



Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei d'avaluació de riscos psicosocials per a les persones treballadores (personal tècnic d'administració i serveis – PTGAS) de la Universitat de Barcelona (UB), el tractament dels resultats, la identificació dels punts crítics i l'establiment de mesures preventives i correctores.

1. Objecte del contracte

L'objecte de la licitació és la contractació del servei d'avaluació de riscos psicosocials del personal tècnic d'administració i serveis (en endavant PTGAS) de la Universitat de Barcelona, donant així suport al Servei de Prevenció de Riscos Laborals propi de la Universitat de Barcelona (Oficina de Seguretat, Salut i Medi Ambient, en endavant OSSMA).

La contractació del servei inclourà:

- L'assistència a l'OSSMA per a la sensibilització, informació i formació prèvia del PTGAS, per tal que el personal de la UB objecte d'avaluació disposi de la informació suficient per saber el que s'aplicarà, com serà la recollida d'informació, així com les diferents fases del mètode fins a la determinació de les mesures preventives o correctores necessàries.
- L'aplicació de les eines informàtiques necessàries per a la recollida de la informació.
- L'avaluació de riscos dels factors psicosocials, amb la detecció i identificació de les condicions que es poden trobar presents en la situació laboral, relacionades amb l'organització, el conjunt del treball i la realització de la feina, susceptibles d'influir en la salut, en el benestar, així com en el rendiment i la satisfacció del treball.
- L'assessorament i assistència a totes les reunions dels grups de treball que es creïn, durant totes les fases del procediment
- La proposta de mesures preventives o correctores concretes per donar solució als factors de risc detectats. En el cas de mesures de tipus organitzatiu, s'inclourà el detall de les unitats o serveis de la UB que les han d'impulsar.
- L'elaboració dels informes que es detallen més endavant.
- L'elaboració dels continguts formatius que es detallen més endavant.

2. Abast del contracte

Avaluació de riscos psicosocials del col·lectiu de PTGAS de la UB.

Segons les dades de que es disposa a finals del 2023, el col·lectiu de PTGAS és de 2.370 persones, tot i que aquesta xifra ha d'entendre's com orientativa, podent-se donar petites variacions per altes i baixes de contractes durant el procés de licitació.

El servei es portarà a terme analitzant els factors de risc psicosocial que poden afectar al col·lectiu PTGAS, i que porta a terme la seva activitat en totes les Facultats de la UB, així com en els edificis i espais on la UB té PTGAS destinat.



Per tal de facilitar l'assistència del personal UB durant el desenvolupament de tot el procés, és convenient que el personal tècnic de l'empresa adjudicatària realitzi tant sessions presencials a instal·lacions de la UB, com telemàtiques per a dur a terme les sessions formatives i informatives prèvies. Es preveuen també reunions presencials del personal tècnic de l'empresa adjudicatària a instal·lacions de la UB per a dur a terme, per exemple, la dinamització i recollida d'informació durant el procés.

La recollida de dades a partir dels qüestionaris serà per via telemàtica.

A continuació s'indiquen els diferents centres de la UB al qual hi ha PTGAS destinat i que serà objecte d'avaluació.

Centre	Adreça
Campus Plaça Universitat	
Edifici Històric i aulari Josep Carner	Gran Via de les Corts Catalanes, 585 – 08007 Barcelona
Edifici Jeroni Granell	Gran Via de les Corts Catalanes, 582 – 08011 Barcelona
Pisos Balmes	c/ Balmes, 7 c/ Balmes, 18 c/ Balmes, 21 – 08007 Barcelona
Campus Diagonal	
Centres Científics i Tecnològics (CCiT-UB)	c/ Lluís Solé i Sabarís, 1-3 – 08028 Barcelona
CRAI Baldri Reixac	c/ Baldri Reixac, 2 – 08028 Barcelona
Esports UB	Av. Diagonal, 695 – 08028 Barcelona
Facultat de Belles Arts	c/ Pau Gargallo, 4 – 08028 Barcelona
Facultat de Biologia	Av. Diagonal, 643 – 08028 Barcelona
Facultat de Ciències de la Terra	c/ Martí i Franquès, s/n – 08028 Barcelona
Facultat de Dret	Av. Diagonal, 684 – 08028 Barcelona
Facultat d'Economia i Empresa	Av. Diagonal, 690 – 08028 Barcelona
Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació – Campus Diagonal	Av. Joan XXIII s/n – 08028 Barcelona
Facultat de Física i Facultat de Química	Av. Diagonal, 645 – 08028 Barcelona
Pavelló Rosa	c/ Elisabeth Eidenbenz, 12 – 08028 Barcelona
Campus Mundet	
Facultat d'Educació	Pg. Vall d'Hebron, 171 – 08035 Barcelona
Facultat de Psicologia	Pg. Vall d'Hebron, 171 – 08035 Barcelona
Campus Raval	
Facultats de Filosofia i de Geografia i Història	c/ Montalegre, 6 – 08001 Barcelona
Campus Sants	
Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals	c/ Melcior de Palau, 141 – 08014 Barcelona
Campus Clínic	
Facultat de Medicina i Ciències de la Salut – Campus Clínic	c/ Casanova, 143
Campus Bellvitge	
Facultat de Medicina i Ciències de la Salut – Campus Bellvitge	c/ Feixa Llarga, s/n - Hospitalet de Llobregat
Campus de l'Alimentació de Torribera	
Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació – Campus Torribera	Av. Prat de la Riba, 171 – 08921 Santa Coloma de Gramenet



Centre	Adreça
Altres centres	
Finca Pedro i Pons	Av. Vallvidrera, 25 – 08017 Barcelona
Pavelló de la República	Av. del Cardenal Vidal i Barraquer – 08035 Barcelona

3. Personal tècnic assignat

L'empresa adjudicatària haurà de ser un servei de prevenció aliè acreditat d'acord amb la normativa vigent; en el moment de presentació de l'oferta s'ha d'acompanyar aquesta amb la acreditació en vigor de l'organisme competent de l'autoritat laboral o equivalent. L'equip de personal tècnic assignat a la UB haurà de ser el mateix durant tot el procés d'avaluació i, en cas de substitució imprescindible, el personal tècnic substituït haurà de complir amb les condicions de titulació i experiència valorats en el procés d'adjudicació.

Com a mínim l'equip de treball serà de dues persones amb formació de tècnic superior de prevenció de riscos laborals, amb l'especialitat d'ergonomia i psicociologia aplicada i almenys una de les persones tècnica disposarà com a formació de base el grau o llicenciatura de Psicologia. Es valorarà que, a més, disposi de l'especialització en psicologia de les organitzacions.

Les persones assignades hauran de tenir una experiència mínima de 2 anys en la realització d'avaluacions de riscos psicosocials i l'establiment de mesures preventives i correctores, i es valorarà que disposin d'un major temps d'experiència.

Aquests aspectes s'acreditaran en el moment de presentació de l'oferta tècnica aportant la següent documentació referida al personal assignat per a la realització dels treballs:

- Títol de tècnic superior en prevenció de riscos laborals, amb indicació de les especialitats que acredita.
- Títol de grau o llicenciatura en psicologia i dels cursos d'especialització.
- Certificat de l'empresa adjudicatària, on constin les dades del personal tècnic assignat a la UB, categoria i experiència en la realització d'avaluacions de riscos psicosocials seguint la metodologia d'aplicació i l'establiment de mesures preventives i correctores.

Igualment, l'empresa adjudicatària nomenarà una persona interlocutora amb l'OSSMA de la UB per tal de poder fer el correcte seguiment de les actuacions del seu equip tècnic assignat a la UB, així com per a la resolució de possibles desviacions en el procés de realització dels treballs encarregats.

4. Metodologia d'aplicació

L'empresa adjudicatària aplicarà com a metodologia per a l'avaluació de riscos psicosocials la versió més recent de CoPsoQ PSQCAT amb les adaptacions que permet el mètode així com amb les qüestions prèvies necessàries, considerant totes les dimensions que aquesta metodologia analitza (veure detall a l'annex 1).



5. Terminis i desenvolupament de les tasques

El servei i la totalitat dels treballs objecte del contracte tindran un període d'execució màxim de 12 mesos a partir de l'adjudicació de la licitació, que podrà ser inferior d'acord amb l'OSSMA, que serà l'oficina que coordinarà per part de la UB les actuacions a realitzar. El gruix principal de les feines a desenvolupar es durà a terme en els primers sis mesos de contracte i en el darrer mes de contracte. Entre els mesos 7 i 11, les feines de l'empresa adjudicatària estaran limitades a resolució de consultes i assessorament respecte dels informes i anàlisi de resultats lliurats, així com a les adaptacions de documentació lliurada o reunions addicionals que li siguin requerides.

Un cop adjudicat el contracte, la persona interlocutora de l'empresa contactarà amb l'OSSMA per tal de presentar al personal tècnic assignat i iniciar les actuacions. La primera reunió entre l'OSSMA i el personal tècnic de l'empresa adjudicatària serà considerada com la data d'inici del contracte.

El temps de contractació es repartirà, de forma orientativa, com es detalla a continuació:

– Primer mes

- Establiment dels criteris de funcionament i la planificació de les actuacions:
 - La planificació de la campanya per a la sensibilització, informació i formació prèvia del PTGAS per tal que el personal disposi de la informació suficient per entendre la metodologia que s'aplicarà, com serà la recollida d'informació, així com les diferents fases del mètode fins a la determinació de les mesures preventives o correctores necessàries.
 - La composició del grup de treball.
 - L'adaptació del qüestionari telemàtic incorporant les preguntes que des de l'OSSMA es considerin necessàries per al posterior filtrat i anàlisi dels resultats.
 - L'estratègia d'administració del qüestionari, en format telemàtic i respectant en tot moment la legislació vigent en termes de protecció de dades. L'OSSMA gestionarà la distribució de material informatiu i formatiu elaborat per l'empresa adjudicatària al PTGAS, així com la posada en actiu dels qüestionaris, que estaran oberts en un període determinat.
 - Els informes parcials que siguin necessaris en funció dels resultats obtinguts (mesures preventives i correctores que son d'aplicació a grups, unitats, serveis, etc., concrets, que pels seus resultats podrien requerir mesures específiques).
 - Els informes globals que siguin necessaris en funció dels resultats obtinguts (mesures preventives i correctores que son d'aplicació a tot el col·lectiu objecte d'avaluació, amb indicació dels serveis transversals que les han d'impulsar).
 - La planificació de la comunicació dels resultats a tots els nivells.
 - La preparació de documentació i presentacions per a la comunicació dels resultats.
 - L'elaboració de continguts informatius i formatius d'acord amb els resultats obtinguts a l'avaluació, la seva implantació a la UB i el seguiment de l'assoliment per part del personal avaluat.
- Definició de les unitats d'anàlisi (per col·lectius així com per àmbits de treball, a acabar d'acordar en el grup de treball)
 - col·lectiu de personal assignat a oficines de recerca



- col·lectiu de personal assignat a punts d'informació i logística
 - col·lectiu de personal assignat a tasques de laboratoris
 - col·lectiu de personal assignat a oficines d'affers generals i secretaries de Facultats
 - col·lectiu de personal assignat a recursos humans i desenvolupament del personal
 - col·lectiu de personal assignat a serveis comuns (OSSMA, Servei d'esports, Servei de Publicacions, Servei d'atenció als estudiants).
- Realització i compleció de la campanya de sensibilització, informació i formació del PTGAS.
- Segon i tercer mes
 - Distribució del qüestionari al personal.
 - Recollida de dades.
 - Reiteració de l'enviament del qüestionari en cas necessari.
 - Elaboració de l'informe preliminar per unitats d'anàlisi definides, amb el contingut recollit en l'annex X del Mètode PSQcat21 i en el que s'inclouï:
 - El qüestionari d'avaluació de riscos psicosocials adaptat al PTGAS de la UB.
 - La matriu amb l'exposició, l'origen i les mesures preventives.
 - La matriu per a la planificació de l'activitat preventiva.
 - Informació addicional per als plans i les mesures d'igualtat.
- Quart, cinquè i sisè mes
 - Presentació dels resultats de l'informe preliminar al grup de treball. Es preveu la realització de 6 reunions en aquest període.
 - Anàlisi dels resultats.
 - Elaboració dels informes preliminars segregats que siguin necessaris d'acord amb les unitats d'anàlisi establertes.
 - Informació en detall de les mesures preventives i correctores establertes.
 - Proposta d'actuacions i estratègia d'implantació de les mesures informades.
 - Planificació i calendarització de la implantació de les mesures informades.
 - Presentació dels informes finals d'avaluació de riscos psicosocials del PTGAS, que continguin tant un anàlisi quantitatiu i gràfic de les dades com un qualitatiu en el que s'inclouï les conclusions i recomanacions. Com a annex s'han de presentar els continguts formatius i informatius proposats per a la implementació de les mesures.
 - Facilitar a la UB els continguts formatius i informatius que es derivin de les mesures proposades a l'avaluació, per tal d'iniciar la seva implantació.
- Del setè al onzè mes, la UB durà a terme la implantació de les mesures preventives i correctores indicades a l'informe, en tant que l'empresa adjudicatària, farà:
 - Resolució de consultes i assessorament respecte a l'estratègia d'implantació.
 - Adaptacions dels informes en cas necessari.
 - Reunions de seguiment amb l'OSSMA i participació puntual a les reunions del grup de treball.
- Dotzè mes:



- Reunions per al seguiment de les mesures implantades
- Elaboració de l'informe de seguiment d'implantació de mesures

D'acord amb la metodologia CoPsoQ PSQCAT, les activitats previstes en el procés d'avaluació de riscos psicosocials són les següents:

1. Presentació del mètode a direcció de l'empresa i representant dels treballadors.
2. Signatura de l'acord entre la direcció i la representació dels treballadors per a la utilització del procediment proposat i l'abast de l'avaluació.
3. Designació del Grup de Treball.
4. Decisió de les unitats de anàlisi tenint en compte els objectius preventius i la preservació d'anonymat.
5. Adaptació del qüestionari tenint en compte l'abast i les unitats d'anàlisi i la preservació de l'anonymat.
6. Generació del qüestionari des de l'aplicació informàtica: (personal tècnic subjecte a secret).
7. Disseny de mecanismes de distribució, resposta i recollida que preservin la confidencialitat i anonymat.
8. Preparació de procés d'informació-sensibilització (circulars, reunions informatives o altres al personal).
9. Difusió dels materials i celebració de reunions informatives amb la direcció de l'empresa, representants del personal, personal i comandaments intermedis.
10. Distribució i recollida del qüestionari.
11. Informatització de dades: tècnics empresa adjudicatària subjectes a confidencialitat.
12. Anàlisi de dades: tècnics empresa adjudicatària subjectes a confidencialitat.
13. Realització informe preliminar: adjudicatària subjectes a confidencialitat.
14. Interpretació de resultats.
15. Redacció informes d'interpretació de resultats.
16. Presentació i feedback informes d'interpretació de resultats a direcció de l'empresa, representants del personal, personal i comandaments.
17. Importància de les exposicions problemàtiques.
18. Proposta de mesures preventives i correctores.
19. Oportunitat de les intervencions.
20. Proposta de prioritats.
21. Presentació i feedback de propostes de mesures preventives i correctores i prioritització amb direcció d'empresa, representants del personal, personal i comandaments intermedis.
22. Aprovació de les mesures preventives i correctores i prioritització.
23. Informe final d'avaluació de riscos psicosocials i planificació de l'acció preventiva.
24. Aplicació i seguiment mesures preventives i correctores.
25. Avaluació de l'eficàcia mesures preventives i correctores.

L'equip tècnic assignat per l'empresa adjudicatària impulsarà les diferents fases d'aquest procés complint-ne tots els requeriments i participant a totes les reunions (de planificació, de presentació, del grup de treball, d'anàlisi de resultats, de presentació dels resultats).



S'inclouen com a tasques que haurà de dur a terme l'empresa adjudicatària en aquest contracte les sessions informatives al PTGAS i a les direccions dels serveis/ unitats que siguin necessàries, la preparació i lliurament de les actes de les reunions, les circulars i les fitxes informatives, la confecció dels qüestionaris i dels documents necessaris per a l'aplicació, dels fulletons informatius per al personal, fer el qüestionari en línia al personal objecte d'avaluació, la redacció dels informes i la corresponent planificació, l'acompanyament en la creació o assessorament als grups de treball, l'assistència a les reunions del grup de treball (presencial o telemàtic, segons acord del grup de treball i l'OSSMA), i en les propostes d'intervenció i en la seva planificació.

Tota la informació, informes, qüestionaris, avaluacions i qualsevol altra documentació dirigida a la UB, s'han d'elaborar en llengua catalana.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una plataforma en línia per a la realització dels qüestionaris pel personal, que serà de fàcil accés per al personal i a la que donarà lliure accés a l'OSSMA per a la visualització de les dades. Aquesta plataforma tindrà la suficient capacitat per a poder assumir pics d'accessos simultanis i el sistema no permetrà la duplicitat de resposta per una mateixa persona, respectant l'anonimat de qui emplena el qüestionari tal com preveu el mètode.

Les funcions específiques del personal tècnic de l'empresa adjudicatària assignat a la UB seran les següents:

- Conduir les sessions informatives adreçades al PTGAS de la UB a avaluar.
- Resoldre els dubtes i consultes que en relació amb el procés d'avaluació es plantegin per part del personal avaluat, del Servei de Prevenció UB (OSSMA) o dels representants del personal o del comitè de seguretat i salut de la UB.
- Presentar els resultats de les avaluacions i dels informes seguint els criteris indicats per l'OSSMA.
- Complir amb les seves funcions respectant els terminis fixats per a cadascuna de les activitats, segons calendari acordat amb l'OSSMA.
- Reportar la informació i documents derivats de les activitats contractades d'acord amb els sistemes d'informació que l'OSSMA posi al seu abast. Aquests informes, en tant que realitzats per personal tècnic superior de prevenció de riscos laborals, hauran d'estar degudament signats per mitjans electrònics sempre que se'ls requereixi.
- Facilitar tota la informació i dades recollides per a l'avaluació de riscos psicosocials, tant les derivades dels qüestionaris com de qualsevol altre mitjà que s'hagi fet servir per a l'elaboració dels informes finals.
- Participar a les reunions informatives posteriors a les que es presentaran els resultats de l'avaluació i les mesures preventives o correctores proposades, que seran tan concretes com sigui possible per tal de facilitar la seva aplicació posterior. A tal efecte, i amb l'assessorament de l'OSSMA, l'equip tècnic assignat per l'empresa adjudicatària indicarà quines persones, unitats o serveis són els responsables de l'aplicació de les mesures. En determinats casos podrà ser necessari una planificació per a l'aplicació de determinades mesures, que es portarà a terme igualment amb l'assessorament de l'OSSMA i, en el seu cas, de les persones responsables de la seva aplicació.



L'avaluació, mantenint l'anonimat de les respostes dels qüestionaris, recollirà les dades de manera que es puguin filtrar els resultats pels diferents llocs i centres, de manera que cada àrea, servei, unitat, etc., segons s'acordi amb l'OSSMA, disposi de la seva pròpia detecció de riscos i mesures correctores i preventives pròpies per tal d'afrontar i gestionar amb èxit les demandes psicològiques als seus llocs de treball.

Igualment, els qüestionaris contindran preguntes per disposar de la informació del grup d'edat, gènere, grup professional, etc. (a acordar amb l'OSSMA), per tal de poder filtrar la informació.

Els informes mínims que l'empresa adjudicatària haurà de presentar, seran els següents:

- Informe preliminar, per unitats d'anàlisi definides, amb el contingut recollit en l'annex X del Mètode PSQcat21 i en el que s'inclouï:
 - El qüestionari d'avaluació de riscos psicosocials adaptat al PTGAS de la UB.
 - La matriu amb l'exposició, l'origen i les mesures preventives.
 - La matriu per a la planificació de l'activitat preventiva.
 - Informació addicional per als plans i les mesures d'igualtat.
- Informe final d'avaluació de riscos psicosocials del PTGAS, que contingui tant un anàlisi quantitatiu i gràfic de les dades com un qualitatiu en el que s'inclouï les conclusions i recomanacions. Com a annex s'han de presentar els continguts formatius i informatius proposats per a la implementació de les mesures.
- Informe de seguiment d'implantació de mesures.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària facilitarà els fitxers de recollida de dades complets a l'OSSMA, per tal que, en cas necessari, la UB pugui analitzar les dades amb el detall que consideri oportú i, en funció dels resultats, pot demanar a l'empresa adjudicatària que, durant el període d'execució del contracte, elabori els informes en detall que consideri necessaris.

6. Responsabilitat i confidencialitat

Com a autora dels treballs, l'empresa adjudicatària es responsabilitza plenament dels anàlisis, solucions, propostes, valoracions i d'altres continguts derivats del contracte, llevat que hagi fet constar de manera fefaent i per escrit, la seva disconformitat amb algun (o alguns) dels criteris o solucions que hagin estat establerts per l'OSSMA.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària, per a l'elaboració dels seus serveis, mantindrà els més alts estàndards de rigor en l'aplicació de la metodologia i de qualitat en l'anàlisi de resultats, en el disseny de mesures, en l'elaboració dels informes i en l'aplicabilitat de les mesures per a la millora de les situacions de risc psicosocial que es detectin.

L'empresa adjudicatària assegurarà durant tot el procés d'avaluació les garanties d'anonimat i confidencialitat de les dades a les que s'ha tingut accés en virtut de les actuacions derivades d'aquest contracte.

7. Propietat de la informació i dels treballs



La informació tractada és de propietat de la UB i l'empresa adjudicatària ha d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat i confidencialitat de les dades i evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

El personal que intervingui en la gestió de la informació estarà obligat al secret professional respecte la mateixa, i en haver de guardar-lo, obligació que subsistirà fins i tot després de finalitzar el contracte. En cap cas podrà fer cap ús intern ni compartir aquesta documentació, informació, dades i informes amb tercers, fora del que se l'indiqui des de la UB.

L'adjudicatari del contracte serà el responsable de la custòdia i arxiu de la informació facilitada per a l'execució dels treballs i a la finalització dels treballs haurà de retornar-la a la UB, i destruir totes les còpies que en tingui. En cas que la UB demani la destrucció d'una part de la documentació, aquesta s'haurà de realitzar per una empresa acreditada, i l'empresa adjudicatària es farà càrrec del cost d'aquesta destrucció.

A tal fi es signarà un acord de confidencialitat i de bon ús de les dades a l'inici de les activitats entre la UB i l'empresa adjudicatària.

Els treballs lliurats en el marc d'aquest contracte passaran a ser propietat de la UB, i l'empresa adjudicatària no els podrà utilitzar per a cap altra activitat ni difondre'ls per cap tipus de mitjà.

8. Obligacions de la UB

A més del compliment de la normativa d'aplicació, la UB s'obliga a:

- Designar una persona interlocutora per coordinar les activitats incloses en el servei objecte d'aquest contracte.
- Facilitar a l'empresa les dades i informacions necessàries per prestar el seu servei, segons es detalla en aquest plec.
- Procedir al pagament de les factures generades per l'adjudicatari per la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, un cop verificades amb el compliment de tasques i el lliurament de documentació.
- Reconèixer l'autoria dels treballs realitzats per part de l'empresa adjudicatària.

Barcelona,

Begoña Castillejos

Cap de la Unitat Tècnica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals – OSSMA



Annex 1. Dimensions analitzades per la metodologia CoPsoQ PSQ-CAT

Tot i que cada dimensió constitueix una entitat conceptualment diferenciada i operativament mesurable, en el seu conjunt formen part del mateix constructe psicosocial i són interdependents en diferent mesura i en funció de les molt diverses realitats de l'organització i les condicions de treball, per la qual cosa les vint dimensions es presenten una per una però integrades en els grans grups esmentats anteriorment: exigències psicològiques; conflicte treball-família; control sobre el treball; suport social i qualitat de lideratge; compensacions, i capital social.

Exigències psicològiques del treball. Les exigències psicològiques tenen una doble vessant, la quantitativa i la relativa al tipus de tasca. Des del punt de vista quantitatiu, es refereixen al volum de treball en relació amb el temps disponible per fer-lo. Des del punt de vista del tipus de tasca, les exigències psicològiques són diferents en funció de si es treballa o no amb i per a persones, cas en què es defineixen les exigències psicològiques de tipus emocional.

- **Exigències psicològiques quantitatives.** Són les exigències psicològiques derivades de la quantitat de treball. Són altes quan tenim més feina de la que podem fer en el temps assignat. Es relacionen estretament amb el ritme (amb el qual comparteixen origen en molts casos) i amb el temps de treball en el seu doble vessant de quantitat i distribució. Tenen a veure principalment amb la falta de personal, l'incorrecte mesurament dels temps o la mala planificació, encara que també poden relacionar-se amb l'estructura salarial (per exemple, quan la part variable d'un salari baix és considerable i obliga a treballar més) o amb la inadequació de la tecnologia, materials o processos de treball (requereix fer més tasques per suplir les deficiències). Les altes exigències quantitatives poden suposar un allargament de la jornada laboral.
- **Ritme de treball.** Constitueix l'exigència psicològica referida específicament a la intensitat del treball, que es relaciona amb la quantitat i el temps. Atesa la seva estreta relació amb les exigències quantitatives, generalment comparteixen el seu mateix origen, tot i que s'ha de tenir en compte que el ritme pot ser variable per a la mateixa quantitat de treball o en diferents situacions conjunturals (variacions en la plantilla, avaries dels equips de treball, pressió de clients, etc.).
- **Exigència d'amagar emocions.** Són les exigències per mantenir una aparença neutral independentment del comportament d'usuaris o clients, especialment en els llocs de treball les tasques centrals dels quals són prestar serveis a les persones (sanitat, ensenyament, serveis socials o de protecció, etc.). En altres casos aquest tipus d'exigències també poden tenir a veure amb la relació amb superiors i companys de feina o amb proveïdors o altres persones alienes a l'empresa. En llocs de treball d'atenció a les persones, aquestes exigències formen part de la naturalesa de les tasques i no poden ser eliminades. El desenvolupament d'habilitats i d'estratègies de protecció



per afrontar-les i la disminució del temps d'exposició representen vies de prevenció importants. També poden tenir relació amb la política de gestió de proveïdors i clients (per exemple, una deficient gestió de les cues d'usuaris en espera d'atenció), amb la falta de participació dels treballadors i, en general, amb deficiències en les polítiques de gestió de personal (cal amagar emocions quan no es pot opinar).

- **Exigències psicològiques emocionals.** Són les exigències per no involucrar-nos en la situació emocional (o gestionar la transferència de sentiments) que es deriva de les relacions interpersonals que comporta el treball, especialment en aquelles ocupacions en què es presten serveis a les persones i es busca induir canvis en elles (per exemple: que segueixin un tractament mèdic, adquireixin una habilitat, etc.), i que poden comportar la transferència de sentiments i emocions amb aquestes. En ocupacions de servei a les persones, l'exposició a exigències emocionals té a veure amb la naturalesa de les tasques i és impossible d'eliminar (no podem "eliminar" pacients, alumnes, etc.), per la qual cosa requereixen habilitats específiques que es poden i s'han d'adquirir. A més, es pot reduir el temps d'exposició (hores, nombre de pacients, etc.), ja que les jornades excessives impliquen una major exposició i produeixen una major fatiga emocional que requerirà temps de repòs més llargs.

Conflicte treball-família. La necessitat de respondre a les demandes del treball assalariat i del treball domèstic o familiar pot afectar negativament la salut i el benestar. La realització del treball assalariat i del treball domèstic o familiar augmenta les demandes i hores de treball totals (doble exposició o doble treball) i la necessitat de compaginar ambdós treballs planteja també un conflicte de temps, ja que ambdós formen part de la mateixa realitat social, principalment per a les dones, i presenten interferències freqüents en els temps i moments en què és necessari respondre alhora a les demandes d'ambdós espais.

- **Doble presència.** Són les exigències sincròniques, simultànies, de l'àmbit laboral i de l'àmbit domèstic o familiar. Són altes quan les exigències laborals interfereixen amb les familiars. En l'àmbit laboral té a veure amb les exigències quantitatives (l'ordenació, la durada, l'allargament o la modificació) de la jornada de treball i també amb el nivell d'autonomia sobre aquesta, per exemple, amb horaris o dies feiners incompatibles amb el treball de cura de les persones o la vida social.

Control sobre el treball. El concepte de control sobre el treball és central en relació amb la salut i, segons Karasek, consisteix en dues dimensions: la influència (o autonomia) i el desenvolupament d'habilitats. Un alt nivell de control sobre el treball constitueix una base objectiva per al treball actiu i l'aprenentatge, per a la qual cosa també és important el sentit del treball.

- **Influència,** És el marge d'autonomia en el dia a dia del treball en general, i també particularment en relació amb les tasques que s'han de realitzar (el què) i amb la manera de desenvolupar-les (el com). Té a veure amb la participació que cada treballador i



treballadora té en les decisions sobre aquests aspectes fonamentals de la seva feina quotidiana, és a dir, amb els mètodes de treball emprats per part de la Direcció i si aquests són participatius o no i permeten o limiten l'autonomia. Pot guardar una alta relació amb les possibilitats de desenvolupament.

- **Possibilitats de desenvolupament.** Fan referència a les oportunitats que ofereix la realització del treball de posar en pràctica els coneixements, les habilitats i l'experiència dels treballadors i adquirir-ne altres de nous. Tenen a veure, sobretot, amb els nivells de complexitat i de varietat de les tasques; el treball estandarditzat i repetitiu és el paradigma de l'exposició nociva. Es relaciona amb els mètodes de treball i producció i el disseny del contingut del treball (més rutinari, estandarditzat o monòton en un extrem, més complex i creatiu en l'altre) i amb la influència.
- **Sentit del treball.** A més de tenir una feina i obtenir ingressos, el treball té sentit si podem relacionar-lo amb altres valors (utilitat, importància social, aprenentatge, etc.), fet que ens ajuda a afrontar d'una manera més positiva les seves exigències. Té a veure amb el contingut del treball, amb el significat de les tasques per elles mateixes i la visualització de la seva contribució al producte o servei final.

Suport social i qualitat de lideratge. El treball ofereix diverses possibilitats de relació entre les persones, i aquesta es relaciona amb la salut de diverses formes. El suport social representa l'aspecte funcional d'aquestes relacions mentre que el sentiment de grup representa el seu component emocional. D'altra banda, l'existència de jerarquies (companys de feina i superiors) afegeix altres aspectes de complexitat a aquestes relacions. A més, el treball implica exercir uns determinats rols, que poden ser més o menys clars o poden suposar algunes contradiccions en un context de canvis que necessitem poder preveure, configurant un univers d'intercanvis instrumentals i emocionals entre les persones dins l'organització.

- **Suport social dels companys.** És rebre l'ajuda necessària i quan es necessita per part de companys i companyes per realitzar bé la feina. La manca de suport entre companys pot tenir a veure amb les pràctiques de gestió de personal que dificulten la cooperació i la formació de veritables equips de treball, en què es fomenta la competitivitat individual (per exemple, amb salaris variables partint d'objectius individuals), o bé s'assignen les tasques, els canvis d'horaris, de centre, etc., de forma arbitrària o no transparent.
- **Suport social de superiors.** És rebre l'ajuda necessària i quan es necessita per part dels superiors per realitzar bé la feina. La falta de suport dels superiors té a veure amb la falta de principis i procediments concrets de gestió de personal que fomentin el paper del superior com a element de suport al treball de l'equip, departament, secció o àrea que gestiona. També es relaciona amb la falta de directrius clares en relació amb el compliment d'aquesta funció i de formació i temps per a això.



- **Qualitat del lideratge.** Es refereix a les característiques de la gestió d'equips humans que duen a terme els comandaments immediats. Aquesta dimensió està molt relacionada amb la dimensió de suport social dels superiors. Té a veure amb els principis i procediments de gestió de personal i la capacitació i els temps dels comandaments per aplicar-los.
- **Sentiment de grup.** És el sentiment de formar part del col·lectiu humà amb què treballem cada dia. Es pot veure com un indicador de la qualitat de les relacions en el treball; és el component emocional del suport social i està relacionat amb les possibilitats de relació social.
- **Previsibilitat.** Disposar de la informació adequada, suficient i a temps per poder dur a terme correctament la feina i per adaptar-se als canvis (futures reestructuracions, noves tecnologies, noves tasques, nous mètodes i qüestions similars). La falta de previsibilitat està relacionada amb l'absència d'informació i amb les comunicacions centrades en qüestions supèrflues i no en les quotidianes i rellevants de la feina. acompanyament i suport als canvis.
- **Claredat de rol.** És el coneixement concret sobre les tasques que s'han de dur a terme, els objectius, els recursos que cal emprar, les responsabilitats i el marge d'autonomia en el treball. Té a veure amb l'existència i el coneixement per part de tots els treballadors d'una definició concisa dels llocs de treball, del propi (de cada treballador/a) i del de les altres persones de l'organització (superiors, companys i companyes).
- **Conflicte de rol.** Són les exigències contradictòries que es presenten en el treball i les que puguin suposar conflictes de caràcter professional o ètic. És freqüent quan el treballador ha d'afrontar la realització de tasques amb les quals pugui estar en desacord o li suposin conflictes ètics (per exemple, expulsar captaires d'un local), o quan ha de "triar" entre ordres contradictòries (per exemple, en el cas d'un conductor a qui se li imposa un temps màxim de viatge quan hi ha, a més, normes de tràfic i altres circumstàncies que el limiten).

Compensacions del treball. L'equilibri entre les compensacions obtingudes a canvi de l'esforç invertit en el treball constitueix l'eix central del model esforç - recompensa. La interacció entre un esforç elevat i un baix nivell de compensacions a llarg termini representa un risc per a la salut. A més del salari, el reconeixement i l'estabilitat laboral suposen dues de les compensacions més importants. Més enllà de l'estabilitat del lloc de treball, la recerca ha demostrat que la inseguretat sobre les condicions de treball fonamentals és també de gran importància per a la salut.



- **Reconeixement.** Es refereix a la valoració, el respecte i el tracte just a la feina per part de la Direcció. Està relacionat amb múltiples aspectes de la gestió de personal; per exemple, amb els mètodes de treball si són o no participatius (sense “veu” no hi pot haver reconeixement ni respecte com a professional), amb l’existència d’arbitrarietat i inequitat en les promocions, assignació de tasques, d’horaris, etc., o amb si es paga un salari concorde a les tasques realitzades.
- **Inseguretat sobre l’ocupació.** És la preocupació pel futur en relació amb el lloc de treball. Està relacionat amb l’estabilitat de l’ocupació i les possibilitats d’ocupabilitat (o de trobar una altra feina equivalent a l’actual en el cas de perdre aquesta) en el mercat laboral de residència. Pot ser viscuda de manera diferent depenent del moment vital o les responsabilitats familiars de cada treballador o treballadora.
- **Inseguretat sobre les condicions de treball.** És la preocupació pel futur en relació amb els canvis no desitjats de condicions de treball fonamentals (com, per exemple, el lloc de treball, les tasques, l’horari, el salari, etc.). Es relaciona amb les amenaces d’empitjorament d’aquestes condicions de treball especialment valuoses que poden originar-se tant en la situació actual (per exemple, si l’assignació de jornada, tasques i plus o complements salarials és arbitrària) com en la possibilitat de canvis en el futur (per exemple, l’anunci d’una reestructuració empresarial, externalització d’un lloc o servei, un ERO, etc.); i pot ser més important si hi ha pitjors condicions de treball en el context extern a l’empresa (en el mateix sector o territori, etc.). Com el punt anterior, es pot viure de manera diferent segons el moment vital o les responsabilitats familiars de cada treballador o treballadora, i podria ser secundària a la inseguretat sobre l’ocupació, de manera que les persones treballadores, especialment aquelles amb menors oportunitats d’ocupabilitat, podrien acceptar el deteriorament de condicions de treball valuoses davant de l’amenaça de la pèrdua del lloc de treball.

Capital social. Des dels treballs inicials de Bourdieu^{106,107}, el concepte de capital social s’ha aplicat a les organitzacions i s’ha conceptualitzat com el conjunt de recursos col·lectius que permeten als seus membres solucionar entre tots la tasca clau d’aquesta. Atès que els diferents membres de l’organització ostenten nivells de poder desiguals, la col·laboració requerida entre ells no serà possible sense la confiança que es genera a partir de l’existència de justícia organitzativa. Seria, doncs, un recurs que una xarxa o un grup construeixen junts i que beneficia els seus membres, basat en l’establiment de relacions mútuament vinculants i que ha mostrat relació amb la salut.

- **Justícia.** Es refereix a la mesura amb què les persones treballadores són tractades amb equitat a la feina. Se’n distingeixen diferents components: distributiva o de resultats, procedimental i relacional. La versió 2 de CoPsoQ PSQCAT ha incorporat el component procedimental. Té a veure amb la presa de decisions i amb el nivell de participació en aquestes, la raonabilitat i l’ètica dels seus fonaments i les possibilitats reals que siguin



qüestionades. L'origen de la falta de justícia pot ser molt divers, però se centraria en el cor de les pràctiques empresarials de gestió laboral. Amb referència als procediments de treball, aquests poden permetre o impedir, per exemple, l'arbitrarietat de les decisions relacionades amb la solució de conflictes, amb la distribució de les tasques o la promoció.

- **Confiança vertical.** La confiança és la seguretat que es té que Direcció i treballadors actuen de manera adequada o competent. En una relació de poder desigual, la confiança implica la seguretat que qui ostenta més poder no traurà avantatge de la situació de major vulnerabilitat d'altres persones: no pot créixer la confiança sobre la base del tracte injust. Es relaciona amb l'opinió favorable que Direcció i treballadors actuaran adequadament i competent, amb la fiabilitat de la informació que flueix des de la Direcció als treballadors, i amb el nivell en el qual aquests poden expressar la seva opinió. L'origen de la falta de confiança té molt a veure amb l'experiència prèvia de justícia organitzacional i, aquesta, amb les pràctiques de gestió laboral més relacionades amb el tracte equitatiu i la transparència.