

Guía de Buenas Prácticas en Prevención de Riesgos Psicosociales

Agencia Pública Empresarial de la Radio Televisión de Andalucía
y sus sociedades filiales Canal Sur Radio y Televisión S.A.
(RTVA)



Octubre. 2.015

Guía de Buenas Prácticas en Prevención de Riesgos Psicosociales

RTVA

Tabla de contenidos

| | |
|---|-----------|
| 1. PRÓLOGO..... | 4 |
| 2. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 3. RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 5 |
| 4. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 8 |
| 5. INTERVENCIÓN FRENTE A RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 9 |
| 6. REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS..... | 12 |
| 7. ANEXO I “COMUNICADO DE RIESGOS PSICOSOCIALES”..... | 15 |
| 8. ANEXO II “DIARIOS DE INCIDENTES “..... | 16 |

Nota: Las referencias a personas o colectivos figuran en el presente documento en género masculino como género gramatical no marcado para referirse tanto al masculino como al femenino. En ningún momento se pretende un uso sexista del lenguaje.

1. Prólogo

Hasta hace unos años, la principal preocupación que tenían las empresas en materia de prevención de riesgos era evitar los accidentes laborales traumáticos. Siendo esto muy importante, afortunadamente, hoy somos conscientes de que la salud laboral debe ir mucho más allá y que los factores psicosociales deben ser tenidos en cuenta para que las empresas sean eficientes y adecuadas para el desarrollo personal y profesional de quienes trabajamos en ellas.

La vida laboral puede y debe ser una fuente de satisfacción, el que sea así dependerá en gran medida de factores como el clima y la cultura de la organización, las relaciones interpersonales, el diseño y contenido de las tareas, las características de cada puesto, determinadas competencias personales, etc. Es obligación de todos, cada uno en su ámbito, favorecer el que estos aspectos "funcionen" adecuadamente y es responsabilidad de la dirección dotar a la empresa de mecanismos que permitan velar porque sus trabajadores no resulten perjudicados por la exposición a riesgos psicosociales o al estrés de origen laboral, evitando las consecuencias que los mismos tienen en la vida de las personas. Esta guía es un buen ejemplo de ello.

Debemos evaluar los riesgos psicosociales con una finalidad preventiva y adoptar medidas en origen, anteponiendo la protección colectiva frente a la individual. Pero también los trabajadores debemos cooperar asumiendo las medidas que recoge esta "Guía de Buenas Prácticas en Prevención de Riesgos Psicosociales" para eliminar o evitar los factores de riesgo. Impedir discriminaciones, fomentar la autonomía, liderar motivando, planificar adecuadamente el trabajo, propiciar un entorno no hostil, facilitar el desarrollo de la carrera profesional o la conciliación de la vida laboral y familiar son algunos de los objetivos a los que todos debemos contribuir.

Esta guía pretende ser una herramienta de apoyo para la Dirección de RTVA, su Departamento de Recursos Humanos y todos sus trabajadores. Se ha elaborado tras un proyecto de investigación del grupo INDRHO (Grupo de Investigación, Desarrollo de Recursos Humanos y Organizaciones) de la Universidad de Sevilla con la que esta Agencia Pública ha firmado un convenio, sobre "Gestión Eficaz de Conflictos en las Organizaciones de Andalucía como Estrategia de Prevención de Riesgos Laborales". En definitiva, es un paso más en el esfuerzo de RTVA para mejorar el clima laboral y la salud de sus trabajadores y ha sido posible también gracias al trabajo y la cooperación con los representantes sindicales.

2. Introducción

Dentro de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales que se vienen desarrollando en RTVA, el análisis de los riesgos psicosociales se considera necesario para lograr un abordaje integral de la salud de los trabajadores, en línea con la definición de salud como "un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de enfermedad" (Organización Mundial de la Salud, 1946: p. 100).

Para ello, nos basaremos principalmente en el cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL), que en su artículo 14.2, establece que *el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo*. Y añade que *el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores*.

Por tanto, en línea con la Estrategia Andaluza de Seguridad y Salud en el Trabajo (2010-2014), la presente guía se enmarca dentro del plan de prevención de riesgos laborales de RTVA de acuerdo con los artículos 15 y 16 de la LPRL, en los cuales se manifiesta que el empresario evitará los riesgos laborales, evaluará los riesgos que no se puedan evitar y combatirá los riesgos en su origen (art. 15) en base a un plan de prevención de riesgos laborales cuyos elementos esenciales son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva (art. 16.1). Además, si se produjera un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud (véase art. 22), aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, se llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos (art. 16.3).

En consecuencia, esta guía tiene como finalidad: (a) informar a los trabajadores de RTVA sobre los posibles riesgos laborales de carácter psicosocial, (b) describir el procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales en RTVA, y (c) establecer un protocolo de actuación para la resolución de conflictos entre trabajadores dentro del entorno laboral.

3. Riesgos Psicosociales

Cuando hablamos de evaluación de riesgos psicosociales existen tres elementos básicos que aparecen relacionados pero que conviene diferenciar: “factores”, “riesgos” y “daños”.

Factor de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su trabajo (INSHT, 2001). Así, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, abarcando:

Factor de Riesgo Psicosocial = causa generadora de un riesgo psicosocial.

Riesgo psicosocial = probabilidad de que se produzca un daño derivado del trabajo.

Daño psicosocial = consecuencias para la salud derivada de un riesgo psicosocial.

- Las características de las condiciones de trabajo (p.e., condiciones físicas y ambientales así como la naturaleza de los agentes físicos, químicos o biológicos),
- Las relaciones entre los trabajadores (p.e., conflictos interpersonales, falta de apoyo social, estilos de liderazgo, clima laboral, etc.),
- La organización del trabajo (p.e., contenido de la tarea, carga de trabajo, autonomía, participación, sistema de comunicación, horarios, definición de rol, etc.) y

Además, los factores psicosociales no tienen las mismas consecuencias sobre todos los trabajadores. Ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las personas contamos con recursos diferentes que actuarán como factores mediadores en la relación entre trabajo y salud. Es más, la situación vital también influirá en la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que puede sufrir. Por eso la evaluación de riesgos psicosociales y las medidas correctoras a adoptar contemplarán estas características personales o del ciclo vital (pérdida de facultades físicas por edad o enfermedad, víctimas de violencia de género, embarazo, duelo, etc.) para intentar minimizar la magnitud y las consecuencias que puede sufrir el trabajador o trabajadora.

Riesgo Psicosocial

Entendemos como riesgo psicosocial cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado de diversas fuentes como: a) la influencia negativa de la organización y las condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo; y b) falta de adaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo, a los trabajadores (véase artículos 4 y 15.1 de la LPRL).

Daño en la salud

Los daños en la salud serían las consecuencias para la salud del trabajador, como por ejemplo las enfermedades profesionales y comunes, derivadas de estar o haber estado expuesto a un riesgo psicosocial en su lugar de trabajo.

En resumen, no se ha de confundir los antecedentes (factores de riesgo) de las consecuencias (indicadores y daños) que producen los riesgos laborales de naturaleza psicosocial.

Síndrome de estar quemado o burnout. Considerado como un síndrome de estrés crónico derivado de un desgaste profesional en el trabajador y cuyas características básicas son: sentimiento de baja realización personal en el trabajo por la imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos, cansancio o agotamiento emocional que merma su capacidad de entrega hacia los demás, y sentimiento de despersonalización, es decir, la aparición de sentimientos y actitudes negativas o cínicas hacia las personas con los que trabaja. Entre las causas más típicas podemos señalar: la sobrecarga de trabajo, los conflictos interpersonales con superiores y compañeros de trabajo en la organización debidos a la ambigüedad de papeles o roles, la introducción de nuevas tecnologías y la falta de formación para hacer uso de ellas, y la escasa valoración salarial de los esfuerzos realizados. Resumiendo, el síndrome de burnout o de “estar quemado” ha sido definido como una respuesta a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar (véase Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

No debe confundirse la situación de burnout con la **fatiga profesional**, derivada de un excesivo número de horas dedicadas al trabajo y la escasez de tiempo libre y que, generalmente, se suele “vencer” con un adecuado descanso. No obstante, queda claro que este efecto también es relevante para la política preventiva, pues la fatiga genera mayores errores en el trabajo y accidentes y enfermedades relacionadas. Así, cuando los esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga con consecuencias negativas para la salud y para la seguridad (véase NTP 445).

Por último, la **violencia en el trabajo**, que, junto al estrés ocupacional, es uno de los principales riesgos emergentes de naturaleza psicosocial caracterizado por *incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud* (Comisión Europea). Siguiendo la Nota Técnica Preventiva número 489 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (NTP 489), la violencia en el lugar de trabajo comprende:

- Agresiones físicas o **violencia física**.
- Conductas, físicas y/o verbales, amenazantes y/o intimidatorias relacionadas con la prestación de servicios: **violencia de terceros**.
- Agresiones (ataques) de carácter psíquico, ya sean puntuales –**violencia psíquica**– ya reiterados o sistemáticos –**procesos de acoso**–. Respecto a éste último, se suele distinguir entre acoso psicológico o mobbing, acoso sexual, y acoso discriminatorio.

En la actualidad, por sus importantes consecuencias negativas tanto a nivel individual, debido a los daños en la salud y el bienestar de los trabajadores, como a nivel organizacional, en cuanto a la pérdida de productividad y el deterioro de la imagen corporativa, el **acoso psicológico en el trabajo (mobbing)** es uno de los principales riesgos emergentes de carácter psicosocial. Este riesgo se concibe como *una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (realizando actos negativos sutiles dirigidos al menoscabo socioprofesional de la víctima), de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo* (Leymann, 1996). Las conductas de acoso están dirigidas por lo general hacia alguien en una situación de desigualdad con respecto al agresor o de abuso de poder (tanto formal o jerárquico como informal o “dentro del grupo”). Entre sus orígenes destacan los conflictos interpersonales en el entorno de trabajo, los cambios organizacionales, la promoción de sistemas competitivos y las condiciones de trabajo de carácter estresante. Respecto a sus principales consecuencias, podemos enumerar, a nivel individual, síntomas de ansiedad y estrés, aislamiento social, síntomas psicósomáticos e incluso síntomas análogos al estrés post-traumático, mientras que, a nivel organizacional, es común encontrar un

incremento en el absentismo y las bajas laborales derivadas de situaciones de acoso así como una reducción de la productividad. Por tanto, no es de extrañar que la Inspección de Trabajo y la Seguridad Social (en adelante ITSS) considere de especial interés el contar con protocolos de adecuados de detección y actuación preventiva de la violencia. En esa misma línea, en siguientes apartados se ofrece el procedimiento a seguir para la resolución de conflictos laborales.

De esta forma, una vez conocidos los riesgos psicosociales en el trabajo, es decir, qué situaciones son probables que generen un daño a la salud del trabajador, se procede a describir el procedimiento de evaluación de dichos riesgos.

4. Procedimiento de Evaluación de Riesgos Psicosociales

De acuerdo con lo anteriormente expuesto y siguiendo las directrices marcadas en el protocolo 7.1. de actuación inspectora en factores psicosociales de la ITSS para la correcta evaluación de los factores de riesgo psicosocial, **en RTVA se realizarán evaluaciones de riesgos psicosociales con una periodicidad determinada, y que no debe ser superior a dos años.** Estas evaluaciones tienen como objetivo contar con datos objetivos que permitan determinar qué factores de riesgo y en qué grado están presentes en una situación de trabajo.

Para la correcta evaluación inicial de riesgos psicosociales se cuenta con diferentes métodos validados empíricamente, tales como el método Ista-21 o el Método FPSICO (para una revisión de los métodos existentes véase Guàrdia, 2010). No obstante, la mayoría coinciden en la necesidad de evaluar los siguientes factores de riesgo: contenido de la tarea (se trata de comprobar en qué medida el trabajo que se realiza está formado por tareas variadas y con sentido), carga de trabajo (o esfuerzo físico y/o psíquico que hay que realizar para desarrollar una actividad laboral), autonomía (posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas, como el orden de las mismas, y al tiempo de trabajo, como ritmos, pausas, horarios, vacaciones, etc.), participación en la organización del trabajo (objetivos, normas,...), la cultura de organización y gestión (estilos de dirección y liderazgo), la estabilidad en el empleo y el grado de incertidumbre sobre el futuro profesional, la ambigüedad y conflicto de rol (se refieren, respectivamente, a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien estos no son adecuados, y a la situación en la que hay demandas, exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizarlo), la acción comunicativa en la empresa (sistemas de comunicación) y las relaciones interpersonales entre compañeros (o la ausencia de relaciones por el tipo de trabajo).

En base a dichas evaluaciones se determinarán las medidas preventivas a desarrollar, las cuales la dirección se compromete a llevar a cabo en aras de promover y garantizar un entorno laboral saludable. Como indica Nogareda (2010), las medidas específicas suelen encaminarse a un doble objetivo: (a) modificar los desajustes y aspectos negativos derivados de la organización del trabajo y del contenido de las tareas, y (b) formar e informar al trabajador sobre su situación. Ambos aspectos buscan una intervención preventiva eficaz, que únicamente puede conseguirse si se atajan las causas de los riesgos psicosociales, aceptando corregir en lo necesario las pautas negativas de la organización del trabajo.

En este sentido, las recomendaciones prácticas generales son: a)- Fijar como principio general de la empresa el compromiso de “tolerancia 0”, generando una cultura de empresa asentada en ese valor de respeto y reconocimiento del otro. b)- Mejorar la comunicación de forma que los objetivos de la empresa y el papel de cada uno esté claro. c)- Fomentar una buena gestión de los procesos de trabajo, asegurando una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo. d)- Formar a los trabajadores acerca de los riesgos psicosociales y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o de adaptarse al cambio, y e)- Fomentar la información y participación de los trabajadores y/o sus representantes.

No obstante y sin olvidar todas las obligaciones de la empresa de velar por la salud de sus trabajadores/as, estos deben preocuparse, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario (véase artículo 29 de la LPRL sobre obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos). En consecuencia, **cualquier trabajador se podrá poner en contacto con el Servicio de Prevención mediante el “Anexo I. Comunicado de Riesgos Psicosociales”, ya sea directamente o a través de cualquiera de los Delegados de Prevención, para informar al Comité Intercentros de Seguridad y Salud de la exposición a riesgos psicosociales. Igualmente, si como consecuencia de la Vigilancia de la Salud o la labor asistencial se tienen indicios de una situación sospechosa de riesgo psicosocial, el médico del trabajo informará al trabajador de la existencia de la Guía de Buenas Prácticas, así como del resto de protocolos relacionados, derivándolo al técnico de PRL si fuera necesario,**

Además, como se describe en los próximos apartados, en los casos de conflicto interpersonal podrá utilizar el sistema de mediación disponible, mientras que en los casos de acoso se podrá hacer uso del Protocolo existente.

5. Intervención frente a Riesgos Psicosociales

Para la correcta evaluación e intervención ante posibles riesgos psicosociales, se proponen tres vías o caminos de actuación posibles (véase cuadro adjunto) de acuerdo con una perspectiva preventiva. De esta forma, bien por iniciativa del Servicio de Prevención o por iniciativa de cualquier trabajador y trabajadora de RTVA, se podrá hacer uso de las siguientes vías:

- Vía 1: Evaluación periódica de Riesgos Psicosociales. Si se detecta alguna situación o riesgo de carácter psicosocial se actuará en función de lo establecido en el Plan General de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa. Como se comentó anteriormente, los trabajadores disponen además del Anexo 1 para informar sobre cualquier posible riesgo de carácter psicosocial.
- Vía 2: Procedimiento de resolución de conflictos interpersonales en el trabajo. Las relaciones interpersonales en el trabajo son fundamentales para el buen desempeño de las tareas diarias y el establecimiento de un buen clima de trabajo libre de riesgos psicosociales. Por ello, en primer lugar, se invita a los trabajadores a resolver sus posibles diferencias de forma adecuada, pudiendo acudir a su superior inmediato, responsable del departamento o a un representante de los trabajadores para que solucione una determinada situación conflictiva que esté viviendo en su grupo de trabajo (solicitud de carácter informal). Si éste no es capaz de resolver dicha situación, el trabajador será informado del procedimiento a seguir, el cual, dependiendo de la naturaleza de la situación, puede tomar dos caminos:

2.1.-Activación del Protocolo para el funcionamiento en mediación. El trabajador o trabajadores elegirán uno o dos mediadores en dicho conflicto que ayudarán a buscar una solución acordada por ambas partes en conflicto, en cuya elección y selección participará el Comité de Seguridad y Salud .

El Departamento de organización RR.HH. y SS.GG, posibilitará los medios para que esta solución se lleve a cabo lo antes posible. En cualquier momento se podrá acudir al sistema legal vía que aunque siempre está abierta es recomendable evitar por sus mayores costes económicos, temporales y sociales.

Para el correcto funcionamiento de esta vía, se dispondrá de mediadores, elegidos bajo un procedimiento garantizado por el Comité Intercentros de Seguridad y Salud y cuyos nombres estarán en poder del responsable del Servicio de Prevención y de los representantes de los trabajadores. Las partes implicadas elegirán a **uno** de entre los candidatos posibles de su mayor confianza.

2.2.-Derivación al Protocolo pertinente según la naturaleza de la violencia en el trabajo. (véase vía 3).

- Vía 3: Protocolos contra la violencia en el trabajo.

A) Conductas de violencia psicológica:

A.1. Protocolo de actuación contra el Acoso Moral., como nos proponen Cassito y colaboradores (2003), es necesario diferenciar entre “conflictos ordinarios o saludables” y “conflictos destructivos” relacionados con situaciones de acoso psicológico:

A.2. Protocolo de Acoso Sexual y por razón de Sexo.

Este protocolo será debatido, negociado y ratificado por la Comisión de Igualdad creada al efecto.

B) Conducta de violencia física:

B.1. Violencia física interna.

B.1.1 Protocolo de violencia y agresiones internas.

B.1.2. Protocolo de violencia del género.

B.2. Violencia física y agresiones internas

B.2.1 Protocolo de actuación ante riesgos y situaciones excepcionales externos.

Nota: El trabajador siempre podrá acudir al sistema legal si lo considera oportuno.

ELEMENTOS GARANTES DEL PROCEDIMIENTO Y OTRAS CONSIDERACIONES.

Conforme a las recomendaciones de diferentes organismos nacionales e internacionales así como a la legislación vigente, el primer objetivo que se plantea RTVA y SS.FF. es la prevención de los riesgos psicosociales. Por ello se introducirán diferentes medidas preventivas, entre las que destacan:

- La promoción de un entorno de respeto y tolerancia cero ante conductas de acoso en el ambiente de trabajo, inculcando a toda la plantilla los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- La evaluación de factores de riesgo de naturaleza psicosocial y la adopción de medidas necesarias para prevenir dichos riesgos.
- La comunicación de la guía a través de su publicación en la intranet, y otros medios que se estimen oportunos, de forma que todas las empleadas y empleados la conozcan y sepan el procedimiento a seguir ante posibles riesgos psicosociales. Así mismo, la presente guía se incorporará en el procedimiento de la actividad preventiva.
- El desarrollo de campañas de sensibilización y formación así como cualquier otra medida incluida en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y sin menoscabo de su integración en la política general de Recursos Humanos ni de la formación acordada en la primera reunión anual del Comité Intercentro de Seguridad y Salud incluida en el Plan de Formación de la Empresa.

Por otro lado, indicar que todos los comunicados de riesgos psicosociales serán tenidos en cuenta y se realizará un seguimiento hasta su resolución; es más, todas las partes implicadas deben conseguir una audiencia imparcial y tratamiento justo. De esta forma, todas las partes deben proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad y confidencialidad de todos, no divulgando información a partes no implicadas en el caso, sin perjuicio de la solicitud de ayuda a expertos o técnicos externos (Universidad, Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, etc.).

En ningún momento se realizará ni se tolerará cualquier represalia contra las personas que efectúen una denuncia, colaboren o participen en las investigaciones que se lleven a cabo, y contra aquellas personas que se opongan a cualquier situación de acoso frente a sí mismos o frente a terceros.

A tales fines, los órganos de contratación de RTVA y de sus Sociedades Filiales reflejarán en los Pliegos de Condiciones de las contrataciones futuras y, en su caso, en los documentos contractuales que pudieran suscribirse con empresas externas aquéllas cláusulas

más idóneas mediante las que se les advierta del principio básico adoptado por RTVA y sus Sociedades Filiales “Tolerancia 0”, ante cualquier situación de acoso y la imperiosa necesidad de adoptar ante la eventual aparición de una situación de tal naturaleza cuantas medidas resulten idóneas tendentes a lograr su inmediata solución y a evitar que se vuelvan a producir.

Por último, indicar que la Dirección de Recursos Humanos / el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales registrará toda la documentación así como llevará a cabo el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas preventivas y/o correctoras propuestas, prestando especial atención al apoyo y rehabilitación de las víctimas si hubiera habido afectación de las mismas. El objetivo es lograr una mejora continua en la política y procedimientos de prevención de los riesgos psicosociales.

6. Referencias y Bibliografía de interés

- Cassito, M.G.; Fattorini, E., Gilioli, R. y Rengo, C. (2003). Raising awareness of psychological harassment at work. Protecting workers. *Health Organization*, 4.
- Ferrer, R., Fidalgo, M., Gallego, Y., García, R., Nogareda, C. y Pérez, G. (2010). *Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Guàrdia, J. et al. (2010). Análisis sistemático de la actual oferta de métodos de evaluación de riesgos psicosociales, En J. Guàrdia (Coord.). *La evaluación de riesgos psicosociales: Guía de Buenas Prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones* (pp. 111-133). Barcelona: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC.
- Guerra, J.M., Medina, F.J. y Munduate, L. (2006). *Prevención de Riesgos Psicosociales: Conflicto y Síndrome del Quemado*. Sevilla: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental.
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2006). Guía de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para interpretar el Protocolo de actuación en factores psicosociales. Madrid: Ministerios de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2006). Protocolo 7.1 de Actuación Inspectoral en Factores Psicosociales. Madrid: Ministerios de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Instituto de Estudios Laborales ESADE-Randstad (2003). *Informe Randstad: Calidad del trabajo en la Europa de los quince. El acoso moral*. Madrid: Randstad.
- INSHT (2001). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- León Rubio, J.M. y Avargues, M.L. (2001). *Carga Mental y Estrés Laboral*. Sevilla: Cátedra Multimedia.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Martínez, R., Guerra, J. M., Medina, F. J., Dorado, M. A. y Munduate, L. (2006). *La mediación social como estrategia para la prevención de riesgos laborales: el rol de los sindicatos en situaciones de mediación como medida para prevenir tensiones sociales en el trabajo*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moncada, S., Llorens C. y Kristensen T.S. (2003) *Evaluación del riesgo psicosocial: el método ISTAS-21 (COPSOQ)*. Barcelona: Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS.
- Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, T.S. (2002). *Método Istas-21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Munduate Jaca, L., Guerra de los Santos, J.M., Barón Duque, M., Muñoz Flores, H. y Martínez Corts, I. (2006). *Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Sevilla: Junta de Andalucía (Consejería de Empleo).
- Munduate, L. y Medina, F.J. (2009). *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación (3ª Edición)*. Madrid: Pirámide.
- Nogareda, C. (2010). La evaluación de riesgos psicosociales, En J. Guàrdia (Coord.). *La evaluación de riesgos psicosociales: Guía de Buenas Prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones* (pp. 29-31). Barcelona: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC.
- Organización Mundial de la Salud (1946, Junio). *Definición de salud*. Preámbulo a la Constitución de la OMS adoptada en el Congreso Internacional sobre Salud, Nueva York.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Vega Martínez, S. (2009). *Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Algunos enlaces webs de interés:

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (Occupational Safety & Health Agency –OSHA): <http://osha.europa.eu/fop/spain/es/>
- Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral: <http://www.aepsal.com/>
- Asociación Nacional de Entidades Preventivas Acreditadas: <http://www.anepa.net/>
- Cátedra de Prevención de Riesgos Laborales: <http://vtt.us.es/catedras/catedra.php?catedra=34>
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y del Trabajo (Eurofound): www.eurofound.europa.eu/
- Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (INSHT): www.insht.es
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS): <http://www.istas.ccoo.es/>
- Laboratorio / Observatorio de Enfermedades Profesionales de Andalucía: www.ladep.es

Laboratorio / Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía: www.larp.es
Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo: www.oect.es
Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales: <http://www.ugt.es/slaboral/observatorio/indexbp.htm>
Organización Internacional del Trabajo (OIT): <http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
Organización Mundial de la Salud (OMS): http://www.who.int/occupational_health/en/
Portal universitario en prevención de riesgos laborales: <http://www.uhu.es/uhiprevencion/>

Notas Técnicas de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

Disponibles en el siguiente enlace: <http://www.oect.es/portal/site/Insht/> Apartado “Accesos Rápidos – NTP” situado en la derecha de la pantalla.

- NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 439: El apoyo social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 491: Actitudes y habilidades de los mandos frente al cambio. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 499: Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 502: Trabajo a turnos y nocturno: criterios para su análisis. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 507: Acoso sexual en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 537: Gestión integral de riesgos y factor humano. Modelo simplificado de evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 581: Gestión del cambio organizativo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 659: Carga mental de trabajo: diseño de tareas. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 753: Innovación y condiciones de trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 759: La adicción al trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 794: Evaluación de la comunicación verbal: método SIL. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 823: Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 829: Nueva cultura de empresa y condiciones de trabajo (II): factores de éxito del cambio. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 830: Integración de la prevención y desarrollo de competencias. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

7. Anexo I. Comunicado de Riesgos Psicosociales

| | |
|---|---|
| 1 SOLICITANTE | |
| <input type="checkbox"/> PERSONA AFECTADA <input type="checkbox"/> TRABAJADOR <input type="checkbox"/> MANDO INTERMEDIO/RESPONSABLE DEL DPTO. | <input type="checkbox"/> DELEGADO/A DE PREVENCIÓN. <input type="checkbox"/> ÓRGANO DE REPRESENTACIÓN DEL PERSONAL. <input type="checkbox"/> UNIDAD BÁSICA SANITARIA |

| | |
|---|--|
| 2 TIPO DE RIESGO | |
| <input type="checkbox"/> ACOSO MORAL O MOBBING <input type="checkbox"/> VIOLENCIA Y AGRESIONES | <input type="checkbox"/> CONFLICTO INTERPERSONAL <input type="checkbox"/> ABUSO DE PODER <input type="checkbox"/> OTROS. |

| | | |
|---|-------------------|---------------------|
| 3.1 DATOS DE LA PERSONA AFECTADA | | |
| PRIMER APELLIDO: | SEGUNDO APELLIDO: | NOMBRE: |
| DNI: | TELÉFONO/S: | CORREO ELECTRÓNICO: |

| | |
|---|------------------------------------|
| 3.2 DATOS PROFESIONALES | |
| CENTRO DE TRABAJO / DIRECCIÓN / DEPARTAMENTO: | PUESTO DE TRABAJO: |
| GRUPO PROF./ NIVEL: | ANTIGÜEDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO: |

| |
|------------------------------------|
| 4 DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS |
| |

| |
|---|
| 5 DOCUMENTACIÓN ANEXA |
| <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Especificar): |
| <small>En el caso de testigos se deberá indicar su identificación cuando aporten pruebas.</small> |

| |
|---|
| 6 SOLICITUD, LUGAR, FECHA Y FIRMA |
| <input type="checkbox"/> Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al acoso laboral, de la Agencia Pública de la RTVA y empresas mercantiles Canal Sur Radio y Canal Sur Televisión. |
| En _____ a _____ de _____ de 201__ LA PERSONA SOLICITANTE Fdo.: |

8- Anexo II. Diarios de incidentes

El objetivo del **diario de incidentes** es identificar la posibilidad de estar siendo objeto de Acoso Psicológico en el Trabajo (APT). Se entiende por APT:

La exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identifica como conflictivos con otras personas de su entorno laboral, susceptibles de generar acoso.

El uso de este diario puede contribuir en la búsqueda de soluciones preventivas y estrategias de afrontamiento, conjuntamente con el apoyo profesional especializado, o bien puede ayudar a descartar la posibilidad de ser objeto de acoso.

Sin embargo, no se trata de un instrumento que indique de forma inequívoca la existencia de una situación de APT. Ya desde el principio, se recomienda acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) de la empresa o institución, o bien al personal delegado de prevención, para consultar cualquier situación que percibamos como susceptible de ser clasificada como acoso. Si existe en la empresa un protocolo o procedimiento de actuación en casos de APT, se recomienda su seguimiento.

Hay que resaltar, y debe tenerse siempre presente en todo lo que concierne a las situaciones que se presentan en este texto que, tanto el SPRL como los demás agentes de la organización preventiva de la empresa, tienen el **deber y el compromiso de mantener la confidencialidad** sobre todos los elementos y personas tratados por instrumentos como éste.

1 NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2010.

¿En qué puede ayudarnos este diario?

Está demostrado que cuando somos víctimas o incluso testigos, de situaciones violentas, con el paso del tiempo tendemos a alterar o modificar los elementos que componen su recuerdo: **la memoria de los hechos**. Incluso llegan a olvidarse, parcial o totalmente. Por ello, es muy importante hacer constar, lo antes posible, cualquier tipo de comportamiento que nos haya afectado, nos haya resultado ofensivo, etc.: **los hechos estarán más frescos en la memoria**. Es así mismo fundamental anotar todas las circunstancias que lo rodearon, antes de que haya transcurrido más de un día desde que se produjeron. Conviene diferenciar los comportamientos recibidos por parte de clientes, pacientes, alumnos, proveedores, etc., es decir “personal externo” a la empresa o institución, de los originados por parte del personal de la propia organización. Aunque en el primer caso se trate de insultos, amenazas, etc., éstas deben ser comunicadas al personal de prevención de la propia empresa o institución, pero no incluidas en los comportamientos tratados por este diario de incidentes. También conviene diferenciar las conductas de acoso de aquellos conflictos, discrepancias, discusiones, diferencias de opinión, etc., que puedan surgir tanto de cuestiones relativas a las tareas (procedimientos de trabajo, etc.) como a las respectivas aficiones, gustos y preferencias (políticas, deportivas, etc.) y lleven a comportamientos que podrían etiquetarse como “molestos”, pero que no pueden ser considerados APT.

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

En resumen, el uso de este diario puede ser útil para el personal de la empresa o institución, así como para la propia organización que lo incorpore.

1 ANOTA en el

Diario de incidentes (página 5) las conductas de violencia psicológica ocurridas.

2.

COMPRUEBA (página 7) cuando estas conductas pueden ser indicativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.

Diario de incidentes al SPRL o al personal delegado de prevención de tu empresa o institución.

¿Cómo usar el diario de incidentes?

Si por parte de alguna/s persona/s en tu empresa o institución crees que se han generado acciones o comportamientos de violencia psicológica hacia ti (ver tipos descritos en la **Tabla 1**), y cada vez que creas que se ha generado una nueva acción o repetido una anterior, rellena todas las casillas de una de las filas de la tabla que hallarás en la página siguiente, teniendo en cuenta lo que se indica a continuación:

- **Fecha:** Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.
- **Hora:** Hora en la que se produce la acción o comportamiento.
- **Tipo/s de conducta/s:** En la definición se habla de “exposición a conductas de violencia psicológica”. *¿Qué es una conducta psicológicamente violenta?:* En la **Tabla 1** se especifican una serie de ejemplos. Indica en la columna del diario de incidentes el/los número/s correspondiente/s (puedes anotar más de un número).
- **Lugar:** Anota dónde se han dado estas conductas (ver **Tabla 2**).
- **Quién/es hacen conducta:** Anota quién/es llevan a cabo la acción. Se aconseja seguir las siguientes instrucciones:
 - Para rellenar esta columna, debes elaborar una lista codificada de personas.
 - A cada persona que haya generado un comportamiento de acoso le asignarás un número.
 - Guarda la lista aparte, en lugar seguro (en casa, por ejemplo).
 - Cada vez que una de las personas de la lista actúe de forma ofensiva hacia ti, anota su número en esta casilla.- Si se trata de varias personas actuando conjunta o consecutivamente, se anotarán sus respectivos números.
- **Personas presentes:** Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan “ponerse de nuestro lado”. Procede como en la ocasión anterior, usando el listado codificado, y asigna un número a las personas que, aunque no hayan
- **Otras personas afectadas:** Otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción y que también se vieron afectadas por ella. Procede como en la ocasión anterior, mediante un listado codificado.
- **Qué hago:** Comportamiento que has adoptado durante y después de la acción. Anota el comportamiento según el listado de la **Tabla 3**.
- **Cómo me afecta:** Valora, de 0 a 10, hasta qué punto te ha afectado la situación. Ayúdate considerando las opciones presentadas en la **Tabla 4**.

| Fecha | Hora | Tipo/s conducta | Lugar | Quien/es hacen conducta | Personas presentes | Otras personas afectadas | Qué hago | Cómo me afecta |
|----------|-------|-----------------|---------|-------------------------|--------------------|--------------------------|----------|----------------|
| Dd/mm/aa | Hh:mm | Tabla 1 | Tabla 2 | Código personal | Código personal | Código personal | Tabla 3 | Tabla 4 |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

RECUERDA:

1. Después del hecho, anota lo antes posible la información para no olvidar ningún detalle.

2. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.
3. Las Tablas 1, 2, 3 y 4 las encontrarás en la página siguiente.
4. En las columnas donde se hace referencia a personas concretas, debes utilizar un código identificativo que tendrás anotado en un lista junto con el nombre de la persona. Guarda esta lista en lugar seguro (en casa, por ejemplo).

TABLA 1: TIPO DE CONDUCTA Código:

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

TABLA 2: LUGAR Código

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

TABLA 3: QUÉ HAGO Código

- No hago nada, no respondo, me inhibo o me voy a otro lugar. **1**
- Intento responder/dialogar, pero continúan o incrementan la intensidad de la conducta. **2**
- Respondo/dialogo, y finaliza la conducta. **3**
- Respondo vehementemente y la situación se convierte en una disputa abierta. **4**
- Comento a superiores, iguales o subordinados la situación (o a delegados prevención, SPRL, etc.). **5**

TABLA 4: CÓMO ME AFECTA Código

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

¿Cómo sé que puedo estar sometido a APT?

El diario de incidentes es un instrumento que únicamente muestra indicios de poder ser víctima de APT. Para analizar la situación desde un punto de vista preventivo y determinar las medidas a adoptar, es necesario comunicar estos hechos al SPRL o al personal delegado de prevención de tu empresa o institución o, en caso de que exista, seguir lo indicado en el protocolo de actuación de APT. Se recomienda comunicarlo en los siguientes casos:

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

Aún en el caso de no observar ninguna de las tres situaciones en los niveles indicados anteriormente, y recordando que el objetivo es prevenir la aparición de riesgos laborales, se recomienda así mismo la consulta (que recordamos tiene un carácter estrictamente confidencial) en el caso de que se haya rellenado aunque sólo sea una fila en la página de auto-registro.

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO REFERENCIAS LEGALES

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

Artículo 10.

1. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

Artículo 18.

1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en el sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.

3. Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.

4. La Ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES

Artículo 4. Derechos laborales

2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

a) A la ocupación efectiva.

e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Artículo 14. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo

Artículo 15. Principios de la acción preventiva

1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:

a. Evitar los riesgos

b. Evaluar los riesgos que no se puedan evitar

c. Combatir los riesgos en su origen

g. Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización el trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo

i. Dar las debidas instrucciones a los trabajadores

ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

El respeto mutuo por la dignidad de los demás a todos los niveles dentro del lugar de trabajo es una de las características dominantes de las organizaciones con éxito. Por eso el acoso y la violencia son inaceptables.

La Unión Europea y las leyes nacionales definen el deber de los empleadores de proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

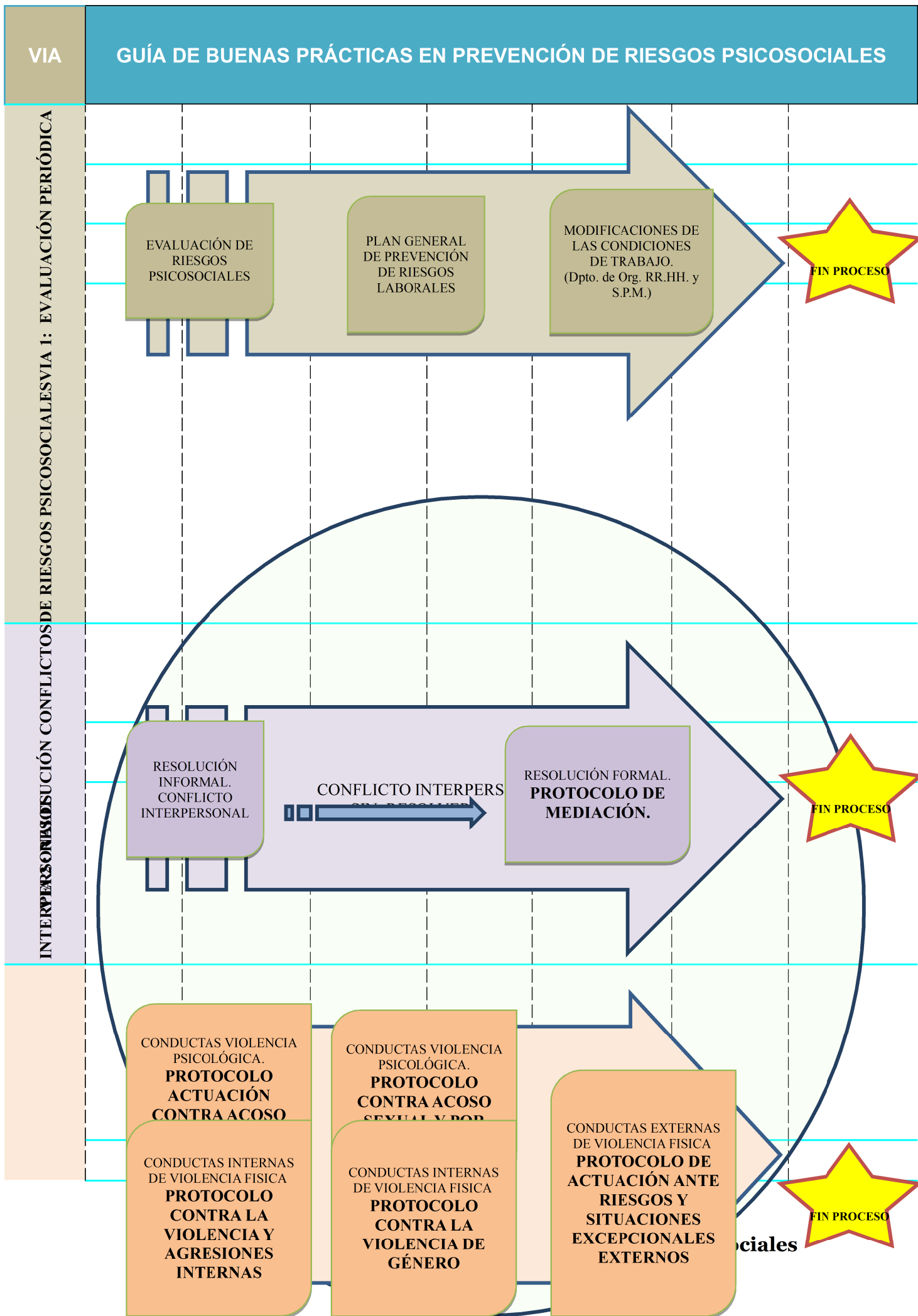
4. *Prevención, identificación y gestión de los problemas de acoso y violencia* Concienciar y formar adecuadamente a jefes y de trabajadores puede reducir la probabilidad del acoso y la violencia en el trabajo.

Las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia no serán tolerados. Esta declaración especificará los procedimientos que se seguirán cuando se presenten los casos.

| En los “Conflictos Ordinarios/Saludables” | En los “Conflictos destructivos relacionados con Situaciones de mobbing...” |
|--|---|
| Los roles (papeles) de cada trabajador y las tareas están definidos con claridad. | Hay ambigüedad en los roles de los trabajadores. |
| Las relaciones están basadas en una colaboración mutua, donde los objetivos son comunes y compartidos. | Las relaciones son competitivas y tienden al sabotaje; los objetivos del trabajo en común no suelen estar bien previstos. |
| Las relaciones entre las personas son explícitas, claras, dándose las confrontaciones personales de forma ocasional. | Las relaciones entre las personas son ambiguas, existiendo acciones poco éticas sistemáticas y duraderas. |
| Las estrategias son abiertas y francas. | Se niega la existencia de acciones conflictivas y se encubren. |
| La comunicación es sincera. | La comunicación es evasiva. |

Gráfico 1. Posibles vías de actuación frente a riesgos psicosociales.

Gráfico 2. Sistema de Gestión de Conflictos.



Sistema de gestión de conflictos tex

