
NOTICIAS DESDE EL DEPARTAMENTO DE EMPRESA Y EMPLEO DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

PRESENTACIÓN DE LA VERSIÓN 2 DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CoPsoQ PSQCAT EN BARCELONA

El pasado 12 de mayo tuvo lugar en el Palacio Macaya de Barcelona una jornada para presentar la versión 2 del método CoPsoQ PSQCAT de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. La jornada sirvió para poner de manifiesto tanto la importancia que tiene el abordaje de los riesgos psicosociales en las empresas como para dar a conocer las mejoras que incorpora la nueva versión del método, que reemplaza a la versión 1.5 y que desde el mes de abril de este año está disponible en la web gencat.cat/alafeinacaprisc junto con todo el material de apoyo.

La primera ponencia de la jornada, fue la realizada por el subdirector general de Seguridad y Salud Laboral, Jaume de Montserrat. De Montserrat subrayó la necesidad de abordar los riesgos psicosociales en las empresas, dado el impacto social de estos riesgos laborales, que además están muy generalizados en todos los sectores y actividades. Con el apoyo de datos de la Encuesta de Condiciones de Trabajo de Cataluña y de otros documentos elaborados por el Departamento de Empresa y Empleo el subdirector general indicó que un tercio de los ocupados catalanes está expuesto a diferentes tipos de riesgo psicosocial: exigencias emocionales, bajo control sobre el trabajo, exigencias cuantitativas... También subrayó que, en muchos casos, estos riesgos afectan más a las mujeres que a los hombres.

El abordaje de los riesgos psicosociales: todo está por hacer

Aunque en general se puede decir que la gestión de la prevención de riesgos laborales en las empresas es francamente mejorable, De Montserrat puso de manifiesto que, en relación con el abordaje de los riesgos psicosociales, la situación es particularmente precaria. Así, un informe sobre gestión de la prevención de riesgos laborales en las empresas de Cataluña en 2014, muestra que sólo el 3% de las empresas catalanas ha evaluado los riesgos psicosociales que afectan a sus trabajadores. De ese 3%, sólo un 70% –es decir, en global poco más del 2%– ha planificado medidas para hacer frente a este tipo de riesgos. Y de las empresas que han hecho esta planificación, la mitad –sólo un 1% de las empresas catalanas– ha ejecutado, ya sea total o parcialmente, las medidas planificadas.

Estos datos que muestran que casi siempre se dejan de lado los riesgos psicosociales en la gestión de la prevención

en las empresas catalanas concuerdan con otros que aportó De Montserrat de un estudio realizado entre los servicios de prevención ajenos –que hay que recordar que cubren el 83% de los trabajadores de Cataluña–. La dedicación media en tiempo a los riesgos psicosociales para cada empresa que tiene concertada la prevención de la especialidad de ergonomía y psicología aplicada es de una hora y media anual por empresa, y en muchos casos la metodología empleada no ofrece confianza sobre los sus resultados. Finalmente, De Montserrat también alertó sobre la mala praxis de algunos SPA, que ofrecen a sus empresas concertadas la evaluación del riesgo psicosocial, presentándola como un estudio específico, al margen del concierto, cobrando así un importe adicional por la realización de esta evaluación.

CoPsoQ PSQCAT, un instrumento fiable y actualizado

La segunda ponencia de la jornada corrió a cargo de Salvador Moncada, miembro del Centro de referencia de organización del trabajo de ISTAS y del Comité de Dirección de CoPsoQ International Network. Moncada dedicó la primera parte de su exposición a subrayar el rigor científico con el que se elaboró y se está actualizando este método de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca (CoPsoQ es el acrónimo en inglés de “Cuestionario psicosocial de Copenhague”) pero que, gracias a la red internacional de CoPsoQ, se alimenta del conocimiento de multitud de expertos y profesionales para adaptarlo tanto a las características cambiantes de los mercados de trabajo como al conocimiento que se va generando o la cultura y la lengua de los 25 países en los que se aplica. Esta adaptación y actualización, bajo los requerimientos del rigor científico consensuado internacionalmente, es el que garantiza, según dijo Moncada, que los resultados de las evaluaciones realizadas con este método sean fiables y permitan obtener información de calidad sobre la situación de los riesgos psicosociales en una empresa concreta.

En cuanto a las novedades que ofrece la segunda versión del método CoPsoQ, Moncada destacó la modificación de las dimensiones de exigencias cuantitativas/ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones, doble presencia/*Work-Family Conflict*, reconocimiento versus estima o la separación de la Inseguridad sobre empleo y la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

De forma general, en la versión media del método, dirigida a empresas de 25 o más trabajadores- cada factor de riesgo se analiza con cuatro o tres preguntas. El objetivo es

tratar de capturar mejor el concepto en relación con aquel factor de riesgo psicosocial, analizando el problema desde puntos de vista diferentes.

Otra novedad importante es la incorporación de dos nuevas dimensiones relacionadas con lo que se llama “capital social” de la empresa: justicia procedimental y confianza vertical.

Hay que decir que ambas están estrechamente relacionadas, y de hecho se considera que sin justicia procedimental, es decir, sin que los trabajadores perciban que la organización trata a todos con justicia y con criterios racionales y transparentes, es imposible lograr la confianza vertical, que se refiere a la confianza tanto de los trabajadores hacia sus jefes como a la inversa.

La inclusión de estas dos dimensiones se explica porque en los últimos años se ha demostrado una relación directa entre justicia y bienestar psicológico. Así, en las organizaciones donde no existe esta justicia los trabajadores tienen más probabilidades de tener alguna alteración en su salud mental. Esto conlleva perjuicios para la productividad, entre otras causas, porque aumentan las bajas médicas por esta razón.

Evaluar para actuar

La responsable del Área de Investigación del Instituto de Seguridad y Salud Laboral del Departamento de Empresa y Empleo, Emilia Molinero, desgranó algunas de las ventajas de la versión 2 del método CoPsoQ PSQCAT, recordando en primer lugar que el sentido del método es evaluar el riesgo para luego intervenir. Precisamente para hacer este segundo paso la nueva versión del método incorpora material de apoyo, como nuevos anexos que permiten, además de evaluar los riesgos, identificar el origen de los riesgos psicosociales detectados en la organización y aplicar las medidas que pueden contribuir a eliminarlos o prevenirlos.

Molinero dedicó parte de su intervención a subrayar la importancia de la aplicación del método de la forma que este mismo explicita, es decir, con participación de los trabajadores, garantizando el anonimato y la confidencialidad en las respuestas, sin modificar el cuestionario y aplicando el método con el acuerdo de la empresa y los trabajadores.

Todos estos aspectos son fundamentales para que los resultados de la evaluación generen confianza y sean válidos. Así, la responsable del Área de Investigación destacó que la participación de los trabajadores es clave, dada la naturaleza intangible del riesgo. Además, añadió que cuanto mayor es la participación –idealmente, de toda la plantilla– más se reduce la incidencia de la subjetividad personal tanto de trabajadores, como de directivos y personal técnico de prevención. En cuanto al anonimato y la confidencialidad, Molinero afirmó que si ésta no queda garantizada, los trabajadores no querrán participar o no responderán con sinceridad al cuestionario. Este punto es tan importante que en caso de que la desagregación de datos por edad o sexo pueda poner en evidencia a un trabajador o a un número reducido de trabajadores (por ejemplo, cuando sólo hay un hombre o

una mujer o un mayor de 55 años en un departamento concreto) se puede obviar esta desagregación por sexo o edad, para que las respuestas de esta persona no sean identificables individualmente. En resumen, según Molinero es mejor sacrificar un poco de información que poner en peligro la confidencialidad, porque eso sí que quita validez al conjunto.

Las preguntas del cuestionario no se pueden modificar, aunque algunas puedan parecer incómodas, porque si no el cuestionario pierde su fiabilidad. Cambiar las preguntas, tal como explicó Molinero, equivaldría a alterar un sonómetro y pretender que la medición del ruido será igualmente fiable. Finalmente, el acuerdo entre empresario y trabajadores o sus representantes para aplicar el método y consensuar las medidas que se deriven es fundamental, ya que sin el compromiso de todas las partes no se puede sacar adelante un proyecto de esta envergadura, que implica generar un cambio real en la organización.

Ventajas para los usuarios de la versión 2

Por último, Molinero destacó que el aplicativo de la versión media incorpora, entre otras mejoras, la posibilidad de obtener un cuadro resumen que permite visualizar la situación en materia de riesgos psicosociales en la empresa y localizar las diferentes situaciones que se dan a cada una de las unidades o departamentos de la empresa. Esto facilita la toma de decisiones, y permite identificar el grupo (el conjunto de la organización o bien un departamento específico) que está expuesto a un riesgo y sobre el que hay que determinar las medidas preventivas.

La presentación de las novedades del método para la versión corta (para empresas de menos de 25 trabajadores) fue a cargo de Andreu Foz, técnico del Instituto de Seguridad y Salud del Departamento de Empresa y Empleo. Foz explicó que la nueva versión corta tiene un apartado específico para guiar a las microempresas (hasta 5 trabajadores) en la aplicación del método. Este apartado recoge sus especificidades, como la ausencia de representantes de los trabajadores casi siempre. Este hecho exige que sea el técnico de prevención, a menudo de un servicio de prevención ajeno, quien lidere la aplicación del método.

Riesgo intangible, efectos tangibles

La última ponencia fue a cargo de Albert Navarro, profesor de la Unidad de Bioestadística de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Barcelona, que abordó la cuestión del análisis cuantitativo del impacto de la prevención de los riesgos psicosociales, es decir, del cálculo del efecto que tendría en ahorro de enfermedades mentales, por ejemplo, la eliminación de los diversos factores de riesgo psicosocial. Este trabajo será publicado próximamente.

Finalmente, la clausura de la jornada consistió en una intervención de Ángel Vera, jefe de Recursos Humanos, y Virginia Fernández, delegada de prevención de Comisiones Obreras en el Hotel Colón de Barcelona. Ambos explicaron el

proceso de abordaje de los riesgos psicosociales con el método CoPsoQ PSQCAT en su empresa, poniendo de manifiesto las dificultades que encontraron, entre las que cabe mencionar las reticencias no sólo de mandos intermedios, sino incluso de un técnico del servicio de prevención ajeno-. Subrayaron que la convicción de la dirección de la empresa en la importancia del abordaje de los riesgos psicosociales fue clave para sacar adelante el proceso y conseguir la implicación activa de todos los agentes, aunque admitieron que les costó un cierto tiempo adaptarse a la dinámica del trabajo cooperativo.

Tanto Vera como Fernández estuvieron de acuerdo en que el proceso de abordaje del riesgo psicosocial con el método CoPsoQ PSQCAT ha sido muy positivo para la empresa, ya que ha servido para introducir cambios que han mejorado no sólo el bienestar de los trabajadores, sino también su productividad.

UNA PREGUNTA FRECUENTE

El hecho de que haya una situación de conflicto interpersonal entre dos o más trabajadores ¿es un impedimento para llevar a cabo una evaluación de los factores de riesgo psicosocial?

No, las situaciones de conflicto interpersonal entre dos o más trabajadores no suponen ningún inconveniente para llevar a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales. A pesar de que el conflicto pertenece al ámbito de las relaciones labora-

les y la gestión de Recursos Humanos, algunas dificultades en la relación entre las personas pueden tener su causa en condiciones organizativas que dan lugar a riesgos psicosociales.

Es por ello que en el abordaje de un conflicto interpersonal es necesario identificar correctamente si los elementos que lo constituyen y están en su origen son del ámbito laboral o no. Si lo son, hay que diferenciar si forman parte de las relaciones laborales y acuerdos contractuales o de la organización del trabajo.

Independientemente de ello, cuando se plantea llevar a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales, el hecho de que se tenga conocimiento de la existencia de un conflicto interpersonal no es ningún impedimento para realizarla. El uso de metodologías de evaluación adecuadas, como es el caso de COPSOQ, que incluyen la máxima participación (deseablemente, de todo el personal) de la unidad de análisis, asegura que la evaluación no se verá afectada por la coexistencia de conflictos entre dos personas ya que no alterará los resultados del conjunto en caso de que el origen no sea la organización del trabajo. Si lo es, sería un indicador de que la realización de la evaluación de riesgos era necesaria.

La identificación de los aspectos de la organización que son factores de riesgo para la salud de todas las personas expuestas son los que habrá que trabajar para identificar su origen y establecer las medidas preventivas adecuadas, al margen de gestionar el conflicto, independientemente, en el marco de las relaciones laborales.

NOTÍCIES DES DEL DEPARTAMENT D'EMPRESA I OCUPACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

PRESENTACIÓ DE LA VERSIÓ 2 DEL MÈTODE D'AVALUACIÓ PREVENCIÓ DELS RISCOS PSICOSOCIALS CoPsoQ PSQCAT A BARCELONA

El passat 12 de maig va tenir lloc al Palau Macaya de Barcelona una jornada per presentar la versió 2 del mètode CoPsoQ PSQCAT d'avaluació i prevenció dels riscos psicosocials. La jornada va servir per posar de manifest tant la importància que té l'abordatge dels riscos psicosocials a les empreses com per donar a conèixer les millores que incorpora la nova versió del mètode, que reemplaça la versió 1.5 i que des del mes d'abril d'enguany està disponible al web gencat.cat/alafeinacaprisc junt amb tot el material de suport.

La primera ponència de la jornada, va ser la realitzada pel subdirector general de Seguretat i Salut Laboral, Jaume de Montserrat.

De Montserrat va subratllar la necessitat d'abordar els riscos psicosocials a les empreses, atès l'impacte social d'aquests riscos laborals, que a més estan molt generalitzats i són presents a tots els sectors i activitats. Amb el suport de dades de l'Enquesta de Condicions de Treball de Catalunya i d'altres documents elaborats pel Departament d'Empresa i Ocupació el subdirector general va indicar que un terç dels ocupats catalans està exposat a diferents tipus de risc psicosocial: exigències emocionals, baix control sobre el treball, exigències quantitatives... També va subratllar que, en molts casos, aquests riscos afecten més les dones que els homes.

L'abordatge dels riscos psicosocials: tot està per fer

Tot i que en general es pot dir que la gestió de la prevenció de riscos laborals a les empreses és francament millorable, De Montserrat va posar de manifest que, en relació amb l'abordatge dels riscos psicosocials la situació és particularment precària. Així, l'informe Gestió de la prevenció de riscos laborals a les empreses de Catalunya, 2014, mostra que només el 3% de les empreses catalanes ha avaluat els riscos psicosocials que afecten els seus treballadors. D'aquest 3%, només un 70% —és a dir, en global poc més del 2%— ha planificat mesures per fer front a aquesta mena de riscos. I de les empreses que han fet aquesta planificació, la meitat —és a dir, només un 1% de les empreses catalanes— ha executat, ja sigui totalment o parcial, les mesures planificades.

Aquestes dades que mostren el virtual bandejament dels riscos psicosocials en la gestió de la prevenció a les empreses catalanes concorden amb altres que va aportar De Mont-

serrat d'un estudi fet entre els serveis de prevenció aliens —que cal recordar que cobreixen el 83% dels treballadors de Catalunya—. La dedicació mitjana en temps als riscos psicosocials per a cada empresa que té concertada la prevenció de l'especialitat d'ergonomia i psicopsicologia aplicada és d'una hora i mitja anual per empresa, i en molts casos la metodologia emprada no ofereix confiança sobre els seus resultats. Finalment, De Montserrat també va alertar sobre la mala praxis d'alguns SPA, que ofereixen a les seves empreses concertades l'avaluació del risc psicosocial presentant-la com a un estudi específic, al marge del concert, cobrant així un import addicional per la realització d'aquesta avaluació.

CoPsoQ PSQCAT, un instrument fiable i actualitzat

La segona ponència de la jornada va ser a càrrec de Salvador Moncada, membre del Centre de referència d'organització del treball d'ISTAS i del Comitè de Direcció de CoPsoQ International Network. Moncada va dedicar la primera part de la seva exposició a subratllar el rigor científic amb el que es va elaborar i s'està actualitzant aquest mètode d'avaluació i prevenció dels riscos psicosocials que té el seu origen a Dinamarca (CoPsoQ és l'acrònim en anglès de "Qüestionari psicosocial de Copenhaguen") però que, gràcies a la xarxa internacional de CoPsoQ, s'alimenta del coneixement de multitud d'experts i professionals per adaptar-lo tant a les característiques canviants dels mercats de treball com al coneixement que es va generant o la cultura i la llengua dels 25 països en els quals s'aplica. Aquesta adaptació i actualització, sota els requeriments del rigor científic consensuat internacionalment, és el que garanteix, segons va dir Moncada, que els resultats de les avaluacions fetes amb aquest mètode siguin fiables i permetin obtenir informació de qualitat sobre la situació dels riscos psicosocials a una empresa concreta.

Quant a les novetats que ofereix la segona versió del mètode CoPsoQ, Moncada va destacar la modificació de les dimensions d'exigències quantitatives / ritme de treball, exigències emocionals i exigència d'amagar emocions, doble presència / *Work-Family Conflict*, reconeixement versus estima o la separació de la Inseguretat sobre ocupació i la Inseguretat sobre les condicions de treball.

De forma general, a la versió mitjana del mètode, adreçada a empreses de 25 o més treballadors- cada factor de risc s'analitza amb quatre o tres preguntes. L'objectiu és

tractar de capturar millor el concepte en relació amb aquell factor de risc psicosocial, analitzant el problema des de punts de vista diferents.

Una altra novetat important és la incorporació de dues noves dimensions relacionades amb el que s'anomena "capital social" de l'empresa: justícia procedimental i confiança vertical.

Cal dir que totes dues estan estretament lligades, i de fet es considera que sense justícia procedimental, és a dir, sense que els treballadors percebin que l'organització tracta tot-hom amb justícia i amb criteris racionals i transparents, és impossible assolir la confiança vertical, que es refereix a la confiança tant dels treballadors envers els seus caps com a la inversa.

La inclusió d'aquestes dues dimensions s'explica perquè en els darrers anys s'ha demostrat una relació directa entre justícia i benestar psicològic. Així, en les organitzacions on no hi ha aquesta justícia els treballadors tenen més probabilitats de tenir alguna alteració en la seva salut mental. Això comporta perjudicis per a la productivitat, entre altres causes, perquè augmenten les baixes mèdiques per aquesta raó.

Avaluar per actuar

La Cap de l'Àrea d'Investigació de l'Institut de Seguretat i Salut Laboral del Departament d'Empresa i Ocupació, Emilia Molinero, va desgranar alguns dels avantatges de la versió 2 del mètode CoPsoQ PSQCAT, tot recordant en primer lloc que el sentit del mètode és avaluar el risc per després intervenir. Precisament per fer aquest segon pas la nova versió del mètode incorpora material de suport, com nous annexos que permeten, a més d'avaluar els riscos, identificar l'origen dels riscos psicosocials detectats a l'organització i aplicar les mesures que poden contribuir a eliminar-los o prevenir-los.

Molinero va dedicar part de la seva intervenció a subratllar la importància de l'aplicació del mètode de la manera que aquest mateix explicita, és a dir, amb participació dels treballadors, garantint l'anonimat i la confidencialitat en les respostes, sense modificar el qüestionari i aplicant el mètode amb l'acord de l'empresa i els treballadors.

Tots aquests aspectes són fonamentals per a que els resultats de l'avaluació generin confiança i siguin vàlids. Així, la cap de l'Àrea d'Investigació va destacar que la participació dels treballadors és clau, atesa la naturalesa intangible del risc. A més, va afegir que quan més gran és la participació –idealment, de tota la plantilla– més es redueix la incidència de la subjectivitat personal tant de treballadors, com de directius i personal tècnic de prevenció. Quant a l'anonimat i la confidencialitat, Molinero va afirmar que aquesta no queda garantida, els treballadors no voldran participar o no respondran amb sinceritat al qüestionari. Aquest

punt és tant important que en cas que la desagregació de dades per edat o sexe pugui posar en evidència a un treballador o a un nombre reduït de treballadors (per exemple, quan només hi ha un home o una dona o un major de 55 anys a un departament concret) es pot obviar aquesta desagregació per sexe o edat, per tal que les respostes d'aquesta persona no siguin identificables individualment. En resum, segons Molinero és millor sacrificar una mica d'informació que posar en perill la confidencialitat, perquè això sí que treu validesa al conjunt.

Les preguntes del qüestionari no es poden modificar, encara que algunes puguin semblar incòmodes, perquè si no el qüestionari perd la seva fiabilitat. Canviar les preguntes, tal com va explicar Molinero, equivaldria a alterar un sondejar i pretendre que el mesurament del soroll serà igualment fiable. Finalment, l'acord entre empresari i treballadors o els seus representants per aplicar el mètode i consensuar les mesures que se'n derivin és fonamental, ja que sense compromís de totes les parts no es pot tirar endavant un projecte d'aquesta envergadura, que implica generar un canvi real en l'organització.

Avantatges per als usuaris de la versió 2

Per últim, Molinero va destacar que l'aplicatiu de la versió mitjana incorpora, entre d'altres millores, la possibilitat d'obtenir un quadre resum que permet visualitzar la situació en matèria de riscos psicosocials a l'empresa i localitzar les diferents situacions que es donen a cadascuna de les unitats o departaments de l'empresa. Això facilita la presa de decisions, i permet identificar el grup (el conjunt de l'organització o bé un departament específic) que està exposat a un risc i sobre el que cal determinar les mesures preventives.

La presentació de les novetats del mètode per a la versió curta (per a empreses de menys de 25 treballadors) va ser a càrrec de l'Andreu Foz, tècnic de la Institut de Seguretat i Salut. Foz va explicar que la nova versió curta té un apartat específic per guiar les microempreses (fins a 5 treballadors) en l'aplicació del mètode. Aquest apartat recull les seves especificats, com l'absència de representants dels treballadors gairebé sempre. Aquest fet exigeix que sigui el tècnic de prevenció, sovint d'un servei de prevenció aliè, qui lideri l'aplicació del mètode.

Risc intangible, efectes tangibles

La darrera ponència va ser a càrrec d'Albert Navarro, professor de la Unitat de Bioestadística de la Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona, que va abordar la qüestió de l'anàlisi quantitativa de l'impacte de la prevenció dels riscos psicosocials, és a dir, del càlcul de l'efecte que tindria en estalvi de malalties mentals, per exemple, la eliminació dels diversos factors de risc psicosocial. Aquest treball serà publicat properament.

Finalment, la cloenda de la jornada va consistir en una intervenció de l'Àngel Vera, cap de Recursos Humans, i Virgínia Fernández, delegada de prevenció de Comissions Obres a l'Hotel Colón de Barcelona. Ambdós van explicar el procés d'abordatge dels riscos psicosocials amb el mètode CoPsoQ PSQCAT a la seva empresa, posant de manifest les dificultats que van trobar –entre les quals cal esmentar les reticències no només de comandaments intermedis, sinó fins i tot d'un tècnic del servei de prevenció aliè–. Van subratllar quela convicció de la direcció de l'empresa en la importància de l'abordatge dels riscos psicosocials va ser clau per tirar endavant el procés i aconseguir la implicació activa de tots els agents, tot i que van admetre que els va costar un cert temps adaptar-se a la dinàmica del treball cooperatiu.

Tant Vera com Fernández van estar d'acord en què el procés d'abordatge del risc psicosocial amb el mètode CoPsoQ PSQCAT ha estat molt positiu per a l'empresa, ja que ha servit per introduir canvis que han millorat no només el benestar dels treballadors, sinó també la seva productivitat.

UNA PREGUNTA FREQUENT

El fet que hi hagi una situació de conflicte interpersonal entre dos o més treballadors és un impediment per dur a terme una avaluació dels factors de risc psicosocial?

No, les situacions de conflicte interpersonal entre dos o més treballadors no suposen cap inconvenient per dur a

terme l'avaluació dels riscos psicosocials. Malgrat que el conflicte pertany a l'àmbit de les relacions laborals i la gestió de Recursos Humans, algunes dificultats en la relació entre les persones poden tenir la seva causa en condicions organitzatives que donen lloc a riscos psicosocials.

És per això que en l'abordatge d'un conflicte interpersonal cal identificar correctament si els elements que el constitueixen i estan en el seu origen són de l'àmbit laboral o no. Si ho són, cal diferenciar si formen part de les relacions laborals i acords contractuals o de l'organització del treball.

Independentment d'això, quan es planteja dur a terme l'avaluació dels riscos psicosocials, el fet que es tingui coneixement de l'existència d'un conflicte interpersonal no és cap impediment per realitzar-la. L'ús de metodologies d'avaluació adequades, com és el cas de COPSOQ, que inclouen la màxima participació (desitjablement, de tot el personal) de la unitat d'anàlisi, assegura que l'avaluació no es veurà afectada per la coexistència de conflictes entre dues persones ja que no alterarà els resultats del conjunt en cas que l'origen no sigui l'organització del treball. Si ho és, seria un indicador que la realització de l'avaluació de riscos era necessària.

La identificació dels aspectes de l'organització que són factors de risc per a la salut de totes les persones exposades són els que caldrà treballar per identificar el seu origen i establir les mesures preventives adients, al marge de gestionar el conflicte, independentment, en el marc de les relacions laborals.