

# RIESGOS PSICOSOCIALES: CRITERIOS DE INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL





# Tolerancia cero al acoso laboral.-

- Con la aprobación de dicho protocolo, las administraciones públicas manifiesta su rechazo y tolerancia cero y a través de todas las unidades administrativas que la componen, asume el compromiso de velar porque en el seno de cada unidad exista un ambiente laboral exento de violencia o cualquier conducta que pudiera constituir una situación de acoso, estableciendo y dando a conocer el presente protocolo, con el fin de prevenir, controlar, erradicar y sancionar cualquier actuación que pueda suponer un riesgo para la dignidad del personal.



# ACOSO LABORAL

- Son sinónimos de Acoso Laboral:
- *Mobbing*,
- Acoso moral,
- Hostigamiento en el trabajo,
- Psicoterrorismo,
- Persecución encubierta,
- Ninguneo,
- Intimidación en el trabajo,
- Violencia psíquica,



# Qué entendemos por acoso laboral o mobbing.

- “La exposición a conductas de Violencia Psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–. Dicha exposición se da en el marco de una relación de trabajo, y supone un riesgo importante para la salud de la personas.
- La presencia de este riesgo psicosocial en los centros de trabajo queda fuera de toda duda: es tan alarmante que un sinfín de estadísticas internacionales concluye que el **80% de la población trabajadora ha sufrido una situación de acoso durante su vida laboral**. Estas estadísticas que causan alarma social y refieren al acoso laboral desde la perspectiva psicológica, dado que desde la óptica jurídica ni un 5% de los trabajadores denuncian esta situación por miedo a represalias, y a perder su empleo y no encontrar otro.




## Tipos de acoso

El acoso puede ser de todos tipos:

- **Vertical:** cuando viene causado por el empresario o los superiores jerárquicos del trabajador. Muchas veces puede estar motivado por enemistad o discriminación por quien realiza el acoso o por la voluntad empresarial de que el trabajador presente una baja voluntaria.
- **Horizontal:** cuando viene causado por compañeros de trabajo, con el mismo nivel. Suele venir motivado por enemistad, envidias, discriminaciones (racial, sexual, por creencias...).

También se tienen en cuenta otros tipos de acoso: el ejercido por subordinados contra su superior (mobbing inverso), y el llamado multidireccional, que no es sino una combinación variada de los anteriores.



## Otras causas:

### Por motivos económicos:

- Para provocar el despido voluntario

- 

- Acoso laboral maternal

- 

### **Por conflictos personales.**

**Acoso laboral por placer** ( personalidad retorcida, facilidad para adjuntar complices

**Acoso laboral sexual** ( personalidad propia )



## ¿Acoso o simplemente órdenes del empresario?

Hay que saber diferenciar cuando estamos ante un acoso laboral y cuándo ante unas órdenes del empresario. El empresario tiene la facultad de dirigir el desarrollo del trabajo, pero las órdenes que imparta tienen que respetar siempre los derechos del trabajador, sin atentar contra su dignidad, integridad moral o física. Aunque en ocasiones no se comprendan o compartan las órdenes recibidas, no en todos los casos habrá una situación de acoso laboral.



# Fases del acoso.

- 1. *Conflicto*
- 
- 2. *De acoso laboral*
- 
- 3. *De intervención*
- 4. *Marginación*



# Conflicto

- Aparecen problemas de organización del trabajo o problemas interpersonales no resueltos.
- En todo acoso laboral **existe una causa que impulsa al agresor a hostigar a la víctima**. En muchos casos, tras esta causa se esconde algún tipo de **conflicto** entre la víctima y el acosador (personal o de otro tipo), lo que supone el detonante del mobbing.
- Esta fase de conflicto incluso puede no existir (por ejemplo en el acoso laboral por simple placer), e incluso aunque exista, **podría pasar totalmente inadvertida para la futura víctima**: imaginemos el ejemplo de una simple discusión de trabajo a la que la víctima no da mayor importancia, pero que el futuro agresor considera todo un atentado contra su persona. El futuro agresor podría fingir que no ha sucedido nada, e incluso ser amable con la futura víctima con la intención de **ganarse su confianza** y recopilar información personal con la que poder atacar sus puntos débiles más adelante. Incluso ésto podría hacerse con la intención de que una vez comience el acoso, **el daño psicológico sea mayor, al haber depositado la víctima su total confianza en el agresor**.

■

# De acoso laboral

- Aparecen los comportamientos de hostigamiento contra el personal empleado.
- Ésta es la **fase principal** y en la que pueden tener lugar **todas las formas de acoso imaginables**, como humillaciones, falsos rumores, bromas de mal gusto, agresiones verbales o físicas, llamadas telefónicas anónimas a altas horas de la madrugada para molestar y en general cualquier tipo de vejación concebible.
- Además es habitual que el agresor intente **manipular** al resto de personal o compañeros de trabajo para que se sumen al acoso, **multiplicando considerablemente con ello su impacto psicológico sobre la víctima**.
- Esta fase de acoso puede tener una **duración muy variable**, dependiendo de factores como la resistencia de la víctima frente al acoso, los recursos de que dispone para enfrentar el acoso, su posición jerárquica dentro de la empresa o su grado de dependencia del puesto de trabajo.





# De intervención

Esta fase va a depender de la actitud que adopte la organización, que puede ser positiva, a través del diálogo y/o la negociación entre las partes (cuando se actúa en la fase de conflicto),

- o un cambio en el puesto de trabajo u otras medidas correctoras y de protección que se estimen oportunas (cuando se actúa en fase de acoso);

- o bien una actitud negativa que conlleva el desentendimiento de la situación y la culpabilización de la persona acosada.

# Resolución y/o marginación

- Se caracteriza por bajas médicas sucesivas y la autoexclusión de la persona acosada.
- La fase final implica el **fin del acoso laboral**, y ésto puede tener lugar debido a una de las siguientes razones:

1. Finalmente la víctima **se da por vencida y abandona voluntariamente el puesto de trabajo**, bien sea porque ha conseguido un nuevo empleo o porque sencillamente no puede soportar más la situación.

2. La víctima **logra defenderse y poner fin al acoso**, generalmente mediante el **apoyo** de otros compañeros, de la dirección de la empresa o con ayuda externa.

3. La víctima o los acosadores **son trasladados** a otro lugar de trabajo.

Sin embargo, es importante destacar que **el fin del acoso laboral no implica necesariamente que la víctima recupere el nivel de bienestar anterior al acoso**, ya que el mobbing puede ocasionar una profunda huella psicológica difícil de borrar en aquellos que lo sufren, graves problemas de salud e incluso en los casos más graves, el suicidio.





# Conductas que se consideran acoso laboral

- *Conductas que limitan la comunicación.*
- 
- *Conductas que limitan el contacto social.*
- 
- *Conductas emitidas con el fin de desprestigiar a la persona.*
- 
- *Conductas dirigidas a desprestigiar y desacreditar la capacidad personal y Profesional*
- 
- *Conductas dirigidas a comprometer la salud física y psicológica*



## Conductas que limitan la comunicación:

- 1. Limitan las posibilidades de comunicación que tiene el personal trabajador a su cargo o presunta víctima.
- 2. Le interrumpe continuamente al empleado o presunta víctima.
- 3. Los/as compañeros/as de la presunta víctima le impiden expresarse.
- 4. Avasallan, gritan o insultan en voz alta a la presunta víctima.
- 5. Critican de forma destructiva y continuada el trabajo que realiza la presunta víctima.
- 6. Critican de forma destructiva y continuada la vida privada de la presunta víctima.
- 7. La presunta víctima recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
- 8. Se amenaza verbalmente a la presunta víctima.
- 9. La presunta víctima recibe escritos y notas amenazadoras.
- 10. A la presunta víctima se le niega el contacto a través de miradas, gestos de rechazo explícito, desprecio o desdén.
- 11. Se ignora a la presunta víctima afectada por acoso laboral no respondiendo a sus preguntas o comentarios, dirigiéndose exclusivamente a terceros con comentarios que realmente van dirigidos a la presunta víctima y siempre sin mirarle a la cara.



# Conductas que limitan el contacto social

- Los/las compañeros/as han dejado o están dejando de hablar con la presunta persona afectada. La presunta persona afectada no consigue hablar con nadie, todos/as la evitan.
  - A la presunta persona afectada se le asigna un lugar de trabajo aislado del resto de sus compañeros/as.
  - Se prohíbe a los/as compañeros/as que hablen con la presunta persona afectada.
  - Se ignora a la presunta víctima y se le trata como si fuese invisible
- Conductas emitidas con el fin de desprestigiar a la persona.

# Conductas que desprestigian a la persona

- Le calumnian y murmuran a sus espaldas.
- Difunden rumores falsos o infundados sobre el/ella.
- La ridiculizan y se burlan de el/ella.
- La tratan como si fuera un enfermo/a mental.
- Le sugieren que se haga un examen psiquiátrico o evaluación psicológica.
- Se burlan de algún defecto físico que pueda tener.
- Imitan su forma de andar o de hablar, ridiculizando su conducta.
- Atacan sus creencias políticas o religiosas.
- Ridiculizan o se burlan de su vida privada.
- Se burlan de su nacionalidad u orígenes.
- Le asignan un trabajo o tareas humillantes.
- Se evalúa, monitoriza, anota y registra su trabajo de manera injusta y malintencionada.
- Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.
- Le insultan e injurian.

## Conductas dirigidas a desprestigiar y desacreditar la capacidad personal y profesional

- No se le asignan tareas, no tiene nada que hacer.
- Le impiden encontrar tareas por sí mismo y desarrollar sus ideas e iniciativas.
- Le obligan a hacer tareas inútiles o absurdas.
- Le asigna tareas muy inferiores a su capacidad o competencia profesional.
- Le sobrecargan sin cesar de tareas nuevas y urgentes y le ridiculizan y humillan cuando no consigue alcanzar los objetivos.
- Le obligan a realizar trabajos humillantes.
- Le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales, en las que es muy probable que fracase.



# Conductas dirigidas a comprometer la salud física y psicológica

- Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para su salud.
- Le amenazan con violencia física.
- Recibe ataques físicos sin lesiones graves como mensajes de advertencia.
- Le atacan físicamente sin consideración alguna.
- Le ocasionan gastos a propósito con la intención de perjudicarlo.
- Le ocasionan daños en su puesto de trabajo o en su domicilio.
- Le atacan físicamente sin consideración alguna.
- Le ocasionan gastos a propósito con la intención de perjudicarlo.
- Le ocasionan daños en su puesto de trabajo o en su domicilio





## Situaciones que no se consideran acoso laboral

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

# Todos los acosos tienen un componente psicológico.

El acoso es una forma negativa de ejercer poder sobre otra persona (víctima).

## Perfil del acosador



● Hay elementos que le dan poder al acosador, bien sea una relación de cercanía o el acceso a la víctima a través de otros medios como teléfonos, correos electrónicos, redes sociales.

● El acosador presenta una conducta compulsiva para cumplir con una obsesión: requiere contacto constante, es insistente y busca ejercer su voluntad.

● El acoso psicológico en los entornos laborales se conoce como mobbing ("asediar, acosar, acorralar en grupo"). No es exclusivo de los jefes (bossing, del inglés boss), también puede darse entre compañeros de trabajo o incluso desde los subalternos hacia los superiores en un sentido vertical ascendente. Ocurre especialmente cuando el acosador, quien quiera que sea éste, se siente amenazado con el desempeño de la víctima.

## Perfil de la víctima



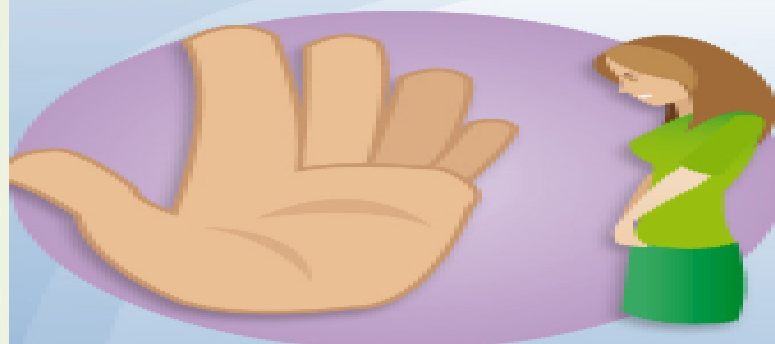
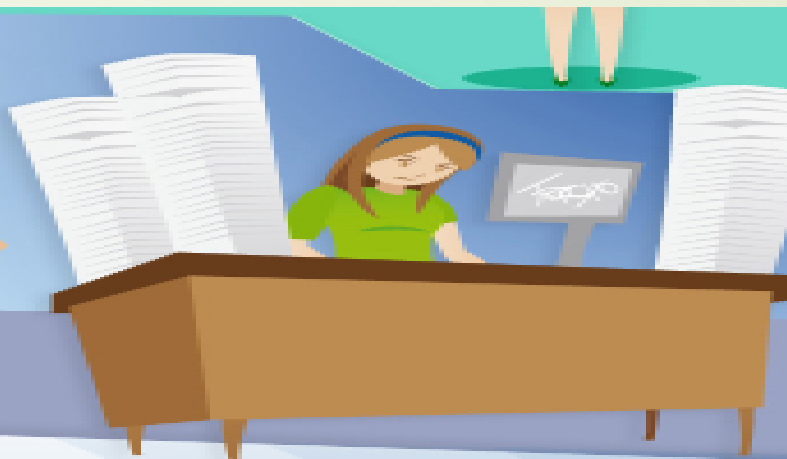
● Sólo es acosado quien tiene actitudes de miedo o inseguridad. El acosador escoge a su víctima entre los individuos psicológicamente más débiles del grupo. La víctima no tiene herramientas para enfrentar la situación de peligro y con frecuencia tiene reacciones que refuerzan el poder del acosador.

● Se confunden, tratan de defenderse pero entran en el juego del acoso y la inseguridad, produciéndole episodios de angustia inmanejable en los que experimentan la culpa y la vergüenza.

● Por lo general se trata de personas talentosas que no están conscientes de su valía o capacidades y asumen posiciones sumisas, temerosas y complacientes ante el abuso.

## ¿Cómo identificar el mobbing?

La finalidad del victimario es debilitar psicológicamente a la víctima, hacer que pierda fuerza, no cumpla sus funciones o renuncie. Para ello se vale desde las agresiones verbales (criticar, gritar, humillar, vilipendiar) hasta sobrecargarlo de trabajo o asignarle tareas imposibles de cumplir con el fin de causarle angustias.



También puede ocurrir a la inversa: anular las capacidades del trabajador quitándole responsabilidades, ofreciéndole tareas rutinarias, ignorando sus opiniones y hasta su presencia.

Aunque regularmente el acoso laboral es de tipo verbal (rara vez ocurre una agresión física), no siempre es abierto. Se puede producir a través de comentarios lanzados "al vuelo" mientras la persona está presente, amedrentándola sin dirigirse directamente a ella.

Los "juegos pesados" dentro de la oficina también son considerados una forma de mobbing. Ridiculizar o caricaturizar a los compañeros afecta la salud del ambiente laboral.

El chisme o la difusión de rumores difamatorios de la integridad de la persona es una forma de acoso laboral porque no sólo socava la integridad de la persona sino que puede afectar su desarrollo profesional.

Los acosadores también pueden entorpecer una carrera al no promover ascensos o el acceso a capacitación en el área.

Como se trata de una obsesión, los acosadores pueden llegar a invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, instalando métodos de espionaje, destruyendo documentos claves para el trabajo de la víctima, etc.

Atacar sus convicciones personales, ideología o religión es una forma poderosa de lastimar psicológicamente a la víctima.



## Consecuencias para la persona acosadora

Artículo 95.b) Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público.

Se califica el acoso laboral como falta muy grave.

Artículo 173 Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

Con la pena de prisión de seis meses a dos años serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.



# Fases del procedimiento de actuación

- *Primera fase: procedimiento informal de resolución del conflicto a través de :*

En las relaciones laborales es normal que aparezcan conflictos entre personas que tienen intereses y objetivos distintos.

Es deseable que en todo conflicto se alcance una solución “civilizada” o “amistosa” entre las partes implicadas en el mismo. Este procedimiento puede ayudar a que las personas recuperen o aprendan a desarrollar su capacidad de resolución de problemas, proporcionando un espacio de diálogo.

Lo primero sería confirmar que no se está tratando de una serie de malentendidos entre las partes. Para ello, la persona que se sienta acosada por otro/s empleado/s, puede intentar distintas soluciones (en caso de considerar que necesitas ayuda para valorar esta situación podrás dirigirte al Delegado de Prevención, al Comité de Seguridad y Salud ( si existe y también al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales


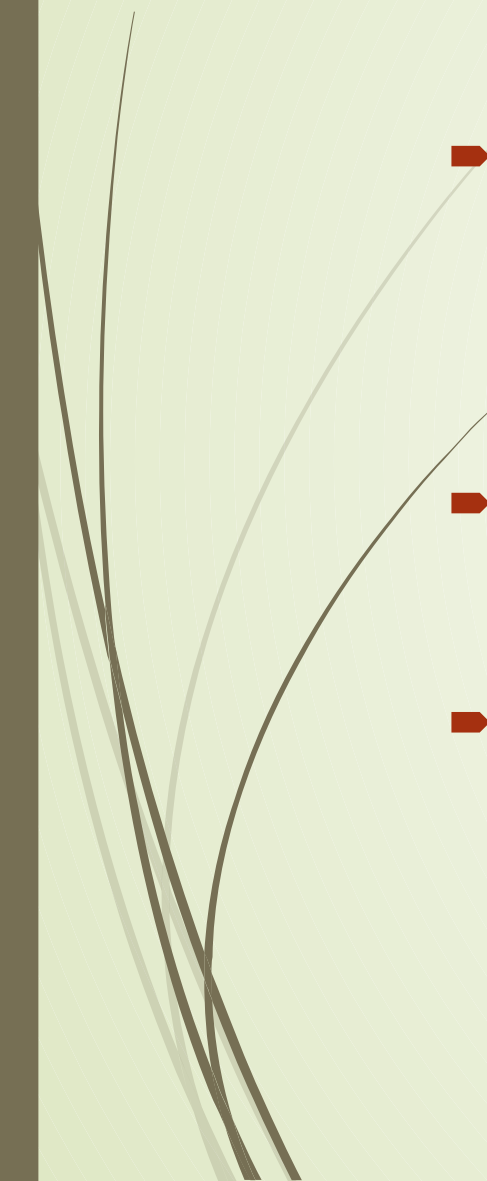




## **A) Resolver el conflicto con los recursos propios por un acuerdo entre las partes.**

### **Objetivo :**


intentar resolver el conflicto de forma ágil a través de un acuerdo voluntario entre las partes, siempre que este acuerdo ofrezca una garantía de cumplimiento viable. La persona afectada intentará solucionar el problema sirviéndose de sus propias habilidades mediante el diálogo con la/s persona/s presuntamente acosadora/s, exponiéndole/s de forma asertiva y abiertamente su malestar por el ambiente laboral que se ha creado en la Unidad y las actitudes hacia él/ella, y solicitando que éstas cesen de manera inmediata.

- 
- 
- Es conveniente especificar las conductas que están generando malestar de la forma más concreta y gráfica posible, de manera que cualquier persona pueda saber exactamente a qué nos estamos refiriendo.
  - Para ello te puedes ayudar de un diario de incidentes, documento que sirve de registro minucioso de todos los hechos relacionados con la situación de acoso, y que constituye la prueba base para la demostración de la existencia real de acoso.
  - Por otro lado, puede ser adecuado comentar la situación a la familia y amigos. Esto ayudará a descargar tensión y a ver la situación con mayor claridad.
  - Comentarla también con compañeros/as de confianza, ya que ellos/as podrán aportar un punto de vista imparcial. Se actuará tratando de entender qué está pasando, analizando las causas de forma objetiva, concreta y realista, desde una perspectiva abierta y constructiva.



# ¿ Que hay que tener en cuenta a la hora de abordar la situación ?

- a. Escucha activa: escuchar sin juzgar, con la mayor objetividad.
- b. Analizar nuestro comportamiento frente al/a los otro/s.
- c. Reflexionar sobre las ventajas de la resolución del conflicto. (Manifestar al otro/s los beneficios que se obtendrían, por ejemplo, en el ambiente laboral, en la organización del trabajo, en la relación con los compañeros/as, etc.).
- d. Exponer nuestro malestar de una forma asertiva, clara, contundente y directa, así como especificar de forma concreta cómo nos gustaría que se comportara. Por ejemplo, “cuando me dices que soy torpe, yo me siento humillado, y te agradecería que en lo sucesivo evites emplear ese tipo de términos cuando te dirijas a mi”.
- e. Encontrar una nueva forma de relación que permita un acuerdo en el que ambas partes ganen. Pero empezar siempre por proponer nosotros, por ejemplo, “yo me comprometo a... si tú te comprometes a... Con ello tanto tú como yo salimos beneficiados porque tú obtienes... y yo...”



## **B) Resolver el conflicto mediante un proceso de mediación:**

- La mediación puede ser una buena manera de abordar las situaciones de conflicto dependiendo del tipo de acciones que se hayan producido. En estos casos la mediación de una tercera persona independiente ajena a la unidad puede ayudar a resolver estos conflictos.
- 
- ¿Qué es la mediación? Es un proceso voluntario donde el mediador ayuda a dos (o más) personas en conflicto, a encontrar una solución al motivo del litigio o desavenencia a la cuestión en la que ambos estén de acuerdo.
- El mediador no toma partido




# ¿Cuándo recurrir a la mediación?

- La mediación está solamente indicada para abordar conflictos interpersonales, por ejemplo, podría ser idónea en aquellos casos en los que el conflicto se deba a posibles malentendidos o por falta de habilidades para la dirección de personas.
- 
- No se utilizará en ningún caso cuando existan indicios claros de que nos encontremos ante un posible caso de acoso laboral.



## ¿Qué hay que tener en cuenta en la mediación?

- La mediación es más probable que tenga éxito si ambas partes comprenden lo que implica la mediación, forman parte del proceso de forma voluntaria y ambas partes tienen como objetivo mejorar la relación tanto



## ¿Cuál es el primer paso que debe dar la persona que está viviendo el conflicto?


- 
- La persona que está viviendo el conflicto, se pondrá en contacto con quién pueda asesorarla y defenderla, ya que normalmente no tiene o posee escasos conocimientos del tema.
- Estas personas pueden ser el Delegado de Prevención, el Comité de Seguridad y Salud, e incluso el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Todo ello con el fin de asesorarse sobre la forma más adecuada de enfrentarse al problema y, en caso de que fuera oportuno, solicitar la mediación de los técnicos del Servicio con el fin de que participen de manera “informal” en la resolución del conflicto.



## Principios que deben estar presentes para llegar a un acuerdo de forma dialogada y consensuada

- 
- - VOLUNTARIEDAD
  - 
  - FLEXIBILIDAD
  - 
  - COMPROMISO





**C) Solicitar la evaluación de riesgos psicosociales en la Unidad( esta medida puede adoptarse de manera paralela a las actuaciones mencionadas en A y B**

➡ ¿Qué se obtiene a partir de la evaluación de factores psicosociales?

Con la evaluación de riesgos de carácter psicosocial conseguimos detectar aquellos factores de la organización del trabajo que pudieran influir negativamente en la salud física o psicológica del personal. Así, por ejemplo, un déficit en el clima laboral de una unidad puede ser el caldo de cultivo necesario para que se de un acoso laboral



## ¿Qué se debe hacer para solicitar una evaluación de factores psicosociales?

Ponerse en contacto con el personal técnico de prevención destinado en la empresa a la que pertenezca la unidad en la que preste sus servicios, con el representante sindical, delegado de prevención o con el Comité de Seguridad y Salud Laboral de la empresa y plantear que soliciten al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales la evaluación de factores psicosociales en su centro de trabajo, con el fin de detectar posibles déficits en la organización del trabajo.

Normalmente funciona cuando el acoso se produce entre compañeros.

**Sólo en el caso en el que no se llegue a ningún acuerdo satisfactorio y no cesen los comportamientos hostiles, la persona presuntamente acosada iniciará el procedimiento formal que se describe a continuación.**

## Segunda fase: Actuaciones ante un posible acoso laboral.- Procedimiento formal

- Comprobar si en el Convenio Colectivo existe protocolo contra el acoso, y si es afirmativo activarlo.
- Cuando la persona presuntamente acosada está convencida de que está sufriendo un acoso laboral, iniciará, a partir de la solicitud de intervención, el procedimiento formal que aparece en el protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral.
- La solicitud debe estar disponible y a ser posible modelizada.
- La persona puede presentarla por sí misma o a través del representante legal sindical elegido/a por la persona presuntamente acosada.
- También por otra persona/as que tengan/n conocimiento de la situación de acoso.
- En caso de que la solicitud no sea presentada por la presunta víctima, deberá ser ratificada por ésta.
- Si el acoso no proviene de la Dirección denunciarlo a la misma ( no es una medida muy efectiva ).
- Denunciarlo ante la ITSS, adjuntando las pruebas pertinentes. La ITSS investigará de forma anónima, pudiendo obligar al cese del acoso, tomar medidas para que cese el mismo o sancionar a la empresa por no cumplir con el deber de velar por la salud de los trabajadores.





## Recordar:

Documentar desde el principio todas las conductas constitutivas de posible acoso (provocaciones, comentarios, agresiones, etc..) de que se sea objeto, y qué sentimientos le provocó, haciendo una especie de "diario", refiriendo fecha, hora, lugar, descripción de los hechos, testigos presentes..... (Anexo I Diario de incidentes).

- ☐ Escribir todas las consecuencias psicofísicas que has sufrido o sufres como consecuencia del posible acoso, ya sean psíquicas (depresión, pánico, angustia...), físicas (cefaleas, alteración del apetito, alteración del sueño, problemas gástricos...) o de comportamiento.
- ☐ Es importante siempre que se pueda, intentar mantener la calma ante los ataques del presunto acosador ( es probable que si no consigue la gratificación que espera de sus acciones cese en el intento ).
- ☐ Es muy importante mantener una fuerte autoestima y confianza en uno mismo, de manera que la conducta del agresor/a no genere en la víctima sentimientos de culpabilidad. En la medida de lo posible, procurar comunicarse con la persona/s presuntamente acosadora/s utilizando lo medios informáticos a nuestro alcance, como el correo electrónico, así mismo, pedir que se nos formulen las demandas por escrito (ej. "verbalmente me ha sido comunicado que haga tal cosa, ruego confirmación por escrito...).





## 4. Criterios a los que debe ajustarse la actuación

- Notificación de posible acoso: El personal afectado por un supuesto caso de acoso laboral podrá ponerlo en conocimiento de la organización y a obtener respuesta siempre que exista constancia de su comunicado. Así mismo, cualquier persona de la empresa podrá poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
- Ejercicio de las acciones administrativas y judiciales: las personas implicadas podrán ejercitar las acciones administrativas o judiciales previstas en la normativa correspondiente, sin perjuicio de lo establecido en el protocolo.
- Recabación de información: tanto la persona acosada como acosadora podrán ser informadas del procedimiento. Si la solicitud de información es presencial podrá ser acompañada de un representante legal o sindical.
- Información a los Delegados de Prevención : los delegados de prevención, a través de los Comités y Comisiones de Seguridad y Salud Laboral, serán informados de la implantación de medidas que garanticen la seguridad y salud del personal afectado, preservando la intimidad de las personas y la confidencialidad de los hechos. Así mismo, se dará información de aquellas solicitudes de actuación que hayan sido desestimadas

## 5. Garantías que debe cumplir el procedimiento

- Respeto y protección de las personas: la organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud del personal afectado. Se protegerá la dignidad y la intimidad de las personas afectadas y en ningún caso podrán recibir trato discriminatorio o perjudicial. Hay que evitar las represalias contra quienes comuniquen situaciones de posible acoso, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre presunto acoso.
- Confidencialidad: aquellas personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación. La documentación utilizada en el desarrollo del protocolo se tramitará a través de los medios que garanticen la confidencialidad.

- 
- 
- Diligencia : la investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado dentro de los plazos establecidos respetando las garantías a cumplir.
  - Imparcialidad : el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todos los afectados. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.



- Cuando no más remedio se puede acudir a la vía judicial con varias opciones:

### Jurisdicción Social

Existen procedimientos laborales que se pueden poner en marcha:

- **Demanda por tutela de Derechos Fundamentales:** para la defensa de la dignidad del trabajador y contra el acoso recibido, de forma que el Juez constate este acoso y obligue al acosador a cesar. Es un procedimiento urgente y preferente.
- **Procedimiento para extinguir la relación laboral:** pedir que se rompa la relación laboral debido a este acoso por parte de la empresa y que se le reconozca la máxima indemnización como si fuese un despido improcedente y la posibilidad de pedir la prestación por desempleo.
- **Procedimiento reclamación daños y perjuicios:** junto a la tutela de los derechos fundamentales o a la extinción se puede pedir que la empresa pague los daños y perjuicios soportados y derivados del acoso. Será necesario cuantificar estos daños y demostrarlos.
- **Reclamar todos los derechos.** En el caso de querer una salida lo más rápido posible de la empresa debido al acoso recibido, es posible empezar a demandar todos los derechos que se tienen: diferencias salariales, la condición de indefinido, la antigüedad real, el horario, la categoría, las horas extra no pagadas ... para forzar que al final la empresa acabe despidiendo al trabajador. Al ser despedido, el acoso habrá cesado y en ese momento el trabajador podrá impugnar el despido, indicando que el motivo real del despido es el acoso recibido y las denuncias presentadas. Obviamente el acoso ha tenido que ser real y tener el trabajador pruebas suficientes para acreditarlo.

En algunos de estos procedimientos se puede pedir al Juzgado que autorice al trabajador a no ir a trabajar hasta que se resuelva el juicio, y que la empresa tenga que seguir pagando el salario. Y en la mayoría de los casos será necesario demandar tanto a la empresa como al acosador.





## **Procedimiento Penal**

Se pueden iniciar procedimientos penales:

- Contra el acosador: el acoso laboral puede llegar a ser un delito por las coacciones, agresiones y amenazas recibidas
- Contra la empresa: por no haber tomado las medidas necesarias contra el acoso o para minimizar los daños del acoso

## **Procedimiento Civil**

- Se pueden solicitar responsabilidades extracontractuales del agresor, en el caso de no ser el empresario

## **Procedimiento Contencioso-Administrativo**

- Cuando se es funcionario público no se debe acudir a la vía laboral si no a la vía contenciosa. En la Administración Pública existe un protocolo contra el acoso, para solicitar a los superiores jerárquicos que se finalice con el acoso. En el caso de no actuarse, existe la posibilidad de demandar ante los Juzgados Contencioso-Administrativo, así como pedir una indemnización por daños y perjuicios.

# Afrontamiento psicológico del Acoso

Además de las actuaciones anteriores que se pueda hacer contra este acoso, **es fundamental recibir ayuda psicológica para evitar las enfermedades y los estados que se pueden derivar de este tipo de situaciones y buscar el apoyo familiar familiar.** Además, en todas las provincias existen plataformas de afectados en las que se pone en común información y recursos.

En caso de que la situación sea insostenible, el trabajador acosado debe acudir al médico de cabecera, informándole de estos hechos y si la situación lo requiere, solicitando **la baja médica.** Tanto el médico de cabecera como el especialista pueden elaborar un informe en el cual se detalle el estado del trabajador y si padece enfermedad. Estos informes médicos y psicológicos formarán parte del conjunto de pruebas en favor del trabajador.

Los expertos en este tema recomiendan ponerse en manos de profesionales cuanto antes. No obstante, también ofrecen algunos consejos para entrenar la mente, que pueden ayudar a sobrellevar el proceso y empezar a recuperarse, ya que hasta que pida una baja o denuncie tendrá que seguir yendo a trabajar y enfrentándose a sus agresores.



## Armas frente al Acoso:

- ☐
- ☐ Autoestima
- ☐
- ☐ Afrontamiento asertivo
- ☐
- ☐ Habilidades sociales
- ☐
- ☐ Técnicas para combatir la ansiedad
- ☐
- ☐ Reconstruir los hechos
- ☐
- ☐ Enfrentarse y defenderse
- ☐
- ☐ Buscar apoyo ( profesionales especializados, familiar, amigos , compañeros y plataformas de afectados de su mismo problema )

# Los diez mandamientos del Acoso

1. El mobbing es un problema real: busca información y fórmate para combatirlo. Busca desde el primer momento asesoramiento psicológico profesional y especializado.
2. Desde el primer momento comienza a registrar pruebas y las agresiones que estás sufriendo. Conserva a salvo tus documentos y busca asesoramiento legal para defender tus derechos como trabajador.
3. Si te agreden de forma secreta e íntima, sácalo a la luz : compártelo con compañeros, jefes, directivos, asesores, pareja, amigos y familiares. El hostigador suele ser cobarde.
4. No caigas en el aislamiento social. Hay que salir hacia fuera y afrontar el acoso con ayuda externa.
5. No reacciones frontalmente a los ataques. Evita explosiones de ira o resentimiento. Esas son las armas del acosador, no las tuyas.
6. Haz frente a las calumnias y críticas destructivas de forma asertiva, sin pasividad, pero tampoco con agresividad.
7. Evita la auto-inculpación. Tú no eres responsable de lo que te está ocurriendo. Una buena autoestima es la mejor vacuna contra el mobbing.
8. Al hostigador no hay quien le cambie. No suele ser útil intentar convencerle o razonar.
9. Esfuérzate por mejorar tu capacitación profesional y con ello tu empleabilidad. Te hará más fuerte y aumentará tus opciones de encontrar otro empleo si lo deseas.
10. Si la situación es grave, antes de ser destruido psicológicamente pide una baja laboral o renuncia voluntariamente.



## Recursos legales de los empleados públicos afectados de acoso laboral

¿Qué establece la Constitución Española ?

Nota Técnica de Prevención (NTP) 854 y NTP 476

¿Qué dice la Directiva-Marco 89/391 de la CEE?

Protocolo de acoso laboral en la Administración General del Estado

Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo

Ley 62/2003, . de medidas fiscales, administrativas y del orden social

¿Qué dispone la Ley Prevención Riesgos Laborales?

Ley Orgánica , para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres

Ley del Estatuto Básico del Empleado Público

Adaptación de la legislación de PRL a la Administración General del Estado

El código penal y los delitos contra la integridad moral

### Tipos de empleado Público

Personal funcionario de carrera, Personal funcionario interino, Personal laboral, Personal eventual, Personal directivo profesional.

## Consecuencias para el trabajador:

El acoso laboral puede tener **efectos muy negativos sobre la salud física y mental** de la víctima. Entre las consecuencias negativas para el acosado encontramos las siguientes:

- Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT). Mayor riesgo de padecer **Síndrome de Burnout**.
- 
- Depresión **e incluso suicidio** en los casos más graves. Menor realización personal.
- 
- Adicciones. Mayor riesgo de sufrir un accidente o cometer errores críticos en el trabajo.
- Posibilidad de conductas violentas. Mayor propensión a sufrir enfermedades psicosomáticas.
- 
- Aislamiento social. Por otra parte, debido al **estrés laboral** que provoca el mobbing en el trabajador, **se pueden producir otras consecuencias negativas asociadas a dicho estrés**.



# **ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO**

## **DIARIO DE INCIDENTES**



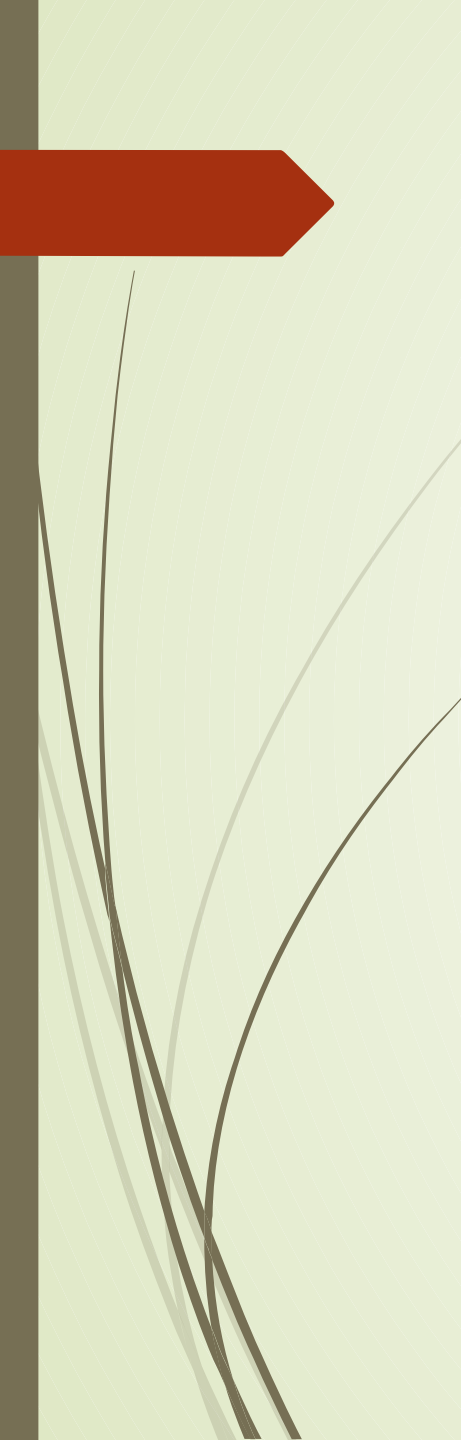
## ¿Qué es el diario de incidentes?

El diario de incidentes es una herramienta que te permitirá recoger de un modo estructurado las situaciones que estás viviendo en tu entorno de trabajo y que te ayudará a clarificar si se trata de comportamientos de acoso, siguiendo la metodología que a continuación te exponemos.

## ¿En qué puede ayudarnos este diario?


Está demostrado que cuando somos víctimas o incluso testigos, de situaciones violentas, con el paso del tiempo tendemos a alterar o modificar los elementos que componen su recuerdo: *la memoria de los hechos*. Incluso llegan a olvidarse, parcial o totalmente. Por ello, es muy importante hacer constar, lo antes posible, cualquier tipo de comportamiento que nos haya afectado, nos haya resultado ofensivo, etc.: *los hechos estarán más frescos en la memoria*. Es así mismo fundamental anotar todas las circunstancias que lo rodearon, antes de que haya transcurrido más de un día desde que se produjeron o iniciaron.





También conviene diferenciar las conductas de acoso de aquellos conflictos, discrepancias, discusiones, diferencias de opinión, etc., que puedan surgir tanto de cuestiones relativas a las tareas (procedimientos de trabajo, etc.) como a las Guía de actuación ante una situación de acoso laboral, SPRL. 20 respectivas aficiones, gustos y preferencias (políticas, deportivas, etc.) y lleven a comportamientos que podrían etiquetarse como “molestos”, pero que no pueden ser considerados acoso psicológico en el trabajo.

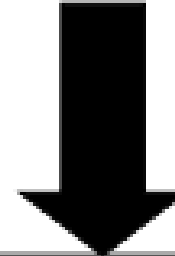
Finalmente, se ha observado en los últimos años, a raíz de la creciente divulgación de este fenómeno, ciertas personas que pretenden utilizar supuestas situaciones de acoso o magnificar comportamientos discrepantes en su interacción social en la empresa, de forma interesada.




**1.- ANOTA** en el *Diario de incidentes* las conductas de violencia psicológica ocurridas.





**2.- COMPRUEBA** cuando estas conductas pueden ser identificativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.



**3.- ACUDE** con el Diario de incidentes al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales o al personal Delegado de Prevención de la Consejería u Organismo Autónomo al que perteneces.



¿Cómo usar el diario de incidentes? Si por parte del personal de la unidad en la que prestas tus servicios crees que se han generado acciones o comportamientos de violencia psicológica hacia ti (ver tipos descritos en la Tabla 1), y cada vez que creas que se ha generado una nueva acción o repetido una anterior, rellena todas las casillas de una de las filas de la tabla que hallarás en la página siguiente, teniendo en cuenta lo que se indica a continuación:



**Fecha**

*Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.*

**Hora**

*Hora en la que se produce la acción o comportamiento.*

**Tipo/s de conducta/s**

*En la definición se habla de “exposición a conductas de violencia psicológica”. ¿Qué es una conducta psicológicamente violenta?: En la Tabla 1 se especifican una serie de ejemplos. Indica en la columna del diario de incidentes el/los número/s correspondiente/s (puedes anotar más de un número).*

**Lugar**


*Anota dónde se han dado estas conductas (ver Tabla 2).*

**Quién/es hacen conducta**

*Anota quién/es llevan a cabo la acción. Se aconseja seguir las siguientes instrucciones:*

- Para rellenar esta columna, debes elaborar una lista codificada de personas.
- A cada persona que haya generado un comportamiento de acoso le asignarás un número.
- Guarda la lista aparte, en lugar seguro (en casa, por ejemplo).
- Cada vez que una de las personas de la lista actúe de forma ofensiva hacia ti, anota su número en esta casilla.
- Si se trata de varias personas actuando conjunta o consecutivamente, se anotarán sus respectivos números.





### **Personas presentes**

*Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan “ponerse de nuestro lado”. Procede como en la ocasión anterior, usando el listado codificado, y asigna un número a las personas que, aunque no hayan participado de forma activa en el suceso, estaban presentes.*

### **Otras personas afectadas**

*Otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción y que también se vieron afectadas por ella. Procede como en la ocasión anterior, mediante un listado codificado.*

### **Qué hago**

*Comportamiento que has adoptado durante y después de la acción. Anota el comportamiento según el listado de la Tabla 3.*

### **Cómo me afecta**

*Valora, de 0 a 10, hasta qué punto te ha afectado la situación. Ayúdate considerando las opciones presentadas en la Tabla 4.*

| Fecha    | Hora  | Tipo/s<br>conduc<br>ta | Lugar   | Quién/es<br>Hacen<br>conducta | Personas<br>presentes | Otras<br>Personas<br>afectadas | Qué<br>hago | Cómo<br>me<br>afecta |
|----------|-------|------------------------|---------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------|----------------------|
| dd/mm/aa | hh:mm | Tabla 1                | Tabla 2 | Código<br>personal            | Código<br>personal    | Código<br>personal             | Tabla 3     | Tabla 4              |
|          |       |                        |         |                               |                       |                                |             |                      |
|          |       |                        |         |                               |                       |                                |             |                      |
|          |       |                        |         |                               |                       |                                |             |                      |
|          |       |                        |         |                               |                       |                                |             |                      |
|          |       |                        |         |                               |                       |                                |             |                      |
|          |       |                        |         |                               |                       |                                |             |                      |

| TABLA 1: TIPO DE CONDUCTA   |  | Código |
|---|--|--------|
| Me hablan a gritos.   |  | 1      |
| Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente  |  | 2      |
| Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con abrirme un expediente, traslado... |  | 3      |
| Critican constante o excesivamente mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva   |  | 4      |
| Supervisión excesiva: a mi trabajo, horarios, etc.  |  | 5      |
| Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.).   |  | 6      |
| Me culpan de situaciones de las que no soy responsable.   |  | 7      |
| Se burlan, mofan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajenas a mi trabajo.   |  | 8      |
| Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc.   |  | 9      |
| No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc.  |  | 10     |
| Otras (especificar)   |  | 11     |



**TABLA 2: LUGAR**

| TABLA 2: LUGAR  | Código |
|---|--------|
| En mi puesto de trabajo (aislado).  | 1      |
| En el puesto de trabajo de otra persona.                                  | 2      |
| En el puesto de trabajo-despacho-sala compartido con otros compañeros/as. | 3      |
| En la sala de reuniones.  | 4      |
| En la sala de descanso o en lugares de paso.                              | 5      |
| Fuera del ámbito laboral (bar, calle, restaurante, etc.).                 | 6      |

| <b>TABLA 4: CÓMO ME AFECTA</b>   | <b>Código</b> |
|--|---------------|
| Me molesta, pero no siento cambios en mi estado de ánimo.  | 1-2           |
| Me molesta y noto que me he alterado ligeramente.  | 3-4           |
| Me he alterado, pero en menos de dos horas vuelvo a mi estado de ánimo habitual.   | 5-6           |
| Me he alterado y tardo más de un día en no recordar constantemente el hecho.   | 7-8           |
| Me he alterado mucho. Recuerdo constantemente el hecho, y ha afectado mi estado de ánimo fuera de la empresa. A veces rememoro el momento, incluso en sueños | 9-10          |

**¿Cómo sé que puedo estar siendo víctima de acoso psicológico en el trabajo?**

*El diario de incidentes es un instrumento que únicamente muestra indicios de poder ser víctima de acoso psicológico en el trabajo. Para analizar la situación desde un punto de vista preventivo y determinar las medidas a adoptar, es necesario seguir lo dispuesto en esta guía*

**¿Cuándo deberé comunicarlo?**

*Se recomienda comunicarlo en los siguientes casos:*

- 1. Llegar a las 6 entradas o filas en la tabla.*
- 2. Presencia en la columna "Tipo/s de conducta" de las conductas 2, 3, 4, 6, 7, 8 o 10.*
- 3. Haber consignado como mínimo una afectación superior a 7.*





# **MODELO DE SOLICITUD DE ACTUACIÓN POR PRESUNTO ACOSO**

## MODELO DE SOLICITUD DE ACTUACIÓN POR PRESUNTO ACOSO

### SOLICITANTE:

☐ Persona afectada    ☐ Jefatura de Servicio Régimen Interior  
☐ Responsable de la Unidad Administrativa    ☐ Representante    ☐ Otros.

### DATOS DEL PERSONAL AFECTADO.-

#### Datos personales:

Nombre y apellidos:  : NIF:  V  Sexo: M

Teléfono de contacto

#### Datos profesionales:

Dirección General/Organismo Autónomo  Servicio/Departamento...

#### Vinculación laboral del personal:

☐ Funcionario    ☐ Interino    ☐ Laboral fijo    ☐ Laboral temporal  
☐ Grupo    ☐ Nivel    Antigüedad en el puesto de trabajo actual \_\_\_\_\_  
Antigüedad en la Administración \_\_\_\_\_

### DATOS PERSONALES DE QUIEN PRESENTA LA DENUNCIA EN CASO DE QUE NO COINCIDA CON EL PERSONAL AFECTADO.

Nombre y apellidos:  NIF:  V  Sexo: M

Teléfono de contacto

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

## DOCUMENTACIÓN ANEXA

---

☐ Si, (especificar).

☐ No

|  |
|--|
|  |
|--|

## SOLICITUD

---

☐ Solicito el inicio de las actuaciones según protocolo de actuación frente al acoso aprobado con fecha de cuyo contenido tengo conocimiento.

**En el caso de que no sea el personal presunto acosado el que presenta la solicitud:**

☐ El que suscribe, declara que el personal presunto acosado conoce y consiente la presentación de esta solicitud.

| Localidad y fecha: | FIRMA DEL PERSONAL QUE PRESENTA LA SOLICITUD: |
|--------------------|---|
|                    |   |