

# ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO. DIARIO DE INCIDENTES.

## AUTORES:

Ramón Ferrer Puig  
UNIVERSITAT DE BARCELONA

Manuel Fidalgo Vega  
CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE  
TRABAJO

Yolanda Gallego Fernández  
MC MUTUAL

Ramona García Maciá  
DEPARTAMENT DE SALUT CATSALUT

Clotilde Nogareda Cuixart  
CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE  
TRABAJO

Gabriel Pérez Zambrana  
MC PREVENCIÓN

Septiembre 2010  
NIPO: 792-10-032-5



## PRESENTACIÓN

El objetivo del **diario de incidentes** es identificar la posibilidad de estar siendo objeto de Acoso Psicológico en el Trabajo (APT).

Se entiende por APT<sup>1</sup>:

La 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 jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identifica como conflictivos con otras personas de su entorno laboral, susceptibles de generar acoso.

El uso de este diario puede contribuir en la búsqueda de soluciones preventivas y estrategias de afrontamiento, conjuntamente con el apoyo profesional especializado, o bien puede ayudar a descartar la posibilidad de ser objeto de acoso.

Sin embargo, no se trata de un instrumento que indique de forma inequívoca la existencia de una situación de APT. Ya desde el principio, se recomienda acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) de la empresa o institución, o bien al personal delegado de prevención, para consultar cualquier situación que percibamos como susceptible de ser clasificada como acoso. Si existe en la empresa un protocolo o procedimiento de actuación en casos de APT, se recomienda su seguimiento.

Hay que resaltar, y debe tenerse siempre presente en todo lo que concierne a las situaciones que se presentan en este texto que, tanto el SPRL como los demás agentes de la organización preventiva de la empresa, tienen el **deber y el compromiso de mantener la confidencialidad** sobre todos los elementos y personas tratados por instrumentos como éste.

---

<sup>1</sup> NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2010.



## ¿En qué puede ayudarnos este diario?

Está demostrado que cuando somos víctimas o incluso testigos, de situaciones violentas, con el paso del tiempo tendemos a alterar o modificar los elementos que componen su recuerdo: *la memoria de los hechos*. Incluso llegan a olvidarse, parcial o totalmente. Por ello, es muy importante hacer constar, lo antes posible, cualquier tipo de comportamiento que nos haya afectado, nos haya resultado ofensivo, etc.: *los hechos estarán más frescos en la memoria*. Es así mismo fundamental anotar todas las circunstancias que lo rodearon, antes de que haya transcurrido más de un día desde que se produjeron o iniciaron.

Conviene diferenciar los comportamientos recibidos por parte de clientes, pacientes, alumnos, proveedores, etc., es decir "personal externo" a la empresa o institución, de los originados por parte del personal de la propia organización. Aunque en el primer caso se trate de insultos, amenazas, etc., éstas deben ser comunicadas al personal de prevención de la propia empresa o institución, pero no incluidas en los comportamientos tratados por este diario de incidentes.

También conviene diferenciar las conductas de acoso de aquellos conflictos, discrepancias, discusiones, diferencias de opinión, etc., que puedan surgir tanto de cuestiones relativas a las tareas (procedimientos de trabajo, etc.) como a las respectivas aficiones, gustos y preferencias (políticas, deportivas, etc.) y lleven a comportamientos que podrían etiquetarse como "molestos", pero que no pueden ser considerados APT.

Finalmente, se ha observado en los últimos años, a raíz de la creciente divulgación de este fenómeno, ciertas personas que pretenden utilizar supuestas situaciones de acoso o magnificar comportamientos discrepantes en su interacción social en la empresa, de forma interesada.

En resumen, el uso de este diario puede ser útil para el personal de la empresa o institución, así como para la propia organización que lo incorpore.

**1** **ANOTA** en el Diario de incidentes (página 5) las conductas de violencia psicológica ocurridas.

**2** **COMPRUEBA** (página 7) cuando estas conductas pueden ser indicativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.

**3** **ACUDE** con el Diario de incidentes al SPRL o al personal delegado de prevención de tu empresa o institución.



## ¿Cómo usar el diario de incidentes?

Si por parte de alguna/s persona/s en tu empresa o institución crees que se han generado acciones o comportamientos de violencia psicológica hacia ti (ver tipos descritos en la **Tabla 1**), y cada vez que creas que se ha generado una nueva acción o repetido una anterior, rellena todas las casillas de una de las filas de la tabla que hallarás en la página siguiente, teniendo en cuenta lo que se indica a continuación:

- ☑ **Fecha:** Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.
- ☑ **Hora:** Hora en la que se produce la acción o comportamiento.
- ☑ **Tipo/s de conducta/s:** En la definición se habla de “exposición a conductas de violencia psicológica”. *¿Qué es una conducta psicológicamente violenta?:* En la **Tabla 1** se especifican una serie de ejemplos. Indica en la columna del diario de incidentes el/los número/s correspondiente/s (puedes anotar más de un número).
- ☑ **Lugar:** Anota dónde se han dado estas conductas (ver **Tabla 2**).
- ☑ **Quién/es hacen conducta:** Anota quién/es llevan a cabo la acción. Se aconseja seguir las siguientes instrucciones:
  - Para rellenar esta columna, debes elaborar una lista codificada de personas.
  - A cada persona que haya generado un comportamiento de acoso le asignarás un número.
  - Guarda la lista aparte, en lugar seguro (en casa, por ejemplo).
  - Cada vez que una de las personas de la lista actúe de forma ofensiva hacia ti, anota su número en esta casilla.
  - Si se trata de varias personas actuando conjunta o consecutivamente, se anotarán sus respectivos números.
- ☑ **Personas presentes:** Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan “ponerse de nuestro lado”. Procede como en la ocasión anterior, usando el listado codificado, y asigna un número a las personas que, aunque no hayan participado de forma activa en el suceso, estaban presentes.
- ☑ **Otras personas afectadas:** Otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción y que también se vieron afectadas por ella. Procede como en la ocasión anterior, mediante un listado codificado.
- ☑ **Qué hago:** Comportamiento que has adoptado durante y después de la acción. Anota el comportamiento según el listado de la **Tabla 3**.
- ☑ **Cómo me afecta:** Valora, de 0 a 10, hasta qué punto te ha afectado la situación. Ayúdate considerando las opciones presentadas en la **Tabla 4**.



Fecha	Hora	Tipo/s conducta	Lugar	Quién/es hacen conducta	Personas presentes	Otras personas afectadas	Qué hago	Cómo me afecta
dd/mm/aa	hh:mm	Tabla 1	Tabla 2	Código personal	Código personal	Código personal	Tabla 3	Tabla 4

**RECUERDA:**

1. Después del hecho, anota lo antes posible la información para no olvidar ningún detalle.
2. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.
3. Las Tablas 1, 2, 3 y 4 las encontrarás en la página siguiente.
4. En las columnas donde se hace referencia a personas concretas, debes utilizar un código identificativo que tendrás anotado en un lista junto con el nombre de la persona. Guarda esta lista en lugar seguro (en casa, por ejemplo).

TABLA 1: TIPO DE CONDUCTA	Código
Me hablan a gritos.	1
Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente.	2
Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con degradación, despido, traslado, etc.).	3
Criticán constante o excesivamente mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva.	4
Supervisión excesiva: a mi trabajo, horarios, etc.	5
Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.).	6
Me culpan de situaciones de las que no soy responsable.	7
Se burlan, mofan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajenas a mi trabajo.	8
Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc.	9
No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc.	10

TABLA 2: LUGAR	Código
En mi puesto de trabajo (aislado).	1
En el puesto de trabajo de otra persona.	2
En el puesto de trabajo-despacho-sala compartido con otros compañeros/as.	3
En la sala de reuniones.	4
En la sala de descanso o en lugares de paso.	5
Fuera del ámbito laboral (bar, calle, restaurante, etc.).	6

TABLA 3: QUÉ HAGO	Código
No hago nada, no respondo, me inhibo o me voy a otro lugar.	1
Intento responder/dialogar, pero continúan o incrementan la intensidad de la conducta.	2
Respondo/dialogo, y finaliza la conducta.	3
Respondo vehementemente y la situación se convierte en una disputa abierta.	4
Comento a superiores, iguales o subordinados la situación (o a delegados prevención, SPRL, etc.).	5

TABLA 4: CÓMO ME AFECTA	Código
Me molesta, pero no siento cambios en mi estado de ánimo.	1-2
Me molesta y noto que me he alterado ligeramente.	3-4
Me he alterado, pero en menos de dos horas vuelvo a mi estado de ánimo habitual.	5-6
Me he alterado y tardo más de un día en no recordar constantemente el hecho.	7-8
Me he alterado mucho. Recuerdo constantemente el hecho, y ha afectado mi estado de ánimo fuera de la empresa. A veces rememoro el momento, incluso en sueños.	9-10



## ¿Cómo sé que puedo estar sometido a APT?

El diario de incidentes es un instrumento que únicamente muestra indicios de poder ser víctima de APT. Para analizar la situación desde un punto de vista preventivo y determinar las medidas a adoptar, es necesario comunicar estos hechos al SPRL o al personal delegado de prevención de tu empresa o institución o, en caso de que exista, seguir lo indicado en el protocolo de actuación de APT. Se recomienda comunicarlo en los siguientes casos:

1. Llegar a las 6 entradas o filas en la tabla.
2. Presencia en la columna "Tipo/s de conducta" de las conductas 2, 3, 4, 6, 7, 8 o 10.
3. Haber consignado como mínimo una afectación superior a 7.

Aún en el caso de no observar ninguna de las tres situaciones en los niveles indicados anteriormente, y recordando que el objetivo es prevenir la aparición de riesgos laborales, se recomienda así mismo la consulta (que recordamos tiene un carácter estrictamente confidencial) en el caso de que se haya rellenado aunque sólo sea una fila en la página de auto-registro.

**SI HA UTILIZADO ESTE "DIARIO DE INCIDENTES", USTED PUEDE AYUDAR A MEJORAR ESTA HERRAMIENTA CON SUS SUGERENCIAS Y COMENTARIOS. AGRADECEREMOS LOS REMITA A [cnctergonomi@mtin.es](mailto:cnctergonomi@mtin.es)**

## ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

### REFERENCIAS LEGALES

#### CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

##### Artículo 10.

1. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

##### Artículo 18.

1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en el sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.
3. Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.
4. La Ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

#### ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES

##### Artículo 4. Derechos laborales

2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

a) A la ocupación efectiva.

.....

e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

#### LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

**Artículo 14.** En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo

##### Artículo 15. Principios de la acción preventiva

1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:

- a. Evitar los riesgos
- b. Evaluar los riesgos que no se puedan evitar
- c. Combatir los riesgos en su origen

.....

g. Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo

.....

i. Dar las debidas instrucciones a los trabajadores



## **ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO**

El respeto mutuo por la dignidad de los demás a todos los niveles dentro del lugar de trabajo es una de las características dominantes de las organizaciones con éxito. Por eso el acoso y la violencia son inaceptables.

La Unión Europea y las leyes nacionales definen el deber de los empleadores de proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

### *4. Prevención, identificación y gestión de los problemas de acoso y violencia*

Concienciar y formar adecuadamente a jefes y de trabajadores puede reducir la probabilidad del acoso y la violencia en el trabajo.

Las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia no serán tolerados. Esta declaración especificará los procedimientos que se seguirán cuando se presenten los casos.