

## Què s'ha de fer davant d'un cas?

La Comissió Paritària de Prevenció de Riscos Laborals per al Personal d'Administració Tècnica i Laboral ha elaborat un Protocol per a la detecció i actuació en els casos de *mobbing* o assetjament psicològic laboral.

Aquest Protocol, a més a més de constituir una declaració institucional de no-consentiment, dóna instruments als serveis de prevenció dels departaments per a l'estudi i proposta de mesures per al seu tractament. Així, doncs, davant d'un presumpte cas d'assetjament psicològic, la persona afectada pot recórrer al seu servei de prevenció.

D'altra banda, el Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona ha elaborat un document que conté els criteris tècnics d'identificació d'existència de *mobbing* que s'afegeix a les activitats de l'Administració de la Generalitat contra l'assetjament psicològic.

# L'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC A LA FEINA

---

## Què és?

L'Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball (OSHA) ha definit l'assetjament psicològic laboral com «un comportament irracional repetit respecte a un empleat o a un grup d'empleats, el qual constitueix un risc per a la seva salut i seguretat».

---

## Perquè passa això?

Actualment, hi ha un augment notable de la sensibilitat envers l'assetjament psicològic. A la seva gènesi concorren nombrosos factors, entre els quals destaquen:

- Les personalitats dels actors, tant de l'assetjador/a (por, enveja i, bàsicament, necessitat de dominar) com de l'assetjat/da (autenticitat, vulnerabilitat i, sobretot, necessitat de sentir-se valorat).
- Factors que depenen de l'organització del treball, els quals són gairebé imprescindibles per a què es donin casos d'assetjament psicològic en un entorn laboral. Els més importants són:
  - El control de la informació per part de la direcció
  - La cohesió de grup, que dificulta l'acceptació de membres amb idees diferents
  - Posar el poder i el control per sobre de l'efectivitat

Avui dia també adquireixen importància:

- Les tècniques de gestió perverses en pro d'una millor qualitat de la producció
- La precarietat laboral
- Aconseguir l'abandó d'un lloc de treball.
- Un clima laboral dolent
- Senzillament, una persona cau malament a una altra

---

## Qui hi està exposat?

Un cop enumerats els factors que concorren a l'aparició de l'assetjament psicològic, cal assenyalar que les persones que hi estan més exposades són els treballadors i les treballadores d'institucions altament regulades i homogènies com és el cas de les organitzacions de serveis

---

## Com es comporta la persona agressora?

Comença amb atacs suaus que van derivant cap a franques agressions a l'assetjat/da, mitjançant:

- Mesures d'organització del treball injustes
- Aïllament social de la víctima
- Atacs a la persona i a la seva vida privada
- Agressions verbals
- Difusió de rumors

---

## Quines conseqüències té per a la víctima?

L'assetjat/da, que en un primer moment es nega a acceptar que hagi canviat res, acaba presentant diverses alteracions psíquiques, físiques i socials:

- Baixa autoestima
- Agressivitat
- Ansietat i depressió
- Idees d'autolesió
- Fòbies
- Trastorns cardiovasculars
- Trastorns gastrointestinals
- Trastorns de la son
- Aïllament social i problemes familiars
- Repercussions econòmiques

---

## Quines conseqüències té per a l'organització?

- Deteriorament del clima laboral (disminució del rendiment dels treballadors i treballadores, augment de l'absentisme, augment dels accidents, etc.)
- Mala imatge (disminució de la productivitat, disminució de la qualitat, etc.)
- Augment de les despeses (baixes, substitucions, indemnitzacions, etc.)

---

## Com es pot prevenir?

La millor manera de prevenir l'assetjament psicològic és que l'organització deixi clara la seva actitud ferma i contrària a l'exercici d'aquest tipus de pràctiques. També, és necessari disposar d'indicadors d'identificació:

- Resultats de l'avaluació de riscos psicosocials
- Resultats de la vigilància de la salut dels treballadors i treballadores
- Resultats dels estudis de clima laboral
- Nombre d'accidents laborals
- Nombre de canvis de llocs de treball

A més, cal tenir una bona organització i gestió del treball mitjançant:

- Participació dels treballadors i treballadores en les decisions que els afecten
- Definició de tasques, de funcions i de responsabilitats dels llocs de treball
- Formació i informació a tot el personal sobre aquest tema
- Sistemes de comunicació àgils i eficaços dins de l'organització
- Sistemes de promoció transparents