	MANUAL DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DE LA URV INSTRUCCIONS DE TREBALL	Codi: IT-PGPRL-19-02 Edició: 2 Data: 15/12/2016 Pàg.: 1 de 12
---	---	--

IT-PGPRL-19-02 Protocol d'actuació en cas de possible assetjament (URV.L18.03.00)

Redactat per

Verificat per

Aprovat per

Oficina de Prevenció de Riscos Laborals (OPRL)

Comitè de Seguretat i Salut de la URV (CSS)

Comissió Delegada de Consell de Govern (CPRL)

Informat el Consell de Govern (CdG)

Data: 30/06/2016

Data: 30/11/2016

Data CPRL: 15/12/16

Data CdG: 22/12/2016

Índex

1.	PREÀMBUL	2
2.	OBJECTE.....	2
3.	ABAST	3
4.	DEFINICIONS	3
6.	RESPONSABILITATS.....	4
7.	PROCÉS.....	4
8.	DOCUMENTS I REGISTRES	11

Relació de modificacions

Núm.	Descripció
1	<i>Actualització de la instrucció aprovada pel CdG del 11/07/13 introduint la definició de mesures cautelars, la figura del secretari de la instrucció, els terminis en totes les fases i més concreció de la fase II.b ,III i IV.</i>
2	<i>Actualització de la instrucció aprovada pel CdG del 18/12/15 en els apartats del preàmbul, peritatge i seguiment, incorporació del títol a tots els annexos i s'inclou la referència al codi de bones pràctiques per prevenir l'assetjament.</i>

1. PREÀMBUL

La Universitat Rovira i Virgili vol aconseguir un entorn de treball saludable, productiu, segur i respectuós per a totes les persones.

Totes les dones i homes que treballen a la URV tenen el dret de ser respectats i al mateix temps tenen l'obligació de tractar les persones amb les quals es relacionen amb el respecte que es mereixen, així com de col·laborar perquè tothom sigui respectat.

D'acord amb aquest principi, la URV considera que l'assetjament psicològic, laboral, sexual, per raons de sexe, orientació sexual i/o de la identitat sexual, racisme, religió o altres no es pot permetre ni tolerar sota cap circumstància dins dels espais universitaris. Tampoc no pot ser ignorat i, si és el cas, s'ha de sancionar amb contundència.

Per tal d'aconseguir aquest objectiu, cada una de les persones de l'organització i, en especial aquelles amb responsabilitats de govern i direcció, han d'assumir la responsabilitat que els correspon i, per tant, han de vetllar per evitar les accions, comportaments o actituds que siguin o puguin ser ofensius, humiliants, degradants, molestos, hostils o intimidadors per a altri. Han d'actuar en tot moment de forma adequada i solidària davant aquestes situacions, que han de denunciar, i han de donar suport a les persones que els pateixin.

D'altra banda, la URV es compromet a elaborar un codi de bones pràctiques, difondre tant el present protocol com el codi pròpiament dit i facilitar oportunitats d'informació i formació a tots els seus membres i, en especial, a les persones amb responsabilitats de govern i direcció per tal de contribuir a crear una major conscienciació sobre aquest tema i a tenir un millor coneixement dels drets, obligacions i responsabilitats de cada persona. Així mateix, la URV donarà suport i assistència específica a les persones que pateixin aquestes situacions mitjançant la designació de dues o més persones de referència, amb la formació i aptituds necessàries per desenvolupar aquesta funció; articularà i donarà a conèixer les diferents vies de resolució d'aquestes situacions dins de la Universitat, i garantirà que totes les denúncies es tractin amb rigor i es tramitin de forma justa, ràpida i amb confidencialitat i que no existeixi cap tipus de represàlia.

2. OBJECTE

Assegurar un procediment intern, mitjançant el qual la URV pugui protocol·litzar la comunicació, l'estudi, la resolució i la sanció, si escau, sobre un possible cas d'assetjament que es produeixi en la comunitat universitària.

3. ABAST

Aquesta instrucció general s'aplica en tots els casos en què la víctima i/o el presumpte assetjador o assetjadora són personal de la URV.

Aquesta instrucció queda en suspens i completament paralitzada si el cas és denunciat per la via penal, independentment de la fase en què es trobi.

4. DEFINICIONS

Persona de referència: el Codi de conducta europeu¹ recomana que l'empresa designi una o més persones que proporcionin assessorament a les persones que se sentin assetjades i ajudin a resoldre la situació en aquells casos que sigui possible. Aquestes persones s'anomenen *persona de referència*.

En el present document l'expressió *persona de referència* es refereix a qualsevol de les persones anomenades, indistintament.

Pèrit o perita: psicòleg o psicòloga col·legiat que hagi tingut experiència en la realització de peritatges d'assetjament i hagi treballat en aquest àmbit.

Personal URV: personal de la comunitat universitària amb nòmina URV.

Assetjament sexual i assetjament per raó de sexe: aquestes definicions es recullen al document "La prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe a l'empresa", del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, que figura al punt 7 del present document (capítol 1).

Assetjament psicològic: aquesta definició la recull l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT) a les notes tècniques de prevenció (NTP), que figuren al punt 7 del present document (NTP 476 i NTP 854).

Mesures cautelars: Aquesta definició la recull el protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa del Consell de Relacions laborals de Catalunya. Comissió d'Igualtat i del Temps de Treball.

Amb relació a definicions d'altres tipus d'assetjament, les referències són les establertes per la Generalitat de Catalunya i/o l'INSHT.

¹ Codi de conducta sobre les mesures per combatre l'assetjament sexual, inclòs a la Recomanació 92/131/CE de la Comissió, de 27 de novembre de 1991, relativa a la protecció de la dignitat de la dona i de l'home en el treball (Diari Oficial L 49 de 24.2.1992).

5. NORMATIVA

- Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'estatut bàsic del treballador públic
- Resolució del Parlament europeu sobre l'assetjament moral al lloc de treball [2001/2339/(INI)]
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals
- Reial decret 39/1997, 17 de gener, sobre el Reglament dels serveis de prevenció
- Norma UNE OHSAS 18001:2007
- Manual de gestió de prevenció de riscos laborals de la URV

** Nota: Aquesta llista de normativa no és exhaustiva.²*

6. RESPONSABILITATS

La persona de referència rep a les presumptes víctimes i les informa del procés, recull la denúncia i ho posa en coneixement del rector/a; rep informació i fa el seguiment del cas en els terminis que indica la instrucció.

Els tècnics de l'assessoria jurídica de la URV exerceixen les funcions del secretari de l'instructor/a, exerceixen, per indicació del rector o rectora, d'agent de comunicació amb les diferents parts, i fan el seguiment de tot el procés.

El Comitè de Seguretat i Salut (CSS) ha de ser consultat en tot allò relatiu a aquesta instrucció, i ha de designar els pèrits elegibles per l'instructor o instructora.

L'instructor o instructora i el pèrit o pèrita gestionen el cas en els termes que es descriuen en aquesta instrucció.


El Consell de Govern ha d'aprovar el present protocol, garantir els recursos per a desenvolupar-lo i nomenar les dues persones de referència.

El rector o rectora, en cas que s'escaigui, nomena l'instructor o instructora i resol en l'exercici de les seves funcions.

7. PROCÉS

Davant d'una denúncia d'un possible cas d'assetjament, la URV ha de seguir un protocol estructurat, que es detalla en aquest apartat, i ha de fer extensiva l'obligació de confidencialitat en tot el procés a totes les persones implicades.

² La relació de legislació aplicable i la seva avaluació s'ha de dur a terme en funció del PGPRL-17 Identificació de requisits legals i avaluació del compliment legislatiu.

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DE LA URV INSTRUCCIONS DE TREBALL</p>	<p>Codi: IT-PGPRL-19-02 Edició: 2 Data: 15/12/2016 Pàg.: 5 de 12</p>
---	--	--

El Consell de Govern ha de nomenar, a proposta del rector o rectora, dues o més persones de referència, home i dona, per un període de cinc anys, que actuen com a unitat de suport i assessorament de les persones presumptament assetjades.

El present procediment defineix quatre fases, relacionades entre elles:

Fase I: Denúncia del cas

Fase II: Expedient informatiu

Fase II a. Informació del protocol i valoracions inicials

Fase II b. Peritatge aliè

Fase III: Expedient disciplinari

Fase IV: Seguiment

7.1 Fase I: Denúncia del cas

La persona de referència actua com a unitat de suport i assessorament de les persones presumptament assetjades i informa a la presumpta víctima del funcionament del protocol.

La persona de referència, si ho considera necessari tant per la proximitat a les presumptes víctimes o amb la presumpte persona assetjadora, pot proposar a la presumpta víctima la derivació del cas a una altra persona de referència. Aquesta derivació ha de ser acceptada per la presumpta víctima i serà la segona persona de referència la que iniciarà, si s'escau, tot el procés.

Es recomana que l'espai URV triat per rebre a la persona presumptament assetjada sigui discret i aquell que permeti una major privacitat i anonimat de la presumpta víctima.

La denúncia s'ha de fer sempre per escrit i s'ha d'adreçar a la persona de referència, utilitzant el format IT-PGPRL-19-02-01 Model de denúncia per un possible cas d'assetjament (veure annex I). Es pot denunciar qualsevol cas d'assetjament psicològic, laboral, sexual, per raons de sexe, per orientació sexual i/o identitat sexual o altres.

Qualsevol persona que consideri que és víctima o coneixedora d'una possible situació d'assetjament pot fer la denúncia, sempre que es produeixi en l'àmbit de la comunitat universitària.

En el cas que es rebi una denúncia per possible assetjament per una font que no sigui la presumpta víctima, la persona de referència, abans d'iniciar qualsevol acció, s'ha

de posar en contacte amb aquella per informar-la de la denúncia rebuda i del protocol que s'iniciarà. En aquest cas, la voluntat de la presumpta víctima serà preceptiva però no vinculant.

7.2 Fase II: Expedient informatiu

La persona de referència que rep una denúncia signada ha d'informar al rector/a per tal que aquest incoï, en exercici de les seves funcions, un expedient informatiu i designi un instructor o instructora.

En aquests expedients la figura del secretari recaurà sobre un tècnic/a de l'assessoria jurídica de la URV el qual a més a més i per indicació del rector, informará de l'inici del procés tant la presumpta víctima, el presumpte assetjador o assetjadora com la persona de referència vinculada.

Les comunicacions de la rebuda de la denúncia des de la persona de referència al rector es realitzarà mitjançant canals que garanteixin la protecció de dades i es podrà utilitzar el model adjunt a l'annex II. A més la persona de referència inclourà una valoració orientativa del cas objecte d'estudi.

Assessoria jurídica ha d'informar la presidència del Comitè de Seguretat i Salut (CSS), perquè en doni compte en la sessió ordinària següent. La informació que es proporioni al CSS no pot incloure, en cap cas, el nom de les persones implicades ni la identificació dels llocs de treball afectats. D'aquesta manera, es garanteix en tot moment la confidencialitat de les dades que s'hi tractin.

Aquesta fase implica dues actuacions diferenciades i consecutives, que ha de liderar l'instructor o instructora designat pel rector o rectora:

- Fase II a. Informació del protocol i valoracions inicials
- Fase II b. Peritatge aliè

7.2.1 FASE II a. Informació del protocol i valoracions inicials

Primer de tot l'instructor o instructora designat pel rector o rectora s'entrevista amb la presumpta víctima i amb el presumpte assetjador o assetjadora, per separat i els informa del protocol URV que se seguirà, i del fet que l'inici del protocol és la incoació d'un expedient informatiu, que pot derivar, si escau, en un expedient disciplinari

En aquest acte tant la presumpta víctima com el presumpte assetjador o assetjadora poden anar acompanyats d'una persona de la seva confiança i atès que l'assessoria jurídica de la URV actua com a secretari, un tècnic d'aquesta unitat també estarà present acompanyant a l'instructor/a

El presumpte assetjador o assetjadora i la presumpta víctima han de signar el registre segons el qual han rebut la informació i han entès la instrucció (veure annex III IT-PGPRL-19-02-02 Justificant de recepció de la informació del protocol d'actuació en cas de possible assetjament).

Després l'instructor o instructora fa una primera recollida de dades i redacta actes de les actuacions que du a terme, les quals s'han de lliurar al pèrit o pèrita aliè com a documentació de suport (vegeu capítol 7.2.2).

L'instructor o instructora de l'expedient informatiu, si ho considera oportú, pot entrevistar-se amb totes aquelles persones que, segons el seu criteri, puguin aportar informació rellevant al cas.

El termini màxim d'aquesta fase d'informació del protocol a les parts implicades i les valoracions inicials per part de l'instructor/a no hauria de ser superior a 7 dies a comptar des de la notificació de la designació com a instructor/a

7.2.2 FASE II b: Peritatge aliè . PERITATGE ALIÈ

Un cop informades les parts i realitzada una primera aproximació, s'inicia la fase de peritatge.

El pèrit o pèrita aliè, elegit per l'instructor/a d'entre els prèviament designats pel CSS, s'ha de reunir obligatòriament tant amb la presumpta víctima com amb el presumpte assetjador o assetjadora, per separat, sense la presència de l'instructor o instructora ni del secretari. Tots dos poden anar acompanyants d'una persona de la seva confiança.

El pèrit o pèrita, si ho considera oportú, pot entrevistar-se amb totes aquelles persones que, segons el seu criteri, puguin aportar informació rellevant al cas.

Amb la informació recollida de les entrevistes, el pèrit o pèrita ha de redactar un informe, que ha de lliurar a l'instructor o instructora de l'expedient informatiu.

El termini màxim d'aquesta part d'entrevistes i lliurament de l'informe per part del pèrit o pèrita a l'instructor/a, no hauria de ser superior a 1 mes a comptar des de l'enviament de la documentació per part de l'instructor/a

L'informe del pèrit o pèrita ha d'incloure, com a mínim, els punts següents:

- a) Exposició del cas.
- b) Tipologia del cas.
- c) Declaració del resultat, en què es decantarà clarament per una d'aquestes possibilitats:
 - Sí existeixen indicis d'un possible cas d'assetjament.
 - NO existeixen indicis d'un possible cas d'assetjament, i es tracta d'un possible cas de:
 - Conflicte interpersonal
 - Denúncia malintencionada
 - Altres (que caldrà definir)
- d) Fets objectius en què es basa la declaració de possible assetjament o no.
- e) Proposta de mesures correctores i/o preventives, i/o d'assistència i/o de mediació, si escau.
- f) Llista del personal, dies i hores de les entrevistes i les actes.
- g) Annexos.

A partir de l'informe del pèrit o pèrita i de les seves pròpies dades, l'instructor o instructora ha de redactar un document de conclusions i propostes, que ha d'eleva al rector o rectora, a la presumpta víctima i al presumpte assetjador o assetjadora.

L'instructor o instructora pot sol·licitar l'estudi del cas a un segon pèrit o pèrita.

El termini màxim per sol·licitar i obtenir un nou estudi del cas no hauria de ser superior a 2 setmanes a comptar des de la data de finalització del primer informe.

Si el pèrit determina que hi ha indicis per classificar el cas com a assetjament, l'instructor o instructora obligatòriament ha de fer arribar el seu informe al rector o rectora en el termini màxim de quatre dies posteriors a la rebuda de l'informe del pèrit o pèrita, per tal que aquest, en exercici de les seves funcions, incoï un expedient disciplinari.

Tant el pèrit com l'instructor/a podran proposar amb caràcter preventiu i degudament motivades, tantes mesures cautelars com consideri oportunes, dirigides a la seguretat de la presumpta víctima.

L'instructor s'haurà de pronunciar necessàriament sobre la procedència o no de les mesures cautelars.

En cas que el pèrit o pèrita determini que no hi ha indicis objectius per classificar el cas com a assetjament i, per contra, hi hagi causes per classificar el cas com un conflicte interpersonal, podrà actuar com a mediador o recomanar els afectats els serveis de mediació que la URV pugui oferir; aquest fet ha de constar a l'informe abans esmentat.

El termini màxim per iniciar la mediació no hauria de ser superior a una setmana .

En el cas que el pèrit o pèrita indiqui a l'informe que hi ha indicis de denúncia malintencionada, l'instructor o instructora de l'expedient informatiu ho ha de comunicar al rector o rectora per tal que pugui prendre les mesures oportunes, en l'exercici de les seves funcions. El termini màxim per indicar que s'està davant d'una possible falsa denúncia no serà superior a quatre dies ; en el mateix termini de quatre dies que hi ha per presentar l'informe al rector, l'instructor/a ha de decidir si s'ha d'incoar expedient, si s'ha d'arxivar el cas, o si hi ha una denúncia falsa malintencionada .

En el cas que l'expedient informatiu no derivi en un expedient disciplinari, el CSS i la persona de referència n'han de ser informats via l'assessoria jurídica de la URV. La presidència del CSS informará als membres en la reunió ordinària posterior a la resolució de l'expedient informatiu pròpiament dit.

Un cop el rector o rectora hagi rebut l'informe positiu per possible assetjament, en l'exercici de les seves funcions, decidirà sobre la incoació d'un expedient disciplinari i l'aplicació de mesures preventives si escau i assessoria jurídica haurà d'informar a la presidència del CSS i a la persona de referència i també s'informarà als membres del CSS en la reunió ordinària posterior

7.3 Fase III: Expedient disciplinari

El rector o rectora ha de nomenar un instructor o instructora per a l'expedient, el qual no pot ser la mateixa persona que ha instruït l'expedient informatiu, i mitjançant l'assessoria jurídica de la URV, s'ha d'informar la persona de referència i la presidència del CSS, els membres del CSS seran informats la sessió ordinària següent.

La informació que es proporcioni al CSS no pot incloure, en cap cas, el nom de les persones implicades ni la identificació dels llocs de treball afectats. D'aquesta manera, es garanteix en tot moment la confidencialitat de les dades que s'hi tractin.

L'instructor o instructora de l'expedient informatiu ha de lliurar a l'instructor o instructora designat pel rector o rectora una còpia de l'informe del pèrit o pèrita i del seu informe, i ha de quedar a la seva disposició, sense fer cap intromissió en el procés disciplinari, si no és requerit pel mateix instructor o instructora.

L'instructor o instructora ha de resoldre l'expedient disciplinari en el temps i forma que la normativa que regula els expedients disciplinaris dicti i pot entrevistar-se, en l'exercici de les seves funcions, amb qualsevol persona que, segons el seu criteri, pugui aportar dades d'interès per al cas objecte d'estudi.

Tant la presumpta víctima com el presumpte assetjador o assetjadora poden anar acompanyats, en totes les actuacions, d'una persona de la seva confiança i atès que l'assessoria jurídica de la URV actua com a secretari, un tècnic d'aquesta unitat també estarà present acompanyant a l'instructor/a.


L'instructor o instructora, en el termini marcat per la normativa corresponent, ha de presentar un informe al rector o rectora, el qual podrà prendre les mesures oportunes en l'exercici de les seves funcions.

El termini màxim per presentar la proposta al rector o rectora no hauria de ser superior cinc mesos i mig a comptar des de la incoació de l'expedient disciplinari.

L'instructor/a podrà proposar, degudament motivat, una proposta de canvi d'ubicació de lloc de treball, indicant les mesures que proposa, per tal que l'assetjador/a i assetjat/da no convisquin al mateix ambient laboral o de treball. Aquestes propostes seran gestionades per la institució.

El rector o rectora, mitjançant l'assessoria jurídica de la URV, ha de comunicar a la persona de referència i a la presidència del Comitè de Seguretat i Salut (CSS) les mesures aplicades derivades de l'expedient disciplinari. Els membres del CSS seran informats a la reunió ordinària posterior.

El termini màxim per informar a la persona de referència i presidència del CSS no hauria de ser superior a tres dies a comptar des de la data de la resolució del rector/a.

	MANUAL DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS DE LA URV INSTRUCCIONS DE TREBALL	Codi: IT-PGPRL-19-02 Edició: 2 Data: 15/12/2016 Pàg.: 11 de 12
---	--	---

7.4 Fase IV: Seguiment

La persona de referència ha de fer un seguiment dels casos positius d'assetjament un cop transcorreguts dos mesos, a comptar des de la finalització de l'expedient disciplinari. Aquest seguiment s'ha de dur a terme amb una entrevista personal amb la víctima a partir de la qual redactarà un informe valoratiu adreçat al rector o rectora.

Consegüentment les persones de referència poden demanar informació a qualsevol membre de la comunitat universitària, el qual estarà obligat a col·laborar, en el subministre de la informació per tal de fer l'informe valoratiu del seguiment.

L'assessoria jurídica de la URV informarà la presidència del CSS de les conclusions del seguiment del cas que la persona de referència ha realitzat.


8. DOCUMENTS I REGISTRES

- **Annex I:** Model de denúncia (IT-PGPRL-19-02-01 Model de denúncia per assetjament a la URV)
- **Annex II:** Model de carta adreçada al rector o rectora
- **Annex III:** Justificant d'informació del protocol (IT-PGPRL-19-02-02 Justificant de recepció de la informació del protocol d'actuació en cas de possible assetjament).
- **Annex IV:** Indicacions sobre mesures cautelars.
- **Annex V:** “La prevenció i l'abordatge de l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe a l'empresa”, del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

http://www20.gencat.cat/docs/treball/03%20-%20Centre%20de%20documentacio/Documents/01%20-%20Publicacions/03%20-%20Igualtat%20d%20oportunitats/Arxius/doc_32684091_1.pdf

- **Annex VI:** Nota tècnica de prevenció (NTP) 476 de l'INSHT

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp476.pdf>

 <p>UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓ DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DE LA URV INSTRUCCIONS DE TREBALL</p>	<p>Codi: IT-PGPRL-19-02 Edició: 2 Data: 15/12/2016 Pàg.: 12 de 12</p>
---	--	---

- **Annex VII:** Nota tècnica de prevenció (NTP) 854 de l'INSHT

<http://www.google.es/url?q=http://www.insht.es/&sa=U&ei=SW56UafXL8iwhAeQmYHwBA&ved=0CBsQFjAA&usq=AFQjCNGtkipEfTyDGmtUbtzZZxk92Q7XZw>

- Adreça genèrica de l'INSHT

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

- Protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa del Consell de Relacions Laborals de Catalunya. Comissió d'Igualtat i del Temps de Treball.

<http://www.ccoo-servicios.es/archivos/catalunya/protocol-per-a-la-prevencio-i-abordatge-de-lassetjament-sexual-i-per-rao-de-sexe-a-lempresa.pdf>

Annex I

ANNEX I (MODEL DE DENÚNCIA)**PERSONA DENUNCIANT** Persona afectada (Nom i cognoms): _____ Altra persona (Nom i cognoms): _____

Correu electrònic: _____

Telèfon: _____ DNI: _____

TIPUS DE POSSIBLE ASSETJAMENT Psicològic/laboral Sexual Per raó de sexe Per raó de l'orientació sexual Altres (especifiqueu-los): _____**DADES PERSONALS DE LA PRESUMPTA VÍCTIMA**Noms i cognoms: _____ Sexe H D

Telèfon de contacte: _____ Correu electrònic: _____

Mòbil: _____ Fix: _____

Edifici: _____ Unitat: _____

Col·lectiu: PDI PAS ESTUDIANT***DADES PERSONALS DEL PRESUMPTA ASSETJADOR O ASSETJADORA**

Nom i cognoms: _____ Unitat: _____

Correu electrònic: _____

Col·lectiu: PDI PAS ESTUDIANT*

* Aquest protocol no és d'aplicació quan tant la presumpta víctima com el presumpte assetjador o assetjadora siguin estudiants; aquest cas es tramitarà seguint la seva pròpia normativa.

DESCRIPCIÓ DELS FETSDOCUMENTACIÓ ANNEXADA: Sí (especifiqueu-la): _____ No**LLIURAT: SIGNATURA PERSONA DENUNCIANT****REBUT: SIGNATURA PERSONA DE REFERÈNCIA**Nom:
DNI:
Data:Nom:
DNI:
Data:

L'original signat és per a la persona de referència i lliurarà una fotocòpia a la persona denunciant.

Annex II

MODEL II (Proposta de model de comunicació de la persona de referència cap al rector/a)

N4 URV.L18.03.00

Rector Mgfc.,

D'acord amb el protocol d'actuació en cas de possible assetjament aprovat pel Consell de Govern de la Universitat Rovira i Virgili en sessió de data 22 de desembre de 2015, i en la meua condició de "persona de referència", us informo que hem rebut una denúncia per un presumpte cas d'assetjament en el qual estarien implicades les persones següents:

Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

És per aquest motiu que, un cop realitzades les següents actuacions: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, us adjunto la documentació relativa a aquest assumpte i us sol·licito, d'acord amb el procediment establert, la incoació d'un expedient informatiu per tal d'aclarir els fets esdevinguts, així com el nomenament de l'instructor/a que ha de dur a terme l'esmentat procés.

Xxxxxxxxxx, xx de xxxxxxxx de 201x

Nom persona de referència

Annex III

MODEL III (Justificant de recepció)

N4 URV.L18.03.00

El Sr. / La Sra.

amb DNI

declaro que el Sr. / la Sra:

en data

m'ha explicat les fases i el funcionament del protocol d'actuació en cas de possible assetjament i que ho he entès.

Noms i cognoms de la persona implicada :**Signatura:****Noms i cognoms de l'instructor/a:****Signatura:****Noms i cognoms del secretari/ària:****Signatura:**

Annex IV

treballa amb informació seva privada i íntima.

o Fer saber a la persona assetjada que no està sola i que el que ha passat no és culpa seva.

o Deixar el temps que necessiti la persona assetjada per prendre les seves pròpies decisions.

o Abstenir-se de valoracions i prejudicis. No emetre judicis sobre les persones o accions i defugir estereotips i estigmatitzacions.

o No imposar un ritme estricte. Respectar les dificultats per expressar-se i per parlar que tinguin la víctima i tots els implicats, generant confiança i protecció. Facilitar l'expressió d'emocions.

o Ser flexible i pacient.

o No utilitzar frases fetes.

o Transmetre que les reaccions i dificultats que té són normals.

o Considerar la necessitat d'assessorament.

o Oferir informació de caràcter opcional sobre recursos socials i de suport que poden ser útils a la persona assetjada.

4.1.3 Mesures cautelars

En funció del risc i/o dany a la persona assetjada, una vegada s'hagi iniciat el procediment i fins al tancament i sempre que hi hagi indicis d'assetjament, les persones encarregades de les diferents fases d'intervenció poden proposar a la direcció de l'empresa l'adopció de mesures cautelars. Alguns indicadors que poden orientar la necessitat d'implementar mesures cautelars són: que la persona afectada manifesti una afectació de la situació emocional, sentiment de por, insomni, incomprensió per part dels companys o companyes de feina, o altres situacions com ara l'existència de precedents similars o el relat que existeixen amenaces.

La implementació d'aquestes mesures haurien de ser acceptades per la persona assetjada. A tall d'exemple, algunes mesures cautelars habituals són el canvi de lloc de treball, la reordenació del temps de treball o el permís retribuït, però,

Vies de resolució de les situacions d'assetjament

en cap cas, aquestes mesures poden suposar per a la persona assetjada un menyscabament en les seves condicions de treball i/o salarials.

Les mesures cautelars no poden predisposar el resultat final del procediment i s'han de prendre de forma motivada com a garantia de la protecció de les parts implicades.

Però també, l'adopció d'aquestes mesures s'ha de fer d'una manera personalitzada i coordinada amb tots els agents que intervenen en aquest Protocol. S'ha de situar la persona assetjada en el centre d'atenció per garantir una atenció integral d'assistència, protecció, recuperació i reparació adequada i evitar la victimització secundària (o revictimització).

4.1.4 Mesures preventives

Les persones encarregades de les diferents fases d'intervenció poden proposar a la direcció de l'empresa mesures preventives que han d'ajudar a combatre el risc de patir situacions d'assetjament, com per exemple, la formació i la informació.

Cal proporcionar informació i formació respecte què es pot considerar una situació d'assetjament evitant que, per desconeixement, s'estigui actuant amb comportaments discriminatoris que poden ser objecte de sanció. S'ha de difondre i posar a l'abast de la plantilla la normativa relacionada amb la prevenció d'assetjament, utilitzant tots els canals habituals de comunicació, i s'ha de vetllar per mantenir un entorn de treball segur i saludable.

Com a mesura preventiva és fonamental tractar amb respecte totes les persones amb les quals s'interacciona i requerir el mateix tracte per part dels altres, informant sobre els comportaments o actituds que resulten ofensius i que atempten contra la dignitat, intimitat o integritat, i sol·licitant de forma directa el cessament d'aquestes conductes.

Annex V

Capítol 1

Què són l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe

- 1.1. Assetjament sexual: definició, elements clau i exemples
- 1.2. Assetjament per raó de sexe: definició, elements clau i exemples
- 1.3. Tipologia
- 1.4. Grups d'especial atenció en relació a les conductes d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe
- 1.5. L'entorn laboral i els vincles laborals a efectes d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe

L'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe són un fenomen social de múltiples i diferents dimensions: són una forma de discriminació que ve motivada pel sexe d'una persona, contrària al principi d'igualtat entre dones i homes; són un atemptat al dret a la dignitat i a la intimitat de les persones; una manifestació de la violència de gènere i un risc psicosocial per a la salut i la seguretat en el treball.

En aquest capítol es donen alguns criteris per entendre què són l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe: com es defineixen legalment, quin tipus de conductes els constitueixen i quins tipus de persones són més susceptibles de patir-los.

1.1. L'assetjament sexual: definició, elements clau i exemples

La definició que constitueix el punt de partida del nostre marc normatiu³ es recull en la Directiva 2006/ 54/CE, de 5 de juliol, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i igualtat de tracte entre dones i homes.

Assetjament sexual: la situació en la qual es produeix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat, d'índole sexual, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment, quan es crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. (Directiva 2006/54/CE)

Tot i que les definicions expressades en diferents normes o sentències poden diferir en alguns detalls, totes elles incorporen els mateixos elements clau:

- **Comportament no desitjat / no volgut per la persona que el rep**

L'assetjament sexual es distingeix de les aproximacions lliurement acceptades o tolerades i recíproques en la mesura que les conductes no són desitjades per la persona que les rep.

Així, s'entén per no desitjat quan:

- la persona no demana o inicia aquesta acció
- aquesta persona considera aquest fet indesitjable i ofensiu.

S'assenyala la concurrència de tres conductes que han de donar-se necessàriament: **sol·licitud o requeriment** de qualsevol comportament d'índole sexual; **persistència** en aquest requeriment i **rebuig** per part de la persona que el rep.

- **Comportament de naturalesa sexual o amb connotacions sexuals**

Les conductes de naturalesa sexual o amb connotacions sexuals inclouen un ventall de comportaments molt ampli i abasten des d'accions aparentment innoqües (bromes ofensives, comentaris grollers o denigrants sobre l'aparença física d'una persona) fins a accions que són manifestament greus i constitueixen per elles mateixes delictes penals (forçar algú a mantenir relacions sexuals, etc).

La Directiva assenyala explícitament que aquestes conductes poden ser verbals, no verbals o físiques.

³ Proposem utilitzar aquesta definició perquè és la més ampla i la que millor recull tota la doctrina i la jurisprudència sobre aquest tema des dels anys 70.

- **Que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat o de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.**

És important assenyalar que la inexistència d'intencionalitat d'aquell que inicia les accions ofensives no l'exonera de responsabilitat (en cas contrari, la persona assetjada es veuria obligada a acceptar i tolerar tot tipus de conducta ofensiva en aquells casos en els quals no hi ha intenció de perjudicar).

Per crear un entorn intimidatori, hostil i humiliant, en la majoria dels casos, és necessària una pauta repetitiva de conductes o accions ofensives.

Però cal tenir molt en compte que, comportaments aïllats o infreqüents, si són prou greus, poden ser suficients per ser qualificats com assetjament sexual. En altres casos serà necessari que hi hagi una pauta d'insistència i repetició d'accions i conductes ofensives.

A títol **d'exemple**, i sense ànim excloent ni limitador, es considera que els següents comportaments, per si sols o conjuntament amb altres, tenint en compte la pauta d'insistència o repetició que mencionàvem, poden evidenciar l'existència d'una conducta **d'assetjament sexual**⁴:

- **Verbal**

- Fer comentaris sexuals obscens
- Fer bromes sexuals ofensives
- Formes d'adreçar se denigrants o obscenes
- Difondre rumors sobre la vida sexual d'una persona
- Preguntar o explicar fantasies, preferències sexuals
- Fer comentaris grollers sobre el cos o l'aparença física
- Parlar sobre les pròpies habilitats / capacitats sexuals
- Invitacions persistents per participar en activitats socials lúdiques, tot i que la persona objecte de les mateixes hagi deixat clar que resulten no desitjades i inoportunes.
- Oferir / fer pressió per concretar cites compromeses o trobades sexuals
- Demandes de favors sexuals

⁴ Elaboració pròpia a partir de: Oficina Internacional de Treball. Protocol per a la prevenció i Resolució de Queixes vinculades a l'Assetjament Sexual.

- **No verbal**

- Mirades lascives al cos
- Gestos obscens
- Ús de gràfics, vinyetes, dibuixos, fotografies o imatges d'Internet de contingut sexualment explícit.
- Cartes, notes o missatges de correu electrònic de contingut sexual de caràcter ofensiu

- **Físic**

- Apropament físic excessiu
- Arraconar; buscar deliberadament quedar-se a soles amb la persona de forma innecessària
- El contacte físic deliberat i no sol·licitat (pessigar, tocar, massatges indesitjats)
- Tocar intencionadament o “accidentalment” les parts sexuals del cos

1.2. L'assetjament per raó de sexe: definició, elements clau i exemples

La Directiva 2006/ 54/CE, de 5 de juliol, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i igualtat de tracte entre dones i homes defineix:

Assetjament per raó de sexe: la situació on es produeix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Destaquem els elements clau d'aquesta definició:

- **Comportament no desitjat / no volgut per la persona que el rep**

- **Es relaciona amb el sexe d'una persona**

Entre les situacions que es poden considerar com a assetjament per raó de sexe podem distingir aquells atemptats contra la dignitat:

- d'una treballadora només pel fet de ser dona
- d'una treballadora pel fet d'estar embarassada o per la seva maternitat
- d'un/a treballador/a per motiu del seu gènere (perquè no exerceix el rol que culturalment s'ha atribuït al seu sexe) o en l'exercici d'algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal i laboral.

- **Que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat o de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu**

A títol d'exemple, i sense ànim exclouent ni limitador, es consideren comportaments susceptibles de ser assetjament per raó de sexe, entre d'altres:

- Conductes discriminatòries pel fet de ser una dona.
- Formes ofensives d'adreçar-se a la persona.
- Ridiculitzar, menystenir les capacitats, habilitats i el potencial intel·lectual de les dones.
- Utilitzar humor sexista.
- Menystenir la feina feta per les dones.
- Ridiculitzar les persones que assumeixen tasques que tradicionalment ha assumit l'altre sexe (per exemple, infermers homes).

- Ignorar aportacions, comentaris o accions (excloure, no prendre seriosament).

La consideració d'assetjament per raó de sexe sempre **exigeix una pauta de repetició i acumulació sistemàtica de conductes ofensives**. Les accions han de ser realitzades de forma contínua i sistemàtica.

Són especialment freqüents i greus les situacions d'assetjament que es produeixen per raó de **l'embaràs i la maternitat** de les dones en totes les escales professionals.

L'assetjament s'inicia normalment quan la treballadora comunica que està embarassada; quan s'incorpora de nou a la feina després de la baixa maternal o sol·licita alguns dels drets laborals previstos en aquest supòsit.

A títol d'exemple, i sense ànim exclouent ni limitador, s'assenyalen també alguns dels comportaments més habituals en què es manifesta l'assetjament per raó de sexe a causa de l'embaràs o la maternitat:

- Assignar a una dona un lloc de treball de responsabilitat inferior a la seva capacitat o categoria professional.
- Assignar a una dona tasques sense sentit o impossibles d'assolir (terminis irracionals).
- Sabotejar la seva feina o impedir –deliberadament– l'accés als mitjans adequats per realitzar-la (informació, documents, equipament).
- Denegar a una dona arbitràriament permisos als quals té dret.

Normalment, el propòsit de l'assetjament per raó de sexe en aquests casos és el de forçar la persona a renunciar voluntàriament al seu lloc de treball o a renunciar als drets i beneficis que li corresponen (per exemple, reducció de jornada per atenció als fills/es) o induir-la a renunciar-hi.

1.3. Tipologia

La doctrina científica i la jurisprudència distingeixen entre:

- **Assetjament d'intercanvi (o quid pro quo):**

Es força la persona assetjada a escollir entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre certs beneficis o condicions en el treball (incorpora el xantatge sexual).

La negativa de la persona a una conducta de naturalesa sexual s'utilitza per a negar-li l'accés a la formació, l'ocupació, la promoció, l'augment de salari o qualsevol altra decisió sobre la feina.

Implica un abús d'autoritat. Són, per tant, subjectes actius d'aquest tipus d'assetjament les persones que tenen poder per decidir sobre la relació laboral: és a dir, tota persona jeràrquicament superior, sigui l'empresari o empresària, el personal directiu de l'empresa o la persona que el representi legalment.

- **Assetjament ambiental:**

És el comportament que crea un ambient intimidatori, hostil, ofensiu: comentaris de naturalesa sexual, bromes, etc. (normalment requereix insistència i repetició de les accions, en funció de la gravetat del comportament).

Normalment el produeixen els propis companys o companyes o terceres persones relacionades d'alguna manera amb l'empresa.

També es distingeix en funció del tipus de vincle que hi ha entre la persona assetjadora i la persona assetjada,

- **Assetjament horitzontal: entre companys/es**
- **Assetjament vertical descendent: comandament – subordinat/da**
- **Assetjament vertical ascendent: subordinat/da – comandament**

1.4. Grups d'especial atenció en relació a les conductes d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe

L'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe es poden donar en qualsevol professió, àmbit laboral o categoria professional, i en qualsevol grup d'edat.

Els estudis realitzats⁵ mostren que la majoria de les persones que pateixen assetjament sexual o assetjament per raó de sexe són dones.

Malgrat que és un fenomen que depassa les categories professionals, els nivells de formació o els nivells de renda, els grups més vulnerables⁶ són⁷:

- dones soles amb responsabilitats familiars (mares solteres, viudes, separades i divorciades).
- dones que accedeixen per primera vegada a sectors professionals o categories tradicionalment masculines (en les quals les dones tenen poca presència) o que ocupen llocs de treball que tradicionalment s'han considerat destinats als homes.
- dones joves que acaben d'aconseguir la seva primera feina (generalment de caràcter temporal o atípic).
- dones amb discapacitats.
- dones immigrants i que pertanyen a minories ètniques.
- dones amb contractes eventuais i temporals; dones subcontractades.
- Un altre grup vulnerable –a menor escala– és el de persones homosexuals i homes joves (persones assetjades per part de dones o altres homes, especialment quan són els seus superiors jeràrquics).

Es constata també l'elevada incidència de casos de multidiscriminació.⁸ Aquest fet posa de nou en evidència la dimensió de l'assetjament sexual i de l'assetjament per raó de sexe com una conducta estretament vinculada a la dinàmica i les relacions de poder, real i cultural.

5 Recomanació de la Comissió Europea de 27 de Novembre 1991: Protecció de la dignitat de les dones i homes en el treball, 1992 O.J. (L49) / Sexual Harrassment at Work: National and International Responses. Deirdre Mc Cann. Internacional Labor Office.

6 D. Chappell and V. Martino: violence at work Preventing violence and harassment in the workplace European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

7 Equal Employment Opportunity Commission (EEOC).

8 R. Sandler. Trends in sexual harassment

1.5. L'entorn i els vincles laborals a efectes d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe

A efectes de qualificar com a “laboral” una situació d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe cal tenir en compte que els límits de l'entorn laboral no venen determinats ni pel lloc físic, ni per la jornada laboral, ni per la forma de vinculació jurídica amb l'empresa.

La qüestió rellevant és la relació de causalitat entre l'assetjament i el treball: aquest no s'hauria produït si la persona no hagués prestat els seus serveis a l'empresa.

Qualsevol lloc o moment en el qual les persones es troben per qüestions professionals i laborals es considera “entorn laboral” a efectes d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe. Això inclou també viatges, jornades de formació, reunions o actes socials de l'empresa, etc.

Aplicant el mateix criteri, l'assetjament es considera laboral quan el vincle o la relació entre les persones s'estableix per raó de la feina o professió que estan desenvolupant.

Així, l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe es poden produir entre companys/es, supervisors/es, subordinats/des, però també es considera assetjament laboral el que es produeix per part d'una persona vinculada d'alguna forma a l'empresa externament: clientela, proveïdors/es, persones que sol·liciten un lloc de treball, persones en procés de formació (becaris/es, estudiants en pràctiques), persones d'altres empreses que presten els seus serveis en els equipaments i instal·lacions, etc.

La responsabilitat de l'empresa abasta:

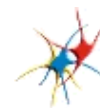
- la protecció a les persones de l'empresa davant conductes d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe per part de persones externes.
- la protecció a persones externes vinculades a l'empresa, encara que no tinguin un vincle laboral directe amb ella.

Aquesta consideració és rellevant atès que cada vegada és més comú que en un mateix equip de treball coincideixin persones adscrites formalment a diferents empreses (com a resultat de formes diverses de col·laboració empresarial).

En la definició del protocol és important que s'expliciti i es tingui en compte aquesta realitat, especialment en el moment d'abordar els mecanismes d'informació sobre la política de l'empresa.

Annex VI

NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing



L' harcèlement psychologique au travail: mobbing
Psychological harassment at work: mobbing

Vigencia	Actualizada por NTP	Observaciones	
Válida		Algunas referencias bibliográficas están desfasadas, aunque ello no altera el contenido de la NTP.	
ANÁLISIS			
Criterios legales		Criterios técnicos	
Derogados:	Vigentes:	Desfasados:	Operativos: SI

Redactores:

Félix Martín Daza
Ldo. en Psicología

Jesús Pérez Bilbao
Ldo. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Juan Antonio López García-Silva
Ldo. Medicina. Esp. Medicina del trabajo

GERENCIA INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL MADRID

La literatura internacional se refiere con el término de mobbing a ciertas situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo que se manifiestan en forma de conflictos interpersonales. La presente NTP identifica el concepto y sus características, su génesis, manifestaciones y evolución. Se hace hincapié en la importancia de sus consecuencias y en la necesidad de identificarlo a tiempo y de darle solución en sus fases más tempranas.

Introducción

Una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas, más o menos grande, con un fin común, lo que la convierte en una organización social. En las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas las relaciones que deben establecerse entre los distintos individuos y grupos para la realización de la tarea encomendada. Sin embargo, la existencia de otros tipos de relaciones, distintas de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, es algo que no suele merecer atención al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo.

Como consecuencia, es posible que se de un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastante más amplias que simples discusiones o problemas personales. Distintos estudios han puesto de manifiesto que la existencia de problemas en estos ámbitos está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones que repercutirán tanto sobre los trabajadores (mal clima laboral, insatisfacción en el trabajo, desmotivación,...) como sobre el funcionamiento de la empresa (absentismo, abandonos del trabajo, incremento de la accidentabilidad, disminución de la cantidad y la calidad del trabajo,...).

Un conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de una organización de trabajo han sido conceptualizados con la denominación de mobbing. Este concepto hace referencia a situaciones de hostigamiento psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (familiar, escolar, vecindario, etc.).

Definición

Se ha constatado la existencia en las empresas de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico tal, que presentan síntomas psicosomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral. Muchas de estas manifestaciones se ajustan a la definición de mobbing, término empleado en la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, según definición de H. Leymann. En castellano, se podría traducir dicho término como "psicoterror laboral" u "hostigamiento psicológico en el trabajo".

Formas de expresión

De la definición anterior se deduce la existencia de dos partes enfrentadas entre las que se puede diferenciar, por una parte, a los "hostigadores" con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras y, por otra, al agredido con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio. La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo se manifiesta de muy diversas maneras, a través de distintas actitudes y comportamientos. Leyman distingue 45 comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza:

- **Acciones contra la reputación o la dignidad personal** del afectado; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc... Uno de estos comportamientos, de gran incidencia y objeto de diversos estudios, sentencias judiciales, etc. es el acoso sexual. Se pueden dar también diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador.
- **Acciones contra el ejercicio de su trabajo**, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting); o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).
- Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la **comunicación o de la información** con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).
- Otras acciones muestran la característica de que son **situaciones de inequidad** mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

Parece que es habitual que un individuo que padece esta situación de mobbing sea objeto, al mismo tiempo, de varios de los tipos de hostigamiento descritos por parte de su/s hostigador/es. El Cuadro 1 presenta una relación de conductas de hostigamiento.

Por otra parte, hay que poner de manifiesto que las acciones hostiles de las que se habla, se producen usualmente en algunas organizaciones de trabajo, si bien no suelen responder a las especificaciones (acciones sistemáticas, frecuencia y duración determinada, focalización sobre una persona,...) que las encajarían dentro de la conceptualización de mobbing.

Cuadro 1. Algunas conductas concretas de mobbing clasificadas por factores (Zapf, Knorz y Kulla, 1996)

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva
- Cuestionar las decisiones de una persona
- No asignar tareas a una persona
- Asignar tareas sin sentido
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
- Asignar tareas degradantes

ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella
- No dirigir la palabra a una persona
- Tratar a una persona como si no existiera

ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona
- Terror telefónico
- Hacer parecer estúpida a una persona
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos
- Mofarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona

VIOLENCIA FÍSICA

- Ofertas sexuales, violencia sexual
- Amenazas de violencia física
- Uso de violencia menor
- Maltrato físico

ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA

- Ataques a las actitudes y creencias políticas
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima

AGRESIONES VERBALES

- Gritar o insultar
- Críticas permanentes del trabajo de la persona
- Amenazas verbales

RUMORES

- Hablar mal de la persona a su espalda
- Difusión de rumores

Características

El mobbing podría considerarse como una forma característica de estrés laboral, que presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos.

Una característica de la situación es la de ser un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. En esta dinámica, el presunto agresor o agresores se valen, normalmente, de algún argumento o estatuto de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores.

El contenido y significación de muchos de esos comportamientos y actitudes descritos resulta de muy difícil objetivación. Esto es así, porque en esta problemática aparecen implicadas por un lado, las intenciones de los presuntos agresores y, por otro, la atribución que, de esas intenciones, realiza el trabajador afectado. No obstante, y a efectos de los problemas que se pueden originar, el objeto de análisis lo constituye la realidad psicológica del trabajador afectado.

Una de las particularidades de este tipo de procesos es que el afectado perciba que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación en especialmente estresante. Además, el individuo interpreta las situaciones como una gran amenaza a su integridad, pues contraría algunas de sus expectativas (como la de recibir un trato equitativo) y atenta contra sus necesidades básicas como la necesidad de afiliación (necesidad de estar asociado y de tener relaciones afectuosas con otras personas) y de estatus (necesidad de una relación con los otros, establecida y respetada).

Por otra parte, en estas ocasiones el individuo no sabe cómo afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso. El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de la ansiedad desencadena una patología propia del estrés, que se va cronificando y agravando progresivamente.

El origen del mobbing

El origen o el por qué del problema puede ser muy diverso. Las hipótesis apuntan a motivos de distinta índole que van desde fuertes desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza entre hostigadores y hostigado, hasta que este tipo de comportamientos constituyan una especie de “distracción” para los hostigadores.

Pero básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores.

Respecto al primero, los estudios empíricos han mostrado una importante relación entre una organización pobre del trabajo y la aparición de conductas de mobbing. Así, estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con estilos de dirección autoritarios, etc.

Desde el punto de vista de la gestión del conflicto por parte de los superiores, hay dos posiciones que pueden adoptar los superiores

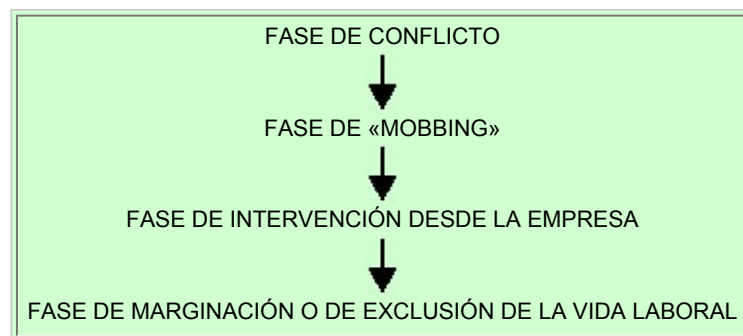
que ayudan a incrementar la escala del conflicto: de un lado, la negación del mismo y, del otro, la implicación y participación activa en el conflicto con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada.

Aunque ciertas características personales pueden estar implicadas en la posibilidad de estar sometido a este tipo de situaciones, en principio, cualquiera puede verse afectado por este problema. De hecho, es posible que alguna vez en la vida cualquier persona puede encontrarse en esta situación. No obstante, la reacción del hostigado ante este tipo de problemas sí que puede variar en función de sus características personales. La forma en que se evalúa y, sobre todo, la forma en la que se enfrenta a la situación una persona está muy relacionada tanto con la solución efectiva del problema como con el nivel o la magnitud de consecuencias que desarrolla el afectado. Así, la adopción de conductas de afrontamiento activo, tendentes a la solución del problema o medidas tendentes a controlar las reacciones emocionales que le provoca ese problema serán más efectivas en este sentido que la adopción de conductas activas mal dirigidas (que pueden seguir alimentando el problema) o de conductas de tipo evitativo como la inhibición conductual o los comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio.

Desarrollo del problema

Al constituir un problema que se da a lo largo del tiempo es posible encontrar distintas etapas (ver cuadro 2) en su evolución. Se han descrito cuatro fases en el desarrollo de este problema en el ámbito laboral:

Cuadro 2. Frases de desarrollo del problema



1ª fase, o fase de conflicto

En cualquier organización laboral, la existencia de conflictos resulta algo esperable, bien por motivos de organización del trabajo (en una empresa se encuentran personas y grupos cuyos objetivos e intereses están frecuentemente enfrentados), o bien por problemas interpersonales (los comportamientos, actitudes, formas de relación, estilos de vida,... de los trabajadores pueden ser de muy diversa índole y pueden originar roces). Si bien los conflictos son un acontecimiento común en la vida de relación, gran parte de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria; bien por la resolución definitiva del conflicto, por el cambio de las circunstancias que lo provocaban, o porque vayan remitiendo con el tiempo. Sin embargo, también es posible que alguno de esos problemas se haga crónico, dando paso a la segunda fase.

2ª fase, o fase de mobbing o de estigmatización

Comienza con la adopción, por una de las partes en conflicto, de las distintas modalidades de comportamiento hostigador descritas anteriormente sobre el objeto del mobbing (con la frecuencia y tiempo requeridos como criterio de definición). Lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. Independientemente de que actúen el complejo de culpa o la más absoluta carencia de escrúpulos, la víctima comienza a resultar una amenaza, o un incordio para la persona o grupo de personas que le somete a tan indeseables experiencias.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos, e incluso la dirección. La indefensión, la inhibición del afectado a la hora de denunciar estos hechos, la dificultad probatoria y las carencias del sistema judicial, permiten la prolongación en el tiempo de esta fase que, según los estudios de Leymann en Suecia, tiene una duración de 1.3 años por término medio, antes de pasar a la tercera fase.

3ª fase, o fase de intervención desde la empresa

En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas, desde algún escalón jerárquico superior (el departamento de personal, el servicio médico o la dirección de la empresa), encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o, más habitualmente, medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo así, a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado. Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.

4ª fase, o fase de marginación o exclusión de la vida laboral

En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o queda excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo a las cargas económicas y sociales del Estado (con unas magnitudes nada desdeñables, si atendemos a los datos que sobre el impacto económico en Suecia presenta Leymann). En esta situación, la persona

subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de psicoterror y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno.

Obviamente, el desarrollo de todas estas fases implica la no resolución del problema en ninguna de ellas.

Consecuencias

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos (ver cuadro 3). Son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social:

Cuadro 3. Tipo de consecuencias del mobbing

- PARA EL TRABAJADOR AFECTADO
- PARA LA ORGANIZACIÓN DE TRABAJO
- PARA EL NÚCLEO FAMILIAR Y SOCIAL
- PARA LA COMUNIDAD

Para el trabajador afectado

A **nivel psíquico**. La sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías.

La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso, con suicidas.

A **nivel físico**, podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicósomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.

A **nivel social**, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda,...) tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral.

Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

Para la organización de trabajo

Sobre el rendimiento: Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se producirá un aumento del absentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo.

Sobre el clima social: Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales,...) que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

Sobre la accidentabilidad: Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios,...).

Para el núcleo familiar y social

El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

Para la comunidad

Según los estudios de Leymann sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

Evaluación

A la hora de evaluar este problema puede valorarse su prevalencia; es decir, cuántos trabajadores de una organización de trabajo se ve afectado por una o varias de las situaciones descritas, en la duración y frecuencia especificadas.

También se pueden valorar el tipo y magnitud de las consecuencias que está experimentando y la relación de estas consecuencias con las situaciones de mobbing.

Algunos estudios se encargan de destacar la incidencia de este problema y/o su magnitud, para lo cual se han diseñado herramientas específicas estandarizadas como el L.I.P.T. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1990). Otros instrumentos miden las consecuencias derivadas de este tipo de procesos. Dado que el tipo de situaciones descritas originan estrés, los instrumentos utilizados para evaluar algunas de las consecuencias derivadas del mobbing son diversos cuestionarios específicos destinados a evaluar sintomatología psicosomática generada por procesos estresantes, como el Test de Salud Total (T.S.T. de T. S. Langner, 1962, NTP 421/1996) o el Cuestionario General de Salud (G.H.Q. de D. Goldberg, 1972)

En un estudio realizado por el autor de esta NTP, López et al, a finales de 1994, por medio de la aplicación de un cuestionario elaborado para el efecto, sobre 95 personas que llevan a cabo tareas administrativas, algunas consecuencias que se describieron ante situaciones de mobbing fueron situaciones de sumisión/aceptación, con pérdida de autoestima, ira, sentimientos de venganza y actitudes apáticas. Es decir, fundamentalmente de tipo personal. Curiosamente, algunos casos no relacionaban su sintomatología psíquica y psicosomática con la vivencia de la situación de mobbing lo que hace pensar en que puede existir cierta dificultad para que los afectados expresen su situación real o puedan llegar a describirla fielmente, de forma escrita. No obstante, la aplicación de cuestionarios, aunque puede que no resulten el medio más adecuado para evaluar todos los extremos de esta problemática, puede constituir un medio para poner de manifiesto las dimensiones de este tipo de problemática, o servir como pruebas de screening.

Intervención

Ante este tipo de problema, el trabajador afectado siente con mayor intensidad, tal vez más que ante otro tipo de problemas, la necesidad de buscar apoyo social. El tratamiento de este tipo de problemática en el ámbito laboral suele recaer sobre algún compañero del afectado o sobre el médico de empresa, que debe realizar tareas de confesor, asesor o psicólogo, procurándole apoyo social (sobre todo, de carácter evaluativo y emocional) al afectado o facilitándole medicaciones (tranquilizantes, antidepresivos,...). No obstante, el grueso de este problema suele recaer en ámbitos extralaborales donde generalmente suele tratarse la mayor parte del problema.

Resulta utópico pensar que una organización, por compleja y bien organizada que esté, haya previsto y solucionado todas las posibles fuentes de conflictos de todo tipo que se pueden dar. Un paso previo para que una empresa se enfrente con éxito a la resolución de conflictos es el considerar que éstos son una circunstancia normal y no excepcional en una organización.

Existen distintos medios más o menos adecuados para evitar, prevenir y resolver problemas a nivel laboral, y la falta de existencia de una sistematización adecuada de estos medios puede llevar a consecuencias de magnitud similar a las del fenómeno que aquí se trata.

Sería conveniente la planificación y el diseño de las relaciones sociales en la empresa, aún teniendo en cuenta que es un ámbito con un gran margen de indeterminación. Este diseño tiene que atender no solamente a los circuitos de relaciones dependientes del trabajo sino a las relaciones interpersonales independientes del trabajo. Así, medios como el entrenamiento de los trabajadores en relaciones interpersonales o los sistemas de regulación de conflictos tienen que estar dirigidos a todas las dimensiones sociales posibles en una empresa. Otro de los medios consiste en articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas, sin olvidar la consideración de la cultura de la empresa en la selección de personal.

Para intervenir en la problemática descrita, otro medio lo constituyen los servicios internos de psicología. El contar dentro de la empresa con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores desempeñado por profesionales de la psicología puede resultar adecuado. Este tipo de servicio podría desarrollar tareas tales como el tratamiento de problemas de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de problemática psicosocial. El carácter interno y permanente de estos servicios permite un mayor conocimiento y especificación del origen de las problemáticas, la realización de intervenciones continuadas y personalizadas sobre los trabajadores y el seguimiento de las evoluciones de los mismos.

La prevención debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo (proporcionar un trabajo con bajo nivel de estrés, alto control del trabajo, alta capacidad de decisión, suficiente autonomía temporal,...), al comportamiento de los líderes (deberían desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del mobbing para su reconocimiento temprano), y a la protección de la posición social de la persona (desarrollando reglas claras, explícitas, escritas y públicas sobre resolución de conflictos personales, que garantice el derecho a la queja y el anonimato y que prevea sistemas de mediación y/o arbitraje).

Conclusiones

Esta conceptualización de todas las situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo constituye un acierto, pues facilita un ordenamiento útil de una serie de hechos o situaciones. Por una parte, agrupan distintas disfunciones que a nivel social se dan en la empresa y que, aunque en su origen, no están relacionadas con el desempeño del trabajo, pueden afectar de una manera importante al desarrollo del mismo. Además, dicha conceptualización resulta útil para la investigación sobre este tema. Con la mejora de las condiciones de trabajo, sobre todo en el sector terciario, es de esperar que los problemas más importantes que afecten a la salud laboral sean los debidos a la organización del trabajo y, más concretamente, a motivos psicosociales. Por ello, la implicación de todos los estamentos de la empresa en el estudio y la prevención de este tipo de fenómenos, como el psicoterror, será fundamental si se pretende continuar con la mejora de las condiciones de trabajo y salud.

No obstante todo lo anterior, consideramos que es necesaria una mayor profundización en el tema tanto de cara al desarrollo de instrumentos para su medida y para su estudio, como para el desarrollo de estrategias de control adecuadas.

En España, se pueden encontrar estudios específicos sobre este problema a nivel laboral, en lo relacionado con alguna de las situaciones descritas como el acoso sexual. En general, en estos estudios no se establece esta conceptualización, con sus especificaciones y consecuencias derivadas. Tampoco se encuentra bibliografía en nuestro país que destaque las magnitudes de este problema que tanto por sus costes personales como por sus costes económicos, debería merecer la atención de las organizaciones de trabajo.

Son necesarios el estudio y consideración de este problema como algo controlable, o que por lo menos se debe intentar controlar, y la superación de puntos de vista denotados por expresiones como "la vida es así", "lo que tiene que hacer es espabilar" o el esperar a que el problema remita con el tiempo, con las consecuencias aquí comentadas.

Bibliografía

(1) CERES

El acoso sexual en el trabajo desde una perspectiva sindical

Cir. Inf., 1993; 11: 113.

(2) HAYES S.

Sexual Harassment at work: The role of the OHN

Occup. Health, 1992; 44 (6): 170.

(3) LEATHER P.H. et al.

Violence at work

Work and Stress, 1990; 4 (1): 35.

(4) LEYMANN H.

Silencing of a skilled technician

Work. Env. in Sweden, 1984; 4: 236238.

(5) LEYMANN H.

Mobbing und Psychoterror am Arbeitsplatz

Sichere Arbeit, 1992; 5: 2228.

(6) LEYMANN H.

When the job becomes unbearable

Working Environment, 1993:2930.

(7) LOPEZ, J.A. ET AL.

Mobbing en puestos de trabajo de tipo administrativo

Medicina del Trabajo, 1997, vol. 6, nº 1.

(8) PANIAGUA C.

Reflexiones sobre los fenómenos violentos de masas

Revista de Psicoanálisis de Madrid 1991; 13: 4557.

(9) PRINS R., DE GRAF A.

Comparison of sickness absence in Belgium, German and Dutch firms

Br J Ind Med., 1986; 43: 529536.

(10) ZAPF, D., KNORZ, C. Y KULLA, M.

On the Relationship between Mobbing factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes

European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996, 5 (2).

Annex VII

Acoso psicológico en el trabajo: definición

*Harcèlement psychologique dans le travail: définition
Psychological harassment at work: definition*

Redactores

Manuel Fidalgo Vega
Ldo. En Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Yolanda Gallego Fernández
Ingeniero Industrial

MC MUTUAL

Ramón Ferrer Puig
Dr. en Psicología

UNIVERSITAT DE BARCELONA

Clotilde Nogareda Cuixart
Lda. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Gabriel Pérez Zambrana
Ldo. en Psicología

MC PREVENCIÓN

Ramona García Maciá
Lda. En Medicina

DEPARTAMENT DE SALUT CATSALUT

En la actualidad, coexisten distintas definiciones del concepto “acoso psicológico en el trabajo (APT) o mobbing”. La falta de homogeneidad de las mismas, así como la ambigüedad de algunos conceptos descritos puede inducir a errores de interpretación que no permiten una correcta delimitación del problema. Por ello, se presenta una definición operativa de APT desde el marco técnico de la Prevención de Riesgos Laborales, elaborada por este Grupo de trabajo, con el objeto de facilitar un marco conceptual que permita al especialista identificar y discriminar el acoso psicológico en el trabajo de otro tipo de situaciones. Esta NTP actualiza los conceptos de la NTP 476.

Vigencia	Actualizada	Observaciones
VÁLIDA		Actualiza la NTP 476

1. ANTECEDENTES

En España, se ha dado una variedad terminológica notable para nombrar este fenómeno: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc. Básicamente, se ha adoptado la conceptualización que H. Leymann realiza y que denomina *mobbing*. No obstante, entendemos que tanto lo que define al proceso como su desarrollo y posteriores consecuencias encaja mejor en la conceptualización de Acoso Psicológico en el Trabajo.

Independientemente de cómo se nombre el problema, las definiciones que se realizan del mismo hacen referencia a un proceso que no todos los autores describen de igual modo. De ahí que no exista una definición consensuada al respecto. Autores como Brodsky (1976), Kile (1990), Vartia (1996), Einarsen (2000), Salin (2003), Hoel&Cooper (2000), Rivera (2002), Piñuel (2001), etc., plantean definiciones que reflejan matices diferenciales en el contenido de las mismas, como por ejemplo, en relación a los sujetos intervinientes, las causas que lo provocan, la intención o finalidad que se persigue, las actividades que se desarrollan, las consecuencias que tiene para los trabajadores o empresa, etc.

El científico pionero y más reconocido en la investigación de esta problemática, H. Leymann, entendió el *mob-*

bing como una forma de **violencia psicológica extrema** que se puede producir en el ámbito de una organización en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos en su Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), que se ejercen de forma **sistemática**, al menos **una vez por semana** y durante un tiempo prolongado **-más de 6 meses-**, sobre otra persona en el lugar de trabajo. H. Leymann afirma que el mobbing parte de una situación inicial de conflicto, en la que ambas partes se encuentran en una posición asimétrica de poder en la empresa o institución, pero la parte acosadora trata de sustanciar dicho conflicto mediante la emisión de conductas de violencia psicológica hacia la víctima. De esta manera, es la parte acosadora la que tiene más recursos, alianzas, antigüedad, soporte, posición superior jerárquica, etc. que la persona acosada.

Por otra parte, M. F. Hirigoyen, define “acoso moral en el trabajo” como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. Esta investigadora no propone un criterio temporal de exposición mínima o de duración del proceso.

Son principalmente las definiciones de estos dos expertos las que han sido asumidas no sólo por la doctrina científica, sino también por las instituciones sociales

y políticas relevantes en materia de salud laboral. Por ejemplo:

- Parlamento Europeo
- Organización Internacional del Trabajo
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social del MTIN
- Sentencias judiciales

Así, en 2001 la Comisión Europea adopta la propuesta del grupo de estudio Violencia en el Trabajo (con representantes de gobiernos, empresarios y sindicatos) y define el *mobbing* (APT) como “comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”. Este es el paso previo para un proyecto de directiva comunitaria sobre *mobbing*.

También la Carta Social Europea de 3 de mayo de 1996 sugiere: “promover la sensibilización, información y prevención en materia de actos condenados explícitamente hostiles u ofensivos dirigidos de un modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo y adoptar las medidas apropiadas para proteger a los trabajadores contra tales comportamientos”.

La OMS dice, en el documento “sensibilización sobre el acoso psicológico” (2004), que el *mobbing* se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo u ocasionalmente hacia un grupo, denominado objetivo o víctima.

La OIT, en su Convenio colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT, firmado en Ginebra, el veintiséis de febrero de 2001, dice: “La expresión «acoso» abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuno para una persona protegida¹ y que pueda considerarse razonablemente en todas las circunstancias, como un comportamiento de acoso con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada”.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo define el acoso moral en el lugar de trabajo como “un comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que crea un riesgo para la salud y la seguridad”. Dentro de esta definición, por “comportamiento irracional” se entiende el comportamiento que una persona razonable, teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza; “comportamiento” incluye las acciones de un individuo o un grupo. Un sistema de trabajo puede ser usado como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar.

Desde otro punto de vista no técnico sino jurídico, hay que señalar, por ejemplo, que la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, en su artículo 28 describe el APT como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, discapacidad, la edad o la orientación social de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear

un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”. También se puede citar alguna definición de interés en este ámbito. Por ejemplo, en sentencia del Juzgado de lo Social N° 2 de Girona 374/2002, ratificada por el Tribunal Supremo, se establece una aproximación a la definición jurídica de *mobbing*: “el *mobbing* debe ser traducido jurídicamente como ‘presión laboral tendenciosa’, al definirse como aquella presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral”.

En cualquier caso, si se analizan detalladamente estas definiciones, se aprecian ligeras diferencias o matices entre ellas. Asimismo, algunas emplean términos muy generales que pueden estar sujetos a distintas interpretaciones.

Debido a estas diferencias conceptuales, y en relación al ámbito de la Salud Laboral, el Grupo de Trabajo sobre Violencia Psicológica en el Trabajo (GVPT)² consideró necesario adoptar una definición operativa de APT desde el punto de vista de la exposición a riesgos laborales. Esta definición debería permitir delimitar el problema a tratar, dando un enfoque preventivo primario, cumpliendo con las siguientes consideraciones:

- Que tuviera en cuenta y respetara los principios generales de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), y la normativa que de ella se deriva, en lo referente básicamente al concepto de riesgo, como daño potencial sobre la salud, y a su ámbito de aplicación (el laboral).
- Que, desde un punto de vista técnico preventivo, se ajustara a la descripción de lo que constituye un peligro para la salud de los trabajadores, descartando en su definición elementos de carácter interpretativo (intencional o finalista) y de exigencias de exposiciones a conductas de riesgo que ya conllevan a menudo daños asociados.
- Que incluyera una descripción precisa de aquellos elementos o condiciones necesarias y suficientes que componen la caracterización del APT. No obstante, aquellas características que no forman parte de estos criterios, explícitamente descartados por el GVPT, serán analizadas a fin de justificar y clarificar conceptualmente el problema.

2. CONDICIONES QUE DEFINEN UNA SITUACIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

El proceso de trabajo que se siguió para elaborar una definición operativa de acoso psicológico en el trabajo fue el siguiente:

- Recopilación y análisis de las distintas definiciones actualmente existentes.
- Identificación de los elementos/aspectos integrantes de situaciones de acoso propuestos en cada una de dichas definiciones.
- Discusión sobre la incorporación de dichos elementos en la definición a elaborar, además de la inclusión o exclusión justificada de otras características que describen el problema.
- Propuesta de definiciones por parte de los miembros del GVPT.

2. El Grupo de Trabajo sobre Violencia Psicológica en el Trabajo (GVPT), formado por: Manuel Fidalgo (INSHT); Yolanda Gallego (MC Mutual); Ramón Ferrer (UB); Clotilde Nogareda (INSHT); Gabriel Pérez (MCPPrevención); Ramona García (Departament de Salut. Catalunya)

1. “Persona protegida” se refiere a las que están amparadas por el convenio citado.

- Revisión y discusión de las propuestas y aprobación de una versión final.

La definición finalmente adoptada de acoso psicológico en el trabajo como riesgo laboral es la siguiente:

*“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 aquella/s desde **una posición de poder** (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una **relación laboral** y supone un **riesgo importante para la salud**”.*

Los aspectos anteriores tratarían de delimitar el concepto de *mobbing*, intentando responder a las cuestiones que se plantean al definir cualquier tipo de problema (tabla 1). Detallaremos unos apuntes explicativos sobre estos componentes que definen la exposición al APT.

1. ¿QUÉ?	➔	EXPOSICIÓN A “TIPOS DE CONDUCTAS”
2. ¿QUIÉN?	➔	IDENTIFICACIÓN DE “LAS PARTES IMPLICADAS”
3. ¿CUÁNDO?	➔	EXISTENCIA DE “FRECUENCIA Y/O DURACIÓN”
4. ¿CÓMO?	➔	TIPO DE RELACIÓN “ASIMETRÍA DE PODER”
5. ¿DÓNDE?	➔	EN EL MARCO DE LA “RELACIÓN LABORAL”
6. ¿POR QUÉ?	➔	ES UN “RIESGO PARA LA SALUD”

Tabla 1. Elementos que describen el concepto de acoso psicológico en el trabajo

Tipos de conducta

Se trata de conductas o actos de violencia psíquica dirigidos hacia la vida privada o profesional del trabajador y que atentan contra su dignidad o integridad, física o psíquica.

Existen inventarios que detallan este tipo de conductas violentas y que ayudan a identificar más claramente el riesgo. No obstante, pueden darse conductas compatibles con un caso de APT que no estén tipificadas en los inventarios existentes.

Las acciones de violencia psicológica³ en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

- ataques a la víctima con medidas organizativas;
- ataques a las relaciones sociales de la víctima;
- ataques a la vida privada de la víctima;
- amenazas de violencia física;
- ataques a las actitudes de la víctima;
- agresiones verbales;
- rumores.

3. La NTP 476 incluye una lista no exhaustiva que detalla algunas conductas para cada uno de estos grupos.

Partes implicadas

Concurren dos agentes principales como partes implicadas (acosadora y acosada). Las conductas de acoso pueden dirigirse hacia una o más personas, por parte de otra u otras personas, sin distinción de nivel jerárquico, y en sentido ascendente, descendente u horizontal. También hay que considerar la presencia de testigos de la emisión de dichas conductas de acoso, cuyo comportamiento puede ser variado (desde la aparente indiferencia o desvío de atención, hasta tomar partido, más o menos evidente, por una de las partes anteriormente mencionadas).

Para que estos hechos tengan lugar, habitualmente se observarán unas condiciones organizativas de trabajo inadecuadas que pueden favorecer la aparición de estas formas de comportamiento diferencial.

Frecuencia y duración de la exposición

Se considera que las acciones o los comportamientos anteriormente citados deben cumplir criterios temporales de frecuencia y/o duración: deben producirse de forma reiterada excluyendo aquellos hechos aislados, como conflictos puntuales entre trabajadores, que aún constituyendo un riesgo de tipo psicosocial no se ajustarían a la definición de acoso psicológico.

Asimismo, la exposición a estos comportamientos debe suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con su carácter repetitivo. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que determinadas acciones aisladas (como cambios de puesto no justificados, aislamiento físico injustificado de la/s persona/s afectada/s, etc.) que, sin ser reiteradas, tendrán una continuidad temporal que prolongará su efecto, también podrían ser indicativas de posibles situaciones de APT.

Tipo de relación

Presenta la característica de que entre las partes implicadas existe una asimetría de poder (formal -por dependencia jerárquica, por ejemplo- o bien informal, por posición de liderazgo de la parte acosadora, al disponer de poder debido a una posición de mayor expertitud, conexiones sociales, antigüedad dentro de la empresa, etc.). Esta posición asimétrica es un elemento clave que permite que el proceso de APT se materialice.

Desde estas posiciones prevalentes de poder de la parte acosadora, la persona acosada se encuentra en una situación de vulnerabilidad que suele inhibir su capacidad para emitir una respuesta adecuada ante las conductas de violencia psicológica que le afectan.

Marco donde se produce

Estas exposiciones de violencia psicológica que pueden constituir un APT deberán presentarse en el marco de una relación laboral. En otros términos, exigen que previamente exista, y que en ella se incardine, una relación de dependencia organizativa (sea ésta laboral o estatutaria) y que se produzca allá donde la capacidad de organización y dirección del empleador es máxima y, por tanto, también su capacidad de vigilancia y actuación.

Es importante destacar que se excluyen aquellas conductas que se den entre trabajadores y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo, ante el

conocimiento de la existencia de conductas de violencia psicológica entre trabajadores de la empresa fuera del entorno laboral es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo.

Por el contrario, sí quedan incluidas aquellas situaciones que, aunque puedan venir originadas por conflictos extralaborales, se den en el lugar de trabajo, ya que será igualmente responsabilidad del empresario garantizar la salud (física, mental y social, en el sentido amplio que le otorga la OMS) de todo el personal en el periodo que incluye la relación laboral.

Riesgo para la salud

Estas acciones y comportamientos de APT pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral.

Por otra parte, desestructuran el ambiente de trabajo; por ello, el APT tiene un alto potencial de dañar también la salud colectiva, impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral.

Puede suceder que la persona acosada no sufra daños en su salud, debido al tiempo de exposición, a su especial constitución personal, a sus mecanismos de defensa, protección y afrontamiento, o bien debido al apoyo social de que disponga.

No obstante, aunque las consecuencias de la situación de acoso psicológico, para la persona o la organización suelen ser graves, no es preciso que se exterioricen para que dicha situación se considere una exposición compatible con APT si cumple los criterios definitorios. Este planteamiento es coherente con la definición de riesgo que contempla la ley de Prevención de Riesgos Laborales.

3. OTROS ELEMENTOS QUE PUEDEN ESTAR PRESENTES EN UNA SITUACIÓN DE APT

Existen otros aspectos que comúnmente se asocian al concepto de APT y han sido excluidos de la definición propuesta por el GVPT, ya que pueden conducir a interpretaciones ambiguas o erróneas e, incluso, vulnerar los principios generales de la PRL.

Condiciones de trabajo

No se puede afirmar que por sí mismas determinen la aparición de una situación de acoso, como condición suficiente, pero hay que considerar la existencia de condiciones de trabajo que no evitan o que incluso favorecen la aparición de este riesgo.

Analizando diferentes casos de acoso psicológico (por ejemplo a través del estudio de casos y sentencias judiciales) y teniendo en cuenta la bibliografía existente sobre el tema, se detectan determinados aspectos de la organización del trabajo que pueden favorecer la aparición de situaciones de APT, como son, entre otros, los siguientes:

- Conflicto o ambigüedad de rol.
- Falta de autonomía.
- Malas relaciones personales en el trabajo.
- Ausencia o ineficacia de los canales de comunicación y participación.

Es importante destacar que la existencia de riesgos psicosociales, como los mencionados anteriormente,

supondrá una mayor probabilidad de que se produzcan y manifiesten situaciones de APT en la empresa. Ante la identificación de estos factores de riesgo, es posible realizar labores preventivas o de intervención que minimizarán la aparición del mismo o protegerán al trabajador de dichas exposiciones.

Si bien en la práctica se relaciona el APT con las condiciones psicosociales de trabajo, existe la posibilidad de que la aparición de estas conductas violentas obedezca inicialmente a motivaciones o conflictos derivados del ámbito extralaboral o de la esfera personal. Por ello el GTVP descartó vincular en origen, para todos los casos, la ocurrencia de APT a determinadas condiciones organizativas. Sin embargo hay que decir que, aún en estos casos, cuando se dan conductas de APT y éstas se mantienen, existe un fallo organizativo en los mecanismos de prevención o intervención.

Intención o finalidad

Generalmente, en las situaciones de APT existe un conocimiento por la parte acosadora de que la conducta que se emite puede ser de riesgo para la salud de quien la recibe, y aun así, se produce la voluntad de realizarla. Esta intención habitualmente persigue finalidades diversas muy concretas (abandono del puesto de trabajo, descrédito de la persona, voluntad de aislarla, etc.) y está íntimamente ligada al carácter repetitivo de los comportamientos y al hecho de que se ejerzan de manera focalizada sobre una o varias personas.

Parece razonable no exigir al técnico en PRL medir o demostrar que una o varias personas en la empresa realizan intencionalmente comportamientos de riesgo para la salud de terceros. Preventivamente, hay que evitar que sucedan, pero si no ha sido posible, es suficiente con que estas conductas se produzcan (en las condiciones definitorias expuestas en esta NTP) para intervenir, dado que se trata de un riesgo importante para la salud. En este sentido, la necesidad de demostrar la intención de la parte acosadora para la calificación de riesgo a estas exposiciones se sitúa fuera del campo técnico (si bien puede tener relevancia en el ámbito jurídico administrativo, social, civil o penal especialmente).

En consecuencia, de acuerdo con su consideración como riesgo laboral, no tiene por qué exigirse la demostrada intención de hacer daño para que deba gestionarse su prevención tomando las medidas pertinentes y suponiendo, en caso contrario, un incumplimiento por parte de la organización. Por tanto, la intencionalidad no es una característica que deba probarse en el ámbito técnico de la prevención de riesgos laborales, aunque puede ser un factor agravante a tener en cuenta desde el punto de vista jurídico o psicológico.

Percepción de la situación

Habitualmente se ha relacionado el APT con la valoración subjetiva que la víctima hace de la situación, y con la necesidad de que ésta perciba las conductas o acciones como graves o muy graves. Aunque es cierto que lo anterior está directamente vinculado a las consecuencias que el APT puede tener finalmente sobre la salud de la persona, debe considerarse el acoso psicológico desde el punto de vista del potencial de daño sobre la salud que pueden suponer dichas conductas, es decir, independientemente de las características personales de los afectados, como corresponde al enfoque desde el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales.

Perfil del acosador o de la víctima

Las características o factores de personalidad de los individuos que pueden actuar como “acosadores” o “víctimas” en un caso de APT pueden ser diversos y heterogéneos.

Existen esfuerzos en el mundo científico en relacionar perfiles de personalidad con las personas participantes en una situación de APT (acosador y víctima, principalmente). No obstante, dichos perfiles no se muestran como condición presente en todos los casos de APT. Por ello se ha considerado que dichos conceptos deben excluirse de la definición de APT como condición necesaria. Asimismo, como se ha comentado anteriormente, el papel de la PRL debe centrarse en los factores de riesgo que pueden generar un daño y no en aspectos de tipo subjetivo o de personalidad.

Daños a la salud

Este elemento suele estar presente cuando la persona ha estado o está sometida a conductas de violencia psicológica. Una exposición a este tipo de riesgos suele tener como consecuencia la aparición de una serie de sintomatología (ver NTP 476). Los cuadros clínicos asociados que se describen son patologías psíquicas, siendo habituales los cuadros ansiosos y depresivos, a menudo compatibles con un síndrome por estrés postraumático. Se describen también patologías psicósomáticas y disfunciones sociales y familiares.

No obstante, dependiendo de la estructura personal del trabajador, del apoyo social de que disponga y de sus habilidades sociales, es factible que esa exposición, a la que puede estar o haber estado sometido, no dé por resultado daños tan evidentes a la salud.

Por tanto, aunque los daños a la salud en un caso de exposición a APT es un elemento habitualmente presente, dada su potencia lesiva, no es una condición necesaria para determinar la presencia o no de una exposición a conductas de violencia psicológica, y más concretamente en los términos definitorios que se determinan en esta NTP.

4. DIFERENCIACIÓN DEL APT DE OTRAS SITUACIONES EN EL TRABAJO

No tendrán la consideración de acoso psicológico aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que los conflictos deriven en cualquier forma de Violencia en el Trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de Acoso Psicológico.

Tampoco tendrá consideración de APT aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).

Asimismo, no constituiría APT el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales. (Tabla 2.)

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.

Tabla 2. Ejemplos de algunas situaciones que no serían mobbing

BIBLIOGRAFÍA

- (1) ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO. **Anexo IV a la prórroga para 2008 del Acuerdo interconfederal para la negociación colectiva 2007. (BOE 14 enero 2008)**
- (2) CHAPPELL, D, DI MARTINO, V. **Violence at work.** *International Labour Office, Geneva, 2006*
- (3) EINARSEN, S., **Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. Agression and violent behavior: A review Journal, 4, 371-401, (2000).**
- (4) EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. **Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health, 2007.** <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>.
- (5) EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK **How to tackle Psychosocial Issues and reduce work-related stress, 2002.** <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/309/view>.

- (6) GONZÁLEZ DE RIVERA, JOSÉ LUIS
El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso.
Ed. Espasa Prácticos, Madrid, 2002.
- (7) HIRIGOYEN, M. F.
El acoso moral en el trabajo.
Ed. Paidós. Barcelona, 2001.
- (8) LEYMANN, H.
The content and development of mobbing at work.
European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2), 165-184, 1996.
- (9) O.I.T.
Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirlas.
Ginebra, 2003.
- (10) OBSERVATORIO VASCO SOBRE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO
Acoso moral en el trabajo: guía de prevención y actuación frente al mobbing.
Bilbao, Lettera Publicaciones, 2006
- (11) PÉREZ JESÚS, et al.,
Mobbing, violencia física y acoso sexual.
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociale, 2001.
- (12) PIÑUEL, IÑAKI
Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.
Ed. Sal Terrae, Santander, 2001.
- (13) SALIN, D.
Workplace bullying among business professional antecedents and gender differences.
Helsinfor: Swedish school of economics and Business Administration, 2003.
- (14) SIERRA HERNÁIZ, E.
La delimitación jurisprudencial del concepto de acoso moral en el ordenamiento jurídico comunitario y español.
Bol Notas PI, 2006.
- (15) VELÁZQUEZ, M.
Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales.
Ed. Gestión 2000, 2004.