en marcha:
 - Identificar as exposicións que se queren reducir ou eliminar; é dicir, fronte ás que se pretende actuar con esas medidas preventivas e en que postos de traballo son máis frecuentes.
 - Comunicar que condicións de traballo se identificaron como orixe das exposicións.
 - Comunicar as medidas preventivas que se acordaron e que se van a adoptar, da forma máis concreta posible: medida, ámbito de aplicación (postos, departamentos...), data e responsable da súa aplicación.
 - Explicar cal vai ser a seguinte exposición ou tarefa que vai levar a cabo o Grupo de Traballo.

Toda a información sobre medidas preventivas se acha na matriz de exposición, orixe e medidas preventivas ou na matriz de planificación de medidas preventivas para esa dimensión (ver exemplos en Anexos XI e XV).



CIRCULAR INFORMATIVA SOBRE OS PRIMEIROS RESULTADOS DA AVALIACIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS

O pasado mes de (____) recolléronse os cuestionarios de avaliación de riscos psicosociais. Contestou o 79% do persoal. A participación entre o persoal nos postos de técnico/a foi do 78,7%, entre os postos de consultoría do 81,3%, entre o persoal dos postos administrativos do 75,5% e entre os postos de axuda a ASE do 84,6%.

O Comité de Seguridade e Saúde e o Grupo de Traballo COPSOQGal21 queremosvos agradecer a vosa alta participación contestando o cuestionario, xa que é un elemento fundamental para a avaliación de riscos psicosociais. Agora temos que interpretar todos os resultados e determinar que medidas preventivas ou melloras das condicións de traballo podemos implementar para eliminar ou diminuír estes riscos.

De momento, queremosvos avanzar algúns datos que se tiran do informe de avaliación.

Os riscos nos que hai unha maior porcentaxe de traballadores/as na situación máis desfavorable para a saúde son:

- **Dobre presenza: o 72% do persoal en situación desfavorable.** É dicir, que na nosa empresa un importante número de persoas necesitan responder ao mesmo tempo ás demandas do traballo asalariado e do traballo doméstico e familiar. As esixencias laborais interfíren coas domésticas e familiares.
- **Esixencias cuantitativas: o 65% do persoal en situación desfavorable.** Existe un desequilibrio entre a cantidade de traballo e o tempo dispoñible para realizalo. Hai atrasos na entrega do traballo, provócanse acumulacións, etc.
- **Calidade de liderado: o 59,2 % do persoal en situación desfavorable.** Non se fai unha boa xestión dos conflitos e o noso traballo non está ben planificado.
- **Previsibilidade: o 53,8% do persoal está en situación desfavorable.** Non dispoñemos da información suficiente, adecuada e a tempo para poder facer correctamente o noso traballo. Hai un posto no que máis afecta esta exposición: o posto de persoal de consultoría.

Os postos de traballo con máis persoal en situación desfavorable para a saúde son os postos de consultoría e os postos administrativos.

Como continuaremos?

No Grupo de Traballo COPSOQGal21 profundaremos sobre todos os datos de que dispoñemos para identificar o porqué se produce cada unha das exposicións nocivas e que medidas preventivas aplicar para reducilas ou eliminalas. Se para cambiar algunhas condicións de traballo necesitamos do voso coñecemento e experiencia, convocarémovos ao que denominamos círculos de prevención para consultarvos sobre porqué se producen algunhas exposicións e que podemos facer para reducilas, mellorando así as condicións de traballo.

Empezaremos a traballar sobre a **dobre presenza**, que é o risco que concentra un maior número de traballadores/as na situación máis desfavorable para a saúde.

Continuaremos informando

Se necesitas máis información podes poñerte en contacto con calquera persoa do Grupo de Traballo formado por:

▪ Representantes da dirección da empresa:

- _____
- _____
- _____

▪ Representantes dos traballadores/as:

- _____
- _____
- _____

INFORMA: Grupo de Traballo COPSOQGal21
Santiago de Compostela, __/ __/____



CIRCULAR INFORMATIVA SOBRE MEDIDAS PREVENTIVAS ACORDADAS PARA DIMINUÍR AS ESIXENCIAS CUANTITATIVAS NO POSTO DE CAMAREIRA DE PISOS

No proceso de avaliación dos riscos psicosociais que estamos a levar a cabo na empresa os resultados dos cuestionarios sinalaron como un dos riscos máis importantes as elevadas esixencias cuantitativas; é dicir, ter máis traballo do que podemos realizar no tempo asignado. Esta realidade non se mostrou de forma igual en toda a empresa e observamos que no posto de camareira de pisos o 90% das traballadoras están nunha situación de exposición desfavorable para a saúde en relación coas esixencias cuantitativas, mentres que no resto de postos a exposición era bastante máis baixa.

De maneira que empezamos por este posto, antes de abordar os demais.

Como traballamos?

Analizamos en profundidade os datos das respostas aos cuestionarios e tamén realizamos un círculo de prevención con camareiras para coñecer coa maior exactitude posible que é o que estaba a pasar e que se podía facer para mellorar as condicións de traballo.

Que pasaba?

A grandes liñas detectamos que:

- O número de habitacións que realiza cada camareira é demasiado elevado, máis tendo en conta que ademais das habitacións se realizan tarefas de limpeza das áreas comúns do hotel.
- Na distribución de habitacións non se teñen en conta as diferenzas que supón limpar habitacións de 1, 2 ou máis persoas, e tampouco se ten en conta se as habitacións están situadas en plantas diferentes.
- Existe unha descoordinación entre o departamento de recepción e a planificación da limpeza, de maneira que nos 45 primeiros minutos da xornada non se pode realizar traballo efectivo.

Que acordamos e cando se poñerá en marcha?

Acordáronse unha serie de medidas, que serán de aplicación tamén ás traballadoras de traballo temporal, que ordenadas segundo calendario de aplicación son as seguintes:

Durante os dous próximos meses de (XXXX) e (XXXX)

- Incorporáanse sabas baixeiras adaptables para o conxunto das camas
- Implantarase un sistema de mantemento dos carros de limpeza e revisarase o seu material habitual e a súa orde
- Concretarase como se xestionará unha distribución de cargas de traballo que contemple:
 - Como criterio xeral, reducir de 24 a 22 habitacións e de 1,5 a 1 hora a limpeza de espazos comúns.

- Na distribución de habitacións terase en conta a súa ocupación, de maneira que unha habitación ocupada por máis de dúas persoas contarán coma se fosen 1,5 habitacións.
- As habitacións ocupadas por máis de dúas persoas repartiranse entre o conxunto do persoal, garantindo unha distribución similar no termo dun mes.
- O departamento de recepción terá preparada a planificación ao comezo da xornada laboral.

Durante o seguinte mes

- Poñerase en marcha o novo sistema de distribución de cargas.
- Ampliarase o persoal de camareiras de pisos en 2 persoas.

Quedan pendentes de programar

Tratouse da necesidade de cambiar as bañeiras por pratos de ducha e que as camas sexan elevables. Non houbo acordo sobre a execución destas medidas e retomaranse de novo en (XXXX).

Como continuaremos?

No Grupo de Traballo acordamos que o próximo tema que abordaremos é o das esixencias cuantitativas do resto de postos e o de criterios para a elaboración do calendario laboral de (XXXX), xa que os resultados do cuestionario sinalánnos que existe unha alta preocupación polos cambios na distribución da xornada e unha alta dobre presenza.

Continuaremos informando

Se necesitas máis información podes contactar con calquera persoa do Grupo de Traballo, formado por:

- Representantes da dirección da empresa:
 - _____
 - _____
 - _____
- Representantes dos traballadores/as:
 - _____
 - _____
 - _____

INFORMA: Grupo de Traballo COPSOQGal21

Santiago de Compostela, __/__/____.

**ANEXO XV
EXEMPLO DE MATRIZ PARA PLANIFICACIÓN DA ACTIVIDADE PREVENTIVA**

| | | | | |
|--|--------------------|---|--|--|
| OBXECTIVO Enriquecer o traballo. Introducir fórmulas grupais de participación directa delegativa e consultiva para reducir as exposicións desfavorables para a saúde en influencia, posibilidades de desenvolvemento, calidade de liderado e recoñecemento. Trátase de cambiar os métodos de traballo, pasar do “ordenado e mando” a xestionar de forma participativa e pasar de facer tarefas repetitivas a realizar un traballo de contido complexo. | | | | |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN Posto de operario de produción directa. | | | | |
| Medida preventiva 1 | Data inicio | Persoa ou unidade responsable | Recursos humanos e materiais | Observacións |
| <p>Medida preventiva proposta polo Grupo de Traballo: Establecer mecanismos de participación efectiva dos traballadores/as na toma de decisións relacionadas coa propia tarefa e as da sección na que se traballa, achegando tanto como sexa posible a execución ao deseño de todas as dimensións do propio traballo (aumentar a autoxestión en relación a como se traballa)</p> <p>Medida preventiva concretada en círculo de prevención: Reunións semanais (os venres, despois da reunión dos encargados/as co xefe de produción) para a discusión e acordo da forma de realización da produción semanal (asignación e orde de tarefas, métodos utilizados).</p> | _/_/_ | Director de Produción e encargados/as das seccións de produción | Sala de reunións Tempo semanal dos traballadores/as e encargado/a das seccións de produción | <p>Algúns exemplos do que se decide nas reunións semanais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sitúase e colócase a produción tal e como decidiron os traballadores/as no seu día, mellorando así os espazos e a maniobrabilidade: “<i>en capacidade non perdemos e a maioría traballa mellor</i>”, explica uns dos traballadores. ▪ Vaise con 2 touros e un tren de 3 vagóns, en lugar de 1 tren e 1 touro. Gáñase tempo e redúcese a angustia de se as demais seccións terán botellas para tirar todo o día. Decántase mellor. ▪ Non se establece unha cantidade de botellas diaria, adáptase a cantidade ás condicións do equipo en función de cantos traballadores/as se poden dedicar á tarefa. Agora trabállase máis cómodo, reducíronse as reclamacións e conseguíuse ter ao día todos o pedidos. |

| Medida preventiva 2 | Data inicio | Persoa ou unidade responsable | Recursos humanos e materiais | Observacións |
|--|-----------------|---|---|---|
| <p>Medida preventiva proposta polo Grupo de Traballo: Rotar entre diferentes tarefas para enriquecemento do traballo (aumentar a complexidade do traballo e a variedade)</p> <p>Medida preventiva concretada en círculo de prevención: Participación puntual na adquisición de maquinaria e materiais (compras) e modificación de maquinaria (mantemento)</p> | <p>__/__/__</p> | <p>Director de Produción e encargados/as das seccións de produción</p> <p>Director de compras</p> <p>Director de mantemento</p> | <p>Tempo de traballo de traballadores/as e encargado/a de seccións de produción, responsable e traballadores/as de compras e responsable e traballadores/as de mantemento</p> | <p>Exemplos de proposta de operarios/as de produción aceptadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compra de palets máis baixos, que implica ter máis espazo ▪ Modificación dos decantadores para evitar problemas de seguridade cos cristais das botellas caídas ▪ Adaptación de vagóns que xa non se usaban noutro centro para usalos na sección para non ter que depender doutras seccións. |
| <p>SEGUIMIENTO:</p> <p>Primeiros seis meses (primeira fase de implementación). Delegados/as de prevención e técnicos/as de prevención (membros do Grupo de Traballo COPSOQGal21), asisten a reunións semanais e ás puntuais para xestionar os problemas esperables de inicio (incredulidade, reproches e reticencias) e velar polo cumprimento dos obxectivos.</p> <p>Seguinte ano. Círculos de prevención (traballadores/as protagonistas), encargados e responsable valoran a efectividade da implementación.</p> <p>Seguinte ano. Revisión da avaliación de riscos psicosociais para comprobar que se reduciron os riscos coa implementación das medidas preventivas.</p> | | | | |

ANEXO XVI RESUMO DO PROCESO DE INTERVENCIÓN

No cadro seguinte preséntase un resumo do proceso de intervención do método COPSOQGal21 (versión media), que se desenvolve nos capítulos do manual. Fundaméntase no modelo científico, na normativa e na experiencia de acción en empresas. Este cadro pode ser útil tanto para a planificación das actividades a realizar para a avaliación e prevención de riscos psicosociais como para o seu seguimento.

| FASE DO PROCESO | QUEN A REALIZA? | CANDO? |
|---|--|--------|
| AVALIACIÓN DE RISCOS | | |
| Acordar a utilización do método <ul style="list-style-type: none"> - Presentar o método COPSOQGal21 - Asinar o acordo para a súa implementación - Constituír o Grupo de Traballo | Comité de Seguridade e Saúde | |
| Preparar e realizar o traballo de campo <ul style="list-style-type: none"> - Adaptar o cuestionario - Deseñar a distribución, resposta e recollida do cuestionario e a sensibilización do persoal - Poñer en marcha o traballo de campo | Grupo de Traballo | |
| Interpretar os resultados e acordar medidas preventivas <ul style="list-style-type: none"> - Informatizar os datos e xerar o Informe Preliminar - Concretar a exposición, a súa orixe e as medidas preventivas - Informar ao persoal | <ul style="list-style-type: none"> - Grupo de Traballo - Comité de Seguridade e Saúde (Ratifica as medidas preventivas que o Grupo de Traballo acorde poñer en marcha e o documento final de avaliación de riscos) | |
| PLANIFICACIÓN DA ACTIVIDADE PREVENTIVA | | |
| Implementar medidas preventivas: <ul style="list-style-type: none"> - Planificar as medidas preventivas - Seguir a súa implementación - Avaliar as medidas preventivas - Informar ao persoal | <ul style="list-style-type: none"> - Grupo de Traballo - Comité de Seguridade e Saúde (Ratifica as medidas preventivas que o Grupo de Traballo acorde poñer en marcha e o documento final de planificación da actividade preventiva) | |

-
- ¹ Kristensen TS, Hannerz H, Høgh A, Borg V. The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand J Work Environ Health* 2005;31(6):438-449.
- ² Pejtersen J, Kristensen T, Borg V, Bjorner J. The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *SJPH* 2010;38 (Suppl 3):8 - 24.
- ³ Leka S, Jain A. Health impact of psychosocial hazards at work: an overview World Health Organization: Geneva 2010.
- ⁴ UE-OSHA. <https://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/e-fact-58-leadership-tools-toolkits>
- ⁵ Leka, S., Hassard, J., Jain, A., Makrinov, N., & Cox, T. (2008). Towards the Development of a European Framework for Psychosocial Risk Management at the Workplace. Nottingham: I-WHO Publications.
- ⁶ Schütte S, Chastang JF, Malard L, Parent-Thirion A, Vermeylen G, Niedhammer I. Psychosocial working conditions and psychological well-being among employees in 34 European countries. *Int Arch Occup Environ Health* DOI 10.1007/s00420-014-0930-0
- ⁷ Kristensen TS. A questionnaire is more than a questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 2010; 38(Suppl 3): 149–155.
- ⁸ Nübling M, Burr H, Moncada S, Kristensen TS. COPSQ International Network: Co-operation for research and assessment of psychosocial factors at work. *Public Health Forum* 2013; <http://dx.doi.org/10.1016/j.phf.2013.12.019>.
- ⁹ Walters D, Frick K. Worker participation and the management of health and safety: reinforcing or conflicting strategies? In: Frick K et al (eds). *Systematic occupational health and safety management – perspectives on an international development*. Oxford: Pergamon, 2000.
- ¹⁰ Milgate, N., Innes, E., O'Loughlin, K., 2002. Examining the effectiveness of health and safety committees and representatives: a review. *Work* 19(3), 281-290.
- ¹¹ Menéndez, M., Benach, J., & Vogel, L. The impact of safety representatives on occupational health. A European perspective. ETUI: Brussels 2009.
- ¹² Popma JR. Does worker participation improve health and safety? Findings from the Netherlands. *Policy and Practice in Health and Safety* 2009; 7(1):33-51.
- ¹³ Bourbonnais R, Brisson C, Vinet A, Vézina M, Lower A. Development and implementation of a participative intervention to improve the psychosocial work environment and mental health in an acute care Hospital. *Occup. Environ. Med* 2006;63:326-334.
- ¹⁴ Aust B, Ducki A. Comprehensive health promotion interventions at the workplace: experiences with health circles in Germany. *J Occup Health Psychol.* 2004;9(3):258-70.
- ¹⁵ Moncada S, Llorens C, Navarro A, Kristensen TS. ISTAS21 COPSQ: versión en lingua castelá do cuestionario psicossocial de Copenhague. *Arch Preven Riscos Laboral* 2005; 8(1):18-29.
- ¹⁶ Moncada S, Llorens C, Font A, Galtés A, Navarro A. Exposición laboral a riscos psicossociais en poboación asalariada en España (2004-05): valores de referencia do cuestionario COPSQ ISTAS21. *Rev Esp Saúde Pública* 2008; 82 (6):667-675.
- ¹⁷ Moncada S, Utzet M, Llorens C, Molinero E, Moreno N, Galtés A, Navarro A. The Spanish Copenhagen Psychosocial Questionnaire II in Spain (COPSQ II)- a tool for psychosocial risk assessment at the workplace. *Am Journal Ind Med* 2014; 57:97-107.
- ¹⁸ Benavides FG, Benach J, Muntaner C. Psychosocial risk factors at the workplace: is there enough evidence to establish reference values?. *J Epidemiol Community Health* 2002; 56:244-45.
- ¹⁹ Denzin, N. *Sociological Methods: A Sourcebook*. Chicago: Aldine Pub 2006.
- ²⁰ Lamontagne, A.D., Keegel, T., Louis, A.M., Ostra, A., Landsbergis, P.A., 2007. A systematic review of the job stress intervention evaluation literature: 1990-2005. *Int J Occup Environ Health* 13(3), 268-280.
- ²¹ MacDonald A, Härenstam A, Warren ND, Punnett L. Incorporating work organisation into occupational health research: an invitation for dialogue. *Occup Environ Med* 2008; 65 (1): 1-3.
- ²² Scientific summaries paper. Forum on “The way we work and its impact on our health”. Os Angeles: Grey Literature 2004.
- ²³ Collins S, Landsbergis P, Warren N, LaMontagne AD. Stopping stress at its origins: addressing working conditions. *Hypertension.* 2007; 49:1-2.

- ²⁴ Moncada S, Llorens , Kristensen TS, Veiga S. A metodoloxía COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de avaliación de riscos Psicosociais. Notas Técnicas de Prevención núm 703. Madrid: Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo; 2006.
- ²⁵ Comisión Europea. Guía sobre a tensión relacionada co traballo -o “sal da vida” ou “o bico de morte”? Luxemburgo: Oficina de Publicacións Oficiais das Comunidades Europeas, 2000.
- ²⁶ Siegrist J, Marmot M. Health inequalities and the psychosocial environment –two scientific challenges. *Soc Sci Med* 2004; 58:1463-73.
- ²⁷ Undén Ao. Social support at work and its relationship to absenteeism. *Work Stress* 1996;10(1):46-61.
- ²⁸ Niedhammer I, Bugel I, Golberg M, Leclerc A, Guéguen A. Psychosocial factors at work and sickness absence in the Gazel cohort:a prospective study. *Occup Environ Med* 1998;55:735-741.
- ²⁹ Lund T, Labriola M, Christensen KB, Bültmann Ou, Villadsen E, Burr H. Psychosocial work environment exposures as risk factors for long-term sickness absence among Danish employees: results from DWECS/DREAM. *J Occup Environ Med* 2005;47(11):1141-7.
- ³⁰ Rugulies R, Christensen KB, Borritz M, Villadsen E, Bültmann Ou, Kristensen TS. The contribution of psychosocial work environment to sickness absence in human service workers: Results of a 3-year follow-up study. *Work & Stress* 2007;21(4):293-311.
- ³¹ Nieuwenhuijsen K, Bruinvels D, Frings-Dresen M. Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occupational Medicine* 2010;60:277-286.
- ³² The European Heart Network. Expert Group on Psychosocial and Occupation Factors. Social factors, stress and cardiovascular disease prevention in the European Union. Brussels: European Heart Network 1998.
- ³³ The European Heart Network. Sress and cardiovascular disease. Brussels: European Heart Network 2006.
- ³⁴ Belkic KL, Landsbergis PA, Schnall PL, Baker D. Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scan J Work Environ Health* 2004;30(2):85-128.
- ³⁵ Kivimäki M, Leino-Arjas P, Luukkonen R, Riihimäki H, Vathera J, Kirjonen J. Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. *BMJ* 2002; 325(19):1-5.
- ³⁶ Stansfeld S, Candy B. Psychosocial work environment and mental health –a meta-analytic review. *Scand J Work Environ Health* 2006; 32(6):443-62.
- ³⁷ Bonde JP. Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of epidemiological evidence. *Occup Environ Med* 2008; 65(7):438-45.
- ³⁸ Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Burr H, Tuchsén F, Bonde JP. Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish workforce. *BMC Public Health* 2008; 7;8:280.
- ³⁹ Clays E, De Bacquer D, Leynen F, Kornitzer M, Kittel F, De Backer G. Job stress and depression symptoms in middle-aged workers -prospective results from the Belstress study. *Scand J Work Environ Health* 2007;33:252-9.
- ⁴⁰ Côté P, van der Velde G, Cassidy JD, Carroll LJ, Hogg-Johnson S, Holm LW et ao. The burden and determinants of neck pain in workers: results of the Bone and Joint Decade 2000-2010 Task Force on Neck Pain and its Associated Disorders. *Spine* 2008; 15;33(Suppl 4):60-74
- ⁴¹ Kopec JA, Sayre EC. Work-related psychosocial factors and chronic pain: a prospective cohort study in Canadian workers. *J Occup Environ Med* 2004;46(12):1263-71.
- ⁴² García AM, Gadea R. Impacto das enfermidades de orixe laboral en España. Valencia: Instituto Sindical de Traballo, Ambiente e Saúde, 2007.
- ⁴³ Schnall P. The relationship between job strain and coronary heart disease. En: Forum on “The way we work and its impact on our health”. Scientific Summaries Paper. Os Angeles: Grey Literature 2004
- ⁴⁴ Norberg M, Stenlund H, Lindahl B, Andersson C, Eriksson JW, Weinehall L. Work stress and low emotional support is associated with increased risk of future type 2 diabetes in women. *Diabetes Res Clin Pract.* 2007;76(3):368-77.
- ⁴⁵ Heraclides A, Chandola T, Witte DR, Brunner Ex. Psychosocial stress at work doubles the risk of type 2 diabetes in middle-aged women: evidence from the Whitehall II study. *Diabetes Care* 2009;32(12):2230-5.

- ⁴⁶ Head J, Stansfeld SA, Siegrist J. The psychosocial work environment and alcohol dependence: a prospective study. *Occup Environ Med*. 2004;61(3):219-24.
- ⁴⁷ Lallukka T, Lahelma E, Rahkonen O, Roos E, Laaksonen E, Martikainen P, Head J, Brunner E, Mosdól A, Marmot M, Sekine M, Naseri Moaddeli A, Kagamimori S. Associations of job strain and working overtime with adverse health behaviors and obesity: evidence from the Whitehall II Study, Helsinki Health Study, and the Japanese Civil Servants Study. *Soc Sci Med*. 2008;66(8):1681-98. .
- ⁴⁸ Siegrist J, Rödel A. Work stress and health risk behavior. *Scand J Work Environ Health*. 2006;32(6):473-81.
- ⁴⁹ Kompier M. Job design and well-being. En: Schabracq M, Winnubst J, Cooper C (Ed) *Handbook of work and health psychology*. Chichester: Wiley 2003.
- ⁵⁰ Levi L, Bartley M, Marmot M, Karasek R, Theorell T, Siegrist J, Peter R, Belkic K, Savic C, Schnall P, Landsbergis P. Stressors at the workplace: theoretical models. *Occup Med*. 2000;15(1):69-106.
- ⁵¹ Karasek R. Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Adm Sci Q* 1979;24:285-308.
- ⁵² Karasek R, Theorell T. *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books, 1990.
- ⁵³ Johnson JV, Hall EM. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health* 1988; 78:1336-1342.
- ⁵⁴ Johnson JV, Johansson G, editors. *The psychosocial work environment: work organization, democratization, and health*. Amityville (NY): Baywood Publishing Company; 1991.
- ⁵⁵ Siegrist J, Peter R, Junge A, Cremer P, Seidel D. Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar men. *Soc Sci Med* 1990;31(10):1127-34.
- ⁵⁶ Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *J Occup Psychol* 1996; 1: 27-41.
- ⁵⁷ De Sitter LU, Dean Hertog JF, Dankbaar B. From complex organizations with simple jobs to simple organizations with complex jobs. *Human Relations* 1997, 50(5), 497-534.
- ⁵⁸ Cherns A. Principles of socio-technical design revisited. *Human Relations* 1987; 40 (3):153-161.
- ⁵⁹ Warr P. *Work, unemployment, and mental health*. Oxford: Clarendon Press, 1987.
- ⁶⁰ Warr P. Decision latitude, job demands, and employee well-being. *Work & Stress* 1990, 4 (4):285-294.
- ⁶¹ Stansfeld SA, Fuhrer R, Shipley MJ et al. Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II Study. *Occup Environ Med* 1999; 56:302-307.
- ⁶² Dormann C, Zapf D. Customer-related social stressors and burnout. *J Occup Health Psychol*. 2004 ;9(1):61-82.
- ⁶³ Vanroelen C, Levecque K, Moors G, Gadeyne S, Louckx F. The structuring of occupational stressors in a Post-Fordist work environment. Moving beyond traditional accounts of demand, control and support. *Soc Sci Med* 2009; 68(6):1082-1090.
- ⁶⁴ Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Burr H, Tuchsén F, Bonde JP. Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish workforce. *BMC Public Health*. 2008 7;8:280.
- ⁶⁵ Kristensen TS, Bjorner JB, Christensen KB, Borg V. The distinction between work pace and working hours in the measurement of quantitative demands at work. *Work & Stress* 2004;18:305-22.
- ⁶⁶ Hall EM. The combined impact of the home and work environments on psychosomatic strain in Swedish women and men. *International Journal of Health Services* 1992; 22:239-260.
- ⁶⁷ Fuß I, Nübling M, Hasselhorn HM, Schwappach D, Rieger MA. Working conditions and Work-Family Conflict in German hospital physicians: psychosocial and organisational predictors and consequences. *BMC Public Health* 2008;8:353.
- ⁶⁸ Chandola T, Martikainen P, Bartley M, Lahelma E, Marmot M, Michikazu S, Naseri Moaddell A, Kagamimori S. Does conflict between home and work explain the effect of multiple roles on mental health? A comparative study of Finland, Japan, and the UK. *Int J Epidemiol* 2004;33(4):884-93.
- ⁶⁹ Moreno N, Moncada S, Llorens C, Carrasquer P. Double presence, paid work and domestic – family work. *New Solutions* 2010; 20(4) 511-526.
- ⁷⁰ Chalofsky N. An emerging construct for meaningful work. *Human Resource Dev Int* 2003;6:69-83.

- ⁷¹ Arnold KA, Turner N, Barling J, Kelloway EK, McKee MC. Transformational leadership and psychological well-being: the mediating role of meaningful work. *J Occup Health Psychol.* 2007;12(3):193-203.
- ⁷² Johnson JV, Hall EM, Theorell T. Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scand J Work Environ Health* 1989;15:271-279.
- ⁷³ Nyberg A, Alfredsson L, Theorell T, Westerlund H, Batear J, Kivimäki M. Managerial leadership and ischaemic heart disease among employees: the Swedish WOLF study. *Occup Environ Med* 2009; 66(1):51-5.
- ⁷⁴ Väänänen A, Koskinen A, Joensuu M, Kivimäki M, Vahtera J, Kouvonen A, Jäppinen P. Lack of predictability at work and risk of acute myocardial infarction: an 18-year prospective study of industrial employees. *Am J Public Health* 2008; 98(12):2264-71.
- ⁷⁵ Eriksen W, Tambs K, Knardahl S. Work factors and psychological distress in nurses' aides: a prospective cohort study. *BMC Public Health* 2006; 6:290.
- ⁷⁶ Ferrie JE, Shipley MJ, Newman K, Stansfeld SA, Marmot M. Self-reported job insecurity and health in the Whitehall II study: potential explanations of the relationship. *Soc Sci Med* 2005;60(7):1593-602.
- ⁷⁷ D'Souza RM, Strazdins L, Lim LL-E, Broom DH, Rodgers B. Work and health in a contemporary society: demands, control, and insecurity. *J Epidemiol Community Health* 2003;57:849-854.
- ⁷⁸ Ferrie JE, Shipley MJ, Stansfeld SA, Marmot M. Effects of chronic job insecurity and change in job security on self reported health, minor psychiatric morbidity, physiological measures, and health related behaviours in British civil servants: the Whitehall II study. *J Epidemiol Community Health* 2002;56:450-454.
- ⁷⁹ Kivimäki M, Vahtera J, Elovainio M, et al. Effort-reward imbalance, procedural injustice and relational injustice as psychosocial predictors of health: complementary or redundant models? *Occup Environ Med* 2007;64:659-665.
- ⁸⁰ Ferrie JE, Head J, Shipley MJ, Vahtera J, Marmot MG, Kivimäki M. Injustice at work and incidence of psychiatric morbidity: the Whitehall II study. *Occup Environ Med* 2006; 63:443-50.
- ⁸¹ Elovainio M, Kivimäki M, Vahtera J. Organizational justice: evidence of a new psychosocial predictor of health. *Am J Public Health.* 2002;92:105-8. <http://dx.doi.org/10.2105/AJPH.92.1.105>
- ⁸² Ndjaboué R, Brisson Ch, Vézina M. Organisational justice and mental health: a systematic review of prospective studies. *Occup Environ Med* 2012;69:694-700.
- ⁸³ Elovainio M, Kivimäki M, Steen N, Vahtera J. Job decision latitude, organizational justice and health: multilevel covariance structure analysis. *Soc Sci Med.* 2004;58:1659-69. [http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(03\)00366-6](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00366-6).
- ⁸⁴ Kivimäki M, Elovainio M, Vahtera J, Ferrie JE. Organizational justice and health of employees: prospective cohort study. *Occup Environ Med.* 2003;60:27-33. <http://dx.doi.org/10.1136/oem.60.1.27>.
- ⁸⁵ Oksanen T, Kouvonen A, Kivimäki M, Pentti J, Virtanen M, Linna A, et al. Social capital at work as a predictor of employee health: multilevel evidence from work units in Finland. *Soc Sci Med* 2008;66:637-49.
- ⁸⁶ Olesen KG, Thoft E, Hasle P, Kristensen TS. Virksomhedens sociale kapital. Hvidbog. København: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) 2008.
- ⁸⁷ Kristensen TS. Trivsel og produktivitet – to sider af samme sag. København: HK Danmark 2010.
- ⁸⁸ Hjarsbech PU, Christensen KB, Bjorner JB, Madsen IEH, Thorsen SV, Carneiro IG, Christensen Ou, Rugulies R. A multi-wave study of organizational justice at work and long-term sickness absence among employees with depressive symptoms *Scand J Work Environ Health.* 2014;40(2):176-185. doi:10.5271/sjweh.3401
- ⁸⁹ Ybema JF, van dean Bos K. Effects of organizational justice on depressive symptoms and sickness absence: a longitudinal perspective. *Soc Sci Med.* 2010;70:1609-17. <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2010.01.027>.
- ⁹⁰ Johnson J, Hall E. Class, work and health. In: Amick BC, Levine S, Tarlor AR, Chapman D. *Society and Health.* New York: Oxford University Press 1995.
- ⁹¹ Andersen I, Burr H, Kristensen TS et al. Do factors in the psychosocial work environment mediate the effect of socioeconomic position on the risk of myocardial infarction? Study from the Copenhagen Centre for Prospective Population Studies. *Occup Environ Med* 2004;61:886-92.

- ⁹² Head J, Chandola T. Psychosocial working conditions and social inequalities in health. En: Benach J, Muntaner C, Santana V (Chairs). Final Report to the WHO Commission on Social Determinants of Health (CSDH). Employment Conditions Knowledge Network (EMCONET) 2007.
- ⁹³ Moncada S, Pejtersen J, Navarro A, Llorens C, Burr H, Hasle P, Bjørner JB. Psychosocial work environment and its association with socioeconomic status. A comparison of Spain and Denmark. *Scand J Public Health* 2010; 38(Suppl 3):137-148.
- ⁹⁴ Krantz G, Ostergren PO, Double exposure, The combined impact of domestic responsibilities and job strain on common symptoms in employed Swedish women., *European Journal of Public Health* 2001;11: 413-419.
- ⁹⁵ Carraquer P, Torns T, Tejero E, Romeu E. O traballo reprodutivo. *Papers* 1998;55:95-114.
- ⁹⁶ Torns T. O tempo de traballo das mulleres: entre a invisibilidade e a necesidade. En: *Tempos, Traballos e Xénero*. Barcelona: Publicacións da Universidade de Barcelona 2001.
- ⁹⁷ Nielsen ML, Rugulies R, Christensen KB, Smith-Hansen L, Kristensen TS. Psychosocial work environment predictors of short and long spells at registered sickness absence during a 2-year follow-up. *J Occup Environ Med* 2006;48(6):591-8.
- ⁹⁸ Á-Mursula L, Vahtera J, Linna A, Pentti J, Kivimäki M. Employee worktime control moderates the effect of job strain and effort-reward imbalance on sickness absence: the 10-town study. *J Epidemiol Community Health* 2005;59(10):851-7.
- ⁹⁹ Ariëns GA, Bongers PM, Hoogendoorn WE, Houtman IL, van der Wal G, van Mechelen W. High quantitative job demands and low coworker support as risk factors for neck pain: results of a prospective cohort study. *Spine* 2001;26(17):1896-901.
- ¹⁰⁰ Stoetzer Ou, Ahlberg G, Johansson G, Bergman P, Hallesten L, Forsell E, Lundberg I. Problematic Interpersonal Relationships at Work and Depressive: A Swedish Prospective Cohort Study. *J Occup Health* 2009;51:144-151.
- ¹⁰¹ Eriksen W, Tambs K, Knardahl S. Work factors and psychological distress in nurses'aides: a prospective cohort study. *BMC Public Health* 2006;6:290.
- ¹⁰² Dragano N, Hei E, Moebus S, Jöckel KH, Erbel R, Siegrist J, Heinz Nixdorf Recall Study. Two models of job stress and depressive symptoms. Results from a population-based study. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2008;43(1):72-8.
- ¹⁰³ Peter R, Siegrist J. Chronic work stress, sickness absence and hypertension in middle managers: general or specific sociological explanations?. *Soc Sci Med* 1997;45(7):111-20.
- ¹⁰⁴ Utzet M, Moncada S, Llorens C, Molinero E, Moreno N, Navarro A. "The Changing patterns of psychosocial exposures at work in the South of Europe: Spain as a labour market laboratory." *Am J Ind Med* 2014 (accepted March 28, 2014).
- ¹⁰⁵ Bourdieu, P. The Forms of Capital. In Biggart, Nicole. *Readings in Economic Sociology*. Hoboken, NJ Blackwell Publishers 2002.
- ¹⁰⁶ Richardson JG & Bourdieu P (rede.). The forms of capital. In: *Handbook of theory and research for the sociology of education*. Greenwood Press. New York 1986; p. 241-258.
- ¹⁰⁷ Colquitt J. On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *J Appl Psychol*. 2001;86:386-400.
- ¹⁰⁸ Marmot MG, Smith GD, Stansfeld S, Patel C, North F, Head J, White I, Brunner E, Feeney A. Health inequalities among British civil servants: the Whitehall II study. *Lancet*. 1991;338(8758):58-9.
- ¹⁰⁹ Alonso J, Prieto L, and Antó JM. A versión Española do "SF-36 Health Survey" (Cuestionario de Saúde SF-36): un instrumento para a medida dos resultados clínicos. *Medicamento Clinica* 1995; 104(20):771-776.
- ¹¹⁰ Comisión Europea. Guía sobre a tensión relacionada co traballo -o "sal da vida" ou "o bico de morte"? Luxemburgo: Oficina de Publicacións Oficiais das Comunidades Europeas, 2000.
- ¹¹¹ Hallman T, Burell G, Setterlind S, Oden A, Lisspers J. Psychosocial risk factors for coronary heart disease, their importance compared with other risk factors and gender differences in sensitivity. *J Cardiovasc Risk*. 2001 Feb;8(1):39-49.
- ¹¹² Schaufeli W, Greenglass E. Introduction to special issue on burnout and health. *Psychol Health*. 2001; 16: 501- 510.

- ¹¹³ Molinero E, Basart H, Moncada S. Validation of the Spanish version of the Copenhagen Burnout Inventory questionnaire. *Rev Esp Saúde Pública* 2013; 87:165-179.
- ¹¹⁴ Egan, M., Bambra, C., Thomas, S., Petticrew, M., Whitehead, M., & Thomson, H. The psychosocial and health effects of workplace reorganisation. 1. A systematic review of organisational-level interventions that aim to increase employee control. *Journal of Epidemiology and Community Health* 2007, 61(11), 945–954.
- ¹¹⁵ Bourbonnais R, Brisson C, Vézina M. Long-term effects of an intervention on psychosocial work factors among healthcare professionals in a hospital setting. *Occup Environ Med* 2011; 68:479-486.
- ¹¹⁶ Lamontagne AD, Keegel T, Louie AM, Ostry A, Landsbergis PA: A systematic review of the job stress intervention evaluation literature: 1990-2005. *Int J Occup Environ Health*. 2007; 13 (3): 268-280
- ¹¹⁷ Gunningham, N. Occupational Health and Safety, Worker Participation and the Mining Industry in a Changing World of Work. *Economic and Industrial Democracy* 2008, 29(3), 336–361.
- ¹¹⁸ Mikkelsen, A., & Gundersen, M. The Effect of a Participatory Organizational Intervention on Work Environment, Job Stress, and Subjective Health Complaints. *International Journal of Stress Management* 2003, 10(2), 91–110.
- ¹¹⁹ Llorens C, Alós R, Cano E, Font A, Jódar P, López V, Navarro A, Sánchez A, Utzet M, Moncada S. Psychosocial risks exposures and labour management practices. An exploratory approach. *Scan J Public Health* 2010; 38(Suppl 3):125-136.
- ¹²⁰ Hvid H, Lund H, Pejtersen J. Control, flexibility and rhythms. *SJWEH Suppl*. 2008;(6):83–90.
- ¹²¹ Bambra C, Egan M, Thomas S, Petticrew M, Whitehead M. The psychosocial and health effects of workplace reorganisation.2. A systematic review of task restructuring interventions. *J. Epidemiol. Community Health* 2007; 61; 1028-1037.
- ¹²² Keppla E, Sanne B, Tell, G. Working overtime is associated with anxiety and depression: The Hordaland Health Study. *J Occup Environ Med*. 2008; 50: 658-666.
- ¹²³ Ferrie JE, Westerlund H, Virtanen M, Vahtera J, Kivimäki M. Flexible labor markets and employee health. *SJWEH Suppl*. 2008;(6):98–110.
- ¹²⁴ Jansen NW, Kant I, Nijhuis FJ, Swaen GM, Kristensen TS. Impact of worktime arrangements on work-home interference among Dutch employees. *Scand J Work Environ Health*. 2004;30(2):139-48.
- ¹²⁵ Virtanen M, Kivimäki M, Joensuu M, Virtanen P, Elovainio M, Vahtera. Temporary employment and health: a review. *Int J Epidemiol*. 2005;34(3):610-22.
- ¹²⁶ Dei Martino V, Karasek R (ed). Preventing stress at work. Conditions of work digest 1992; Vol 11 (2). (existe unha tradución ao castelán en: INSHT. Condicións de Traballo número 8: A prevención da tensión no traballo.Madrid: INSHT 1996.
- ¹²⁷ Kompier M, Geurts S, Gründemann R, Vink P, Smulders P. Cases in stress prevention: the success of a participative and stepwise approach. *Stress Medicine* 1998;14(3):137 - 204.
- ¹²⁸ Karasek R. An Analysis of 19 International Case Studies of Stress Prevention Through Work Reorganization Using the Demand/Control Model. *Bulletin of Science, Technology & Society* 2004, 24 (5):446-456.