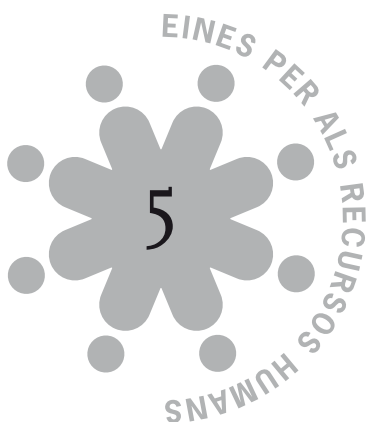


GUIA PER AL TRACTAMENT I LA PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC



Barcelona, 2010



Generalitat de Catalunya
Departament de Governació
i Administracions Públiques
**Secretaria de Funció Pública
i Modernització de l'Administració**

Guia per al tractament i la prevenció de l'assetjament psicològic. –

(Eines per als recursos humans ; 5)

Bibliografia

ISBN 9788439382959

I. Catalunya. Secretaria de Funció Pública i Modernització de l'Administració II. Escola d'Administració Pública de Catalunya III. Títol IV. Col·lecció: Eines per als recursos humans ; 5

1. Assetjament psicològic en el lloc de treball

159.9:331



Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 Espanya
Sou lliure de:



copiar, distribuir i comunicar públicament l'obra

Amb les condicions següents:



Reconeixement. Heu de reconèixer els crèdits de l'obra de la manera especificada per l'autor o el llicenciació (però no d'una manera que suggereixi que us donen suport o rebeu suport per l'ús que feu de l'obra).



No comercial. No podeu utilitzar aquesta obra per a finalitats comercials.



Sense obres derivades. No podeu alterar, transformar o generar una obra derivada d'aquesta obra.

Entenen que:

Renúncia – Es pot renunciar a alguna d'aquestes condicions si obteniu el permís del titular dels drets d'autor

Altres drets – Els drets següents no queden afectats de cap manera per la llicència:

- Els vostres drets de repartiment just o ús just;
- Els drets morals de l'autor;
- Drets que altres persones poden ostentar sobre l'obra o sobre l'ús que se'n fa, com per exemple drets de publicitat o privacitat.

Notice – Quan reutilitzeu o distribuïu l'obra, heu de deixar ben clar els termes de la llicència d'obra

Advertiment: Això és un resum del text legal (la llicència completa) disponible a:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

Edició electrònica a: <http://www.eapc.cat/publicacions/einesRH.html>

© 2010, Departament de Governació i Administracions Públiques,
Secretaria de Funció Pública i Modernització de l'Administració
D'aquesta edició:

© 2010, Escola d'Administració Pública de Catalunya

Primera edició: març de 2010

ISBN: 978-84-393-8295-9

Dipòsit legal:

Composició: Dotstation

Impressió: Gràfiques Pacífic, SA

Índex

Agraïments	5
1. Introducció	7
2. Marc teòric i estudis estadístics	9
3. Definició d' <i>assetjament psicològic</i>	12
4. Elements que conformen l'assetjament psicològic	13
4.1. Causes i factors que faciliten l'aparició de casos d'assetjament psicològic	13
4.2. Subjectes de risc	13
4.3. Grups i organismes de risc	14
4.4. Desenvolupament del conflicte	14
4.5. Conductes de la persona o persones agressores	15
4.5.1. De tipus organitzacional	15
4.5.2. Adreçades a les relacions socials de les persones	16
4.5.3. Adreçades a la vida personal i privada de les persones	16
4.5.4. Adreçades a les actituds de les persones	17
4.5.5. De violència	17
4.5.6. Conductes que no constitueixen assetjament	18
4.6. Quadre clínic de la persona afectada	19
4.6.1. Forma depressiva	19
4.6.2. Forma d'estrès-ansietat	19
4.7. Simptomatologia associada	20
4.8. Diagnòstic diferencial	20
4.9. Conseqüències	21
4.9.1. Per a la persona afectada	21
4.9.2. Per a l'empresa	22
5. Recomanacions per a les persones assetjades	23

6. Recomanacions per al personal amb càrrec de comandament ..	24
7. El tractament de les persones afectades	25
8. Drets del personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en situació d'assetjament	26
9. Recursos i serveis d'atenció	27
10. Bibliografia	28
11. Bibliografia web	30

Agraïments

Aquesta guia ha estat elaborada per personal tècnic de prevenció de riscos laborals i psicòlegs amb experiència en el camp de l'assetjament psicològic:

- Carmen Ladona Calvo. Cap de Secció d'Estudis i Formació del Centre de Seguretat i Salut Laboral de Barcelona. Departament de Treball.
- Cristina Pérez Carbí. Responsable del Servei de Prevenció del Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- Francesc Fransí i Fontanet. Cap de l'Àrea de Prevenció i Salut Laboral de la Direcció General de Funció Pública. Departament de Governació i Administracions Públiques.
- Gemma Rodríguez Fuertes. Tècnica de prevenció de riscos laborals de l'Institut Català de la Salut.
- Manel González Peña. Tècnic de prevenció de riscos laborals del Departament de Salut.
- Ramon Buscallà Corominas. Tècnic de prevenció de riscos laborals del Departament de Medi Ambient i Habitatge.
- Teresa Ríos Sánchez. Tècnica de prevenció de riscos laborals del Departament d'Educació.
- Victòria Net i Marcé. Tècnica de prevenció de riscos laborals de la Direcció General de Funció Pública. Departament de Governació i Administracions Públiques.
- Marta Sabaté i Solanes. Subdirectora general de Polítiques Socials, Prevenció i Salut Laboral. Direcció General de Funció Pública. Departament de Governació i Administracions Públiques.

Introducció



Entre els drets que les persones tenen com a integrants de la societat són inqüestionables el dret que sigui respectada la seva dignitat personal, el dret al treball i a la seva promoció i el dret que sigui respectada la seva intimitat. Els comportaments d'assetjament psicològic, d'humiliació o qualsevol altra conducta que vulneri aquests drets són contraris als mínims ètics socialment i legalment establerts.

La Generalitat de Catalunya ja l'any 2002 va crear un grup de treball, integrat per personal tècnic de prevenció de diversos departaments i d'associacions sindicals, que va recollir i elaborar diversa documentació sobre assetjament psicològic i va finalitzar amb la redacció del *Protocol per a la detecció i actuació en els casos de mobbing o assetjament psicològic laboral*, que indicava als departaments com actuar en aquestes situacions. Aquest protocol es va aprovar a la reunió de la Comissió Paritària de Riscos Laborals que va tenir lloc el 22 de juliol de 2003.

La revisió d'aquest protocol durant l'any 2009 ha comportat l'aprovació d'un nou text que ha simplificat en un únic procediment el tractament de totes les situacions d'assetjament en l'àmbit laboral de l'Administració de la Generalitat, a més d'incorporar l'assetjament per raó de sexe i per raó d'orientació sexual i les novetats legislatives sobre aquesta matèria que estableixen la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP) i la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

El Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions a la feina es va aprovar el juny del 2009 en el marc la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals i de l'OPPI, òrgans de participació coordinats per la Direcció General de Funció Pública.

L'objectiu d'aquesta guia és esdevenir un instrument útil de suport al *Protocol* en l'abordatge dels casos d'assetjament psicològic. S'adreça a tot el personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya com a eina de divulgació, però també ofereix recomanacions específiques per al personal que ha d'intervenir en el procediment d'activació del *Protocol* i per a les persones que ocupen càrrecs de comandament, com a responsables de vetllar per la salut laboral dels seus equips de treball.

L'edició d'aquesta guia és una mostra més del compromís de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en l'eradicació d'aquestes conductes en el seu àmbit d'actuació intern i, en especial, en la prevenció dels riscos laborals a la seva organització per garantir, així, els drets de les persones que hi treballen.



Podeu consultar el *Protocol* i els seus annexos a l'adreça web següent:

http://www.gencat.cat/governacio-ap/funciopublica/prevenccio/assetjament_psicologic

Marc teòric i estudis estadístics

2

És convenient integrar el concepte d'*assetjament psicològic* en un marc conceptual més ampli com és el de la violència en el treball, segons allò que es va acordar a la reunió d'experts per elaborar recomanacions pràctiques sobre la violència i l'estrès en el treball promoguda per l'OIT l'octubre de 2003 com: «tota acció, incident o comportament que s'allunyi del que és raonable, mitjançant el qual la persona és agredida, amenaçada, humiliada o lesionada per una altra en l'exercici de la seva activitat professional o com a conseqüència directa d'aquesta».

Per tant, ser objecte de qualsevol tipus de conducta violenta en l'entorn laboral, ja es tracti de conductes puntuals o de conductes reiterades en el temps, constitueix un risc per a la salut.

També cal remarcar que és imprescindible que les persones treballadores assumeixin responsabilitats en la defensa dels seus drets i dels drets dels seus companys, ja que les situacions d'assetjament psicològic poden esdevenir en qualsevol lloc de treball i en el moment més impensat, al marge de tots els controls preventius que l'organització pugui dur a terme.

Quan l'assetjament és deliberat i té l'objectiu de perjudicar, constitueix un delicte que només es pot prevenir mitjançant la creació i l'aplicació de lleis específiques i l'establiment de sancions per la seva vulneració. No obstant això, és condemnat a la legislació vigent de manera indirecta per atemptar contra la dignitat de la persona i produir lesions psíquiques i físiques per estrès (Constitució, Estatut dels treballadors, Estatut autonòmic, Llei de riscos laborals, Codi Penal).

En molts casos, l'assetjament psicològic constitueix una conducta inconscient i automàtica, estimulada sovint per una cultura que no tan sols la permet sinó que la fomenta i, fins i tot, la premia. L'única prevenció possible és un canvi cultural a l'organització i l'adopció de

mesures que impedeixin la implantació de situacions afavoridores de l'aparició de conductes d'assetjament.

A tall d'exemple, es mostren algunes dades d'estudis d'incidència sobre aquesta temàtica:

- *Contenido y desarrollo del acoso grupal* (Leymann 1992a, 1992c, 1992d). Estudi suec sobre 3.400 persones representatives de tota la població laboral sueca que encara no ha estat traduït a l'anglès. La traducció a l'espanyol és de Francisco Fuertes Martínez: <http://acosolaboral.net/conceptos-mobbing-leymann/datos-epidemiologicos-leymann-acoso-grupal-mobbing.html>.

Segons aquest estudi:

- La freqüència d'assetjament era del 3,5% de la població laboral, amb una tendència a augmentar la incidència.
 - La proporció d'homes era del 45% i la de dones del 55%. No s'hi va trobar relació amb el gènere.
 - Quant a l'edat, les diferències no eren significatives.
 - Pel que fa al nombre de persones agressores, aproximadament en la meitat dels casos era únic; en la resta de casos, n'hi havia entre 2 i 4. El nombre de persones que veien que succeïa i no feien res semblava molt elevat.
 - La mostra no era suficient per estudiar ocupacions, si bé hi havia una tendència que assenyalava personal d'organitzacions molt jerarquitzades (Administració, universitats, etc.).
 - Finalment, entre el 10% i el 20% del casos havien contret malalties greus o s'havien suïcidat.
- El baròmetre Cisneros de la Universitat d'Alcalá de Henares (del professor Iñaki Piñuel i l'alumnat de l'Escola d'Empresarials). Aplica les mateixes pautes que el LIPT de Leymann a la població treballadora de la Comunitat de Madrid.

- Les enquestes I (2000-2001) i II (2001-2002), realitzades amb una mostra de població treballadora de tots els sectors, indicaven que el 15% de la població activa patia o havia patit en alguna ocasió assetjament psicològic. Pel que fa a les persones assetjadores, les enquestes informen que el 46% dels casos és el o la cap envers una persona subordinada; el 44% dels casos és entre companys o companyes; i, en la resta de casos, es tracta de persones subordinades envers el o la cap.
 - L'enquesta III (2002-2003), que va ser el primer estudi sectorial aplicat a la població treballadora del sector sanitari, va trobar que la incidència mitjana d'assetjament era del 33% en el col·lectiu d'infermeres espanyoles.
 - L'enquesta IV (2002-2004), realitzada en l'àmbit universitari, encara no ha publicat els resultats.
 - L'enquesta V (2004), realitzada entre la població treballadora de l'Agència Tributària de l'Administració pública, mostra que el 22,03% de les persones estan afectades per l'assetjament psicològic.
- Les enquestes europees sobre condicions de treball de l'Organització Internacional del Treball (OIT) indiquen que a Europa poden estar afectades per assetjament psicològic laboral prop de 12 milions de persones (el 8,1% de la població activa).
 - L'Enquesta de salut de Catalunya del 2006 assenyala que el 5,7% dels homes ocupats i el 13,0% de les dones ocupades tenen risc de patir algun trastorn de salut mental i que en bona part seran causats o agreujats per les condicions laborals.
 - El recull fet per la Direcció General de Funció Pública dels casos denunciats als departaments de la Generalitat des de l'any 2004 proporciona les xifres següents: 107 peticions d'intervenció amb 5 casos positius i, la resta, conflictes psicosocials de diversa índole que van requerir l'adopció de mesures preventives adequades a cada cas.

3

Definició d'assetjament psicològic

- *Protocol de la Generalitat de Catalunya* (2009): exposició a conductes de violència psicològica intensa, adreçades, de manera reiterada i prolongada en el temps, a una o més persones, per part d'altres persones que actuen des d'una posició de poder no necessàriament jeràrquica amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn intimidador que pertorbi la vida laboral de la víctima. En el marc laboral, aquestes conductes no responen a les necessitats de l'organització del treball i impliquen tant un atemptat a la dignitat de la persona com un risc per a la seva salut.

Per tal que un comportament sigui considerat assetjament, cal que totes les condicions descrites a la definició anterior hi siguin presents, si bé, a l'efecte de l'aplicació del *Protocol* de la Generalitat, la intencionalitat i/o la finalitat destructives no són imprescindibles i es consideren simplement agreujants.

Cal remarcar que el concepte d'*assetjament psicològic* ha anat evolucionant amb el temps i, per tant, la definició proposada incorpora aquesta perspectiva. Així:

- La necessitat —summament difícil— d'evidenciar intencionalitat i/o finalitat de destruir la personalitat que es demanava en les primeres definicions ha passat a ser considerada, quan es pot demostrar, una circumstància merament agreujant.
- També ha canviat la visió de la persistència en el temps i la repetició de conductes assetjadores i s'admet que hi poden haver actes únics constituents d'assetjament psicològic com, per exemple, aïllar una persona.
- Finalment, en la definició actual, s'assenyala que en l'assetjament psicològic hi ha una posició de poder que pot no ser jeràrquica, sinó de coneixements o d'accés a persones influents dins l'organització.

Elements que conformen l'assetjament psicològic

4

4.1. Causes i factors que faciliten l'aparició de casos d'assetjament psicològic

Encara que no sempre es poden evidenciar les causes o els factors que provoquen l'aparició d'aquest tipus de comportaments, en faciliten la manifestació:

- Factors psicosocials, com ara una gestió inadequada dels conflictes interpersonals per part dels càrrecs de comandament.
- Factors d'ordre organitzatiu com la indefinició de responsabilitats o mala distribució del treball, els quals generen un mal clima laboral.
- Les organitzacions que valoren més l'exercici del poder i el control que la productivitat i l'eficàcia.
- La personalitat especial de la persona assetjadora, en qui destaquen la mediocritat, la necessitat de control i l'enveja.
- Les característiques de la persona assetjada, que, en diferir de les característiques pròpies de la resta del grup, qüestionen de manera implícita els símbols i valors que hi donen homogeneïtat.
- L'exigència de qualitat més elevada en els sistemes de producció. La gestió, el control i l'optimització, en alguns casos, poden pervertir-se i convertir-se en conductes d'assetjament.
- Les vinculacions laborals de caràcter temporal.
- Senzillament, una persona cau malament a algun company o al seu cap.

4.2. Subjectes de risc

Tot i que qualsevol persona en un moment donat pot ser objecte d'assetjament, els estudis fets fins ara d'aquest fenomen indiquen que tenen més risc de patir-ne:

- Les persones susceptibles de ser envejades: són persones brillants i atractives, perfeccionistes i abocades a la seva feina i, per tant, considerades perilloses per la resta del grup, tant companys com caps, que no hi poden competir.
- Les persones vulnerables: són persones amb alguna peculiaritat o defecte físic amb l'aparença de ser inofensius i indefensos, o bé, senzillament, persones amb trets depressius.
- Les persones amenaçadores: són persones actives i treballadores que posen en evidència les mancances dels sistemes establerts i volen imposar reformes i implantar noves maneres de fer.

4.3. Grups i organismes de risc

- Els treballadors i treballadores eventuais i temporals.
- Els treballadors i treballadores d'institucions amb poca tolerància a la diversitat, forts vincles entre els seus membres i identitats compartides.
- Les dones joves (menors de 30 anys) en determinats àmbits.
- Els treballadors i treballadores d'institucions altament regulades i homogènies:
 - Policia
 - Penitenciaris
 - Administració pública
 - Sector sanitari
 - Sector docent.

4.4. Desenvolupament del conflicte

Si bé en estudis i investigacions sobre aquest fenomen es descriuen més fases en l'evolució de l'assetjament psicològic, en l'estudi dels casos s'observen bàsicament les fases següents:

- *Fase de conflicte*: atacs suaus que es van intensificant progressivament.

- *Fase d'assetjament psicològic*: conductes violentes i agressions franques. És una fase llarga perquè la persona afectada normalment no s'adona de què està passant i els companys no implicats, els sindicats i, fins i tot, la direcció de l'empresa se'n solen inhibir i s'abstenen d'intervenir al conflicte, bé per por de represàlies, bé per complicitat implícita.
- *Fase d'intervenció de l'empresa*: sovint arriba quan la situació ja té greus repercussions per a la persona afectada, que ha d'afrontar baixes successives o canvis de lloc de treball.
- *Fase de marginació o exclusió*: en casos extrems, després d'alternar la feina amb llargues temporades de baixa, la persona pot arribar a abandonar la vida laboral, afectada per patologies diverses conseqüents a l'assetjament.

4.5. Conductes de la persona o persones agressores

4.5.1. De tipus organitzacional

- Anul·lar o restringir, per part del o de la superior, les possibilitats de parlar a la persona i negar-se a escoltar-la.
- Prohibir als companys que parlin amb una persona determinada.
- Interrompre contínuament, per tal que la persona no es pugui expressar.
- Obligar alguna persona a executar tasques en contra de la seva voluntat.
- Jutjar la feina d'una persona d'una manera ofensiva.
- Avaluar sistemàticament la feina i l'actitud d'una persona de manera negativa i esbiaixada.
- Qüestionar de manera discriminatòria i irrespectuosa les decisions d'una persona.
- Modificar les responsabilitats o funcions sense comunicar-ho.
- Assignar una quantitat de tasques molt per sobre de les que s'assignen a les altres persones, amb terminis d'execució poc raonables o sense temps per fer-les.

- Privar de la informació necessària per fer la feina.
- Denegar de manera discriminatòria i injusta les sol·licituds de formació relacionada amb les funcions professionals que la persona té assignades.
- Infravalorar l'esforç i el mèrit professional, restant-li valor o atribuint-lo a altres factors.
- No assignar tasques a una persona.
- Assignar tasques sense sentit, absurdes o inútils.
- Assignar a les persones tasques molt per sota de les seves capacitats, no inherents al seu lloc de treball.
- Assignar tasques degradants.
- Assignar, a propòsit, tasques que posen en perill la integritat física o la salut de la persona.
- Impedir que s'adoptin les mesures de seguretat necessàries que cal aplicar per fer la feina amb la seguretat adequada.
- Canviar la ubicació d'una persona separant-la dels seus companys.
- Ocasionar despeses amb la finalitat de perjudicar la persona econòmicament.

4.5.2. Adreçades a les relacions socials de les persones

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona.
- Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos.
- Refusar la comunicació amb una persona negant-li la salutació o no dirigint-li la paraula.
- Adreçar-se a una persona de manera indirecta o a través de terceres persones.
- Humiliar, menystenir o infravalorar una persona en públic.
- Tractar una persona com si fos invisible o no existís.

4.5.3. Adreçades a la vida personal i privada de les persones

- Crítiques insistents o permanents a la vida privada d'una persona.

- Trucades telefòniques, escrits o correus electrònics amenaçadors, irònics o sarcàstics.
- Fer semblar estúpida una persona.
- Fer entendre que una persona té problemes mentals o psicològics.
- Mofar-se de les discapacitats o limitacions d'una persona.
- Imitar i escarnir la imatge, els gestos, la veu, els comportaments, etc., d'una persona.
- Fer mofa de la vida privada d'una persona.
- Parlar malament d'una persona a esquena seva.
- Inventar i difondre rumors de manera jocosa o malintencionada.

4.5.4. Adreçades a les actituds de les persones

- Atacs a les actituds, creences, sistemes de valors o qualsevol altra circumstància personal i/o social.
- Mofar-se de la nacionalitat d'una persona.
- Provocar una persona per descompensar-la emocionalment i fer-la explotar.
- Ridiculitzar l'orientació sexual i/o l'estil de vida d'una persona.
- Fer mofa o ridiculitzar en general la manera de ser o comportar-se d'una persona.

4.5.5. De violència

- Amenaces de violència física.
- Ridiculitzar la poca fortalesa física d'una persona per defensar-se d'una agressió.
- Fer ostentació de força muscular com a provocació.
- Ús de violència menor, com per exemple envair la distància física de relació personal.
- Cridar, insultar o menystenir.
- Amenaces verbals o per mitjà de gestos intimidadors.

4.5.6. Conductes que no constitueixen assetjament

- Estils de lideratge autoritaris o dominadors i excessivament exigents amb la feina.
- Sobrecàrrega o infracàrrega de treball a causa d'una mala organització.
- Aïllament derivat de la pròpia activitat o del lloc on es desenvolupa la feina.
- Crítiques constructives i avaluacions explícites de la feina.
- Un fet col·lectiu de tipus organitzatiu: eliminació d'hores extres, canvis d'horari, etc.
- Un acte singular: canvi justificat de lloc, sanció concreta, discussió puntual, etc.
- Conflictes interpersonals a causa de l'existència de grups i/o persones amb interessos i objectius diferents i, molts cops, contraposats.
- Manca de comunicació atribuïble a la personalitat de la persona o a la ubicació del seu lloc de treball.
- Tensions i conflictes generats per la mateixa feina.
- Rumors, xafarderies i comunicacions informals que circulen per l'organització.
- Incompetència o manca de voluntat per dur a terme una feina determinada.
- Estancament professional per manca de mèrits professionals o per impossibilitat d'accés a determinats sistemes de promoció.

4.6. Quadre clínic de la persona afectada

Si no s'adopten mesures des d'un primer moment, les persones afectades per comportaments d'assetjament acaben desenvolupant quadres patològics que poden esdevenir malalties greus, físiques i en especial mentals. Aquests quadres adopten sobretot dues formes:

4.6.1. *Forma depressiva*

La clínica en aquest cas s'assembla a la del *burnout* o síndrome d'esgotament professional (cansament emocional, aïllament i complex d'inadequació personal i ineptitud professional), amb les característiques pròpies següents:

- Més dubtes sobre la autoidentitat.
- Tendència a idealitzar les estructures o persones responsables de l'assetjament.

4.6.2. *Forma d'estrès-ansietat*

La clínica s'assembla a la de l'estrès posttraumàtic (obsessions, somnis repetitius relacionats amb la situació, hiperactivitat del sistema nerviós simpàtic, irritabilitat, conductes d'absentisme), amb les característiques pròpies següents:

- Augment de la tensió familiar.
- Morbiditat general més alta.
- Baixes llargues.
- Canvis de feina freqüents.

4.7. Simptomatologia associada

És tan variada que, habitualment, la víctima és tractada per estrès, ansietat, insomni, fatiga crònica o, fins i tot, problemes físics a causa de les somatitzacions. Així, doncs, pot presentar com a símptomes:

- Inseguretat.
- Apatia.
- Trastorns de memòria.
- Falta de concentració.
- Trets depressius (ganes de plorar, idees suïcides, etc.).
- Disminució del rendiment laboral.
- Agressivitat.
- Inapetència.
- Insomni i malsons.
- Somatitzacions (taquicàrdies, marejos, vertígens, tremolors, vòmits, etc.).

4.8. Diagnòstic diferencial

El diagnòstic diferencial és difícil ja que la mateixa persona en situació d'assetjament psicològic, la majoria de vegades, no sap què li passa. L'assetjament s'ha de diferenciar, sobretot, de dos quadres:

- El rebuig social, en què la persona és exclosa del grup social, però no perseguida.
- La desatenció social, en què la persona és ignorada.

En el cas de l'assetjament psicològic, existeix una persona amb autoritat o carisma que assumeix el paper de perseguidor principal i mobilitza el grup assetjador. Es pot tractar d'una personalitat amb trets narcisistes i paranoics que el convencen de la justícia de la seva activitat destructiva.

4.9. Conseqüències

4.9.1. *Per a la persona afectada*

Presenta, bàsicament, seqüeles de tipus personal:

- Psíquiques
 - Ansietat amb pors i sensació d'amenaça constant.
 - Alteracions emocionals com ara apatia, sentiments de fracàs, de frustració, d'impotència, autoestima baixa, etc.
 - Dificultats de concentració.
 - Alteracions cognitives.
 - Comportaments substitutius com ara addiccions, per tal de disminuir l'ansietat.
 - Patologies greus, com ara quadres depressius greus i suïcidis.
 - Abandonament de la vida laboral després de nombroses baixes.

- Físiques
 - Problemes de salut tant funcionals com orgànics (mals de cap, miàlgies, cefalees, cervicàlgies, insomni, fatiga crònica, sufocacions, taquicàrdies, vòmits, etc.).

- Socials
 - Hipersensibilitat a les crítiques.
 - Actituds de desconfiança.
 - Manifestacions d'inadaptació social, com ara conductes d'aïllament, d'evitació i de retraïment i conductes d'agressivitat i hostilitat.
 - Sentiments d'odi, d'ira i de rancúnia cap a la persona agressora amb desig de venjança.

- Laborals
 - Desmotivació i insatisfacció.
 - Associació de la feina amb un ambient hostil que ocasiona sofriment.
 - Augment de l'absentisme.
 - Canvi de feina.
 - Incapacitat laboral permanent.

4.9.2. Per a l'empresa

Hi ha repercussions en el clima laboral, organitzatives i un impacte econòmic:

- Enrarament del clima laboral.
- Disminució del rendiment laboral. Disminueix la quantitat i la qualitat de la feina a causa de la impossibilitat de treballar en grup i dels problemes d'informació i comunicació.
- Sinistralitat més elevada, ja que la disminució de la qualitat del clima laboral comporta un augment del nombre d'accidents (negligències, manca d'atenció, etc.).
- Pèrdua de la persona treballadora a causa de l'absentisme, el canvi de lloc de treball o la invalidesa.
- Despeses d'assistència per malalties psíquiques i orgàniques.
- Despeses de pensions d'invalidesa.

Recomanacions per a les persones assetjades

5

La conducta que es recomana que segueixin les persones que es considerin en situació d'assetjament psicològic és:

- Explicar-ho a alguna persona de confiança.
- Aconseguir i recollir informació sobre l'assetjament psicològic.
- Documentar les conductes d'assetjament sofertes tant com es pugui i aconseguir-ne testimonis.
- Activar el protocol mitjançant una sol·licitud d'intervenció adreçada a la persona titular de la Direcció de Serveis o de la Direcció de Serveis Territorials o assimilats, presentada a registre mitjançant el model normalitzat disponible a les intranets i unitats de personal dels departaments.
- Obtenir informació de la legislació que hi ha vigent i dels propis drets.
- Buscar l'ajut professional del personal sanitari de vigilància de la salut o del Sistema Nacional de la Salut, que poden indicar si és necessària la intervenció de personal psicòleg o psiquiatre.

6

Recomanacions per al personal amb càrrec de comandament

- Garantir la confidencialitat, donar suport i informar dels seus drets a la persona assetjada del seu equip.
- Adreçar-se al web per informar-se sobre el procediment administratiu contra l'assetjament.
- Dur a terme consultes per correu electrònic o telefònicament a la Direcció General de Funció Pública per rebre assessorament sobre el procediment administratiu contra l'assetjament.
- Obtenir informació sobre assetjament psicològic.
- Manifestar al personal del seu equip el rebuig de l'Administració de la Generalitat de Catalunya a aquest tipus d'actituds i comportaments pel que fa al seu personal.
- Fer-ho saber al personal tècnic de prevenció i al personal sanitari de vigilància de la salut del servei de prevenció de riscos laborals del seu departament, i demanar l'assessorament tècnic i el suport psicològic i mèdic.
- Fer-ho saber als delegats i delegades sindicals.
- Adreçar-se a organismes o programes específics de la Generalitat de Catalunya que treballen en aquesta problemàtica: comissions paritàries de prevenció de riscos laborals, coordinades per la Subdirecció de Polítiques Socials, Prevenció i Salut Laboral de la Direcció General de Funció Pública, i la Inspecció de Treball i de la Seguretat Social (Departament de Treball).
- Atès que les persones afectades d'assetjament psicològic no solen denunciar la situació en què es troben, cal posar atenció als canvis de rendiment i conducta laboral del personal i tenir en compte que la persona assetjadora, habitualment, posseeix millors eines i millor situació professional per defensar-se.

El tractament de les persones afectades

7

Ha de ser un tractament individualitzat, dut a terme per un equip multidisciplinari amb diferents especialistes ben coordinats entre si. Així doncs, el subjecte afectat en el transcurs d'un assetjament psicològic requerirà:

- Tractament psicològic, per part de psicòlegs o psiquiatres, per tal de retornar-li l'autoestima o augmentar-ne el nivell, refermar la seva personalitat i evitar, al mateix temps, que l'afectació psíquica empitjori.
- Tractament mèdic, per part del metge de família i/o especialistes mèdics, dels símptomes físics i les malalties que, progressivament, han anat afectant la persona assetjada.
- El suport social i el respecte de familiars, d'amistats, de companys i del grup social en què s'integra, així com un suport econòmic que li permeti emprendre les accions jurídiques per a les quals estigui psicològicament capacitat.

8

Drets del personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en situació d'assetjament

El personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP), té dret al respecte de la seva intimitat, l'orientació sexual, la pròpia imatge i la dignitat en el treball, especialment davant la persecució sexual i per raó de sexe, moral i laboral (article 14). Així mateix, d'acord amb el text únic de la Llei de la funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, té el dret a ser tractat amb respecte a la seva intimitat i amb la consideració deguda a la seva dignitat, i rebre protecció o assistència davant les ofenses verbals o físiques de naturalesa sexual o de qualsevol altra naturalesa (article 92).

D'acord amb el que preveuen l'Estatut bàsic de l'empleat públic i el text únic de la Llei de la funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, la realització d'actes de persecució moral, sexual i per raó de sexe, així com d'actes d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe, en els termes de l'article 5.3 de la Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista, pot constituir falta disciplinària greu o molt greu.

Recursos i serveis d'atenció

- ▶ Inspecció de Treball i Seguretat Social
Les persones treballadores poden presentar denúncia a la Inspecció de Treball o plantejar una demanda al jutjat social reclamant, segons els casos, el dret a tornar a les condicions anteriors als actes discriminatoris o a la resolució laboral amb dret a indemnització.
<http://www.mtas.es/itss>
- ▶ Centres de Seguretat i Salut del Departament de Treball
www.gencat.cat/treball
- ▶ Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el treball
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/>

Ambdós organismes són centres de referència en temes de salut laboral.

Informació en xarxa

- ▶ Departament de Governació i Administracions Públiques
www.gencat.cat/gap
- ▶ Direcció General de Funció Pública. Subdirecció de Polítiques Socials, Prevenció i Salut laboral
http://www.gencat.cat/governacio-ap/funcionpublica/prevencio/assetjament_psicologic

10 Bibliografía

- ▶ Ausfelder, Trude (2002). *Mobbing: El acoso moral en el trabajo: Prevención, síntomas y soluciones*. Océano Ámbar.
- ▶ Barbado, Patricia (2004). «Acoso psicológico en el ámbito laboral (*mobbing*). Su tratamiento en la jurisprudencia española». *Revista de Jurisprudencia Argentina*. Buenos Aires.
- ▶ Carta Social Europea, de 3 de maig de 1996.
- ▶ Comunitat de Madrid (2001). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Conselleria de Treball.
- ▶ CCOO (2002). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing): Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*.
- ▶ Fidalgo Vega, Manuel et al. (2010) *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Nota Técnica de Prevención, núm. 854. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ▶ Góngora Yerro, Juan José; Lahera Martín, Matilde; Rivas Bacaicoa, M. Luisa (2002). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Govern de Navarra.
- ▶ González de Rivera, José Luis (2002). *El maltrato psicológico: Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Espasa Calpe.
- ▶ Hirigoyen, Marie-France (2001). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós.
- ▶ Hirigoyen, Marie-France (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Paidós.
- ▶ López Cabarcos, M. A.; Vázquez Rodríguez, P. (2003). *Mobbing: Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Pirámide.

- ▶ Luna, Manuel; Yela, Carmen; Antón, Alicia (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Unión Sindical de Madrid - región de CCOO. Ediciones GPS-Madrid.
- ▶ Félix Martín Daza; Jesús Pérez Bilbao (2003). NTP 476: *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ▶ Mediavilla, Gerardo (2003). *¿Por qué la han tomado conmigo? Casos reales de mobbing*. Círculo de Lectores.
- ▶ Moreno Jiménez, Bernardo; Rodríguez Muñoz, Alfredo; Garrosa Hernández, Eva (2004). «Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 20, núm. 3.
- ▶ Piñuel, Iñaki (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Térrea.
- ▶ Piñuel, Iñaki (2004). *Neomanagement: jefes tóxicos y sus víctimas*. Aguilar.
- ▶ Piñuel, Iñaki (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Aguilar.
- ▶ Rodríguez, Nora (2002). *Mobbing: Vencer el acoso moral*. Planeta.
- ▶ Ruano Hernández (2000). *A violencia y agresividad en el trabajo*. Mapfre Seguridad, núm. 78.
- ▶ Solomon, Muriel (2002). *¿Se puede trabajar con gente difícil? Gestión 2000*.
- ▶ Velázquez, Manuel (2002). *La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing*. ISTAS.

11

Bibliografia web

- ▶ Departament de Treball
www.gencat.cat/treball
- ▶ Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/>

