

Formación en riesgos psicosociales y situaciones de acoso en la Administración de Justicia

Jesús Solís Ruiz

Coordinador de Prevención de Riesgos Laborales
de la Administración de Justicia

Junta de Andalucía



Junta de Andalucía

Índice

1. Definición de acoso laboral

2. Tipos de acoso laboral

3. Origen del acoso laboral

4. Fases del acoso laboral o mobbing

5. Mecanismos de defensa

6. Fases de superación del problema

7. Procedimiento de intervención del Comité de Acoso

8. Instrumentos de medición

1. Definición de acoso laboral

Definición n.º 1

Interacción social en la que un individuo (rara vez más) es atacado por uno o más individuos, al menos una vez por semana durante por lo menos seis meses, causando dolor psicológico, psicosomático y social.

(Leymann, 1996)

1. Definición de acoso laboral

Definición n.º 2

Situación en la que una persona, o grupo de personas, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un período prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.

(Camps del Saz et al.,1996)

1. Definición de acoso laboral

Definición n.º 3

Una situación donde uno o varios individuos perciben continuamente durante un período de tiempo que son receptores de actos negativos de uno o varios individuos, en una situación donde el sujeto del acoso tiene dificultad para defenderse de esas acciones.

Un incidente puntual no es acoso.

Einarsen y Raknes (1997)

1. Definición de acoso laboral

Definición n.º 4

Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo

(Hirigoyen, 2001)

1. Definición de acoso laboral

Definición n.º 5

Conducta de sistemática y prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que, perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su autoexclusión.

(Sentencia TSJ, Sala Social, Madrid, 24/04/2006)

1. Definición de acoso laboral

Características comunes a las situaciones de acoso laboral

Intencionalidad

Distinguir el hecho de tener un mal día de la intencionalidad en hacernos la vida imposible

Repetición de la agresión

Repetición de los actos diariamente o varias veces a la semana

Duración de la situación

Situación mantenida en el tiempo. Pensamos que se cansará pero no es así

Asimetría de poder

No hace daño quien quiere, sino quien puede: poder jerárquico, fuerza del grupo, etc.

La agresión tiene un fin último

Su objetivo suele ser aislarnos, arrinconarnos, humillarnos y que abandonemos

1. Definición de acoso laboral

Artículo 173. Código Penal (inclusión del acoso laboral, a través de la modificación realizada por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio)

Con la pena de prisión de seis meses a dos años, serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.

1. Definición de acoso laboral

Protocolo de prevención y actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación, de la Administración de la Junta de Andalucía

Acoso laboral o acoso psicológico en el trabajo: 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 jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

1. Definición de acoso laboral

¿Qué situaciones pueden ser constitutivas de acoso laboral?

1. Dejar a la persona empleada pública de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicada, sin causa alguna que lo justifique.
2. Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se le asignan.
3. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
4. Acciones de represalia frente a personas empleadas públicas que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a las que han colaborado con quienes reclaman.
5. Insultar o menospreciar repetidamente a una persona empleada pública.
6. Reprenderla reiteradamente, delante de otras personas.
7. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

1. Definición de acoso laboral

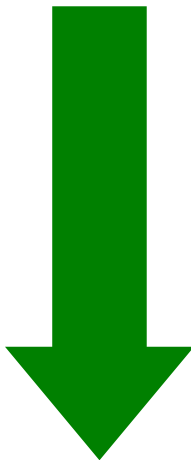
¿Qué NO es acoso laboral?

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

2. Tipos de acoso laboral

Acoso descendente

JERARQUÍA



**PERSONA
SUBORDINADA**

ACOSO VERTICAL DESCENDENTE:



- **El acoso perverso:** practicado con una pretensión puramente gratuita de destrucción del otro o de valoración de su propio poder.
- **El acoso estratégico:** con miras a conminar a un empleado a marcharse.
- **El acoso institucional:** que participa de un instrumento de gestión del conjunto del personal.

Es la forma más habitual de acoso laboral en España. Con un **47,2%** de los casos registrados.

2. Tipos de acoso laboral

Acoso ascendente

JERARQUÍA



PERSONA/S
SUBORDINADA/S

ACOSO ASCENDENTE:

- **El falso alegato de acoso moral:** se trata de atentar contra la reputación de una persona y descalificarla definitivamente.
- **Las reacciones colectivas de grupo:** es la alianza de todo un grupo para desembarazarse de un superior jerárquico que les ha siso impuesto y al que no quieren.

En España sólo un **9%** de los casos de acoso laboral procede de una persona subordinada.

2. Tipos de acoso laboral

Acoso horizontal

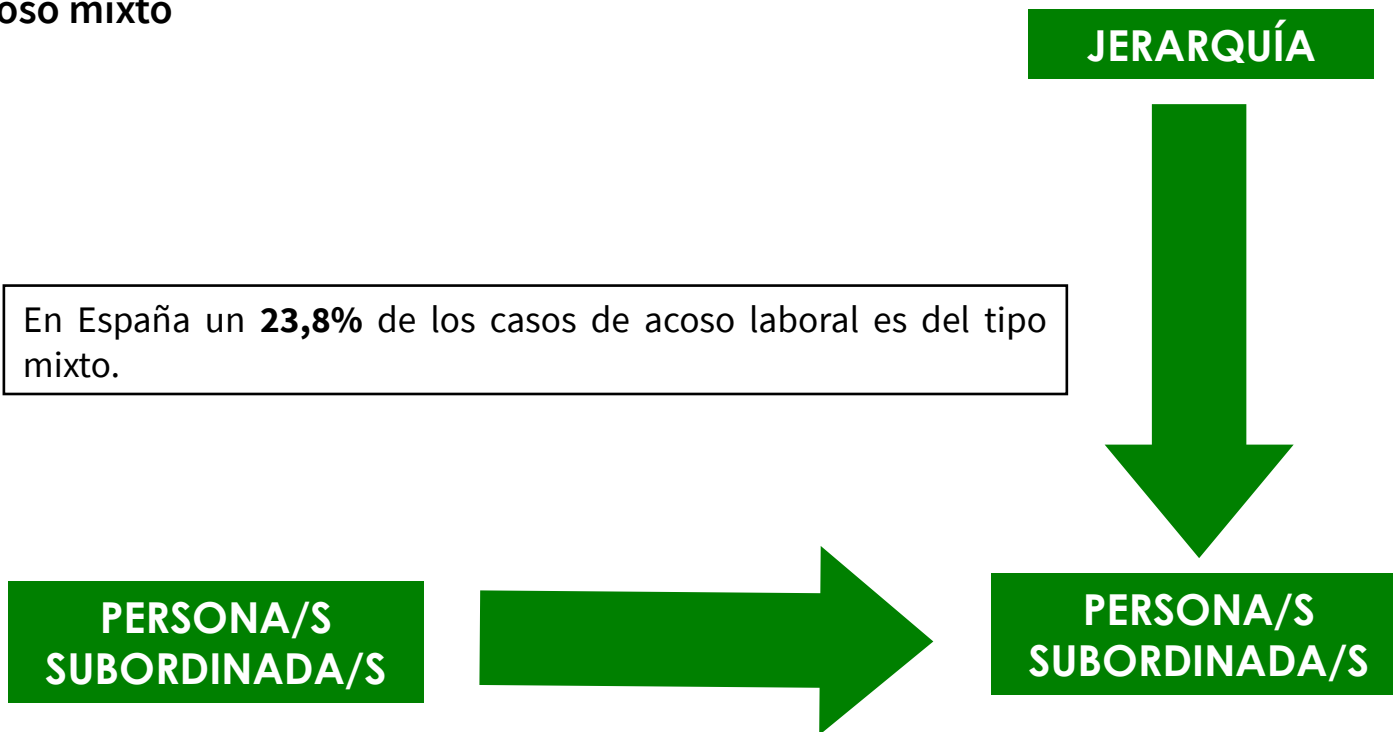


En España un **20%** de los casos de acoso laboral es del tipo horizontal

2. Tipos de acoso laboral

Acoso mixto

En España un **23,8%** de los casos de acoso laboral es del tipo mixto.



3. Origen del acoso laboral

Factores que originan el acoso laboral

1. Factores asociados a la persona acosadora/acosada:

- Formas de ser y obrar

2. Factores relacionados con la organización:

- Manera de organizar el trabajo
- Métodos para asignar las cargas de trabajo
- Estilos de dirección y organización de equipos
- Valores y culturas que se promueven en el personal
- Falta de protocolos de resolución de conflictos

4. Fases del acoso laboral

Fase 1. Conflicto

Fase 2. Acoso o estigmatización

Fase 3. Intervención de la Administración

Fase 4. Solicitud de ayuda externa y posterior frustración

Fase 5. Abandono del trabajo

4. Fases del acoso laboral

FASE 1. CONFLICTO

Situación de enfrentamiento entre personas provocada por la distinta percepción que tienen sobre un mismo hecho:

- Diferencias de opinión
- Persecución de objetivos diferentes
- Fricciones personales.

4. Fases del acoso laboral

FASE 2. ACOSO O ESTIGMATIZACIÓN

- Una de las partes en conflicto comienza a poner una o varias de las distintas conductas definitorias de acoso.
- Con frecuencia se incorporan al grupo de la persona acosadora otras personas, por efecto contagio a través de artimañas, como son los rumores, o por temor a represalias y terminar por ser objeto también del acosador.
- La persona acosada, a menudo, no sabe muy bien lo que le está sucediendo.

4. Fases del acoso laboral

Consecuencias para la persona acosada durante la fase de acoso

a) Inicialmente, en los primeros meses: negación del problema y su incredulidad

Desorientación

Ansiedad

Trastornos del sueño

Alteraciones alimenticias

Ideación recurrente

Otras alteraciones menores

b) Posteriormente, en el plazo de un año o más: las consecuencias se agudizan

Crisis nerviosa

Agotamiento físico y mental

Irritabilidad

Disminución del rendimiento

4. Fases del acoso laboral

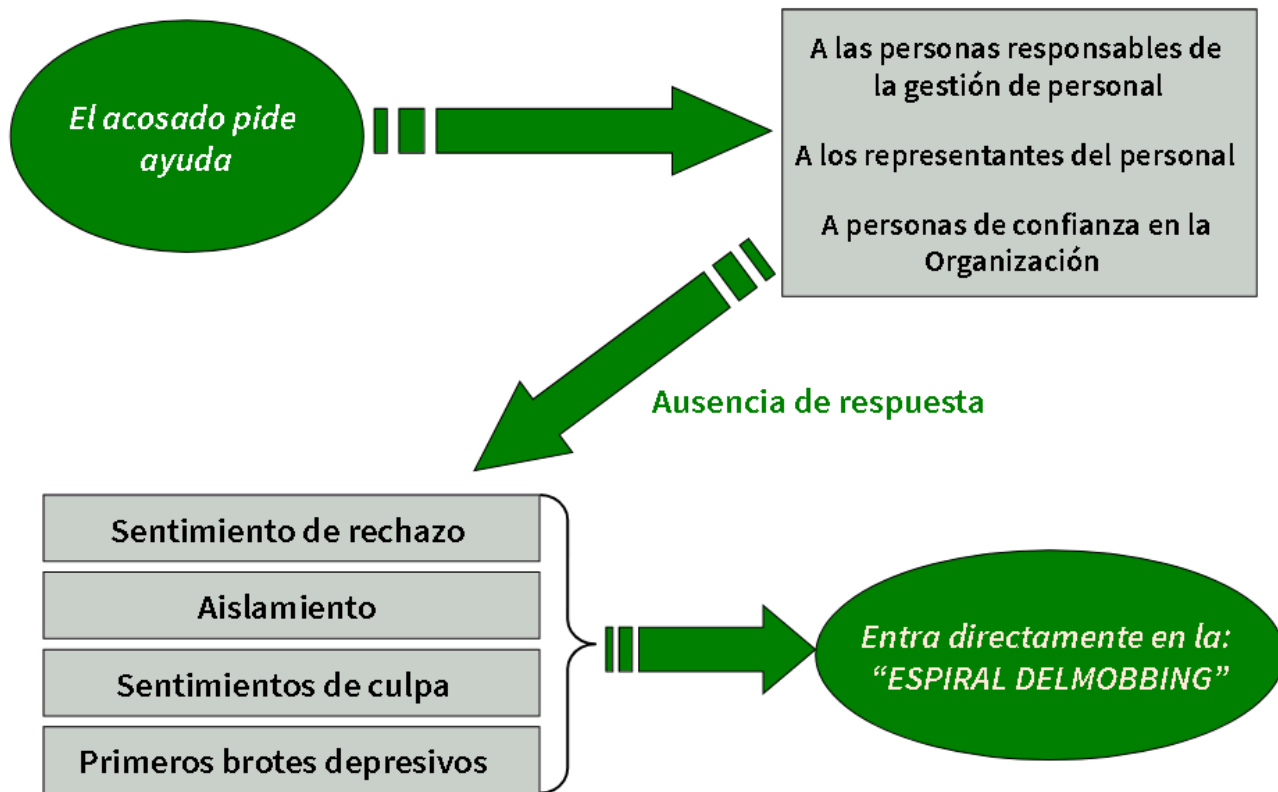
FASE 3. INTERVENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

El conflicto inicial ha derivado en una situación que comienza a afectar al funcionamiento de la organización.

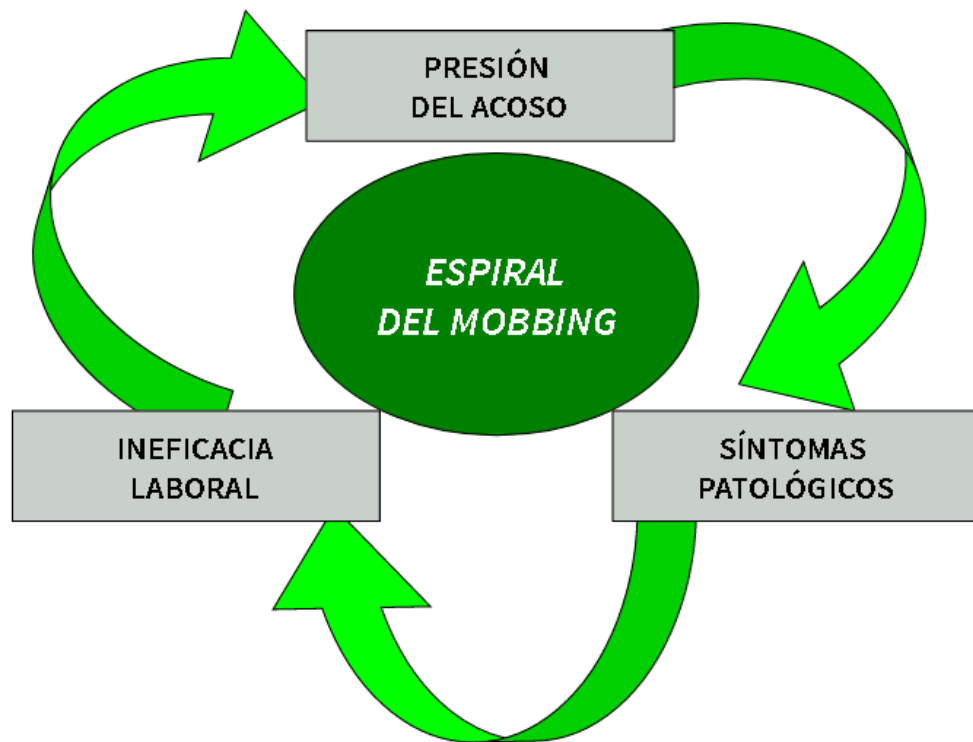
Como consecuencia, la organización decide intervenir:

- Resolución positiva de la situación.
- Resolución negativa:
 - * Se explica la situación de acoso exclusivamente en base a las características de la víctima, en vez de en base a factores del entorno.
 - * En ocasiones, la propia organización pasa a formar parte del grupo acosador.

4. Fases del acoso laboral



4. Fases del acoso laboral



4. Fases del acoso laboral

FASE 4. SOLICITUD DE AYUDA EXTERNA Y POSTERIOR FRUSTRACIÓN

- La víctima busca ayuda psicológica y psiquiátrica. Con frecuencia no se alcanza un diagnóstico correcto, ya que estos profesionales se suelen centrar en la víctima, dejando de lado la organización y a la persona acosadora.
- La persona acosada se frustra.
- Si la persona acosadora se entera de que la acosada está en tratamiento difunde más rumores.

4. Fases del acoso laboral

FASE 5. ABANDONO DEL TRABAJO

- La víctima pierde interés por el trabajo.
- Manifiesta síndromes psicopatológicos.
- Se deteriora su vida social e incluso familiar.
- La situación es insostenible y la víctima huye: cambia de puesto, abandona el trabajo, causa baja laboral, etc.

5. Mecanismos de defensa

MECANISMOS DE DEFENSA

- Negación del acoso.
- Contrataque: búsqueda de personas aliadas.
- Sumisión.
- Somatización.

6. Fases de superación del acoso

Fase 1. Identificación del problema

Fase 2. Desactivación emocional

Fase 3. La acción frente a la reacción

6. Fases de superación del acoso

Superación del acoso

Fase 1. Identificación del problema

- ✓ Reconocer que hay un problema que solucionar que requiere esfuerzo y dedicación.
- ✓ Dejar de aplicar los mecanismos de defensa.

6. Fases de superación del acoso

Superación del acoso

Fase 2. Desactivación emocional

- ✓ Dejar de buscar más explicaciones.
- ✓ No recordar las situaciones ni compadecerse.
- ✓ El objetivo principal es limitar el daño.

6. Fases de superación del acoso

Superación del acoso

Fase 3. La acción frente a la reacción

- ✓ Canalizar la ira.
- ✓ Información: Unidad de Prevención; Delegados/as de Prevención.
- ✓ Documentar las agresiones: Diario de incidentes.
- ✓ Dar respuesta a las agresiones con asertividad; no reaccionar.
- ✓ No adoptar postura de sumisión.
- ✓ Solicitar aclaraciones sobre cada hecho inculpatario.
- ✓ Desarrollar una autoestima.
- ✓ Evitar el aislamiento social.
- ✓ Ayuda psicológica.
- ✓ Solicitud de intervención del Comité de Investigación ante situaciones de acoso.
- ✓ Ir conscientemente a la baja médica antes que permitir la destrucción psíquica.

7. Procedimiento de intervención del Comité de Acoso

Fase 1. Solicitud de intervención del Comité de Investigación

Fase 2. Valoración inicial por el Comité de Investigación

- ✓ Falta de indicios: archivar; proponer expte. Disciplinario o mediación.
- ✓ Indicios: continuar la tramitación: medidas cautelares.

Fase 3. Tramitación del procedimiento

- ✓ Notificación a las partes. Informar al Comité de Seguridad y Salud.
- ✓ Solicitar a la Unidad de Prevención evaluaciones de riesgos psicosoc.
- ✓ Entrevistas.

Fase 4. Informe de conclusiones: propuesta de medidas.

Secretaría General Provincial

Resolución Deleg. Territorial

8. Instrumentos de medición

- ✓ **Cuestionario LIPT-60 (Inventario de acoso laboral de Leymann)**
Lo cumplimenta la persona presuntamente acosada.
- ✓ **Cuestionario EBAL (Escala breve de acoso laboral)**
Lo cumplimenta la persona que realiza la entrevista.

8. Instrumentos de medición

LIPT-60

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4

8. Instrumentos de medición

LIPT-60

34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

8. Instrumentos de medición

LIPT-60. Inventario de acoso laboral de Leymann

IGAP: se obtiene sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias, es decir, entre 60.



Toma un valor
entre 1 y 4

IMAP: se obtiene dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas.



Toma un valor
variable

8. Instrumentos de medición

LIPT-60. Inventario de acoso laboral de Leymann

$IGAP \geq 1,70$ Alta probabilidad de acoso

$0,84 < IGAP < 1,70$ Moderada probabilidad de acoso

$0,52 < IGAP \leq 0,84$ Estrés laboral y baja probabilidad de acoso

$IGAP \leq 0,52$ Baja probabilidad de acoso laboral

8. Instrumentos de medición

LIPT-60. Inventario de acoso laboral de Leymann

Para las situaciones de baja probabilidad de acoso ($IGAP \leq 0,84$), se debe valorar también IMAP:

- Si $IMAP > 3$, se tienen tan solo unas pocas de estrategias de acoso pero con mucha intensidad percibida por la persona.

8. Instrumentos de medición

EBAL

		A	B. Frecuencia			
1. Desorden de la Capacidad Laboral y Deterioro de las Condiciones de Trabajo	Declaración de Incompetencia: Afirmar en público los errores del afectado; establecerlo como responsable ante los demás de fracasos o bajo rendimiento, etc.	SI NO	0	1	2	3
	Impedir la Competencia: Aislamiento físico; no recibir información de su propio trabajo; impedir realizar su trabajo con normalidad, etc...	SI NO	0	1	2	3
	Demstrar la Incompetencia: Sometimiento a valoraciones o sanciones discriminatorias; tareas inadecuadas, etc...	SI NO	0	1	2	3
2. Aislamiento Social Laboral	Interferencia en el Contacto Social Laboral: Ausencia o deterioro de comunicación sobre aspectos relevantes del trabajo.	SI NO	0	1	2	3
	Restricción del Contacto Social Laboral: Limitación de asistencia a reuniones o de recibir información relevante; aislamiento y rechazo de iguales	SI NO	0	1	2	3
	Prohibición expresa de comunicar con el afectado	SI NO	0	1	2	3
3. Desprestigio Personal	Burlas o ridiculizaciones personales	SI NO	0	1	2	3
	Rumores sobre vida privada	SI NO	0	1	2	3
	Críticas a la vida privada, opciones políticas, religiosas, sexuales, etc...	SI NO	0	1	2	3
4. Agresiones y Humillaciones	Agresión Física Explícita	SI NO	0	1	2	3
	Acoso o insinuaciones sexuales	SI NO	0	1	2	3
	Prácticas Laborales Humillantes	SI NO	0	1	2	3
5. Robos y Daños	Desaparición en el trabajo de objetos personales y de material para la realización del trabajo.	SI NO	0	1	2	3
	Ruptura o deterioro de objetos o herramientas para la realización del trabajo	SI NO	0	1	2	3
6. Amenazas	Amenazas Directas relativas a la exclusión del puesto o de tipo físico.	SI NO	0	1	2	3
	Amenazas Indirectas, expresadas a otras personas sobre la continuidad en el puesto de trabajo	SI NO	0	1	2	3

		A	B	C	D
Número Total Criterios		0 a 5		6 a 9	10 o +
Frecuencia	1. Descredito Laboral	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	2. Aislamiento Social Laboral	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	3. Desprestigio Personal	0 a 2		3 a 5	6 o +
	4. Agresiones y Humillaciones	0 a 2		3 a 5	6 o +
	5. Robos y Daños	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	6. Amenazas	0 a 2		3 a 5	6 o +
Total de Frecuencia		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 o +
		A	B	C	D
Criterios Críticos		0	1 a 2	3 a 4	5 o +
Frecuencias Críticas		0	1 a 3	4 a 6	7 o +

