



www.cigsaudelaboral.org

www.cigsaudelaboral.org

Acoso psicológico no traballo

CONCEPTUALIZACIÓN, DELIMITACIÓN E CARACTERIZACIÓN DO ACOSO PSICOLÓXICO NO TRABALLO

Definición de Acoso Psicológico no Traballo (APT) como risco laboral:

“Exposición a condutas de violencia psicolóxica, dirixidas de forma reiterada e prolongada no tempo, cara a unha ou máis persoas por parte doutra/s que actúan fronte aquela/s dende unha posición de poder (non necesariamente xerárquica). Dita exposición dáse no marco dunha relación laboral e supón un risco importante para a saúde”.

Condutas asociadas:

Trátase de condutas ou actos de violencia psíquica dirixidos cara á vida privada ou profesional da persoa traballadora e que atentan contra a súa dignidade ou integridade, física ou psíquica.

Existen inventarios que detallan este tipo de condutas violentas e que axudan a identificar máis claramente o risco. Con todo, poden darse condutas compatibles cun caso de APT que non estean tipificadas nos inventarios existentes.

As accións de violencia psicolóxica no traballo que teñen potencial para afectar a saúde da persoa traballadora poden consistir en:

- Ataques á vítima con medidas organizativas;
- Ataques ás relacións sociais da vítima;
- Ataques á vida privada da vítima;
- Ameazas de violencia física;
- Ataques ás actitudes da vítima;
- Agresións verbais;
- Rumores.

A expresión das situacións de hostigación psicolóxica cara a unha persoa maniféstase de moi diversas maneiras, a través de distintas actitudes e comportamentos. Leyman distingue 45 comportamentos hostís que poden ser de distinta natureza:

Accións contra a reputación ou a dignidade persoal da persoa afectada;

por medio da realización de comentarios inxuriosos contra a súa persoa, ridiculizándoa ou ríndose publicamente dela, do seu aspecto físico, dos seus xestos, da súa voz, das súas conviccións persoais ou relixiosas, do seu estilo de vida, etc. Pódense dar tamén diversas accións contra a reputación da persoa afectada como traballadora.

Accións contra o exercicio do seu traballo, encomendándolle traballo en exceso ou difícil de realizar cando non innecesario, monótono ou repetitivo, ou mesmo traballos para os que a persoa traballadora non está cualificada, ou que requiren unha cualificación menor que a posuída pola vítima (shunting); ou, por outra banda, privándolle da realización de calquera tipo de traballo; enfrontándolle a situacións de conflito de rol (negándolle ou ocultándolle os medios para realizar o seu traballo, solicitándolle demandas contraditorias ou excluíntes, obrigándolle a realizar tarefas en contra das súas conviccións morais, etc.).

Manipulación da comunicación ou da información coa persoa afectada que inclúen unha ampla variedade de situacións; mantendo a esta nunha situación de ambigüidade de rol (non informándolle sobre distintos aspectos do seu traballo, como as

súas funcións e responsabilidades, os métodos de traballo a realizar, a cantidade e a calidade do traballo a realizar, etc., manténdoa nunha situación de incerteza); facendo un uso hostil da comunicación tanto explicitamente (ameazándoa, criticándoa ou reprendéndoa acerca de temas tanto laborais como referentes á súa vida privada) como implicitamente (non dirixíndolle a palabra, non facendo caso ás súas opinións, ignorando a súa presenza,...); utilizando selectivamente a comunicación (para reprender ou amoestar e nunca para felicitar, acentuando a importancia dos seus erros, minimizando a importancia dos seus logros,...).



Situacións de iniquidade mediante o establecemento de diferenzas de trato, ou mediante a distribución non equitativa do traballo, ou desigualdades remunerativas, etc.

Parece que é habitual que unha persoa traballadora que padece esta situación de mobbing (Acoso Psicológico no Traballo) sexa obxecto, ao mesmo tempo, de varios dos tipos de frustración descritos por parte da/s persoa/s hostigadora/s.

Por outra banda, hai que poñer de manifesto que as accións hostís das que se fala, prodúcense usualmente nalgúns organizacións de traballo, aínda que non adoitan responder ás especifica-

cións (accións sistemáticas, frecuencia e duración determinada, focalización sobre unha persoa,...) que as encaixarían dentro da conceptualización de mobbing.

A seguinte relación presenta algunhas condutas concretas de mobbing ou APT clasificadas por factores :

ATAQUES Á VÍTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONAIS

- O superior restrinxe á persoa as posibilidades de falar.
- Cambiar a localización dunha persoa separándoa dos seus compañeiros/as.
- Prohibir aos compañeiros/as que falen a unha persoa determinada.
- Obrigar a alguén a executar tarefas en contra da súa conciencia.
- Xulgar o desempeño dunha persoa de maneira ofensiva.
- Cuestionar as decisións dunha persoa.
- Non asignar tarefas a unha persoa.
- Asignar tarefas sen sentido.
- Asignar a unha persoa tarefas moi por debaixo das súas capacidades.
- Asignar tarefas degradantes.

ATAQUES ÁS RELACIÓNS SOCIAIS DA VÍTIMA CON ILLAMENTO SOCIAL

- Restringir aos compañeiros/as a posibilidade de falar cunha persoa.
- Rexeitar a comunicación cunha persoa a través de miradas e xestos.
- Rexeitar a comunicación cunha persoa a través de non comunicarse directamente con ela.
- Non dirixir a palabra a unha persoa.
- Tratar a unha persoa coma se non existise.



ATAQUES Á VIDA PRIVADA DA VÍTIMA

- Críticas permanentes á vida privada dunha persoa.
- Terror telefónico.
- Facer parecer estúpida a unha persoa.
- Dar a entender que unha persoa ten problemas psicolóxicos.
- Mofarse das discapacidades dunha persoa.
- Imitar os xestos, voces ... dunha persoa.
- Mofarse da vida privada dunha persoa.

VIOLENCIA FÍSICA

- Ofertas sexuais, violencia sexual.
- Ameazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Malos tratos físicos.

ATAQUES ÁS ACTITUDES DA VÍTIMA

- Ataques ás actitudes e crenzas políticas.
- Ataques ás actitudes e crenzas relixiosas.
- Mofarse da nacionalidade da vítima.

AGRESIÓNS VERBAIS

- Berrar ou insultar.
- Críticas permanentes do traballo da persoa.
- Ameazas verbais.

RUMORES

- Falar mal da persoa ás súas costas.
- Difusión de rumores.

Partes implicadas

Concorren dous axentes principais como partes implicadas, a parte acosadora e a parte acosada. As condutas de acoso poden dirixirse cara a unha ou máis persoas, por parte doutra ou outras persoas, sen distinción de nivel xerárquico, e en sentido ascendente, descendente ou horizontal. Tamén hai que considerar a presenza de testemuñas da emisión das devanditas condutas de acoso, cuxo comportamento pode ser variado (dende a aparente indiferenza ou desvío de atención, ata tomar partido, máis ou menos evidente, por unha das partes anteriormente mencionadas).

Para que estes feitos teñan lugar, habitualmente observanse unhas condicións organizativas de traballo inadecuadas que poden favorecer a aparición destas formas de comportamento diferencial.

Frecuencia e duración da exposición

Considérase que as accións ou os comportamentos anteriormente citados deben cumprir criterios temporais de frecuencia e/ou duración: *deben producirse de forma reiterada excluindo aqueles feitos illados, como conflitos puntuais entre persoas traballadoras, que aínda constituíndo un risco de tipo psicosocial non se axustarían á definición de acoso psicolóxico.*

Así mesmo, a exposición a estes comportamentos debe suceder durante un período de tempo prolongado, condición que está directamente relacionada co seu carácter repetitivo. Con todo, debe terse en conta que determinadas accións illadas (como cambios de posto non xustificados, illamento físico inxustificado da/s persoa/s afectada/s, etc.) que, sen ser reiteradas, terán unha continuidade temporal que prolongará o seu efecto, tamén poderían ser indicativas de posibles situacións de APT.

Caracterización

Presenta a característica de que entre as partes implicadas existe unha *asimetría de poder* (formal -por dependencia xerárquica, por exemplo- ou ben informal, por posición de liderado da parte acosadora, ao dispoñer de poder debido a unha posición de maior experiencia, conexións sociais, antigüidade dentro da empresa, etc.). Esta posición asimétrica é un elemento clave que permite que o proceso de APT se materialice.

Dende estas posicións prevalecentes de poder da parte acosadora, a persoa acosada atópase nunha situación de vulnerabilidade que adoita inhibir a súa capacidade para emitir unha resposta axeitada ante as condutas de violencia psicolóxica que lle afectan.

Marco onde se produce

Estas exposicións de violencia psicolóxica que poden constituír un APT deberán presentarse no marco dunha relación laboral. Noutros termos, esixen que previamente exista, e que nela se incardine, unha relación de dependencia organizativa (sexa esta laboral ou estatutaria) e que se produza alá onde a capacidade de organización e dirección da persoa empregadora é máxima e, por tanto, tamén a súa capacidade de vixilancia e actuación.

É importante destacar que se exclúen aquelas condutas que se dean entre traballadores/as e que sucedan exclusivamente na esfera da vida privada.

Con todo, se tivesen relación con aspectos do traballo, ante o coñecemento da existencia de condutas de violencia psicolóxica entre traballadores/as da empresa fóra da contorna laboral é necesario poñer en marcha as medidas oportunas de

prevención, vixilancia, identificación ou avaliación e intervención ante este tipo de riscos no ámbito do traballo.

Pola contra, si quedan incluídas aquelas situacións que, aínda que poidan vir orixinadas por conflitos extra laborais, se dean no lugar de traballo, xa que será igualmente responsabilidade do empresario/a garantir a saúde (física, mental e social, no sentido amplo que lle outorga a OMS) de todo o persoal no período que inclúe a relación laboral.

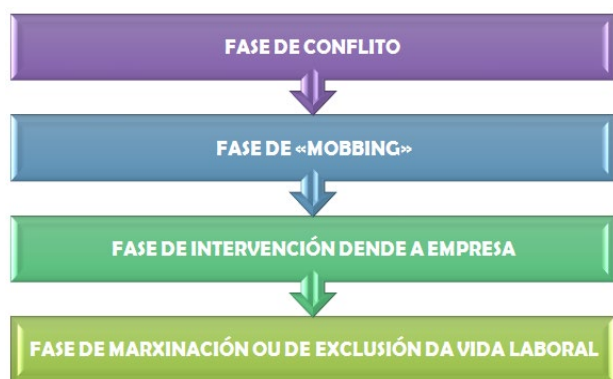
Desenvolvemento habitual: Fases do problema

Ao constituír un problema que se dá ao longo do tempo é posible atopar distintas etapas na súa evolución. Describíronse catro fases no desenvolvemento deste problema no ámbito laboral:

➤ 1ª fase, ou fase de conflito

En calquera organización laboral, a existencia de conflitos resulta algo esperable, ben por motivos de organización do traballo (nunha empresa atópanse persoas e grupos cuxos obxectivos e intereses están frecuentemente enfrontados), ou ben por problemas interpersoais (os comportamentos, actitudes, formas de relación, estilos de vida,... das persoas traballadoras poden ser de moi diversa índole e poden orixinar rozamentos). Aínda que os conflitos son un acontecemento común na vida de relación, gran parte deles resólvense de forma máis ou menos satisfactoria; ben pola resolución definitiva do conflito, polo cambio das circunstancias que o provocaban, ou porque vaian remitindo co tempo. Con todo, tamén é posible que algún deses problemas se poida facer crónico, dando paso á segunda fase.





➤ **2ª fase, ou fase de mobbing ou de estigmatización**

Comeza coa adopción, por unha das partes en conflito, das distintas modalidades de comportamento hostigador descritas anteriormente sobre o obxecto do mobbing ou APT (coa frecuencia e tempo requiridos como criterio de definición). O que ao comezo tal vez fose un conflito entre dúas persoas, pode chegar a ser un conflito de moitas persoas contra unha, coa adopción de comportamentos hostigadores grupais. Independentemente de que actúen o complexo de culpa ou a máis absoluta carencia de escrúpulos, a vítima comeza a resultar unha ameaza, ou un encordio para a persoa ou grupo de persoas que a somete a tan indeseables experiencias.

A prolongación desta fase é debida a actitudes de evitación ou de negación da realidade por parte da persoa traballadora hostigada, outros compañeiros/as non participantes, sindicatos, e mesmo a dirección. A indefensión, a inhibición da persoa afectada á hora de denunciar estes feitos, a dificultade probatoria e as carencias do sistema xudicial, permiten a prolongación no tempo desta fase que, segundo os estudos de *Leymann* en Suecia, ten unha duración de 1,3 anos máis ou menos, antes de pasar á terceira fase.

➤ **3ª fase, ou fase de intervención dende a empresa**

Nesta fase e dependendo do lugar, lexislación e estilo de dirección da empresa, tomaranse unha serie de medidas, dende algún chanzo xerárquico superior (o departamento de persoal, o servizo médico ou a dirección da empresa), encamiñadas á resolución positiva do conflito (cambio de posto, fomento do diálogo entre os implicados, etc.), ou, máis habitualmente, medidas tendentes a desembarazarse da suposta orixe ou centro do conflito, contribuíndo así, á maior culpabilización e sufrimento da persoa afectada. Estas medidas van dende as baixas médicas sucesivas, que conlevan o alongamento ou o aprazamento do conflito, ata o despedimento da persoa traballadora afectada ou a pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas desta natureza, o resultado é a cuarta fase do proceso.

➤ **4ª fase, ou fase de marxinação ou exclusión da vida laboral**

Neste período a persoa traballadora compatibiliza o seu traballo con longas tempadas de baixa, ou queda excluída definitivamente do mundo laboral cunha pensión de incapacidade, contribuíndo ás cargas económicas e sociais do Estado (cunhas magnitudes nada dendeñables, se atendemos aos datos que sobre o impacto económico en Suecia presenta *Leymann*). Nesta situación, a persoa subsiste con diversas patoloxías consecuencia do seu anterior ou anteriores experiencias de APT e se poden deducir as consecuencias físicas, psíquicas e sociais que para a persoa afectada ten este fenómeno.

Obviamente, o desenvolvemento de todas estas fases implica a non resolución do problema en ningunha delas.

Risco para a saúde das persoas e a organización da empresa

Estas accións e comportamentos de APT poden xerar danos sobre a saúde das persoas traballadoras, como en calquera outra exposición a riscos de orixe laboral.

Por outra banda, desestruturan o ambiente de traballo; por iso, o APT ten un alto potencial de danar tamén a saúde colectiva, impactando negativamente sobre a produtividade e xerando unha degradación do clima laboral.

Pode suceder que a persoa acosada non sufra danos na súa saúde, debido ao tempo de exposición, á súa especial constitución persoal, aos seus mecanismos de defensa, protección e afrontamento, ou ben debido ao apoio social de que dispoña.

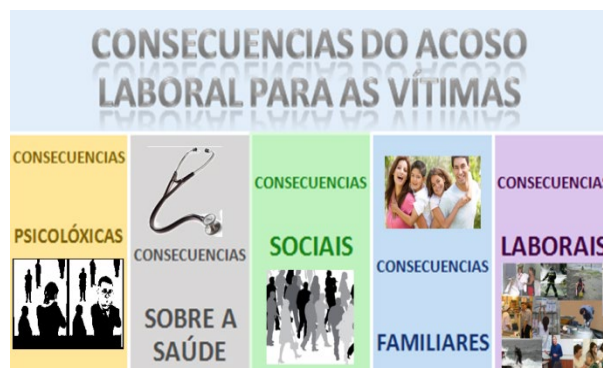
Con todo, aínda que as consecuencias da situación de acoso psicolóxico, para a persoa ou a organización adoitan ser graves, non é preciso que se exterioricen para que dita situación se considere unha exposición compatible con APT se cumpre os criterios definitorios. Esta formulación é coherente coa definición de risco que contempla a lei de Prevención de Riscos Laborais.

Consecuencias

As consecuencias do APT poden ser de distinta natureza e afectar a varios ámbitos. Son moi próximas á patoloxía orixinada polo estrés, pero cunha especial incidencia da patoloxía de tipo social:

➤ Para a persoa traballadora afectada

A nivel psíquico. A sintomatoloxía pode ser moi diversa. O eixo principal das consecuencias que sofre a persoa afectada sería a ansiedade: a pre-



senza dun medo acentuado e continuo, dun sentimento de ameaza. A ansiedade que manifestan estas persoas no seu tempo de traballo, pode xeneralizarse a outras situacións. Poden darse tamén outros trastornos emocionais como sentimentos de fracaso, impotencia e frustración, baixa autoestima ou apatía. Poden verse afectadas por distintos tipos de distorsións cognitivas ou mostrar problemas á hora de concentrarse e dirixir a atención (os diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático e síndrome de ansiedade xeneralizada). Este tipo de problema pode dar lugar a que o traballador/a afectado, co obxecto de diminuír a ansiedade, desenvolva comportamentos substitutivos tales como drogodependencias e outros tipos de adiccións, que ademais de constituír comportamentos patolóxicos en si mesmos, están na orixe doutras patoloxías.

A excesiva duración ou magnitude da situación de mobbing ou APT pode dar lugar a patoloxías máis graves ou a agravar problemas preexistentes. Así, é posible atopar cadros depresivos graves, con persoas con trastornos paranoides e mesmo suicidas.

A nivel físico, podemos atoparnos con diversas manifestacións de patoloxía psicosomática: dende dores e trastornos funcionais ata trastornos orgánicos.

A nivel social, é posible que estas persoas cheguen a ser moi susceptibles e hipersensibles á crítica, con actitudes de desconfianza e con condutas de illamento, evitación, retraemento ou, por outra banda, de agresividade ou hostilidade e con outras manifestacións de inadaptación social. Son comúns sentimentos de ira, rancor e desexos de vinganza contra os agresores/as.

En xeral, pódese dicir que a saúde social da persoa atópase fondamente afectada pois este problema pode distorsionar as interaccións que ten con outras persoas e interferir na vida normal e produtiva do traballador/a. A saúde do individuo verase máis afectada canto menores apoios efectivos atope (persoas que lle provean de afecto, comprensión, consello, axuda,...) tanto no ámbito laboral como no extralaboral.

Dende o punto de vista laboral posiblemente resultarán persoas desmotivadas e insatisfeitas que atoparán o traballo como un ambiente hostil asociado ao sufrimento e que non terán un óptimo rendemento. A conduta lóxica dun traballador/a sometido a unha situación de APT sería o abandono da organización, con todo, en moitos casos este non se produce debido, por unha banda, á difícil situación do emprego na economía actual e, e por outra, a que, a medida que a persoa traba-

lladora se vai facendo maior, ve diminuída a súa capacidade para atopar novos empregos.

➤ Para a organización de traballo

Sobre o rendemento: É un feito certo que ter traballadores/as con este tipo de problemas afecta o desenvolvemento do traballo, pois ao distorsionar a comunicación e a colaboración entre traballadores/as, interfere nas relacións que as persoas traballadoras deben establecer para a execución das tarefas. Así, producirase unha diminución da cantidade e calidade do traballo desenvolvido pola persoa afectada, o entorpecemento ou a imposibilidade do traballo en grupo, problemas nos circuitos de información e comunicación, etc. Por outra banda, producirase un aumento do absentismo (xustificado ou non) da persoa afectada. É posible tamén que se produzan perdas na forza de traballo xa que previsiblemente, a persoa traballadora tentará cambiar de traballo.

Sobre o clima social: Distintos conceptos (como a cohesión, a colaboración, a cooperación, a calidade das relacións interpersoais,...) que sinalan o clima social nunha organización de traballo veranse afectados ante a existencia de problemas deste tipo.

Sobre a accidentabilidade: Algúns estudos relacionan a calidade do clima laboral coa posibilidade de que se incremente a accidentabilidade (accidentes por negligencias ou descoidos, accidentes voluntarios,...).

➤ Para o núcleo familiar e social

A contorna social da persoa afectada padecerá as consecuencias de ter unha persoa próxima amargada, desmotivada, sen expectativas nin ganas de



traballar, e que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con ou sen adicción a drogas.

➤ Para a comunidade

Segundo os estudos de *Leymann* sobre o impacto económico deste tipo de problema para a comunidade, non hai que menosprezar as consecuencias que a este nivel rematan por producirse: a perda de forza de traballo, custos de asistencia a enfermidades, custos das pensións de invalidez, etc.

OUTROS ELEMENTOS QUE PODEN ESTAR PRESENTES NUNHA SITUACIÓN DE APT

Existen outros aspectos que comunmente se asocian ao concepto de APT, xa que poden conducir a interpretacións ambiguas ou erróneas e, mesmo, vulnerar os principios xerais da PRL.

Condicións de traballo

Non se pode afirmar que por si mesmas as condicións de traballo determinen a aparición dunha situación de acoso, como condición suficiente, pero hai que considerar a existencia de condicións de traballo que non evitan ou que mesmo favorecen a aparición deste risco.

Analizando diferentes casos de acoso psicolóxico (por exemplo a través do estudo de casos e sentenzas xudiciais) e tendo en conta a bibliografía existente sobre o tema, detéctanse determinados aspectos da organización do traballo que poden favorecer a aparición de situacións de APT, como son, entre outros, os seguintes:

- *Conflito ou ambigüidade de rol.*
- *Falta de autonomía.*
- *Malas relacións persoais no traballo.*

- *Ausencia ou ineficacia das canles de comunicación e participación.*

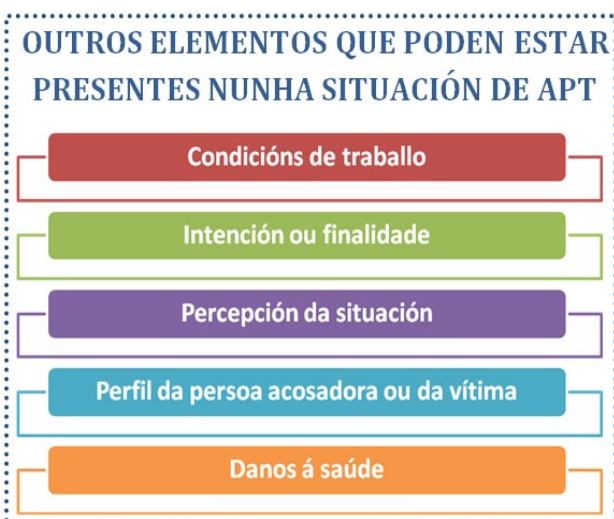
É importante destacar que a existencia de riscos psicosociais, como os mencionados anteriormente, supoñerán unha maior probabilidade de que se produzan e manifesten situacións de APT na empresa. Ante a identificación destes factores de risco, é posible realizar labores preventivos ou de intervención que minimizarán a aparición do mesmo ou protexerán á persoa traballadora das devanditas exposicións.

Aínda que na práctica se relaciona o APT coas condicións psicosociais de traballo, existe a posibilidade de que a aparición destas condutas violentas obedezca inicialmente a motivacións ou conflitos derivados do ámbito extralaboral ou da esfera persoal.

Intención ou finalidade

Xeralmente, nas situacións de APT existe un coñecemento pola parte acosadora de que a conduta que se emite pode ser de risco para a saúde de quen a recibe, e aínda así, prodúcese a vontade de realizala. Esta intención habitualmente persegue finalidades diversas moi concretas (abandono do posto de traballo, descrédito da persoa, vontade de illala, etc.) e está intimamente ligada ao carácter repetitivo dos comportamentos e ao feito de que se exerzan de maneira focalizada sobre unha ou varias persoas.

Parece razoable non esixir ao técnico/a en PRL medir ou demostrar que unha ou varias persoas na empresa realizan intencionalmente comportamentos de risco para a saúde de terceiras persoas. Preventivamente, hai que evitar que sucedan, pero se non fose posible, é suficiente con que



estas condutas se produzan para intervir, dado que se trata dun risco importante para a saúde. Neste senso, a necesidade de demostrar a intención da parte acosadora para a cualificación de risco a estas exposicións sitúase fóra do campo técnico (aínda que pode ter relevancia no ámbito xurídico administrativo, social, civil ou penal especialmente).

En consecuencia, de acordo coa súa consideración como risco laboral, non ten por que esixirse a demostrada intención de facer dano para que deba xestionarse a súa prevención tomando as medidas pertinentes e supoñendo, en caso contrario, un incumprimento por parte da organización. Por tanto, a intencionalidade non é unha característica que deba probarse no ámbito técnico da prevención de riscos laborais, aínda que pode ser un factor agravante a ter en conta dende o punto de vista xurídico ou psicolóxico.

Percepción da situación

Habitualmente relacionouse o APT coa valoración subxectiva que a vítima fai da situación, e coa necesidade de que esta perciba as condutas ou accións como graves ou moi graves. Aínda que é

certo que o anterior está directamente vinculado ás consecuencias que o APT pode ter finalmente sobre a saúde da persoa traballadora, *debe considerarse o acoso psicolóxico dende o punto de vista do potencial de dano sobre a saúde que poden supoñer ditas condutas, é dicir, independentemente das características persoais dos afectados/as, como corresponde ao enfoque dende o ámbito da Prevención de Riscos Laborais.*

Perfil da persoa acosadora ou da vítima

As características ou factores de personalidade dos individuos que poden actuar como “acosadores” ou “vítimas” nun caso de APT poden ser diversos e heteroxéneos.

Existen esforzos no mundo científico en relacionar perfís de personalidade coas persoas participantes nunha situación de APT (acosador/a e vítima, principalmente). Con todo, devanditos perfís non se mostran como condición presente en todos os casos de APT. Por iso considerouse que devanditos conceptos deben excluírse da definición de APT como condición necesaria. Así mesmo, *como se comentou anteriormente, o papel da PRL debe centrarse nos factores de risco que poden xerar un dano e non en aspectos de tipo subxectivo ou de personalidade.*

Danos á saúde

Este elemento adoita estar presente cando a persoa estivo ou está sometida a condutas de violencia psicolóxica. Unha exposición a este tipo de riscos adoita ter como consecuencia a aparición dunha serie de sintomatoloxía. *Os cadros clínicos asociados que se describen son patoloxías psíquicas, sendo habituais os cadros ansiosos e depresi-*

vos, a miúdo compatibles cunha síndrome por estrés postraumático. Descríbense tamén patoloxías psicosomáticas e disfuncións sociais e familiares.

Con todo, dependendo da estrutura persoal da persoa traballadora, do apoio social de que dispoña e das súas habilidades sociais, é factible que esa exposición, á que pode estar ou está sometida, non dea por resultado danos tan evidentes á saúde.

Por tanto, aínda que os danos á saúde nun caso de exposición a APT é un elemento habitualmente presente, dada a súa potencia lesiva, non é unha condición necesaria para determinar a presenza ou non dunha exposición a condutas de violencia psicolóxica, e máis concretamente nos termos definitorios que vimos determinando.

DIFERENCIACIÓN DO APT DOUTRAS SITUACIÓNS NO TRABALLO

Non terán a consideración de acoso psicolóxico aquelas condutas que impliquen un conflito, acaecido no marco das relacións humanas, e que evidentemente afecten ao ámbito laboral, se dean na súa contorna e influan na organización e nas relacións laborais. Hai que evitar que os conflitos deriven en calquera forma de Violencia no Traballo e se convertan en habituais ou desemboquen en condutas de Acoso Psicolóxico.

Tampouco terá consideración de APT aquelas situacións onde non existan accións de violencia no traballo realizadas de forma reiterada e/ou prolongada no tempo (por exemplo, un feito de violencia psicolóxica illado e de carácter puntual).

Así mesmo, non constituiría APT o estilo de mando autoritario por parte dos superiores, a incorrecta organización do traballo, a falta de comuni-

cación, etc., tratándose, con todo, de situacións que deberían tratarse no marco da prevención de riscos psicosociais.

Exemplos dalgunhas situacións que non serían mobbing ou APT:

- *Un feito violento singular e puntual (sen prolongación no tempo).*
- *Accións irregulares organizativas que afectan ao colectivo.*
- *A presión lexítima de esixir o que se pacta ou as normas que existan.*
- *Un conflito.*
- *Críticas construtivas, explícitas, xustificadas.*
- *A supervisión-control, así como o exercicio da autoridade, sempre co debido respecto interpersonal.*
- *Os comportamentos arbitrarios ou excesivamente autoritarios realizados á colectividade, en xeral.*

INTERVENCIÓN EN CASOS DE ACOSO PSICOLÓXICO NO TRABALLO (APT)

O APT pode ter a consideración de accidente laboral, xa que ese concepto tamén inclúe as enfermidades contraídas pola realización dun traballo, segundo o artigo 156.2 e) da *Lei Xeral da Seguridade Social*. Con todo, para que unha enfermidade se considere accidente laboral debe quedar probado que a causa exclusiva dela foi o ambiente e as condicións nas que se realiza un determinado traballo.

A empresa está obrigada a adoptar as medidas necesarias de prevención do acoso moral. Esa obriga atópase recollida nos artigos 14, 16, 17, 22 e 25 da Lei 31/1995, do 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais.

Para previr o APT e garantir a igualdade no traballo, unha importante medida que deben tomar as organizacións é elaborar un plan de igualdade, que é obrigatorio nas empresas de máis de 50 traballadores/as.

Como xa vimos con anterioridade o APT debe denunciarse, en primeiro lugar, a través da propia empresa, para que tome as medidas pertinentes. Se non fose así, cabe solicitar a intervención da Inspección de Traballo.

Ademais, **pódese reclamar xudicialmente por tres vías diferentes:**

- A vía laboral é a mellor opción se o traballador/a quere extinguir o seu contrato e cobrar o paro e unha indemnización por despedimento.
- A vía penal é a axeitada se quere que o acosador/a reciba un castigo. O artigo 173.1 do Código penal establece penas de 6 meses a 2 anos de prisión para este tipo de delitos. Tamén é posible pedir unha indemnización por danos e prexuízos.
- Pola súa banda, a vía administrativa está reservada aos funcionarios/as públicos.

Probar o acoso é a tarefa máis complicada que debe afrontar a persoa que decida denunciar que sufriu APT. Para iso, é importante contar con todas as probas posibles, como mensaxes de WhatsApp, mensaxes SMS, imaxes, vídeos, correos electrónicos, gravacións de voz e calquera outro material que puidese demostrar os feitos denunciados.

Outra proba cun gran peso nun proceso xudicial é o informe pericial dun psicólogo/a que avalíase á vítima e dítaminase un diagnóstico clínico. Tamén o teñen os interrogatorios, entre os que se atopan

as declaracións da vítima e do acusado/a e os testemuños de testemuñas.



Segundo o Estatuto de Traballadores, as vítimas de APT teñen dereito a unha indemnización por despedimento improcedente equivalente a 33 días por ano traballado e a cobrar a prestación por desemprego. Ademais, poden solicitar unha indemnización por danos e prexuízos. A contía da indemnización dependerá de factores como a duración do acoso laboral ou a gravidade dos efectos provocados na persoa afectada.

Que facer en caso de sufrir mobbing

En canto ao que se aconsella facer no caso de que unha persoa crea ser vítima de acoso laboral, hai unha serie de pasos que os expertos consideran dar canto antes:

- 1) **Deixar constancia escrita de calquera queixa interna ou reclamación** ante condutas que a persoa empregada considera inxustas en relación co resto de empregados/as ou que percibe como inxustas.
- 2) **Gardar toda a correspondencia que poida manter coa empresa** en relación con estas condutas (recompilar as probas que poidan ser necesarias nun futuro procedemento xudicial).
- 3) **Utilizar as canles de denuncia interna** -obrigatorias nas empresas- para denunciar calquera

tipo de discriminación. Estas canles deben permitir a denuncia de irregularidades, e que sancionar ao "informador" constitúe unha represalia e unha vulneración de dereitos fundamentais. Os protocolos en materia de APT deben regular a presentación e tramitación de denuncias. A empresa pode ser responsable, tanto por acción como por omisión. Ademais, admítense mesmo as denuncias anónimas.

- 4) Se non se confía na efectividade destas canles na empresa, a recomendación dos expertos é **denunciar estas condutas directamente ante a Inspección de Traballo**, e aconsellan facelo mediante un avogado/a especialista que detalle pormenorizadamente os feitos.
- 5) **Gravar as conversacións** -reunións, chamadas, videoconferencias...- cos compañeiros/as de traballo ou responsables xerárquicos, sempre que se trate de conversacións sobre asuntos de traballo e de persoas implicadas nas posibles condutas de fustrigación. Serán probas válidas nun procedemento xudicial.

Ademais de denunciar os feitos, é importante recibir axuda externa, por exemplo, do círculo social de referencia, ou axuda psicolóxica profesional, para deixar de vivir esa situación en soledade. A reparación máis significativa prodúcese cando hai reparación psicolóxica da autoestima, cando recuperamos a seguridade persoal, a confianza en nós mesmos e a capacidade asertiva de auto-defensa lexítima. A axuda externa permitirá saír do bucle do malestar e da dor e poder tomar consciencia do vivido e iniciar un proceso de xestión (tanto emocional como profesional).

PROTOCOLO CONTRA A VIOLENCIA E O ACOSO SEXUAL, LABORAL, POR RAZÓN DE SEXO E IDENTIDADE NOS CENTROS DE TRABALLO

OBXECTIVOS

O obxectivo xeral deste protocolo é dobre:

- a) Por unha banda, promover condicións de traballo que eviten o acoso en calquera das súas modalidades.
- b) Por outra, establecer un procedemento común de actuación ante situacións que puideran constituír calquera das modalidades de acoso, coa finalidade explícita de prever, evitar e erradicar este tipo de condutas na contorna laboral.

OBXECTIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Formar, informar, sensibilizar e concienciar as persoas traballadoras desta empresa, en materia de acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual e identidade de xénero, mostrando as pautas para que poidan identificarse as ditas situacións, para previr e evitar que se produzan.
- 2.- Definir medidas preventivas que eliminen e, de ser o caso, reduzan o risco de condutas de acoso.
- 3.- Definir e establecer procedementos claros e precisos para tratar estas situacións de forma efectiva e integral unha vez que se produzan.
- 4.- Dispor das medidas necesarias ou dunha organización específica para atender e resolver os casos que se produzan.
- 5.- Dotar a todo o persoal da empresa de axeitada información, para afrontar calquera situación de acoso que lle afecte ou da que teña coñecemento.
- 6.- Garantir a seguridade, a integridade, a confidencialidade e a dignidade das persoas afectadas.

7.- Garantir a aplicación das medidas que en cada caso procedan para a protección das vítimas, incluídas as medidas preventivas que sexan necesarias.

8.- Rematar co acoso e, se é necesario, aplicar as medidas sancionadoras que correspondan.

9.- Manter actualizado o protocolo e facer as correspondentes revisións periódicas.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

As persoas protexidas polo presente protocolo serán todas as que prestan servizos para a empresa, así como os traballadores e traballadoras que o fan nas súas instalacións ou centros de traballo, ben por conta doutras empresas contratistas ou subcontratistas, ben por conta de empresas de traballo temporal.

O protocolo incluírá así mesmo:

- Medidas de apoio e protección para a defensa dos dereitos e intereses das persoas traballadoras expostas no parágrafo anterior cando o agresor/a non pertenza á empresa.
- Medidas para a análise e tratamento de condutas por parte de persoas traballadoras da empresa que afecten a persoas alleas a ela.

O protocolo aplicarase ademais á violencia e o acoso acaecidos en relación co traballo e como resultado deste, e nese sentido enténdese aplicable ás situacións que se dean en calquera das localizacións ou medios seguintes:

a) No lugar de traballo, incluídos os espazos públicos ou privados que sexan parte deste.

b) No lugar onde se realice calquera xestión económica relacionada coa actividade laboral, nos de comida e/ou descanso, nas instalacións sanitarias e de aseo e nos vestiarios.



c) Nos traxectos entre o domicilio e o lugar de traballo, nos desprazamentos, viaxes, aloxamento, eventos ou actividades de formación ou sociais relacionadas co traballo.

d) No marco das comunicacións que estean relacionadas co traballo, incluídas as realizadas por medio das tecnoloxías da información e da comunicación.

DEFINICIÓN E TIPOLOXÍAS DE ACOSO

ACOSO SEXUAL

Constitúe ACOSO SEXUAL calquera comportamento, verbal, non verbal ou físico, non consentido de natureza sexual que teña o propósito ou produza o efecto de atentar contra a dignidade dunha persoa, en particular cando se crea unha contorna intimidatoria, hostil, humillante, degradante ou ofensiva. Entenderase creada a dita contorna con base nun simple feito illado, sen que se requira unha reiteración ou carácter sistemático na conduta cualificada.

O acoso sexual ten diferentes manifestacións:

- Descendente ou ascendente (pode exercerse tanto por parte de quen ten superioridade xerárquica como por parte doutro traballador ou traballadora).

- Horizontal (o autor ou autora e a vítima non teñen relación xerárquica).
- Por parte da clientela ou terceiras persoas relacionadas coa vítima por causa de traballo.

Entre outras, segundo o contexto, a intencionalidade e/ou o resultado, poderían constituír condutas de acoso sexual, as seguintes:

- Requirimento de favores sexuais. Comentarios e insinuacións obscenas.
- Suxestións de tipo sexual acompañadas de promesas explícitas ou implícitas dun trato preferente se se accede ao requirimento ou ben de ameazas en caso de non acceder.
- Contacto físico de carácter sexual, xeralmente acompañado de comentarios ou xestos ofensivos non desexados pola persoa acosada, sen emprego de forza ou intimidación.
- Proposicións sexuais, insultos, ameazas.
- Agresións sexuais, uso da forza para intimidar e obter favores sexuais.
- Invitacións impúdicas ou comprometedoras ou uso de material pornográfico no centro de traballo.
- Bromas sobre o sexo ou abuso da linguaxe con comentarios sobre o corpo, aparencia, opción sexual, estado civil etc.
- Calquera incursión na intimidade ou no espazo físico (tocamentos, beliscos, caricias, palmadas, rozamentos, asubíos...) non desexada.
- Difundir rumores sobre a vida sexual dunha persoa.
- Chamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, imaxes, vídeos, cartas ou mensaxes non desexadas, ofensivas, con contido sexual ou que propoñan, inciten ou forcen a manter relacións sexuais.
- Colocar chistes, fotos, calendarios sexualmente explícitos na internet, na oficina ou fondo de pantalla do PC que atenten contra a dignidade da persoa.

VIOLENCIA E ACOSO POR RAZÓN DE SEXO OU IDENTIDADE DE XÉNERO

Considérase violencia e acoso por razón de xénero a violencia e o acoso que van dirixidos contra as persoas por razón do seu sexo ou xénero, ou que afectan de maneira desproporcionada a persoas dun sexo ou xénero determinado, e inclúe o acoso sexual. No mesmo artigo 1.2, o Convenio recolle que, sen prexuízo das definicións anteriores, a violencia e o acoso poden definirse na lexislación nacional como un concepto único ou como conceptos separados.

Considérase acoso por razón de sexo calquera comportamento realizado en función do sexo dunha persoa, co propósito ou o efecto de atentar contra a súa dignidade e crear unha contorna intimidatoria, hostil, humillante, degradante ou ofensiva.

Inclúese todo trato desfavorable ás mulleres relacionado co embarazo ou a maternidade.

Considérase acoso por razón de identidade de xénero calquera acto de discriminación, marxinalización, rexeitamento ou acción violenta contra unha persoa debido á súa orientación sexual ou cambios na identidade de xénero.

En xeral, constitúen acoso por razón de identidade de xénero o uso de condutas discriminatorias polo

feito de ser muller ou home, por identificarse como persoa lesbiana, gay, transxénero, bisexual ou intersexual (que poden ser en forma de debuxos, mensaxes, burlas, chistes, comentarios sobre a aparencia ou condición, humillacións, insultos, marxinación, prohibicións, acoso, agresións), ou por razón de maternidade ou de embarazo.

Entre outras, segundo o contexto, a intencionalidade e/ou o resultado, poderían constituír condutas por razón de sexo ou identidade de xénero, as seguintes:

- Realizar bromas e comentarios sobre as persoas que asumen tarefas que tradicionalmente foron desenvolvidas por persoas do outro sexo.
- Uso de formas denigrantes ou ofensivas para dirixirse a persoas dun determinado sexo.
- Utilización de humor sexista.
- Ridiculizar e desprezar as capacidades, habilidades e potencial intelectual.
- Avaliar o traballo das persoas con menosprezo, de xeito inxusto ou de forma nesgada, en función do seu sexo ou da súa inclinación sexual.
- Facer insinuacións, comentar ou difundir imaxes sobre a vida íntima ou sexual dunha persoa para danar a súa imaxe e/ou reputación profesional.
- Facer insinuacións, comentar ou difundir imaxes sobre a orientación sexual dunha persoa traballadora.
- Utilizar humor tránsfobo, intérfobo, homófobo, lesbófobo o bífobo no ámbito laboral que resulte ofensivo para a parte receptora.
- Negarse a nomear a unha persoa trans como ela queira ou utilizar deliberadamente artigos

ou pronomes non correspondentes co xénero co que se identifique.

- Expulsar e/ou cuestionar ás persoas con identidades de xénero non normativas por estar nun baño/vestiario determinado.



ACOSO DISCRIMINATORIO

Constitúe acoso calquera conduta realizada por razón dalgunha das causas de discriminación, co obxectivo ou a consecuencia de atentar contra a dignidade dunha persoa ou grupo en que se integra e de crear unha contorna intimidatoria, hostil, degradante, humillante ou ofensiva.

Integran a definición de acoso discriminatorio todas aquelas decisións que impliquen discriminacións directas ou indirectas desfavorables por razón de idade ou discapacidade ou favorables ou adversas en materia de retribucións, xornadas, formación, promoción e demais condicións de traballo, por circunstancias de sexo, orixe, incluído o racial ou étnico, estado civil, condición social, relixión ou conviccións, ideas políticas, orientación sexual, adhesión ou non a sindicatos e aos seus acordos, vínculos de parentesco con outros traballadores ou traballadoras na empresa ou lingua dentro do Estado español, así como as decisións que supoñan un trato desfavorable dos traballa-

dores ou traballadoras como reacción ante a súa participación nun conflito colectivo ou folga, unha reclamación efectuada na empresa ou ante unha acción administrativa ou xudicial destinada a exixir o cumprimento do principio de igualdade de trato e non discriminación.

Entre outras, segundo o contexto, a intencionalidade e/ou o resultado, poderían constituír condutas de acoso discriminatorio, sempre que estean conectadas cunha das características da persoa traballadora recollidas no parágrafo anterior, entre outras, as seguintes:

- Xulgar o desempeño do posto de traballo de xeito ofensivo.
- Burlarse das discapacidadeas da persoa traballadora.
- Atacar as crenzas políticas ou relixiosas da persoa traballadora
- Atacar a nacionalidade, orixe ou etnia da persoa traballadora.
- Ataques por motivos sindicais.
- Ataques pola idade ou estado civil
- Modificacións substanciais de condicións de traballo sen causa e sen seguir o procedemento legalmente establecido.
- Condutas despóticas dirixidas indiscriminadamente a varios traballadores/as.
- Ofensas puntuais e sucesivas dirixidas por varios suxeitos sen coordinación entre eles cunha orixe nas súas características persoais.
- Amoestacións con descualificación por non realizar ben o seu traballo.

ACOSO MORAL (MOBBING)

Segundo a Nota Técnica de Prevención núm. 854 do Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo, o acoso moral é a situación na que unha persoa ou grupo de persoas exercen unha violencia psicolóxica extrema, de forma sistemática, durante un tempo prolongado, sobre outra persoa no lugar de traballo. É toda conduta, práctica ou comportamento, realizado de modo sistemático ou recorrente no seo dunha relación de traballo que supoña, directa ou indirectamente, un menoscabo ou atentado contra a dignidade da persoa traballadora, á cal se intenta someter emocional e psicoloxicamente de forma violenta ou hostil, e que persegue anular a súa capacidade, promoción profesional ou a súa permanencia no posto de traballo, e que afecta negativamente á contorna laboral. Este tipo de acoso, pode polo tanto darse, de home a muller, de home a home, de muller a home e de muller a muller.

É necesario engadir, neste punto, a definición de violencia e acoso no mundo do traballo, que se entende como o conxunto de comportamentos e prácticas inaceptables, ou de ameazas de tales comportamentos e prácticas, xa sexa que se manifesten unha soa vez ou de maneira repetida, que teñan por obxecto, que causen ou sexan susceptibles de causar, un dano físico, psicolóxico, sexual ou económico, e inclúe a violencia e o acoso por razón de xénero.

Entre outras, segundo o contexto, a intencionalidade e/ou o resultado, poderían constituír condutas de acoso moral, as seguintes:

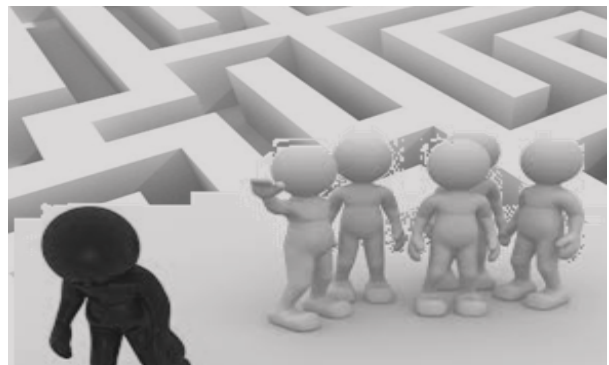
- Deixar ao traballador ou traballadora de forma continuada sen ocupación efectiva ou incommunicado/a sen causa ningunha que o xustifique.
- Ditar ordes de imposible cumprimento cos medios que se lle asignan.
- Ocupación en tarefas inútiles ou que non teñen valor produtivo.
- Accións de represalia fronte a quen formulou algunha queixa, denuncia ou demanda fronte á empresa ou que colaboraron coa persoa que reclamou.
- Insultar ou menosprezar repetidamente a un traballador ou traballadora.
- Reprender reiteradamente ao traballador ou traballadora diante doutras persoas.
- Difundir rumores falsos sobre o seu traballo ou vida privada. Asignar tarefas ou traballos por baixo da capacidade profesional ou competencias da persoa.
- Realizar condutas explícitas ou implícitas dirixidas a tomar decisións restritivas ou limitativas sobre o acceso da persoa ao emprego ou á súa continuidade neste, á formación profesional, ás retribucións ou calquera outra materia relacionada coas condicións de traballo.
- Asignar un traballo de responsabilidade inferior á súa capacidade ou categoría profesional.
- Atribuír tarefas sen sentido, imposibles de lograr ou con prazos irracionais.
- Impedir deliberadamente o seu acceso aos medios adecuados para realizar o seu traballo (información, documentos, equipamento etc.)

- Denegarlle arbitrariamente permisos ou licenzas ás que ten dereito.

DISCRIMINACIÓN DIRECTA E INDIRECTA

a) Discriminación directa: é a situación en que se atopa unha persoa ou grupo en que se integra que sexa, fose ou puidese ser tratada de maneira menos favorable que outras en situación análoga ou comparable por razón das causas previstas no apartado 1 do artigo 2 (nacionalidade, nacemento, orixe racial ou étnica, sexo, relixión, convicción ou opinión, idade, discapacidade, orientación ou identidade sexual, expresión de xénero, enfermidade ou condición de saúde, estado serolóxico e/ou predisposición xenética a sufrir patoloxías e trastornos, lingua, situación socioeconómica, ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social).

Considerarase discriminación directa a denegación de axustes razoables ás persoas con discapacidade. Para ese efecto, enténdese por axustes razoables as modificacións e adaptacións necesarias e adecuadas do ambiente físico, social e actitudinal que non impoñan unha carga desproporcionada ou indebida, cando se requiran nun caso particular de maneira eficaz e práctica, para facilitar a accesibilidade e a participación e garantir ás persoas con discapacidade o gozo ou exercicio, en igualdade de condicións coas demais, de todos os dereitos.



b) Discriminación indirecta: prodúcese cando unha disposición, criterio ou práctica aparentemente neutros ocasiona ou pode ocasionar a unha ou varias persoas unha desvantaxe particular con respecto a outras por razón das causas previstas no apartado 1 do artigo 2 (nacionalidade, nacemento, orixe racial ou étnica, sexo, relixión, convicción ou opinión, idade, discapacidade, orientación ou identidade sexual, expresión de xénero, enfermidade ou condición de saúde, estado serolóxico e/ou predisposición xenética a sufrir patoloxías e trastornos, lingua, situación socioeconómica, ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social).

DISCRIMINACIÓN POR ASOCIACIÓN E DISCRIMINACIÓN POR ERRO

a) Discriminación por asociación: cando unha persoa ou grupo en que se integra, debido á súa relación con outra sobre a que concorran algunha das causas previstas no apartado primeiro do artigo 2 desta lei, é obxecto dun trato discriminatorio.

b) Discriminación por erro: é aquela que se funda nunha apreciación incorrecta acerca das características da persoa ou persoas discriminadas.

DISCRIMINACIÓN MÚLTIPLE E INTERSECCIONAL

a) Discriminación múltiple: cando unha persoa é discriminada de maneira simultánea ou consecutiva por dúas ou máis causas das previstas nesta lei.

b) Discriminación interseccional: cando concorren ou interactúan diversas causas das previstas nesta lei, xerando unha forma específica de discriminación.

En supostos de discriminación múltiple e interseccional:

1. A motivación da diferenza de trato, nos termos do apartado segundo do artigo 4, debe darse en relación con cada un dos motivos de discriminación.

2. As medidas de acción positiva contempladas no apartado 7 deste artigo deberán atender á concorrencia das diferentes causas de discriminación.

INDUCIÓN, ORDE OU INSTRUCCIÓN DE DISCRIMINAR

É discriminatoria toda indución, orde ou instrución de discriminar por calquera das causas establecidas nesta lei. A indución ha de ser concreta, directa e eficaz para facer xurdir noutra persoa unha actuación discriminatoria.

ACOSO CIBERNÉTICO NO MUNDO DO TRABALLO

Considérase acoso cibernético no mundo do traballo calquera forma de comportamento agresivo contra unha persoa ou grupo de persoas, a través das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC), na contorna de traballo.

PROCEDEMENTO DE RESOLUCIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA E/OU ACOSO

No caso de que se produza unha situación de acoso na empresa, existen dúas vías de resolución: interna e externa. Utilizar unha vía de resolución en ningún caso exclúe a posibilidade de utilizar tamén a outra.

A vía interna resolverase no marco da propia empresa.

As vías de resolución externas son a administrativa (Inspección de Traballo) e a vía xudicial.

O obxectivo do procedemento interno é investigar exhaustivamente os feitos, e resolver o problema dunha forma áxil, coa finalidade de emitir un informe sobre a existencia ou inexistencia de

evidencias ante unha situación de acoso, así como propoñer medidas de intervención para a posterior adopción das medidas de actuación necesarias, tendo en conta as evidencias, recomendacións e propostas de intervención.



VÍA DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS POR ACOSO LABORAL, SEXUAL, POR RAZÓN DE SEXO E IDENTIDADE

A presentación de denuncias por acoso laboral, sexual e/ou por razón de sexo ou identidade poderase efectuar directamente achegando a calquera das persoas que fan parte da Comisión de instrucción ou por medio doutras canles tales como: RLT, correo electrónico habilitado para tal efecto, mando intermedio, dirección de RRHH, servizo médico, caixa de correo habilitada... (no marco de cada empresa deberán indicarse os medios que se acorden e se axeiten para cada caso).

Se se recibe a denuncia por outra canle, trasládase á Comisión de instrucción.

A finalidade de manter estas canles alternativas de presentación de denuncias é que a vítima de acoso, ou o a persoa denunciante que observe a conduta, poida elixir a canle de comunicación e iniciación do procedemento. En calquera caso, as persoas integrantes da Comisión ou os membros da RLP que

reciban a denuncia garanten a confidencialidade no tratamento dos casos, independentemente da vía que se escolla para realizar a denuncia.

A denuncia constará por escrito e no formulario establecido.

DENUNCIA

O procedemento iníciase coa denuncia, realizada pola persoa agraviada ou por terceiras con achega de indicios.

O persoal con responsabilidade xerárquica estará obrigado a informar sobre os posibles casos de acoso que poida realizar quen estea baixo a súa dependencia xerárquica ou que lle poida afectar ao persoal que integre o seu equipo de traballo.

Será motivo de apercibimento laboral o feito de non comunicar estes feitos se fosen do seu coñecemento.

A denuncia presentarase ante a Comisión de instrución, que designaría con carácter previo e seguindo os criterios técnicos, ás persoas que levarán a cabo o proceso de investigación.

En caso de denuncia presentada por terceiras persoas, a presunta vítima deberá ser coñecedora da denuncia e confirmar a existencia do acoso, e esta decidirá, en última instancia, se quere que esta se interpoña, con base no principio de respecto e protección ás persoas, recoñecido no presente protocolo.

A denuncia deberá quedar documentada por escrito.

MEDIDAS CAUTELARES

No caso de que existan indicios de existencia de acoso, deberanse tomar medidas cautelares tendo en conta as circunstancias e a conveniencia para

protexer a persoa denunciante e/ou vítima da situación de acoso. A Comisión de instrucción solicitará preventivamente a separación da vítima e a presunta persoa acosadora, así como outras medidas cautelares (reordenación do tempo de traballo, cambio de oficina, mobilidade funcional...) que estime oportunas e proporcionadas ás circunstancias do caso.

Estas medidas, en ningún caso, poderán supor para a vítima un prexuízo ou menoscabo nas súas condicións de traballo, nin modificación substancial destas, incluídas as condicións salariais.

Nos casos en que a medida cautelar sexa separar a vítima da persoa agresora mediante un cambio de posto de traballo, será a vítima a que decida se o realiza ela ou a persoa agresora e o Departamento facilitará en todo momento que o traslado dunha ou outra persoa se realice da forma máis rápida posible.

Estabeleceranse pautas de seguimento e control para comprobar que a situación non se repite. Se así o solicita a persoa denunciante, porase á súa disposición atención facultativa médica adscrita ao Servizo de Prevención de Riscos Laborais.

PROCEDIMENTO

Ante unha denuncia presentada por acoso, protexerase en todo momento a intimidade, confidencialidade e dignidade das persoas afectadas, e procurarase a protección suficiente da vítima en canto á súa seguridade e saúde, e tendo en conta as posibles consecuencias, tanto físicas como psicolóxicas, que se deriven desta situación.

A iniciación do procedemento que se describe a continuación, non lle impide á vítima a utilización,

paralela ou posterior, de vías administrativas ou xudiciais.

As persoas responsables da Comisión de instrucción, analizarán a denuncia, iniciando as investigacións preliminares.

A continuación, nun prazo máximo dun día laborable, conforme ao calendario laboral da empresa, trasladarán a denuncia á persoa denunciada mediante notificación con acuse de recibo ou Burofax.

A persoa denunciada poderá, nun prazo máximo de TRES DÍAS laborables, responder por escrito e achegar os elementos que considere necesarios para a investigación do caso.

Dende a Comisión de instrucción solicitaranse as probas e testemuños necesarios para analizar os indicios. Unha vez finalizada a investigación, elaborase un informe sobre o caso investigado, no que se indicará o resultado das conclusións alcanzadas, as circunstancias agravantes ou atenuantes observadas neste e instará a dirección da empresa, no seu caso, á apertura de procedemento disciplinario contra a persoa denunciada.

A Comisión de Instrución poderá incluír dentro do seu informe a identificación de posibles condutas ou hábitos que poden estar contaminando o ambiente de traballo, así como recomendacións de medidas a adoptar na empresa para a prevención e eliminación destes.

No caso de que o informe de avaliación do caso indique que o acoso se produciu, corresponderalle á Dirección da empresa aplicar a sanción correspondente conforme o establecido en convenio colectivo e a normativa legal que corresponda.

No caso de que se conclúise que non existiu acoso na situación denunciada e a Comisión de instrución determinara mala fe na interposición da denuncia, a empresa adoptará as medidas disciplina-rias correspondentes.



PROCEDIMIENTO INFORMAL

En atención a que na maioría dos casos o que se pretende é que a conduta non desexada cese, en primeiro lugar e como trámite extraoficial, as persoas instrutoras, en función da gravidade dos feitos denunciados, valorarán a posibilidade de seguir un procedemento informal, en virtude do cal a propia persoa afectada ou as persoas que instrúen o procedemento lle lean a denuncia á persoa denunciada, coa finalidade de que esta poida achegar a súa visión dos feitos. Explicaráselle claramente que, de ser certa a conduta denunciada, non é ben recibida, é ofensiva e incómoda, e interfire no seu traballo, co fin de que cese nesta. Así mesmo, trasladaráselle información das consecuencias e responsabilidades que tales feitos poden comportar.

En todo caso, para levar adiante este procedemento informal requirirase a aceptación de todas as partes implicadas.

O devandito trámite poderá ser levado a cabo, se as persoas afectadas pola situación de acoso (denunciada e denunciante) o aceptan e as instrutoras así o deciden, de mutuo acordo e nun prazo de tres días para a súa resolución.

Deste procedemento informal será remitido informe á dirección da empresa, ás partes implicadas e á Comisión de Igualdade (de existir) para o seu coñecemento e validación, sen que conteñan datos persoais.

PROCEDIMIENTO FORMAL

Cando o procedemento informal descrito no punto anterior non dea resultado, resulte non apropiado para resolver a situación de acoso ou cando así o requiran as partes, recorrerase ao procedemento formal, agora descrito:

Unha vez recibida a denuncia, a Comisión de instrución iniciará unha investigación dos feitos, con total respecto das partes implicadas, con base nos principios recoñecidos no presente protocolo, e sempre que non se recoñeza incompatibilidade coas persoas membros desta, nese caso a persoa incompatible será excluída do proceso.

Se a denuncia se interpón ante a dirección da empresa, xefatura inmediata, RRHH ou RLT, estes deberán remitilo á Comisión nun prazo non superior a 3 días naturais.

A denuncia dará lugar á inmediata apertura dun expediente informativo, encamiñado a investigar os feitos, e daráselles trámite de audiencia a todas as persoas intervinientes e practicaranse cantas dilixencias se estimen necesarias co fin de dilucidar a veracidade dos feitos acaecidos.



O expediente informativo desenvolverase baixo os principios de obxectividade, confidencialidade, rapidez, contradición e igualdade, no seo da Comisión de instrucción.

Respecto do procedemento formal, inclúese a previsión de que, durante todo o procedemento, protexerase a privacidade das persoas implicadas na tramitación da denuncia, así como a confidencialidade do propio procedemento.

Ata que o asunto quede resolto, a empresa poderá establecer con carácter cautelar, a separación da vítima e a presunta acosadora, e esta última será a que será obxecto de mobilidade (agás que a vítima decida ser ela mesma quen se mobilice), sen que isto signifique unha modificación substancial das condicións de traballo.

As medidas cautelares impostas, en ningún caso poderán supoñer para a persoa denunciante un prexuízo nas súas condicións de traballo, nin modificación substancial destas. No caso de que unha das medidas consista no cambio de posto de traballo, será a denunciante quen terá a opción de propoñer quen ha de ser cambiado de posto.

O prazo máximo establecido para desenvolver a investigación será de 15 días naturais, a partir da recepción da denuncia.

No caso de exporse, pola parte denunciante, feitos considerados indicios da existencia de acoso sexual ou acoso por razón de sexo, corresponderalle á parte denunciada probar a ausencia de discriminación.

RESOLUCIÓN

Finalizada a investigación, a Comisión de instrucción elaborará e aprobará un informe de conclusións que, nun máximo de 2 días hábiles, lle será remitido á persoa designada pola Dirección como responsable.

Esta resolución deberá realizarse sempre por escrito e deberá incluír:

Antecedentes do feito (motivo da denuncia).

Data de inicio do expediente.

Resumo das actuacións realizadas, entrevistas e documentos ou probas analizadas.

Conclusións (apreciación ou non de indicios).

Circunstancias agravantes observadas.

Resolución: Se non se apreciaron indicios razoables, proposta á dirección da empresa de arquivo do expediente. Se se apreciaron indicios de existencia de posible delito, a sanción disciplinaria que proceda, conforme ao convenio colectivo e normativa de aplicación.

Incluíranse no informe recomendacións e propostas de actuacións na empresa co fin mellorar o clima laboral e evitar que se produzan situacións como a denunciada (separación física das partes, campañas de sensibilización, formación...).

A persoa ou órgano específico encargado de resolver, comunicaralle por escrito nun prazo de 2 días

hábiles, á persoa acosada e á persoa que cometeu a ofensa, como se resolveu o problema, e informarán das accións disciplinarias que se emprenderán.

Entre a data de presentación da denuncia pola persoa denunciante e a data de resolución non poderán pasar máis de 15 días hábiles, salvo xustificación suficientemente motivada.

A documentación que obre nos expedientes relacionados con esta materia, será custodiada dentro do departamento de RRHH pola persoa que designe a Comisión de instrucción e será responsable da súa custodia.

Non obstante o anterior e atendendo ás comprobacións realizadas no expediente, a empresa poderá determinar a conveniencia e viabilidade, cando a organización do traballo o permita, de efectuar un cambio provisional de posto, no caso de que a persoa denunciante o solicite, ou calquera outra medida que resultase procedente en función dos feitos comprobados e avaliados.

Protexendo a continuidade no seu posto de traballo da persoa obxecto do acoso, se por necesidade da Comisión de Investigación debe ser ampliado o procedemento de investigación, este deberá de estar substanciado nun prazo máximo de 30 días naturais.



SANCIÓNS

A constatación da existencia de acoso, será considerado como falta laboral moi grave e sancionado atendendo ás circunstancias e condicionamentos do acoso, de acordo coa normativa laboral vixente e o Convenio Colectivo de aplicación.

Cando se constate a existencia de situacións de violencia e acoso en calquera das súas modalidades, a empresa adoptará cantas medidas correctoras estime oportunas, logo de informe da Comisión de instrucción ata a aplicación do réxime disciplinario previsto no Estatuto dos traballadores, o Convenio colectivo e a normativa legal vixente. As ditas medidas correctoras deberán ser adoptadas gradual e proporcionalmente, respecto da gravidade das condutas apreciadas.

Cando non se constate a existencia de situacións de violencia e acoso, ou non sexa posible a súa verificación, archivarase o expediente dando por finalizado o proceso, sen menoscabo das funcións de seguimento que as persoas responsables realicen, para que tal situación non se repita.

Finalmente, a Comisión supervisará a imposición e cumprimento efectivo das sancións motivadas por casos de acoso sexual e por razón de sexo, e será informada de tales extremos.

MEDIDAS COMPLEMENTARIAS

Se queda constatada a existencia de acoso sexual ou por razón de sexo, a Comisión poderá propor a adopción das seguintes medidas adicionais:

- Apoio psicolóxico e social á persoa acosada, e en caso necesario ás persoas da contorna laboral da persoa afectada.

- Modificación daquelas condicións laborais que, logo do consentimento da persoa acosada, se estimen beneficiosas para a súa recuperación.



PROTECCIÓN ÁS VÍTIMAS

A empresa no caso de que estime que quede suficientemente demostrado a existencia dunha situación de acoso, tomará as medidas oportunas para garantir a protección da súa saúde e evitar calquera tipo de represalias directas ou indirectas por ter presentado a denuncia.

COMISIÓN INSTRUTORA

Esta comisión estará formada por un mínimo de TRES PERSOAS, elixidas por consenso pola Comisión de Igualdade (no caso de existir).

A denunciante poderá elixir quen, de entre as persoas integrantes da Comisión, leve a dirección na instrución do expediente.

Para a elección das persoas que configurarán esta Comisión instrutora, a empresa e cada sindicato con representación presentarán candidaturas ante a Comisión de igualdade, e as persoas designadas terán que contar co apoio dos seus integrantes.

A Comisión de igualdade acordará o nomeamento de titulares e suplentes.

Do resultado deste nomeamento, levantarase acta, e será comunicado a cada unha das persoas designadas, que deberán aceptar o cargo.

Unha vez aceptado, a empresa impartirá formación específica en prevención e tratamento do acoso dentro da empresa a todas as persoas nomeadas, titulares e suplentes.

As persoas implicadas en todo o proceso deberán actuar con total independencia e plena responsabilidade na investigación dos presuntos casos de acoso que se presenten.

Ás persoas que instrúan o expediente e ás persoas implicadas en todo o proceso esixiráselles total discreción e confidencialidade.

A transgresión destas obrigas comportará unha sanción que poderá ir dende unha amonestación ata a apertura dun expediente disciplinario sancionador, naqueles casos en que se causou un notable prexuízo para a dignidade e honor dalgunha das persoas implicadas no proceso.

As funcións principais da comisión instrutora son:

- Recibir queixas ou denuncias de presuntas situacións de violencia e acoso.
- Atender as persoas afectadas.
- Levar a cabo, con obxectividade e neutralidade, a investigación pertinente.
- Recomendar, se fose necesario, medidas cautelares.
- Elaborar un informe coas conclusións pertinentes.
- Cumprir cos prazos e procedemento establecidos.

INCOMPATIBILIDADES

No caso de que a persoa denunciada ou denunciante tivesen, con respecto a calquera das persoas que compoñen a Comisión de instrución unha relación de parentesco, de amizade ou inimidade manifesta, de superioridade xerárquica ou

funcional, a persoa afectada quedará automaticamente invalidada para levar a cabo este proceso e será substituída por unha suplente.

SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN

A partir da aprobación do texto do protocolo, realizarase un seguimento periódico para rexistrar de xeito regular as incidencias producidas e as causas. O obxectivo é mellorar o proceso e realizar as accións de mellora que correspondan.

Este seguimento complementarase cunha avaliación das actividades e procesos que se realizaron e dos resultados e impactos das actuacións.

A partir dos resultados do informe de avaliación, se se detectan puntos para mellorar, modificar ou incluír no texto do protocolo, efectuarase a revisión se procede.

O proceso de seguimento e avaliación recollerá información cuantitativa (número de procedementos) e cualitativa baixo perspectiva de xénero.

Elaboraranse indicadores de obxectivo, resultado e impacto cos datos desagregados por sexo, entre os que se deben incluír:

- Número e tipos de accións realizadas de información, sensibilización e formación.
- Número de situacións de violencia e acoso laboral, sexual e/ou acoso por razón de sexo que se comunicaron e/ou foron denunciadas na empresa.
- Número de casos resoltos.
- Número e tipos de medidas correctoras implementadas.
- Media de casos resoltos dentro do prazo establecido.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS

A prol de salvagardar a integridade da persoa denunciante, posibles testemuñas, e a persoa presunta acosadora, a cada unha delas asignaráselles un código alfanumérico para o trámite de investigación.

As persoas instrutoras serán as responsables da salvagarda da intimidade de todas elas e con esta finalidade, habilitarase un espazo pechado que se situará no departamento de RRHH, en custodia, ao que só terán acceso as persoas instrutoras de cada expediente.

Os datos de carácter persoal e a documentación obrante no expediente só poderán compartirse no suposto de solicitude por parte da Administración, ante un procedemento xudicial ou en cumprimento doutras obrigas legais.

No suposto de que durante o procedemento se vulnere calquera norma en materia de LOPD e respecto das persoas implicadas nel, as instrutoras poderán ser sancionadas

DISPOSICIÓNS FINAIS

Con posterioridade á entrada en vigor constituirase unha Comisión de Instrución/Investigación de Acoso que estará formada por 2 persoas, logo de designación pola Dirección da empresa e os membros do Comité e unha persoa que actuará como mediadora.

Unha vez asinado, o texto do documento de protocolo difundirase entre o persoal da empresa a través de: taboleiro de anuncios, dípticos, e se lles facilitará Intranet, programas formativos ás delegadas e/ou delegados de prevención,.

1. O presente documento admite a súa adaptación ou variación en función da evolución das circuns-

tancias no futuro. As partes que asinan o presente documento, poderán facer as propostas de modificación e adaptación que consideren oportunas, co fin de mellorar a consecución deste.

2. O presente protocolo será de aplicación en todas as seccións e departamentos da empresa, vinculará a todo o seu persoal, e entrará en vigor o día seguinte ao da súa sinatura.

Recomendación para adaptar o protocolo contra o acoso sexual, laboral, por razón de sexo e identidade nos centros de traballo para a pequena empresa.

É importante saber que ter un protocolo de acoso laboral é unha obriga para todas as empresas, independentemente do número de persoas traballadoras que presten servizos nelas. O incumprimento desta obriga é constitutivo de infracción administrativa grave na orde social.

Non obstante, cando as características do cadro de persoal non permitan garantir a imparcialidade,

neutralidade e confidencialidade durante o procedemento podería valorarse recorrer a recursos externos, como por exemplo, e sen ánimo exhaustivo nin limitativo, colexios de graduadas e graduados sociais, servizos de prevención alleos, avogadas e avogados laboristas, entre outros.

FONTES:

- ✓ Consello Galego de Relacións Laborais.
- ✓ *Comisión Consultiva Autonómica par a igualdade entre mulleres e homes na negociación colectiva.*
- ✓ NTP 476: *A frustración psicolóxica no traballo: mobbing.*
- ✓ NTP 854: *Acoso psicolóxico no traballo: definición.*
- ✓ OBSERVATORIO VASCO SOBRE O ACOSO MORAL NO TRABALLO. Acoso moral no traballo: guía de prevención e actuación fronte ao mobbing. *Bilbao, Lettera Publicacións, 2006.*
- ✓ INSST.

Ligazón ao [Protocolo \(COMPLETO\) contra a violencia e o acoso sexual, laboral, por razón de sexo e identidade nos centros de traballo](#) do Consello Galego de Relacións Laborais.



Edita: Gabinete Técnico Confederal de Saúde Laboral

