



Generalitat de Catalunya
**Departament de Treball, Afers Socials
i Famílies**



Técnicas e instrumentos para la investigación de posibles situaciones de Acoso Psicológico en el ámbito laboral de la Generalitat de Cataluña

Jornadas Violencia Laboral

OSALAN

24/11/2016

Carmen Ladona Calvo

Institut Català de Seguretat i Salut Laboral

www.icssl.gencat.cat

[@alafeinacaprisc](https://twitter.com/alafeinacaprisc)

Antecedentes



- ❑ **2003:** Protocolo para la **detección y actuación** en casos de *mobbing* o acoso psicológico laboral
- ❑ **2009:** Protocolo para la **prevención, detección, actuación y resolución** de situaciones de AP, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo
- ❑ **2014:** Nuevo protocolo para la **prevención, la detección, la actuación y la resolución** de situaciones de acoso psicológico laboral y otras discriminaciones. Entra en vigor 01.01.2015, al condicionar las organizaciones sociales su aprobación al conocimiento previo sobre cómo se investigarán estos casos.

¿Por qué modificar el Protocolo de 2009?



- 1.** Informe extraordinario del *Síndic de Greuges* sobre *El tratamiento del acoso psicológico en el marco de las Administraciones públicas catalanas*
- 2.** Resultado de las investigaciones del total de casos denunciados
- 3.** Uso indebido en la utilización del Protocolo
- 4.** Pérdida de la confianza en la aplicación del Protocolo por parte de los trabajadores y de sus representantes
- 5.** Necesidad de separar nuevamente los protocolos

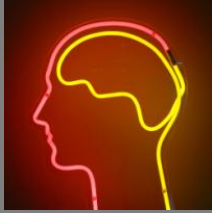
Aspectos más novedosos del protocolo 2015



- ❑ Competencia (FP), miembros de la Comisión de Investigación y los plazos.

Plazos (días hábiles)

- **5 días** desde la recepción de la solicitud
 - No admisión a trámite
 - Admisión: constitución de la comisión de investigación
- **10 días**: investigación + Informe
- **3 días** a partir de la fecha de notificación de FP: para que el Secretario/a general del D. afectado comunique la resolución de FP a los delegados de prevención



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS



Procedimiento e instrumentos de investigación

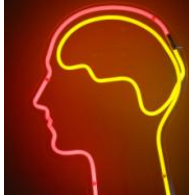
- ❑ Documento elaborado por un GT, creado con esta finalidad por la Comisión Paritaria General de PRL, bajo la coordinación de la SG. de Relaciones Sindicales y Políticas Sociales dependiente de la Dirección General de Función Pública (Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales de la Generalitat de Cataluña)

- ❑ Herramienta de trabajo:

➤ **Objetivo**

Servir de apoyo a la comisión de investigación para determinar la existencia o no de indicios de conductas de acoso/discriminación

Continuación



□ Principios de todo el proceso:

celeridad

confidencialidad

sigilo

participación



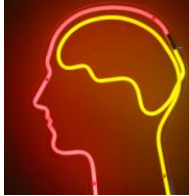
✓ Se desarrollará con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.



Procedimiento e instrumentos de investigación

- Documentación
- Entrevistas técnicas
- Cuestionarios e instrumentos complementarios
- Visita centro de trabajo
- Lista orientativa de conductas constitutivas de posible APL
- Lista orientativa de conductas que no constituyen APL
- Valoración en función del cumplimiento de los criterios técnicos que caracterizan una situación de APL
- Informe

Documentación



1.- Aportada por la persona solicitante:

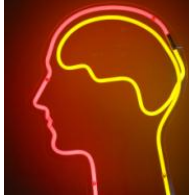
- Solicitud de intervención
- Relación de hechos con secuencia temporal
- Cualquier otra documentación que considere útil

2.- Aportada por la unidad afectada:

- Evaluación de Riesgos Psicosociales
- Funciones puesto de trabajo y organigrama
- Relación de bajas laborales
- Relación de movimientos de personas
- Estudio epidemiológica colectivo de VS

3.- Cuestionarios CL y de QVP-35, si los hubiera.

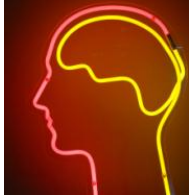
Entrevista técnica



- Instrumento clave para aclarar los hechos.
- Estándares comunes y específicos:
 - ✓ Sobre la atención a las personas que intervienen (actitud proactiva, dar información, huir de interpretaciones, respeto a las decisiones).
 - ✓ Sobre el entorno físico para la atención (que facilite la atención personalizada, confortabilidad, privacidad, confidencialidad).

Recomendable hacer las entrevistas fuera del entorno laboral 

Entrevista técnica



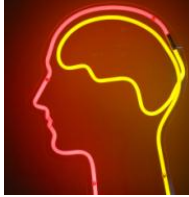
¿Cómo se realiza?

- No ha de seguir un modelo preestablecido.

Como orientación, se proponen dos modelos:

- Entrevista semiestructurada (MSWRS- HSE)
- Entrevista estructurada (Factores riesgo de la unidad)

Entrevista técnica : a quién y cuándo



A los afectados

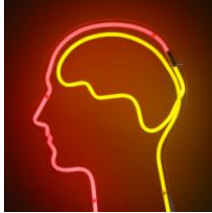
1. Pueden estar acompañados por:

- Familiar o persona del entorno laboral que sea de su confianza,
- Delegado de prevención o representante de las personas trabajadoras.

2. El entrevistador ha de seguir las condiciones generales de la entrevista (semiestructurada en el caso de la persona presuntamente acosada y abierta en el caso de la persona presuntamente acosadora).

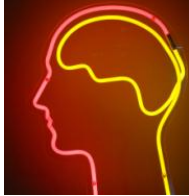
1. Aplicación, si se necesita, a la persona presuntamente acosada, de instrumentos de evaluación específicos de acoso (LIPT-60, NAQ-RE).

Entrevista técnica: a quién y cuándo



A otros miembros de la unidad

- Carácter voluntario.
- Objetivo: recoger información sobre los factores de riesgo psicosocial de la unidad.
- La Comisión valorará la necesidad de llevarla a cabo y el posible impacto que puede tener en la investigación y en el entorno laboral.
- Estructura: 13 preguntas. Si no se dispone de la ER de la unidad la entrevista se centra en preguntas relacionadas con el contenido y la organización del trabajo y con la resolución de conflictos.

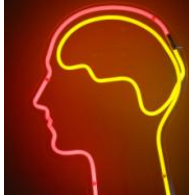


¿Quién la realiza?

Profesional de la medicina del trabajo que forme parte de la Comisión de investigación.

- Objetivo: valorar efectos de la exposición en la salud para que, posteriormente, el SP inicie el procedimiento de actuación que convenga.
- ✓ Documentación de apoyo:
 - *Guía buena práctica para la salud mental relacionada con los factores de riesgo psicosocial (D. Salud).*
 - *Protocolo de vigilancia para los factores psicosociales (D.Salud-SCS-ICS).*

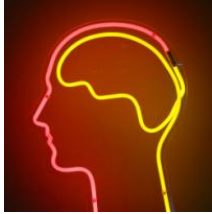
Cuestionarios e instrumentos complementarios



- ❑ **Métodos globales de identificación de factores psicosociales**
 - *Psqcat21 copsoq 2 (versión corta).*

- ❑ **Evaluación específica de acoso**
 - *Entrevista semidirigida (25 preguntas).*
 - *LIPT-60 (Leymann- adaptación González de Rivera).*
 - *Negative Acts Questionnaire (NAQ-RE).*

- ❑ **Otros instrumentos complementarios**
 - *Diario de incidentes del INSHT.*
 - *Escala de acontecimientos vitales estresantes recientes (Holmes y Rahe).*



Si fuera necesario

Finalidad: conocer de primera mano las condiciones y la organización del trabajo de las unidades donde trabajan las personas implicadas.



**DISCRIMAR
QUE ES Y NO ES
APT**

¿De qué hablamos?



DE QUÉ HABLAMOS



- ❑ Forma característica de estrés laboral en la que han de coexistir una serie de elementos.
- ❑ Agente estresor: conducta hostil. El núcleo de la descripción es una violencia psicológica intensa y un trato degradante
- ❑ Origen del riesgo: las relaciones interpersonales que se establecen en el ámbito laboral
- ❑ La exposición a esta pluralidad de conductas (o a una sola pero de gran intensidad) es en sí misma un acto lesivo. Contraria al principio de igualdad de trato y al derecho a vivir y trabajar con dignidad y seguridad
- ❑ Factores favorecedores o vinculados a la exposición: la organización del trabajo y determinados estilos de gestión de personal.

VALORACIÓN: INDICIOS O NO INDICIOS APT



- ❑ Coexistencia de los elementos siguientes:





VALORACIÓN: INDICIOS O NO INDICIOS APT

❑ Aspectos controvertidos:

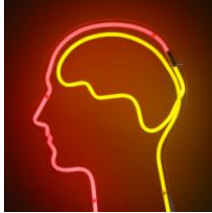
DURACIÓN: no se puede exigir un plazo temporal.

DAÑO EN LA SALUD: no es necesario que se haya producido un daño en la salud, es suficiente que la violencia ejercida tenga “potencialmente” la capacidad de provocar un daño a la salud.

INTENCIONALIDAD: la existencia de un plan sistemático (reiteración de las conductas y prolongación en el tiempo) resulta reveladora de la voluntad de humillar al otro.

Distinguir entre lo que es propiamente AP y lo que resulta defectuoso ejercicio (abusivo o arbitrario) de las facultades empresariales.

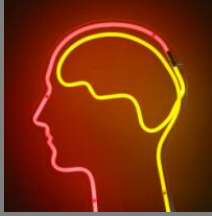
Informe



La Comisión elabora un informe dirigido al director/a general de FP: que incluye la descripción de los hechos, la metodología de la investigación, el resultado y una propuesta de medidas cautelares i/o correctoras.

Resultados:

- **Archivo** de la solicitud por desistimiento de la persona solicitante, por falta de objeto o por insuficiencia de indicios. Con propuesta de actuación en el ámbito psicosocial
- **Propuesta de incoación de expediente** disciplinario (No APT pero Sí otra falta disciplinaria)
- **Propuesta de incoación de expediente disciplinario** porque hay indicios de APT. Con propuesta de medidas preventivas. Si hubiera indicios de acoso y la persona hubiera estado en situación de IT asociada al mismo, se propondrá el cambio de contingencia.



SEGUIMIENTO



Constitución de GT para la revisión del Protocolo

- ❑ Año 2016. Finaliza la revisión octubre 2016
- ❑ Resultados:
 - Se mejoran los formularios que acompañan al Protocolo
 - Se elabora un documento anexo al Protocolo que recoge criterios interpretativos.
 - **Nueva Informació a los delegados/das de prevención**
 - ✓ Informació sobre los casos que no se hayan admitido a trámite
 - ✓ Nuevo formulario de información sobre los casos admitidos a trámite.



Constitución de GT para la revisión del Protocolo

- Se incorpora una propuesta del Síndic sobre la entrevista a las personas que pueden dar su testimonio.
- Desde la DG de FP se mantendrá, en todos los casos, un primer contacto con las personas que presenten su solicitud.
- Tanto si el caso se admite a trámite como si no, la Comisión de investigación instará a llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales (si esta no está hecha), o su actualización, en la unidad en la cual están adscritos los trabajadores/as afectados/as.



ESKERRIK ASKO !



carmen.ladona@gencat.cat