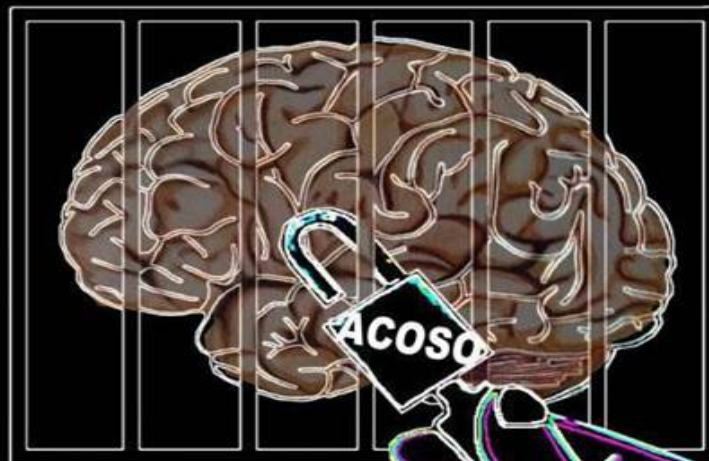


(Grupo de Apoyo Integral Contra el Acoso Laboral)

**Nº 1** Riesgos Psicosociales.- Acoso Laboral, mediación y arbitraje.- **Año 18**

¿Consideras que estás siendo víctima de  
**ACOSO LABORAL?**  
NO TE ENCIERRES EN TI MISM@, TE ESPERAMOS

**GRUPO DE APOYO INTEGRAL**



**Información**

**Apoyo Mutuo**

**Orientación**

**Asesoramiento Jurídico**

**Apoyo Sicológico**

Todos los jueves de 12 a 14h y de 16 a 18h  
Para tod@s l@s trabajador@s, no solo afiliad@s  
Citas- stopacosolaboral@cgtstap.es

C/ Alenza, 13 (metro C. Caminos y Rios Rosas)  
6ª planta. Teléfono 686739334



Secretaría

Salud  
Laboral

**Sindicato Trabajador@s Administracion Pública**

<https://gial-cgt.blogspot.com.es/www.cgtstap.es/>

Email: [stopacosolaboral@cgtstap.es](mailto:stopacosolaboral@cgtstap.es) Twitter: [https://twitter.com/GAIAL\\_CGT](https://twitter.com/GAIAL_CGT)

## Índice

1.- Editorial.....	3
2.- Los Riesgos Psicosociales. <i>Por Rafael Flores</i> .....	4
3.- ¿Qué es el Acoso Laboral? <i>Por Kety Bornemann</i> .....	5
4.- Recomendaciones. ....	7
5.- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo <i>Por José del Castillo</i>	10
6.- Acoso Laboral, mediación y arbitraje <i>Por Maria Teresa Ayllón</i> .....	12

## **Editorial**

Sale a la luz la Revista GAIAL (Grupo de Acción Integral Contra el Acoso Laboral)

*En estos tiempos en que todo es tan rápido y efímero, es un motivo de satisfacción y estímulo que salga a la luz la publicación en papel de la nueva Revista GAIAL – CGT – STAP.*

*GAIAL somos un grupo de trabajadoras/es conscientes, que hemos visto la necesidad de crear un espacio de absoluta confianza al que podáis acudir en caso de sentir o ser advertidos de que estáis siendo víctimas de acoso laboral.*

*El acoso laboral y en general las conductas de acoso en cualquier ámbito se han “naturalizado” de tal manera que en nuestra sociedad tienden a percibirse como “normales”, y únicamente quienes las padecemos, quienes sufrimos sus consecuencias, pueden identificarlas y comprender los graves daños que causan.*

*No siempre quienes lo sufren se dan cuenta, pues en toda víctima de maltrato conviven; confusión, vergüenza y sentimientos de culpa, que muchas veces, llevan a la persona hostigada a aislarse e incluso buscar justificaciones al o las/os agresoras/es.*

*Como sindicalistas tenemos la obligación de luchar contra la lacra que suponen las conductas de acoso. Ya se han abierto otros frentes de lucha, en los colegios, en la familia...nos corresponde liderar esta lucha en el ámbito laboral*

*Por eso te presentamos este proyecto de ayuda y participación con la denominación GAIAL (Grupo de Apoyo Integral contra el Acoso Laboral) en el cual tenemos como línea principal de trabajo el apoyo a las víctimas. Participan en este proyecto psicólogas/os, terapeutas, abogadas/os, Secretaría de Salud Laboral y afiliadas/os a este sindicato, tratándose de un espacio donde hemos creado un punto de atención individual a las/os acodadas/os:*

- ✓ *Donde se recibe a las víctimas de acoso, se les escucha, se les explica lo que es el acoso, se les da información de cómo funciona y que es lo que pueden esperar.*
- ✓ *Se les orienta sobre las medidas que pueden tomar para defenderse y minimizar los daños en su salud.*
- ✓ *Se les entrega un dossier sobre acoso que además contiene un listado de terapeutas experimentados en el tema, otro de abogadas/os y otro de psicólogas/os forenses*
- ✓ *Se mantiene en todo momento un seguimiento de la víctima de acoso.*

**NO ESTAS SOL@.**

**SI LUCHAS PUEDES GANAR, SI NO LUCHAS ESTAS PERDID@.**

**VIVIR SIN MIEDO, TRABAJAR CON DIGNIDAD ES NUESTRO DERECHO**

## LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

**El trabajo, la labor, es una necesidad psicológica, la necesidad de gastar la energía física acumulada; una necesidad que es en si la Salud y la Vida,. Si tantas clases de trabajo útil son hechas ahora de mala gana, es únicamente porque imponen un exceso de trabajo o no están bien organizadas.**

(Piotr Kropotkin)

El entorno, la gestión, la organización... son características de las condiciones de trabajo, que gestionada inadecuadamente, suponen un factor de riesgo añadido a nuestra salud, pudiendo aparecer lo que popularmente llamamos **ESTRÉS LABORAL**, convirtiéndose en ocasiones, en precursoras de enfermedades graves, que no solo afectan al trabajador en sí, sino a todo su entorno.

La globalización. Los ritmos abusivos de trabajo, la sobre explotación, los contratos precarios, la falta de descansos, el bajo salario, el trato injusto, la falta de formación, el menos precio a nuestra opinión, el trato con el jefe y/o compañeros.....pueden superar nuestra capacidad de hacerlas frente o de controlarla.



En Europa estos riesgos han dejado de ser una anécdota y su crecimiento va en continuo aumento como lo demuestran los datos de diversos organismos oficiales: encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (esener), encuesta europea sobre la situación laboral,, el informe de la agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo (eo-osha)... Echándoles un vistazo se puede concluir que más de un tercio de los accidentes laborales son

debidos a estas causas Psicosociales y que estas patologías, son la segunda causa de bajas laborales, también determinan que sobre el 30 % de los y las trabajadores/as europeos/as sufren dolencias de estrés provocadas o agravadas por su trabajo y entre otras reseñas, destaca. Las principales áreas de riesgos psicosociales emergentes que se han identificado son:

## ***Nuevas formas de contratación laboral e inseguridad en el puesto de trabajo.***

La aparición de contratos de trabajo más precarios, la tendencia a la producción ajustada y a la subcontratación, pueden afectar a la salud y la seguridad de los trabajadores.

Y que el uso de procedimientos formalizados para la gestión de los riesgos psicosociales solo está generalizado en algunos países del norte de Europa, mientras que en el sur están menos sensibilizados sobre el riesgo psicosocial. Lamentablemente nuestro país está en este último grupo.

Dentro de este sufrimiento humano, las víctimas de Acoso Laboral estarían en la escala más alta. Además bajo el término genérico o diagnóstico de Estrés Laboral, se suele incluir muchas veces el Mobbing o el Burnout creando cierta confusión o por lo menos no destacando estos porcentajes específicos. Pero en estos mismos datos de agencias europeas, constatan que el 9% de los trabajadores han manifestado sentirse afectados por acoso laboral y un 20% sufre el síndrome de burnout.

*Rafael Flores*

## **¿..QUÉ ES EL ACOSO LABORAL?**

Kety Bornemann

**Constituyen acoso “Aquellas conductas abusivas y con violencia psicológica a las que se somete de forma sistemática a una persona en el ámbito laboral manifestadas especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo”**

Se produce mediante ataques personales a la víctima o atacándola con medidas organizativas y administrativas, con ridiculizaciones, burlas, con comentarios denigrantes, con críticas permanentes a su trabajo y a su persona, relegándola a lugares de trabajo denigrantes, sobrecargándola de trabajo, con medidas económicas, restringiéndole la posibilidad de comunicarse con los compañeros y un largo etcétera.

Estas actuaciones hostiles se realizan de forma muy sutil y tomadas de forma aislada pueden parecer anodinas pero su repetición constante tiene efectos muy perniciosos para el acosado ya que desencadena un proceso de destrucción que a la víctima le cuesta reconocer, en el que queda sumida en la confusión y que culmina en un deterioro profesional y psicológico, enfermándose física (úlceras de duodeno, crisis cardíacas etc.) y

psicológicamente (insomnio, depresión, alcoholismo etc.), y aislándose social y laboralmente y que en algunos casos puede llevar al suicidio.

Cuando eres víctima de acoso tus derechos laborales y tu estabilidad emocional están en juego.



## ¿QUÉ PUEDES HACER?

**Huir:** Buscarte otro trabajo, pedir traslado, etc... Y salir del clima de terror.

Esta opción, si no conlleva costes personales y si se toma al inicio del acoso, cuando la salud psicológica y física aun no se ha perjudicado puede ahorrar mucho sufrimiento. Pero lo más habitual es que no podamos elegir esta opción porque en la mayoría de los casos el trabajo representa nuestra forma de subsistencia y las peticiones de traslados no siempre son asequibles

### **Someterte.**

Es la peor de las opciones, en palabras de M.F. Irigoyen “si la víctima acepta la sumisión, la relación se instala en esa modalidad de forma definitiva: la víctima se encuentra cada vez mas apagada o deprimida y el agresor es cada vez más dominante y se siente cada vez más seguro de su poder”.

### **Resistir.**

Las víctimas de acoso laboral que no puede o no quiere abandonar el puesto de trabajo deben prepararse para una lucha larga y dura.

Desde el momento en que se den cuenta que son objeto de acoso tienen que acostumbrarse a llevar un registro escrito de todo lo que te hagan o digan, con fechas, lugares, testigos, y a ser posible con citas textuales. La memoria es débil y tiene tendencia a olvidar lo desagradable, lo injusto, lo humillante. Y no olvidar que el mejor testigo es una grabación.

## RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones han sido elaboradas a partir de las distintas experiencias de varias personas que hemos pasado por una situación de acoso. Esperamos que os sirvan de ayuda a quienes en la actualidad lo estéis sufriendo.

Es muy difícil contar la historia de lo que te ha pasado o de lo que esta pasándote. Al principio es la confusión ¿he oído bien?, ¿he interpretado bien la situación?, ¿estaré viendo fantasmas?, ¿qué me está pasando? Luego, cada vez que se cuenta o se recuerda se revive la emoción y el dolor. No se puede dejar de llorar. La memoria del miedo, de las humillaciones, de la rabia... ha quedado grabada y esto impide hacer un relato coherente. Al dolor interno se une la incomprensión del mundo externo.

Por lo tanto hay que intentar describir el relato de los hechos de la forma más detallada posible y por escrito. No confiéis en la memoria.

- Es importante llevar una especie de “diario del acoso” o autoregistro en el que quede claramente reflejado:
  - Momento en el que suceden los hechos (fecha y hora)
  - Lugar (despacho propio, sala de reuniones, en la calle, etc...)
  - Hechos en concreto.
  - Testigos.
  - Como te sentiste, como reaccionaste.

Resumiendo: **Quien** me hace o dice **que** en qué **momento** y **lugar** y delante de **quienes**, **como me afecta y como reacciono yo**.

- Una grabadora o una pequeña videocámara son el mejor testigo. Puedes grabar cualquier conversación en la que intervengas tú con otra o varias personas más. **No** puedes grabar conversaciones de terceros en las que tú no participes.

Si la conducta de hostigamiento se produce durante reuniones o actividades de las que se toman actas, es útil que quede constancia de dicha conducta en el acta, no te cortes y pide “que conste en acta que X se ha dirigido a mí insultándome, gritándome, en términos ultrajantes, etc...”.

- Te será de gran utilidad que puedas acreditar "salud mental" antes del acoso. Conserva tus registros de actividad laboral, asistencia a cursos, memorias de actividades...
- Igualmente útil es ir dejando constancia de como tu salud se deteriora. Ante cada crisis de ansiedad que sufras ve a urgencias, a ser posible acompañado/a por algún familiar o amigo y PIDE Y CONSERVA EL INFORME.
- Es conveniente, recopilar con discreción y sin notoriedad, todos los documentos que puedan demostrar el hostigamiento laboral que sufres (*comunicaciones, ceses, encargo de tareas, órdenes, cambios de puesto de trabajo, actas retirada de despachos, de teléfonos, grabaciones, partes de baja. informes y resultados de pruebas médicas, etc.*).
- Todos los documentos que realices por escrito y con registro de entrada. Exige que te contesten por escrito. Aunque te tachen de problemático, es mejor así, te servirá si más tarde tienes que denunciar y si lo haces bien, hasta te respetaran más.
- No reacciones jamás ante un insulto o cuando te provoquen. Intenta mantener la calma. Son ellos los que han de quedar en evidencia, tú, en tú sitio ¿No es fácil verdad? Las reuniones por sorpresa, las trampas encubiertas... ¿Qué puedes hacer sino mostrar enfado? Sin embargo esas reacciones serán utilizadas en tu contra para desprestigiarte aún más.
- No hagas nada que sepas que es ilegal.
- Explica lo que te ocurre a tú familia y a los más íntimos. No lo calles por vergüenza.
- Que te vean llorar, que sepan que lo estás pasando muy mal. No lo hagas exclusivamente en solitario o con tu familia cercana. Esto puede ir en tú contra pues muchos compañeros pueden no saber jamás tú auténtico sufrimiento.



➤ Se prudente, ten cuidado con a quien le cuentas o a quién le explicas en privado el problema. Hablar en privado con tú jefe o con algunos amigos (o que creías amigos) puede ser un arma de doble filo; estarás dando una información que luego puede ser utilizada en tú contra. En el mejor de los casos “tus amigos” (que correrán como la pólvora cuando denuncies) verán problemas y se alejaran. Para tus jefes eres demasiado insignificante. No se mojaran, no se pringaran. Aunque no hayan tenido de ti jamás una queja. Si a pesar de esto decides hablar en privado con el jefe que creas oportuno, **GRABA ESA CONVERSACIÓN.**

➤ En la medida de lo que puedas ocúpate activamente en tu proceso de defensa y de recuperación de la salud. No dejes de pedir ayuda. Necesitaras un abogado para organizar todo el tema legal, un psicoterapeuta que te ayude a mantenerte cuerdo, a no caer en la depresión total y un psicólogo forense que te haga una evaluación y pueda testificar como te está afectando la situación de acoso. Busca buenos profesionales sin vínculos políticos ni afectivos con tu acosador/a ni con la cúpula organizacional de la institución laboral a la que pertenezcas.

➤ Infórmate en tu sindicato del protocolo de tu empresa y cuando comiences el peregrinaje acude acompañada/o (pareja, familiar, asociación de afectados...) a las primeras citas con profesionales y a los sitios oficiales. Hay que admitir que se está mermado cognitivamente.

➤ Prepárate un dossier con toda la documentación que te digan y la que pienses que pueda servir para clarificar tanto el daño sufrido como los hechos que los han producido.

Y no pequéis de ingenuo/a no queriendo "hacer más daño del preciso" en la argumentación de vuestra defensa. Los que mintieron lo van a seguir haciendo y encontraras que muchos mirarán para otro lado si tú les dejas y que quienes pensabas que serían testigos a la hora de testificar igual desaparecen. Presenta todas las pruebas que puedas por escrito, aunque te recomienden que no hace falta que lo hagas.

# 1º CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

*Por José del Castillo*

¿Familiares o compañer@s en los que confío y me quieren piensan que algo me está pasando en el trabajo? (Si/No)

¿En relación con mi trabajo hay alguna persona que me hace sentir mal? (Si/No)

¿Esta persona o personas provoca en mí sentimientos de fragilidad, pesadumbre, temor, desánimo o ira? (Sí/No)

Si has contestado a más de una de estas preguntas con un Si, entonces es probable que estés siendo víctima de acoso laboral te invitamos a continuar con el siguiente cuestionario:

1. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme, no me devuelven el saludo o me hacen "invisible". (Sí/No)
2. Me chillan, gritan o elevan la voz. (Sí/No)
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme. (Sí/No)
4. Prohíben a mis compañer@s hablar conmigo. (Sí/No)
5. Difunden rumores y calumnias acerca de mí. (Sí/No)
6. Me acusan falsamente de incumplimientos, errores o fallos no concretos y difusos en el desarrollo del trabajo. (Sí/No)
7. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome. (Sí/No)
8. Se amplifican y dramatizan pequeños errores o nimiedades. (Sí/No)
9. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzosos, etc...). (Sí/No)
10. Controlan, supervisan o monitorizan mi trabajo con el fin de intentar pillarme. (Sí/No)
11. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia. (Sí/No)
12. Me asignan sin cesar nuevas tareas o trabajos, sin dejar que termine los anteriores o me asignan tareas contradictorias o excluyentes, acusándome de no terminar nada. (Sí/No)
13. Me tratan de forzar a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética. (Sí/No)
14. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno. (Sí/No)

15. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud. (Sí/No)
16. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo. (Sí/No)
17. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros compañer@s o ante terceros. (Sí/No)
18. Intentan aislarme de mis compañer@s dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ell@s. (Sí/No)
19. Se difunden rumores y falsedades sobre mí. (Sí/No)
20. Hacen burla de mí o bromas. (Sí/No)
21. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios. (Sí/No)
22. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio. (Sí/No)
23. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente. (Sí/No)
24. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo. (Sí/No)
25. Limitan mi acceso a promociones, ascensos, cursos de formación o de capacitación. (Sí/No)
26. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables. (Sí/No)
27. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas. (Sí/No)

Si has contestado afirmativamente a una o más cuestiones y estos comportamientos se prolongan en el tiempo estás siendo víctima de acoso laboral.

La duración sin atajar el problema, conlleva un elevado riesgo de padecer graves problemas de salud: depresión, irritabilidad, fatiga crónica, insomnio, ansiedad, taques de pánico, cambios en la personalidad, ideas suicidas, dolores musculares, etc.



Quien acosa procura ocultar datos que necesita la víctima, hacer que se equivoque, que vaya a lugar u hora equivocada, sustraer sus papeles o archivos para que eche a perder su trabajo, ... la víctima que aún no sabe que lo es, comienza a desconfiar de su cabeza, se avergüenza, acusa sin pruebas a unos u otros de no informarle bien, de haber movido sus papeles,... con lo que resulta molesta al resto de compañeros que comenzarán a evitarla. La evitación de unos y el hostigamiento continuo de su enemigo silencioso, van a minar la paciencia y la salud de la víctima, que entra en una espiral neurótica ya que no sabe por dónde le vienen los palos.

Entendida la naturaleza del acoso laboral, queda aclarar de que se trata la mediación para que veamos la relativa utilidad de ésta: La mediación requiere que se identifique un conflicto y que las partes implicadas (dos o más) deseen poner fin al mismo. Ambas partes deben estar dispuestas a admitir su responsabilidad en el estado de cosas y también en disposición de reconocer los esfuerzos de la parte/s antagónicas para así hallar alguna salida que satisfaga a la totalidad. Quienes median son personas especializadas en facilitar ese proceso de entendimiento: orientan, sugieren, levantan actas de los compromisos pero no dictaminan ni sentencian. Eso lo harían especialistas en arbitraje. Un árbitro o cuerpo arbitral (tres árbitros) toman decisión y emiten sanciones ante un conflicto donde las partes ya no quieren acercarse más pero necesitan llegar a un acuerdo. En los convenios colectivos hemos conocido muchos arbitrajes (también hemos aprendido lo sesgados que suelen estar hacia el poder).

Es importante no confundir **acoso** con **mal ambiente de trabajo**: jefaturas tiranas e incompetentes, malas prácticas profesionales (faltas de respeto, incapacidad para resolver conflictos cotidianos pacíficamente) que sin duda es sancionable y debiera obligarse a la empresa a modificar su ambiente y a respetar los derechos de toda la plantilla. El mal ambiente también puede enfermar y subir el estrés hasta el infarto de quienes trabajan así. Pero no es acoso laboral. Se puede mediar y trabajar sobre buenas prácticas empresariales.

En el acoso no hay posibilidad de mediación porque una parte actúa subrepticamente y no desea solucionar sino aniquilar y la otra parte se revuelve a veces (o no) pero sin estrategia, como un toro enjaulado.



**La situación de acoso es muy peligrosa, compromete tu salud y tu trabajo necesitas ayuda operativa, NECESITAS ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y LEGAL.**

**GAIAL te lo ofrece. Llama o pon un mensaje al 686 73 93 34**



<https://gial-cgt.blogspot.com.es/www.cgtstap.es/>

**Email:** [stopacosolaboral@cgtstap.es](mailto:stopacosolaboral@cgtstap.es) **Twitter:** [https://twitter.com/GAIAL\\_CGT](https://twitter.com/GAIAL_CGT)