



# **RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACOSO**

**UGT CAIXABANK**



**ÍNDICE**

**Índice**

<b>FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES</b> .....	<b>3</b>
¿QUÉ SON FACTORES PSICOSOCIALES? .....	3
OBSERVATORIO PERMANENTE DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	3
RIESGOS PSICOSOCIALES .....	4
EL ESTRÉS LABORAL .....	4
TIPOS DE ESTRÉS .....	5
ESTRÉS LABORAL: FACTOR DE RIESGO DE ACIDENTE CEREBROVASCULAR.....	6
<b>VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b> .....	<b>7</b>
TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO .....	7
¿QUÉ HACER CON LA VIOLENCIA?.....	9
LA VIOLENCIA SEXUAL EN EL TRABAJO.....	9
VIOLENCIA DE PERSECUCIÓN LABORAL .....	10
CONDUCTAS HOSTILES O ACOSADORAS .....	11
PEFILES.....	12
OBLIGACIONES DE LA EMPRESA .....	12
SÍNDROME DEL QUEMADO (BURNOUT).....	12
DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS Y BURNOUT .....	13
CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME BURNOUT.....	14
<b>GUÍA DE ACOSO</b> .....	<b>15</b>
CÓMO ACTUAR FRENTE A UN ACOSO EN CAIXABANK.....	15
PRIMEROS TRÁMITES.....	15
DENUNCIA FORMAL.....	15
GARANTÍAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO .....	16



## FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

### ¿QUÉ SON FACTORES PSICOSOCIALES?

Los factores psicosociales se refieren al conjunto de características y exigencias del trabajo, del medio ambiente del mismo y de la organización, que al interactuar con las capacidades del trabajador, sus expectativas, cultura, actitudes y necesidades pueden incidir negativamente en la salud, física, social y psicológica, además de en su rendimiento y satisfacción laboral.

Estamos hablando del ritmo de trabajo, repetitividad, monotonía, presión en los tiempos, el estilo de mando, las relaciones personales, duración de la jornada, pausas, etcétera..

Todas estas variables hacen que los factores psicosociales sean complejos en su concepción y en su evaluación, y con múltiples consecuencias para la salud. Hablamos de ansiedad, tensión, disminución del rendimiento del trabajo, depresión, alteraciones en la vida familiar y social del trabajador, entre otras.

Los trabajadores realizan su actividad en un ambiente de trabajo donde los factores de carácter psicosocial son patentes:

- Desconocimiento por parte de los trabajadores del concepto de Riesgos Psicosociales y de las situaciones en que se producen estos riesgos, lo que supone una falta de formación y de información.
- Presión a los trabajadores en la realización de su trabajo para la consecución de unos objetivos.
- El trabajo demanda cada vez más carga mental.
- Falta de control sobre el propio trabajo, sobre las pausas y sobre los ritmos.
- Falta de apoyo, por parte de los compañeros y de los superiores.
- Control excesivo en empresas con un estilo de mando imperativo y autoritario.
- Conflicto grupal, y centros de trabajo donde predomina el individualismo.
- Falta de respeto a la dignidad de los trabajadores.
- Ausencia de reconocimiento profesional, tanto

por falta de promoción como imposibilidad de carrera profesional.

- Situaciones de violencia y conflicto (violencia verbal, acoso moral y psicológico, acoso sexual, etc...).

Todos estos elementos presentes en los centros de trabajo pueden configurar un ambiente de trabajo deteriorado y pernicioso que tiene como consecuencia la aparición de **estrés**, que conlleva una serie de patologías tanto físicas (ansiedad, trastornos alimentarios, insomnio,...) como psicológicas (depresión) que van minando la salud de las personas.

Asimismo, en muchos sectores analizados se han identificado y localizado situaciones de violencia concretadas a través de agresiones verbales, amenazas, insultos o malos modos para dirigirse a los trabajadores; la violencia está aumentando en los lugares de trabajo hasta convertirse en uno de los principales problemas de salud laboral.

### OBSERVATORIO PERMANENTE DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En el año 2004 se crea desde **UGT** y comienza su andadura el **Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (OPRPS)** con la finalidad de corroborar o refutar las teorías que hasta el momento mantenían que los riesgos psicosociales son propios de actividades “más intelectuales” que de actividades industriales.

Pues bien, el OPRPS demostró que no importa tanto la actividad que se realiza como la **organización del trabajo** y el **estilo de mando** para que tenga lugar la aparición de riesgos psicosociales.



*clica para acceder*



## RIESGOS PSICOSOCIALES

Los Organismos Internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral (UE, OIT, OMS) vienen insistiendo desde hace más de una década en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de prevención de riesgos profesionales y atender a “nuevos” o más bien “emergentes”, riesgos derivados o, en todo caso, relacionados con el trabajo. Así sucede con los que conocemos como **riesgos psicosociales**. Se trata de un concepto unitario que nos permite englobar varias situaciones.

A día de hoy se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes, básicamente reconducibles a una doble tipología:

### A. Estrés Laboral

- *estrés ocupacional ordinario o “común”,*
- *estrés de profesión o síndrome de desgaste profesional (síndrome de burnout),*
- *tecno-estrés o estrés derivado de la influencia de las nuevas tecnologías de la información,*
- *estrés post-traumático cuando se liga a factores laborales.*

### B. Violencia en el trabajo

- *violencia física,*
- *actos de violencia psíquica (insultos, ofensas...),*
- *procesos de acoso laboral*
  - \* **acoso moral**
  - \* **acoso sexual**
  - \* **acoso discriminatorio**
- *violencia de terceros relacionada con la prestación de servicios (presión terrorista, violencia de padres de alumnos, agresiones de usuarios/público, atracos...*

En la secuencia que se produce en relación a los denominados “riesgos psicosociales” habría que diferenciar entre:

- Factor de riesgo psicosocial, es la causa generadora.
- Riesgo psicosocial en sentido estricto, es la probabilidad de que se produzca un daño,
- Daño psicosocial, es la enfermedad derivada de la no prevención de los factores causantes.

FACTORES DE RIESGO PSICO-SOCIAL	RIESGOS PSICOSOCIALES	ENFERMEDADES PSICOSOCIALES
Organización	Estrés laboral	Sufrimiento psíquico y emocional
Ambiente físico	Desgaste profesional	Somatizaciones
Contenido de las tareas	Violencia en el trabajo (agresión psíquica, acoso sexual, moral)	Enfermedades (cardiovasculares, respiratorias...)
Factores subjetivos		Lesiones psíquicas (ansiedad, depresión...)

Desde hace décadas, la salud del trabajador no debe medirse sólo por la ausencia de accidentes (seguridad) y/o enfermedades profesionales (higiene). Realmente, el objetivo debe ser garantizar un equilibrio físico, psíquico y social de las condiciones de vida y de trabajo de las personas que prestan sus servicios en las empresas

## EL ESTRÉS LABORAL



Los Organismos Internacionales han dado la voz de alarma sobre la creciente difusión de este problema de salud laboral, aún ofreciendo soluciones y un catálogo de buenas prácticas, *no ocultan las dificultades para la prevención del estrés laboral*, en especial por el extenso catálogo de factores que lo desencadenan o provocan. Ahora bien, **sí evidencian de forma inequívoca que es posible una actividad de gestión en la empresa dirigida a la reducción**, o cuando menos al control del estrés laboral.

La acción preventiva para evitar los efectos nocivos



del estrés no sólo es posible, sino que su marco adecuado, es el de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

Esta afirmación no es teórica ni la hace el sindicato solo, sino que expresa un compromiso alcanzado con los empleadores, primero en el plano comunitario (Acuerdo Comunitario sobre Estrés Laboral, 2004), luego trasladado a nuestro país (Acuerdo Negociación Colectiva 2005, prorrogado para 2006 y sucesivos).

Los estados de estrés, cuando se producen por causas relacionadas, de un modo u otro, con el trabajo, están siendo cada vez más abordados como uno de los principales riesgos profesionales de origen psicosocial.

“El estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral” (Acuerdo Marco Comunitario).

Depende en gran medida de la percepción que el trabajador tiene de esas demandas y de su capacidad para adaptarse a ellas. Ahora bien, no todos los trabajadores del mismo entorno lo sufren por igual.

La experiencia de estrés se define, primero por la toma de conciencia de la persona, respecto a la dificultad que tiene para hacer frente a las exigencias y amenazas de su propio bienestar.

En segundo lugar, por el hecho de que el afrontamiento es importante para ellos y la dificultad que conlleva dicho afrontamiento les preocupa o les deprime.

### Tipos de estrés

Existen varias modalidades o tipos de estrés:

- Por su duración puede ser **agudo**, cuando es producto de una agresión intensa, aunque limitada en el tiempo, un ejemplo puede ser cuando una persona es despedida o sufre una sanción; o **crónico**, cuando se produce en un período prolongado de tiempo, por ejemplo en ambientes laborales inadecuados (entorno físico “agobiante”).
- Por el efecto que produce puede ser **eustrés**, implica un estímulo positivo y el estrés actúa como factor de motivación; o **distrés**, supone efectos negativos para

el bienestar psicológico del trabajador.

- Por el factor desencadenante principal, puede ser **síndrome de estrés postraumático**, es el trastorno provocado en la persona por haber vivido un episodio especialmente intenso; **tecnostres**, son los efectos que provocan los cambios debido al uso de nuevas tecnologías y **estrés por razón de género**, se vincula a situaciones de desigualdad derivadas del factor sexo y/o género así como la mayor carga que supone para la trabajadora el desempeñar el trabajo familiar.



## Estrés laboral: factor de riesgo de accidente cerebrovascular.

Empieza a admitirse que el estrés puede constituir un factor de riesgo de patología cerebrovascular.

Los trabajadores que desarrollan gran entusiasmo y dedicación al trabajo, proclives a olvidar la necesidad de descanso periódico e incluso la atención médica, podrían constituir un grupo de riesgo para el **Karoshi**.

El karoshi es un término acuñado en Japón hace más de 25 años para designar la muerte por exceso de trabajo en entornos laborales muy exigentes por razones de producción y productividad, de poca o nula preocupación por la salud integral de los trabajadores.

La muerte en el karoshi sería ocasionada por un accidente cerebrovascular (hemorragia cerebral o suba-

racnoidea, infarto cerebral) o enfermedad isquémica cardíaca (angina de pecho e infarto de miocardio).

El accidente cerebrovascular (ictus) no sólo es una de las causas más frecuentes de muerte sino que constituye la primera causa de secuelas invalidantes en el adulto, tales como parálisis, dificultades en el lenguaje, trastornos emocionales y problemas de tipo cognitivo.

Los diversos tipos de estrés laboral, especialmente el estrés propiamente dicho, el burnout (síndrome del quemado), el karoshi y el mismo estrés postraumático no sólo constituyen un factor de riesgo de hipertensión, hipercolesterolemia, de diabetes, arterosclerosis, de crisis de fibrilación auricular o de un excesivo consumo de tabaco sino que pueden propiciar el desencadenamiento de episodios agudos e influir en la extensión y en el pronóstico de los accidentes cerebrovasculares.

**SÍNTOMAS DE UN ATAQUE CEREBRAL**

**SI SÚBITAMENTE SENTÍS**

- 1** DEBILIDAD O ADORMECIMIENTO EN UN BRAZO, UNA PIERNA O LA MITAD DE LA CARA.
- 2** CONFUSIÓN O DIFICULTAD PARA HABLAR O ENTENDER.
- 3** PROBLEMAS PARA VER CON UN OJO O AMBOS.
- 4** PÉRDIDA DEL EQUILIBRIO O DE COORDINACIÓN.
- 5** DOLOR DE CABEZA MUY INTENSO.

**LLAMA DE INMEDIATO AL SERVICIO DE EMERGENCIAS AÚN CUANDO LOS SÍNTOMAS HAYAN DESAPARECIDO**



## VIOLENCIA EN EL TRABAJO



Según la OIT y la OMS la violencia en el trabajo constituye en sí misma uno de los riesgos profesionales más relevantes que sufren decenas de millones de trabajadores en todo el mundo. Además, es un importante factor de estrés laboral.

Pero ¿qué se entiende por “violencia en el trabajo”? Aparte de la agresión física que todos podríamos identificar, existen otras formas de violencia más sutiles o menos visibles pero de profundas y muy negativas consecuencias en la salud del personal de la empresa (todas las modalidades de violencia psíquica, violencia moral...).

La **OMS** entiende por violencia **“el ejercicio o uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga probabilidad de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”**.

Y según la **OIT** es **“cualquier acción, todo intento o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo”**.

Así, actos indicativos de una situación violenta serían, para ambos organismos, por ejemplo:

- Crítica injusta o exagerada del trabajo realizado.
- Evaluación negativa del trabajo de forma constante.
- Control excesivo del trabajo.
- Sobrecarga de trabajo y/o multiplicación de tareas diferentes.

En definitiva, para nosotros:

La violencia en el trabajo se define como todo incidente en el que un trabajador es amenazado o agredido física o psíquicamente, por o en circunstancias relacionadas con su trabajo, susceptible de poner en peligro su seguridad, su salud o su bienestar.

*Hay jefes que te enferman, y no es una metáfora. Y, además, les cuestan caro a las empresas para las que trabajan. Los empleados que responden a un buen jefe tienen un 27% menos de riesgo de enfermar y un 46% menos de absentismo laboral, y los empleados mal dirigidos son un 50% menos productivos y un 44% menos rentables.*

*Pero, ¿por qué maltratan los que maltratan? ¿La presión es excusa suficiente?*

*Algunas razones son: puede ser que se vea amenazado en su puesto por el buen rendimiento de su empleado, puede ser un modo encubierto de echar a una persona, denigrando la autoestima del trabajador y logrando su renuncia, puede carecer de habilidades para ser líder, etc.*

*La violencia es el miedo de las ideas de los demás y poca fe en las propias.*

*La violencia es el recurso del incompetente.*

### TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Según su origen o agente causante, es decir, la relación existente entre las personas implicadas:

- **Violencia exterior:**
  - **Tipo 1.** No tienen relación con la víctima, por ejemplo un robo o atraco.
  - **Tipo 2.** No tienen relación profesional pero participan de alguna manera, por ejemplo el público.
- **Violencia interior.-**
  - **Tipo 3.** El objetivo de la acción violenta fijado por la persona agresora será un igual dentro de la empresa, alguien que está por debajo o por arriba (los menos casos).

Teniendo en cuenta la naturaleza de la agresión o tipo de poder o fuerza, tenemos:



- **Violencia física.**- Se ejerce una fuerza física o material que produce un traumatismo o lesión.
- **Violencia psíquica.**- Son conductas que provocan una alteración en la víctima (vejación, insultos, discriminación...). La fuerza o poder asume formas verbales, gestos, omisiones, etc. Sus secuelas tardan más tiempo en aparecer y son menos visibles, pero cuando surgen suelen ser más graves que las físicas.
- **Violencia moral.**- Se ejerce un poder que abusa o lesiona gravemente los derechos de la persona (dignidad, igualdad, integridad,...). Las conductas más típicas son el acoso moral y acoso sexual.



Como ejemplos concretos tenemos:

- **Violencia verbal:**
  - Inmiscuirse en la vida privada.
  - Criticar la vida privada.
  - Vejaciones verbales, gritar.
  - Comentarios que atentan contra la dignidad personal.
  - Descalificaciones.
  - Negarse a colaborar con la víctima.
  - Manipular comunicaciones verbales.
  - Prohibir a trabajadores que hablen con la víctima.
- **Violencia física:**
  - Gestos agresivos.
  - Amenazas de carácter físico.
  - Alterar el material de trabajo.
  - Condiciones de trabajo insalubres.

- **Violencia sexual:**
  - Agresión o intimidación sexual sin contacto físico.
  - Agresión o intimidación sexual con contacto físico.
- **Violencia en los comportamientos:**
  - Vejaciones.
  - Comportamiento ofensivo (negar saludo...).

Y por último, teniendo en cuenta la modalidad de la conducta llevada a cabo por la persona agresora, tenemos:

- **Agresión ocasional o aislada.**- Es un acto o comportamiento único.
- **Intimidación.**- Toda acción u omisión destinada a amedrentar o atemorizar a otra persona. Se caracteriza por su persistencia en el tiempo y el silencio que genera en la persona agredida.
- **Coacción.**- Pretende conseguir de otra persona una acción u omisión bajo la amenaza de privarle de un bien o servicio.
- **Acoso en el trabajo.**- Sexual, moral, discriminatorio. Son conductas reiteradas en el tiempo que implica un proceso de malos tratos psíquicos y forman la modalidad más grave de violencia psíquica o moral.





## ¿QUÉ HACER CON LA VIOLENCIA?

Una vez que hemos sufrido una situación de violencia en el trabajo ¿qué podemos hacer?

La actuación puede ir encaminada a tres planos:

**1.La acción preventiva.** La Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a todos los responsables de la empresa a proteger eficazmente la seguridad y salud en el trabajo. Los problemas de violencia deben ser abordados en el marco de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de la consiguiente Evaluación de Riesgos, mediante la definición de una política de gestión preventiva de la violencia y a través de la adopción de medidas específicas para controlar los factores causantes de violencia identificados.

**2.La acción reparadora.** La violencia en el trabajo ocasiona daños a la salud, y es un comportamiento que lesiona derechos fundamentales por lo que exige una adecuada reparación, es decir, proporcionar una indemnización de daños que compense o repare los efectos negativos sufridos por la víctima.

**3.La acción sancionadora.** Los actos o conductas violentas son comportamientos graves merecedores de castigo severo con objeto de disuadir de tales conductas hacia el futuro, además de “reprimir” tales actos. Estas conductas, en sí mismas y por sus efectos merecen mayor reproche social y jurídico que el que suponen otros factores de estrés laboral. Por lo tanto podrá derivarse en responsabilidad administrativa y responsabilidad penal.

Pero quizás lo más importante sea el apoyo y asistencia a la víctima de violencia, a todos los niveles, laboral, social, psicológico, médico, jurídico... A tal fin es determinante contar con procedimientos (**Protocolos**) conocidos por todos los integrantes de la empresa a seguir en cada caso de incidente violento.

Entre otras medidas se deberá:

- Garantizar que la persona víctima de violencia no se encuentre sola en la gestión del problema.
- Implicación de la dirección, mostrando comprensión y propósito de intervención.
- Informar a la plantilla para evitar que propaguen

rumores.

- Prestar el apoyo psicológico necesario, así como asesorar y acompañar en los trámites necesarios para la gestión administrativa y/o judicial de los “incidentes”.

**La violencia en el trabajo es una carga costosa e improductiva para la plantilla, empresa y sociedad.**

Por eso es fundamental un análisis implacable y cierto de la realidad del maltrato psicológico en el trabajo y de la persona acosadora, que puede considerarse miserable desde el punto de vista moral, mediocre desde el punto de vista intelectual, enfermo desde el punto de vista mental, y una rémora desde el punto de vista organizacional. Y para que no tiemble el pulso a la hora de desenmascarar a estas personas, conviene tener presente el dicho del Talmud:

*El hombre bueno con los hombres injustos acaba siendo injusto con los hombres buenos*

## LA VIOLENCIA SEXUAL EN EL TRABAJO



Entre las manifestaciones de mayor agresividad sexual está el denominado “acoso sexual”, que presenta connotaciones tanto de violencia física como psíquica. Aunque hoy es un comportamiento que afecta a ambos sexos, el número de mujeres afectadas es significativamente mayor.

¿Qué es el acoso sexual? Según la OIT y la UE es acoso sexual laboral **todo comportamiento de carácter sexual no deseado que realiza, en el contexto de una relación de empleo, una persona con respecto a otra con el propósito de atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil para esa otra persona.**

Cuando hablamos de acoso sexual contemplamos la conducta sexual en un sentido amplio, incluyendo:

- **El contacto físico no deseado.** Puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, “palmaditas”, “pellizquitos”, roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual.** Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas.
- **Conducta no verbal de naturaleza sexual.** Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, materiales escritos, miradas/gestos impúdicos.

**Se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual que, desarrollada en una relación de trabajo por un sujeto que sabe o debe saber que no es deseada por la víctima, atenta contra su dignidad y crea un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio y/o humillante.**

Se distinguen dos tipos:

- **El chantaje sexual.** Implica ejercer una presión, física o verbal, para que una persona se someta a los requerimientos sexuales con la amenaza, de lo contrario, de perder su empleo, sufrir determinados perjuicios o dejar de recibir determinadas condiciones de trabajo.
- **Acoso ambiental.** Es una conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para la persona acosada.

El acoso sexual constituye una manifestación de violencia de género, porque en buena medida sigue vinculado a un nivel de rol masculino dominante y a actitudes negativas contra las mujeres. Por eso no debe confundirse el “acoso sexual” con el “acoso sexista”. El primero tiene una motivación claramente sexual, el segundo no, implica un proceso de hostigamiento contra las mujeres por ser mujeres, no por solicitar favores sexuales. A veces, en la práctica, el acoso moral sufrido por mujeres es una respuesta de venganza por no haber podido consumir el acoso sexual.

Recuerda que el acoso sexual:

- Es un riesgo profesional que, de no prevenirse a tiempo, genera enfermedades en el trabajo.
- Es un incumplimiento grave de la persona responsable de la empresa, que genera una indemnización por daños.

## VIOLENCIA DE PERSECUCIÓN LABORAL

Entre las formas más extremas y graves de “violencia psíquica en el trabajo” hoy se habla de la denominada “violencia de persecución”.

Son todas aquellas situaciones en las que se ejercita un amplio conjunto de acciones negativas (expandir rumores personales, decisiones organizativas perjudiciales, desacreditación en público del trabajo, actos humillantes...) para crear un clima de intimidación y hostilidad a la víctima, a fin de crearle un sentimiento de temor continuado, asfixiante, que le conduzca bien al silencio, a la sumisión o a la huida (abandono del puesto de trabajo).

La forma más relevante de esta forma extrema de violencia psíquica en el trabajo es el denominado “**acoso moral en el trabajo**” (AMT), más conocido como “**mobbing**”.

Las características más relevantes son:

- El AMT implica un proceso muy singular de estrés laboral, ya que se desencadena por las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier organización.
- El AMT constituye una relación de **conflicto asimétrico** entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una situación superior a la parte hostigada.
- El AMT representa siempre una **conducta especialmente grave**. La reiteración de la conducta que actúa erosionando la resistencia de la persona acosada de manera lenta pero inexorable, como la “lluvia fina” va “calando” el cuerpo aún sin darnos cuenta.

**El acoso laboral es:**

- **Una conducta intimidatoria y humillante** practicada, bien desde una posición jerárquica superior, o desde una persona con posición de ventaja fáctica en el grupo (poder social).

- **Persistente en el tiempo** por cuanto se desarrolla a lo largo de un determinado período, diferente en cada caso.
- **Que puede adoptar modos muy diversos** (infravaloración de las capacidades, desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, agresiones, trato vejatorio, difamación, etc.

## Conductas hostiles o acosadoras



Según el **INSHT** (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo) podemos considerar **conductas hostiles o acosadoras**:

- Asignar a una persona tareas por debajo de sus capacidades.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Rehuser cualquier modo de comunicación con una persona a través de miradas o gestos .
- Tratar a una persona como si no existiera.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psíquicos.
- Imitar los gestos, voces... de una persona.
- Gritos, insultos, formas desconsideradas, intimidaciones.
- Amenazas verbales, presión telefónica.
- Acusar de falta de esfuerzo o implicación laboral.
- Fijación de objetivos exagerada, pudiendo sobrepasar los límites de la jornada laboral.
- Interrupciones y variaciones en la actividad asignada para dificultar el centramiento y rendimiento.
- No reconocer aciertos, pero sí persecución obsesiva de errores.
- Control estricto de horarios y pausas.
- Puede ser muy difícil demostrar los hechos para realizar la denuncia.

### MOBBING ES

- Una situación repetida.
- Desprestigiar y desacreditar la capacidad profesional y laboral.
- Manipulación de los hechos.
- Adopción de medidas perjudiciales.
- Se aísla a la persona.
- Crear rumores y difundirlos.
- Se humilla a la persona.
- El uso de cierto tono de voz que acuse, intimide o falte al respeto al otro.
- Es el maltrato de palabra u obra o ambos a la vez.
- Lleva implícito el ánimo de provocar malestar, humillación y hostilidad.
- Trata de desestabilizar y destruir psicológicamente al trabajador.
- El trabajador puede haber tenido hasta ese momento un excelente rendimiento.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Comprometer la salud psíquica.

### MOBBING NO ES

- Una situación aislada.
- un autoritarismo excesivo.
- Simple conflicto laboral, o usuales tensiones.
- Malas condiciones de trabajo.
- El trabajador/a aislado por el tipo de trabajo.
- El cotilleo o chismorreo de empresa.
- Críticas o evaluaciones negativas.

## Perfiles

Es importante analizar las “características personales” de los dos sujetos implicados en la situación de acoso, es decir, perfiles de personalidad propicios para ser “persona acosadora” (jefes o personas psicosocialmente tóxicas) y para ser “víctima” (personas especialmente vulnerables):

### Perfil de la persona acosadora.

- No tiene sentido de culpa ni conciencia.
- Es mediocre o ineficaz.
- Es una persona controladora y mentirosa compulsiva.
- Busca el respaldo de la dirección de la empresa.
- Utiliza cualquier excusa para hostigar a su víctima.
- Es una persona envidiosa o egoísta.
- Desea ser el centro de atención.
- Se atribuye logros de otros.
- Generalmente tiene complejos.

### Perfil de la persona acosada.

- Elevado sentido de la responsabilidad, personal y profesional.
- Muy capacitada para trabajos prolongados.
- Independiente y con iniciativa, de ahí que rechace “imposiciones”.
- Con grandes sentimientos de culpabilidad.
- Puede tener algún factor de “vulnerabilidad” personal (convicciones, edad...).

**No existe un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso. Cualquiera puede serlo.** Basta que sea percibida en algún momento como una amenaza por la persona acosadora y que el contexto organizativo sea propicio para consentirlo o espolearlo.



Recuerda que:

El acoso es siempre resultado de un conflicto, aunque esté oculto, pero, no todos los conflictos degeneran en acoso moral (AMT).

El acoso implica siempre un abuso grave de poder y una “tiranía”, pero no todo abuso ni tiranía empresarial es AMT.

### Obligaciones de la empresa

Frente al Acoso, la empresa debe:

- **Evaluar** o Identificar los problemas de AMT.
- Adoptar **medidas específicas** para corregir las deficiencias en la organización:
  - Fomentar el apoyo entre la plantilla frente a la competitividad.
  - Fomentar la definición clara de puestos de trabajo.
  - Garantizar el respeto y trato justo.
  - Formar e informar permanentemente a toda la plantilla sobre estos riesgos y cómo evitarlos o, afrontarlos.
- Definir **Políticas Antiacoso**.

La participación de toda la plantilla y sus representantes en la acción preventiva contra el acoso no sólo es una obligación del responsable de la empresa intrínseca a su deber de protección y un derecho de todos y todas, sino una necesidad de la empresa para el éxito de la política preventiva.

### **SÍNDROME DEL QUEMADO (BURNOUT)**



Entre las situaciones de riesgo psicosocial se incluye hoy el llamado “síndrome del quemado” o de “des-



gaste profesional”, conocida también como **burnout**.

El “síndrome del quemado” se define como agotamiento físico, emocional y mental motivado por acumulación de estrés.

Estamos ante una nueva modalidad de estrés laboral que requiere igualmente atención en el ámbito de las políticas de prevención de riesgos laborales, así como las de apoyo a las personas que lo padecen para salir de esa situación desmoralizante.

En términos simples pero rigurosos este “síndrome de burnout” o de “estar quemado” por el trabajo no es sino una respuesta a una situación de estrés laboral crónico, esto es, prolongado en el tiempo.

Podemos hablar de tres fases del proceso:

1. **Reacción de alarma.** Se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo.
2. **Resistencia.** El cuerpo se ajusta al factor de estrés.
3. **Agotamiento.** La continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas conlleva cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo.

La primera descripción efectuada de este síndrome (1982) lo definía como propio de personas que, por la naturaleza de su trabajo, debían permanecer en contacto directo y continuado con otras personas, y que después de meses o años de dedicación acababan por desarrollar un síndrome relativamente característico.

La razón es que implican mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que, en cambio, no se dispone siempre de los recursos adecuados.

Si inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, su repetición le agobia y a menudo le agotan, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan.

**Diferencias entre estrés y burnout**

ESTRÉS	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico es el fundamento principal	Daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas	Solo tiene efectos negativos

La relación entre el síndrome de burnout y la sobrecarga laboral es tal que, este factor produce una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas tanto cualitativa como cuantitativamente, de ahí que los aspectos organizativos tales como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales o la gestión de la dirección de recursos humanos tengan relevancia probada.

Uno de cada cuatro trabajadoras y trabajadores europeos padece el síndrome de burnout, por lo que cada vez existe mayor relevancia en su estudio debido a la repercusión de sus consecuencias económicas.

Está probado que el **burnout** puede llevar al profesional a cometer más errores y negligencias, lo que a su vez conduce a un aumento en el número de reclamaciones y denuncias, a situaciones de crispación, a bajas laborales, y a una mala utilización de los recursos.



Por lo tanto conviene hacer hincapié en la necesidad de que las organizaciones, tanto empresariales como públicas, se tomen en serio tales efectos, así como el deterioro de la calidad de la vida laboral que suponen.



Pero si es difícil negar la conveniencia social y económica de prevenir estas situaciones (burnout) ahora hay que preguntarse si es obligatorio para el responsable de la empresa adoptar las medidas preventivas necesarias, en el marco de la vigente Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Que el burnout es un factor de riesgo profesional está fuera de duda para Organizaciones como la OMS y la OIT:

- **El burnout es un riesgo profesional** que el responsable de la empresa ha de prevenir obligatoriamente, a través de políticas específicas amparadas en la LPRL.
- **El burnout genera daños y secuelas** que pueden calificarse como “enfermedades del trabajo” y, por tanto, tienen el tratamiento de accidente laboral, conforme a una reiterada jurisprudencia.

### Consecuencias del síndrome burnout

Consecuencias físicas	Consecuencias psicológicas	Consecuencias para la organización
Cefaleas, migrañas	Frustración/ irritabilidad	Infracción de normas
Dolores musculares	Ansiedad	Disminución del rendimiento
Dolores de espalda	Baja Autoestima/ desmotivación	Pérdida de calidad del servicio
Fatiga crónica	Sensación de desamparo	Absentismo/abandono
Molestias gastrointestinales	Sentimiento inferioridad	Accidentes
Hipertensión	Desconcentración	
Asma	Comportamientos paranoides y/o agresivos	
Urticaria		
Taquicardias		

Según los datos de la tabla anterior podemos encontrarnos ante un problema de gran magnitud. Numerosos estudios hablan del carácter “contagioso” del burnout, de modo que, en un breve período de tiempo, la organización como ente, puede caer en el desánimo generalizado. Este riesgo de contagio “organizacional” es mayor cuando los factores que lo

desencadenan están en la dirección organizativa, o cuando tienen que ver con la falta de comprensión para tratar el problema.



## GUÍA DE ACOSO

Resumimos a continuación los procedimientos seguidos en nuestra empresa en los casos de acoso, conforme al [Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral](#), vigente desde septiembre de 2008.



ACCESO AL PROTOCOLO

### CÓMO ACTUAR FRENTE A UN ACOSO EN CAIXABANK

**Ponte en contacto con tu delegado de UGT y te acompañamos en todo el proceso** que sería:

#### Primeros trámites

Contactar con **Gestora o Gestor de Igualdad** ([gestiónconflictos@icab.cat](mailto:gestiónconflictos@icab.cat) o en el **tfn. 900 300.302**): Consultas o Denuncias. Serán quienes:

- Reciban las denuncias o consultas.
- Lleven a cabo la investigación de dichas denuncias.
- Insten a la Dirección y gestionen ante la misma las medidas que estimen convenientes según las consultas y denuncias recibidas.
- Elaboren un informe con las conclusiones sobre el caso investigado.
- Realicen una Memoria semestral con las actuaciones realizadas.

Pueden atender consultas anónimas o informales por parte de la plantilla; serán confidenciales y no se iniciará el proceso hasta que la denuncia sea formal.

#### Denuncia formal

Para denuncia formal:

- Cualquier medio (correo electrónico, llamada telefónica, fax, visita o entrevista).
- La persona denunciante deberá identificarse, así como a la víctima de dicha conducta si fuera distinta.
- Señalará en la medida de lo posible los hechos y episodios concretos e identificará a la persona responsable de los mismos.

A partir de ahí se dispondrá de **5 días hábiles** para

emitir un informe escrito con la resolución sobre las actuaciones a realizar:

- Inicio de expediente informativo.
- Sobreseimiento de la denuncia.
- Medidas de solución de conflicto.

Se remitirá a la Dirección de Políticas de RRHH para que se ejecute y a la Comisión para la Prevención y el Tratamiento de Acoso, para su información y seguimiento.

En cualquier caso el Gestor de Igualdad podrá proponer cautelarmente la separación de la persona presuntamente acosada de la de su presunto acosador, así como otras medidas cautelares que se estimen oportunas y proporcionadas al caso dirigiendo un escrito a la Dirección de RRHH.

Si se inicia **Expediente Informativo** la Dirección de la Caixa nombrará a un equipo de Instructores internos (personas letradas de la Asesoría Jurídica Laboral de CaixaBank y personas de otros Departamentos). Cada caso propuesto tendrá dos instructores (siendo uno de ellos una persona letrada de la Asesoría). El expediente se iniciará en los **5 días siguientes** a la comunicación del Gestor y como duración máxima **15 días hábiles**.

Los instructores dispondrán de todos los medios necesarios, tendrán acceso a toda la información, libre acceso a todas las dependencias de la empresa y toda la plantilla deberá prestarle la debida colaboración.

Mantendrán una entrevista con la persona denunciante y con la denunciada, con la víctima, si no fuera quien denuncia y podrán entrevistarse con posibles testigos, pudiendo acudir todos acompañados de un Representante Legal de los Trabajadores (RLT) y aportar cuantas pruebas consideren en apoyo a su versión con efecto de facilitar la actuación de investigación y esclarecimiento de los hechos.

**Las personas citadas por los Instructores están obligadas a comparecer y a colaborar pudiendo solicitar también la presencia de un representante legal de los trabajadores.**

Una vez concluido el Expediente Informativo, los instructores dispondrán de **3 días laborales** para emitir un **Informe** con la denuncia y las diligencias practicadas, así como las conclusiones alcanzadas, proponiendo:



- La apertura de expediente disciplinario al denunciado
- El archivo de las actuaciones, sin perjuicio de proponer las medidas organizativas oportunas para resolver las diferencias entre la víctima y la persona denunciada.

Si hubiera **Expediente Disciplinario**, será a la Dirección de la Entidad a quien corresponda el ejercicio de la facultad disciplinaria incoando el preceptivo expediente disciplinario y redactando el pliego de cargos correspondiente.

Si el denunciado no aporta en la fase de descargos pruebas que atenúen o le eximan de responsabilidad por los hechos imputados, la Entidad le impondrá la sanción que proceda considerándose **muy grave**.

La falta se verá agravada cuando el responsable;

- sea un superior jerárquico de la víctima;
- si la persona denunciada es reincidente en actos de acoso;
- si la víctima sufre alguna discapacidad física o mental;
- o si hubiera algún tipo de presión o coacción sobre víctima, testigos, etc., con objeto de entorpecer la investigación).

Una denuncia realizada que se demuestre como **intencionadamente no honesta o dolosa** podrá ser constitutiva de actuación disciplinaria y la Entidad le incoará el preceptivo pliego de cargos y recibidos los descargos adoptará la medida disciplinaria que corresponda, considerándose **muy grave**.

## GARANTÍAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO

- **Confidencialidad.** Se prohíbe divulgar información sobre el contenido de las denuncias y se pondrá en conocimiento de todas las personas intervinientes la obligación de confidencialidad.
- **Restitución de la víctima.** Si ha habido represalias o perjuicio laborales, la Entidad restituirá en las condiciones laborales en las que se encontraba y le facilitará el soporte sanitario que necesite para su completa recuperación.
- **Prohibición de represalias.** Se prohíben las represalias contra cualquiera de las personas que intervengan, como denunciante, víctima, tes-

tigo...

- **Opción de traslados.** Si al resolver el expediente, la sanción no conlleva al despido, la Entidad tomará medidas para que la víctima no deba convivir con ese ambiente y se le facilitará el traslado.
- **Garantías Jurídicas.** Si la persona acosadora emprende acciones legales contra la víctima o los testigos, la Entidad les prestará asistencia jurídica.
- **Incompatibilidades.** Si hubiese relación de parentesco entre algunos de los Gestores y las personas implicadas quedará invalidado y se nombrará a otro.

