

EINES

DE GESTIÓ DE L'ESTRÈS EN ELS CENTRES ESCOLARS



Con la Financiación de:



IS-0100/2010

EINES

DE GESTIÓ DE L'ESTRÈS EN ELS CENTRES ESCOLARS



Con la Financiación de:

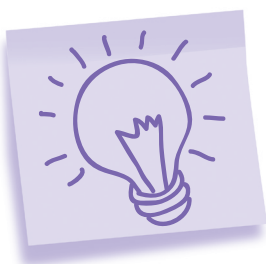


IS-0100/2010

Introducció

Capítol 1.

L'AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS



1.1 Concepte i necessitat d'una avaluació de riscos psicosocials. [Pág 6](#)

1.2 Descripció de factors psicosocials. [Pág 11](#)

Capítol 2.

ASSETJAMENT PSICOLÒGIC LABORAL. MOBBING



2.1 Marc conceptual de l'assetjament laboral. [Pág 28](#)

2.2 Prevenció de l'assetjament laboral. [Pág 39](#)

2.3 Protocol d'actuació davant l'assetjament laboral. [Pág 44](#)

2.4 Recomanacions per defensar-se en cas d'assetjament. [Pág 55](#)

2.5 Vies de resolució del conflicte. [Pág 59](#)

2.6 Normativa aplicable. [Pág 65](#)

Annex I: Normes bàsiques de conducta. [Pág 70](#)

Annex II: Declaració de principis de l'empresa. [Pág 71](#)

Annex III: Qüestionari de revisió de la situació de l'activitat preventiva. [Pág 73](#)

Annex IV: Qüestionari de clima de violència laboral de baixa intensitat. [Pág 80](#)

Annex V: Diari d'incidents. [Pág 88](#)

Capítol 3.

ASSETJAMENT ESCOLAR. BULLYING



- 3.1** Concepte d'assetjament escolar. [Pág 96](#)
- 3.2** Prevenció de l'assetjament escolar. [Pág 103](#)
- 3.3** Protocol d'actuació davant l'assetjament escolar. [Pág 113](#)
- 3.4** Orientacions per a l'elaboració del pla de convivència en els centres educatius. [Pág 121](#)
- 3.5** Normativa aplicable. [Pág 129](#)

Annex I: Mites i idees errònies sobre el maltractament entre escolars. [Pág 134](#)

Annex II: Models de registre per a l'anàlisi de la realitat del centre en matèria de convivència i clima escolar. [Pág 136](#)

Annex III: Qüestionari per a l'avaluació de la convivència en els centres educatius. [Pág 138](#)

Annex IV: Llista de revisió: la meua vida a l'escola. [Pág 141](#)

Annex V: Fases de la mediació. [Pág 145](#)

Annex VI: Full de recollida d'informació sobre bullying. [Pág 150](#)

Capítol 4.

TECNOESTRÈS



- 4.1** Concepte de tecnoestrès. [Pág 154](#)
- 4.2** Principals tecnoestressors laborals. [Pág 159](#)
- 4.3** Conseqüències del tecnoestrès. [Pág 163](#)
- 4.4** Estratègies d'intervenció psicosocial. [Pág 165](#)
- 4.5** Avaluació i mesurament del tecnoestrès. [Pág 179](#)
- 4.6** Planificació preventiva. [Pág 186](#)

Capítol 1.

L'AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS



1.1

CONCEPTE I NECESSITAT D'UNA AVALUACIÓ DE RISCOS PSICOSOCIALS



El col·lectiu docent és un dels sectors professionals amb més tendència a patir patologies relacionades amb els factors psicosocials produïdes, entre altres causes, per les relacions interpersonals que s'estableixen cada dia entre alumnat, professorat i pares d'alumnes;...

això provoca en nombroses ocasions una sèrie de patologies que comporten estrès laboral, síndrome del cremat o burnout i assetjament laboral o mobbing, arribant a produir-se una insatisfacció generalitzada en el treball. Partint d'aquesta realitat i per intentar esbrinar els múltiples elements que participen en aquestes situacions passem a determinar què entenem per risc psicosocial.

Es defineix risc psicosocial, segons l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (d'ara endavant INSHT), com: "Aquelles condicions presents en una situació laboral directament relacionades amb l'organització del treball, el contingut del treball i la realització de la tasca, i que es presenten amb la capacitat per afectar el desenvolupament del treball i la salut del treballador ".

D'aquesta manera, anomenem riscos psicosocials aquells que es deriven d'una organització del treball inadequada, d'una organització que no té en compte les capacitats, limitacions, necessitats o expectatives dels seus treballadors i que, per tant, no té la flexibilitat necessària per adaptar- a elles.

La psicopsicologia tracta d'analitzar i de proposar solucions per adequar els factors interns de l'empresa i els externs del treballador amb l'objecte de prevenir els riscos de càrrega psíquica que sovint abunden en les organitzacions. L'expressió d'aquestes disfuncions ve donada en ocasions amb situacions d'estrès, ansietat i fòbies, entre altres, que poden fer disminuir les capacitats del treballador així com anar en detriment de la seva pròpia salut.



Necessitat de l'avaluació de riscos psicosocials

En l'estudi de les condicions de treball i salut laboral la identificació i valoració dels factors de risc psicosocial són necessàries no només per evitar conseqüències negatives en els treballadors i en l'organització, sinó també per promocionar el benestar i la satisfacció, la qualitat de vida laboral i un correcte desenvolupament dels processos de treball.

L'article 15 de la LPRL enumera els principis de l'acció preventiva, recollint, entre altres, l'obligació per part de l'empresari de planificar la prevenció, l'organització i les condicions del treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals en el lloc de treball. Així mateix, l'article 16 assenyala la necessitat d'incloure en el Pla de Prevenció de Riscos Laborals de l'empresa l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les funcions, les pràctiques, els procediments, els processos i els recursos necessaris per realitzar l'acció de prevenció de riscos en l'empresa, en els termes que s'estableixin per reglament.

D'aquesta manera, **l'avaluació de riscos psicosocials és necessària i imprescindible en totes les empreses i s'ha de garantir que aquesta avaluació queda coberta en tots els llocs de treball**, tenint en compte, amb caràcter general, la naturalesa de l'activitat, les característiques dels llocs de treball existents i els treballadors que hagin d'exercir.

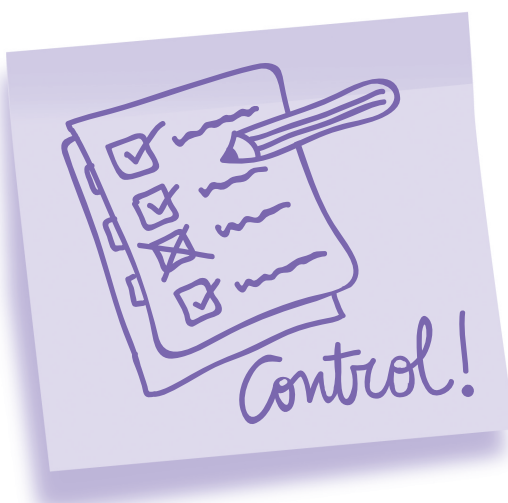
No obstant això, una avaluació de riscos de caràcter psicosocial en el lloc de treball es fa encara més necessària en les següents situacions:

- La constatació d'una sèrie d'anomalies o disfuncions que facin sospitar que hi ha problemes d'índole psicosocial. Per exemple, un cúmul de queixes, un absentisme elevat o una baixa productivitat. Aquesta situació es pot donar en una secció o departament determinat de l'organització o pot tenir un caràcter més ampli.
- Quan es pretén comprovar que les mesures preventives existents són les adequades. Per exemple, verificar la idoneïtat de les accions dutes a terme després d'una avaluació de riscos.
- En el moment en què es requereix avaluar de forma més específica determinades activitats, grups de treball o riscos específics com a conseqüència d'una avaluació global anterior.
- Sempre que es vulgui introduir una innovació en el lloc de treball, un nou procés de producció, nous equips o materials i qualsevol modificació que afecti l'organització del treball i pugui alterar significativament la situació actual.

Així mateix, quan el resultat de l'avaluació ho fes necessari, l'empresari realitzarà controls periòdics de les condicions de treball i de l'activitat dels treballadors en la prestació dels seus serveis per detectar situacions potencialment perilloses.

El primer problema que ens trobem per poder actuar de forma ràpida davant situacions de risc psicosocial és la seva manca d'avaluació o identificació. La immensa majoria d'empreses no realitza aquest tipus d'avaluació pel que es desconeix l'existència, o no, del risc, el que porta a la no aplicació de mesures preventives.

Es tracta de problemes que no es volen veure, i la tendència és negar o evitar la seva



existència, però, la manca de planificació de mesures preventives sobre això pot ser una infracció greu de les previstes en el art.12.6 de la Llei sobre Infraccions i Sancions en l'Ordre Social (LISOS).

La necessitat de realitzar una avaluació de riscos psicosocials ve determinada a més de legalment, pels articles 14, 15, 16, 18, i 25 de la LPRL, per l'exigència d'atendre tots els indicadors que permetin detectar les situacions de risc psicosocial en les seves fases primerenques, per tal de propiciar que aquests riscos no siguin només considerats quan les seves repercussions per a la salut del treballador i de l'organització siguin greus, i, en molts casos, irreparables.

L'actuació efectiva per part de qualsevol empresa s'inicia, sense cap dubte, en la detecció primerenca d'aquesta degradació gradual que la generació de riscos psicosocials provoca en l'individu i en l'organització.

Les mesures de tipus purament preventiu són les que s'adopten per l'empresa amb anterioritat a la materialització d'un dany per a la salut dels treballadors per causes degudes a l'organització del treball. Algunes d'elles estan recollides en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals:

- La identificació o avaluació dels riscos psicosocials (art. 15 i 16 LPRL).
- Les accions formatives per als directius, comandaments i treballadors de l'empresa sobre el tracte amb les persones en el seu treball (art. 19 LPRL).
- La vigilància sanitària sobre la salut psíquica dels treballadors (art. 22 LPRL).

D'altres, només estan previstes en instruments no legislatius encara que també poden ser adoptades per les empreses com a resultat de les seves avaluacions de riscos. Aquestes són:

- Les declaracions i codis de conducta de l'empresari advertint sobre el caràcter inadmissible de determinades conductes en el centre de treball (Recomanacions de l'OIT sobre violència en el sector serveis, Codi de Conducta sobre Assetjament Sexual de la Comissió Europea, Acord Europeu sobre Assetjament i Violència en el Treball i Acord Marc Europeu sobre l'Estrès laboral).
- La selecció d'equips directius atenent la seva capacitat de direcció i coordinació d'equips de persones (Recomanacions de l'OIT).

La violència laboral, l'assetjament escolar i el tecnoestrès, entre d'altres, estan íntimament relacionats amb factors com les relacions laborals, el clima i la cultura organitzacional. D'aquí la importància de conèixer les pràctiques organitzacionals imperants en l'empresa que poden tenir relació amb aquestes situacions.

S'hauran de considerar els riscos de naturalesa psicosocial que s'identifiquin en les avaluacions inicials de riscos, com ara continguts pobres de treball, amb poca autonomia, amb sobrecàrrega o infracàrrega mental, estils de lideratge poc participatius, funcions mal definides, i en general insatisfacció laboral .

També s'hauran de valorar els possibles conflictes entre el personal del centre que puguin generar tensions i una hostilitat en l'ambient susceptible de repercutir en el comportament dels treballadors, així com les necessitats derivades de l'activitat laboral en situacions especials.

1.2

DESCRIPCIÓ DE FACTORS PSICOSOCIALS



L'Organització Internacional del Treball (OIT) defineix els factors psicosocials com "Les interaccions entre el contingut, l'organització, la gestió del treball i les condicions ambientals, d'una banda, i les funcions i necessitats dels ...

...treballadors, de l'altra. Aquestes interaccions poden exercir una influència nociva en la salut dels treballadors segons les seves percepcions personals i la seva experiència"

Així doncs, unes condicions psicosocials desfavorables estan en l'origen de l'aparició tant de determinades conductes i actituds inadequades en el desenvolupament del treball com de determinades conseqüències perjudicials per a la salut i per al benestar del treballador. No obstant això, la realitat psicosocial fa referència no tant a les condicions que objectivament es donen, sinó a com són percebudes i experimentades per la persona.

Els diferents factors psicosocials existents en l'actualitat en el món laboral són considerats com a determinants en la generació, entre d'altres, d'estrès laboral i patologies relacionades amb el desenvolupament de l'assetjament psicològic en les organitzacions.

Seguint els factors reconeguts en els criteris tècnics més solvents, com són les Guies aportades per l'Agència Europea de Seguretat i Salut en el Treball (AESST) i les Notes Tècniques preventives específiques de l'INSHT els factors psicosocials es poden classificar en dues grans àrees:

1. Factors subjectius

Són aquells factors susceptibles de generar, o no, perills concrets per a la salut del treballador segons la percepció que aquest tingui d'ells i de les seves capacitats per fer-los front. Aquesta percepció, que anomenem entorn subjectiu o psicològic, està influïda per:

- Les característiques de la persona.
- Les seves relacions interpersonals.

2. Factors objectius

Considerem en aquest àmbit els tres següents grups de factors:

- a. Factors de l'ambient físic o material de treball.
- b. Factors relatius a l'organització del treball, inclosos els models de gestió.
- c. Factors relatius al contingut de les tasques: condicions i sistemes de treball.

A. Ambient físic o material de treball

Aquí s'inclouen els factors de l'anomenat mitjà o ambient físic de treball, que tenen l'origen en l'entorn del treballador i que poden influir en el seu confort o disconfort. Entre ells es troben:

II·luminació

Si es percep que les condicions de llum no són les adequades, es produeix un nivell de frustració i tensió, a més de la possible generació de problemes

visuals. La il·luminació pot ser una font important de satisfacció o insatisfacció per al treballador, segons el RD 486/1997 sobre seguretat i salut en els llocs de treball s'ha d'optar, sempre que sigui possible, per la il·luminació natural ja que retarda l'aparició de fatiga i repara el dany psíquic o psicològic, influint en el nostre estat d'ànim.

Soroll

Els nivells alts de soroll incideixen negativament sobre el nivell de satisfacció i productivitat, i també interfereixen en l'activitat mental provocant fatiga, irritabilitat i dificultat de concentració. Pot produir-se disconfort per l'incompliment del RD 488/97 de PVD, per exposició al soroll ambiental i d'equips auxiliars com la impressora matricial.

Ambient tèrmic

Les condicions ambientals dels llocs de treball no han de constituir una font d'incomoditat o molèstia per als treballadors. A aquest efecte, s'han d'evitar les temperatures i les humitats extremes, els canvis bruscos de temperatura, els corrents d'aire molestos, la radiació excessiva i, en particular, la radiació solar a través de finestres, llums, etc.

Espai de treball

Si l'espai de treball és reduït i el treballador es veu obligat a mantenir una mateixa postura durant un llarg període de temps, a més de provocar trastorns físics, pot ser un factor més que incideixi en la generació d'estrès. Per evitar les inadaptacions als llocs se'ls ha de realitzar un disseny ergonòmic per tal d'adequar un correcte espai de treball.

B. Factors relatius a l'organització del treball, inclosos els models de gestió

L'estructura i la forma d'actuar d'una organització incideix en la salut dels treballadors. Atenent a aquestes variables, el clima laboral creat pot ser favorable (que promou equilibri psicosocial) o hostil (que el trenca). Entre els principals factors que formen part d'aquest grup cal destacar:

Integració laboral

La integració pot ser definida com un "procés d'adaptació progressiu dels individus a les organitzacions amb les quals manté relacions laborals, que culmina en un

estat psíquic que propicia la interiorització per part dels individus dels objectius i valors organitzacionals (cultura), desenvolupant més el sentit de pertinença al grup (afiliació) “

La identificació amb l'organització i la identificació amb el grup són dues actituds imprescindibles per desplegar eficients nivells d'acompliment, alhora que mantenen o milloren la qualitat del clima laboral (desenvolupament econòmic i desenvolupament social).

S'han de fer programes d'acollida per als membres de l'organització de nova incorporació que afavoreixin espais comuns que permetin la seva integració i desenvolupar procediments per a la seva socialització. D'aquesta manera podrà assegurar-se que es redueixen els malentesos sobre els processos de treball o en la interpretació de les normes culturals.

Estils de direcció i lideratge

Una gran majoria de situacions d'assetjament psicològic són de tipus vertical descendent en coherència amb el poder exercit en l'organització.

Els estils de comandament poden ser definits com “l'orientació bàsica del comportament directiu a l'hora de configurar les relacions laborals cap a les persones, cap als resultats o mixta”.

Les conductes directives més importants són:

- **Coercitiva.** Els líders coercitius o dominadors demanen conformitat, compliment immediat de les tasques.
- **Orientativa.** Aquests impliquen els col·laboradors en una visió compartida.
- **Afiliada.** Busquen la generació harmònica en l'equip de treball.
- **Participativa.** Creen consens a través de suggeriments i aportacions.
- **Imitativa.** Esperen un comportament excel·lent i autònom del seu equip, per mitjà de la imitació conductual del model directiu.
- **Capacitadora.** Els líders comunicadors desenvolupen els seus col·laboradors amb vistes al futur.

Un increment de la participació dels treballadors en la presa de decisions correspon a una menor tensió emocional i redueix el conflicte i l'ambigüitat de rol.

L'ús del poder coercitiu està relacionat inversament amb la satisfacció laboral i amb el desenvolupament del treball; de la mateixa manera, l'exercici del poder basat en recompenses o en càstigs només produeix acatament extern.

No obstant això, la conducta més adequada seria la combinació dels estils directius que més necessiten els membres de l'equip per donar el millor d'ells mateixos, és a dir, la que generés un clima més proper a l'ideal segons la percepció dels liderats.



Comunicació

La comunicació pretén influir en l'actitud de les persones perquè els seus fins i actuacions estiguin en harmonia amb els objectius de l'organització; col·labora a crear compromís entre els diferents components que participen i actua com a element de cohesió dels valors organitzacionals.

La comunicació està considerada com un instrument altament motivador que afavoreix el rendiment, la participació i integració, potencia les responsabilitats, redueix les tensions interpersonals i millora el clima laboral.

Resolució de conflictes

És convenient establir sistemes procedimentals d'arbitratge i mediació per reduir l'emergència de conflictes interactius a través de la implantació de protocols.

Així mateix, es considera necessari impartir accions formatives als empleats sobre les diferents tècniques i sistemes de mediació, arbitratge i resolució de conflictes, per tal d'identificar el tipus i la font del conflicte i decidir les estratègies i variables més adequades a la seva resolució.

Relacions interpersonals

L'afiliació és un dels factors bàsics en la motivació dels treballadors, tenint això en compte, cal esperar que els ambients de treball que promouen el contacte amb les persones seran, en general, més beneficiosos que aquells que ho impedeixen o dificulten.

Això no vol dir que les relacions interpersonals a la feina sempre resultin positives, i com mostra evident hi ha els casos d'assetjament psicològic com a resultat d'una interacció negativa cronificada.

Els aspectes més habituals de les relacions interpersonals de les situacions socials que arriben a ser font d'estrès són:

- **Relacions amb els superiors.** L'immediat superior és un referent important en el treball per a un bon nombre de persones, de manera que les relacions amb ell poden ser una font important de satisfacció i benestar o, per contra, d'estrès i tensió.

El tractament desconsiderat i els favoritismes dels superiors es relacionen significativament amb el sentiment de tensió i pressió a la feina. A més, una supervisió estreta i un seguiment massa rígid de la forma de fer les coses, així com certes personalitats dels superiors -caracteritzades per una alta necessitat d'assoliment i elevades exigències però insensibles als aspectes personals de la interacció social- són altament estressants per als subordinats.

- **Les relacions amb els companys.** La rivalitat entre companys per aconseguir condicions o situacions més avantatjoses, la manca de suport emocional en situacions difícils -com en el cas d'assetjament psicològic-, són fonts d'estrès entre els membres de l'organització.
- **Les relacions amb els subordinats.** Tenir la responsabilitat del treball d'una altra persona és un dels factors estressants, especialment, si es pretén combinar al mateix temps un estil de direcció centrat en els resultats amb un altre que tingui nivells adequats de consideració cap a les persones.
- **Els estils directius de participació.** Poden produir estrès en els comandaments ja que senten un desajust entre el poder formal i el poder real, els temors d'erosió de la seva autoritat, el conflicte entre l'exigència d'una major productivitat i una direcció respectuosa i fins i tot el propi rebuig dels individus a participar.

- **Relacions amb usuaris.** El treball amb persones i les relacions amb elles entre els professionals de serveis, com és el cas de l'ensenyament, són una font important d'estrès, especialment si l'alumnat presenta problemes personals o familiars.

Estructura organitzacional

És la totalitat de funcions, relacions, comunicacions, processos de decisió i procediments que determinen formalment les finalitats que cada unitat de l'organització ha de complir i els mitjans disponibles i la manera de col·laborar entre les unitats.

Entre les relacions de l'estructura organitzacional i de les seves diferents configuracions amb conductes i actituds dels membres de l'organització estan:

- **Centralització.** La centralitat de l'organització en la presa de decisions, en general, genera relacions positives amb l'alienació dels treballadors i negatives amb la satisfacció.
- **Complexitat vertical.** S'han trobat relacions negatives per tenir molts nivells jeràrquics, fins arribar a ser incompatibles amb la satisfacció laboral.
- **Nivell jeràrquic.** La posició d'un treballador està vinculada amb el grau de satisfacció general. D'aquesta manera, una posició en escalafons superiors dins el nivell jeràrquic de l'organització presenta una relació positiva amb la satisfacció del treballador.
- **Personal o plantilla.** Aquestes posicions solen presentar nivells menors de satisfacció i més rotació i absentisme que les de línia si es neutralitza el nivell de llocs.
- **Estandarització / Formalització.** L'estandarització de les unitats de treball i la formalització d'operacions i procediments presenten una relació negativa amb la satisfacció en els professionals ja que fàcilment la perceben com una amenaça per a la seva autonomia.

Conflicte i ambigüitat de rol

Un rol pot ser definit com “el conjunt d’expectatives i demandes que s’espera de la persona que ocupa una determinada posició”.

Quan s’envien demandes i expectatives incompatibles entre si s’origina el que s’anomena “conflicte de rol”, mentre que si s’envien expectatives amb informació insuficient es produeix una situació de “ambigüitat de rol” (informació insuficient sobre els objectius a aconseguir, les activitats a realitzar, els mitjans adequats i les conseqüències que seguiran a l’exercici del rol).

Cultura organitzacional

La cultura d’una organització es pot definir com “una estructura de valors d’una empresa que es manifesta a través d’un sistema de codis i representacions”, és a dir, una forma de pensar i d’actuar d’una organització que la identifica i diferencia de les altres.

Per exemple, una cultura organitzativa adequada davant l’assetjament psicològic seria aquella que adoptés una planificació estratègica preventiva, tenint en compte la interacció de les variables precedents, establint i estructurant les decisions i procediments per a la seva aplicació preventiva.

Un procediment seria la implantació d’un protocol preventiu antiassetjament, amb normes i valors que fomentin les interaccions interpersonals de forma positiva.

C. Factors relatius al contingut de les tasques: condicions i sistemes de treball

Aquest últim conjunt de factors psicosocials fa referència tant a les condicions específiques de treball que marquen la prestació de serveis del treballador com al grau en què aquestes tasques responen a les expectatives, interessos i drets d’aquest. Entre els factors que pertanyen a aquest grup destaquem:



Càrrega mental

La càrrega mental és el conjunt de requeriments mentals, cognitius o intel·lectuals als quals es veu sotmès el treballador al llarg de la seva jornada laboral; és el nivell d'activitat mental o d'esforç intel·lectual necessari per desenvolupar el treball (INSHT, 2002).

Quan les exigències cognitives no s'adapten a la capacitat de resposta del treballador i es fa un ús excessiu en temps i / o intensitat de funcions cognitives, apareix la fatiga mental.

Aquests aspectes es poden presentar tant per excés (sobrecàrrega) com per defecte (infracàrrega o subcàrrega):

- **La infracàrrega o subcàrrega** és aquella situació en què les capacitats del treballador excedeixen en gran mesura els requeriments de la tasca a realitzar, és a dir, poca quantitat de treball o tasques simples en relació amb les seves capacitats. Aquesta situació pot causar malestar emocional, hostilitat, estrès, increment de l'accidentalitat i atenció i concentració deficitària, ja que la falta d'estimulació és tan perjudicial com l'excés. Encara que resulti paradoxal, una mica de tensió produeix un efecte estimulants i és beneficiosa.
- **La sobrecàrrega laboral** és un excés de càrrega de treball o de demandes intel·lectuals que superen les capacitats o coneixements del treballador. Aquest factor té una incidència directa sobre el tabaquisme, l'increment de l'ansietat i la disminució de la satisfacció laboral, la baixa autoestima, els nivells alts de colesterol, la taxa cardíaca elevada i la fatiga.

Altres aspectes influïts per l'excés d'hores de treball són les relacions socials i la vida familiar, que poden a la vegada reduir les oportunitats de suport social, tan important en aquestes situacions sobretot per al cas d'una persona assetjada.

Es valora la càrrega mental a partir dels següents indicadors:

- Les pressions de temps, previstes a partir del temps assignat a la tasca, la recuperació de retards i el temps de treball amb rapidesa.
- L'esforç d'atenció. Ve donat per la intensitat o l'esforç de concentració o reflexió necessaris per percebre les informacions del procés i elaborar les respostes adequades i per la constància amb què ha de ser sostingut aquest esforç.

L'esforç d'atenció pot incrementar-se en funció de la freqüència d'aparició de possibles incidents i les conseqüències que poguessin ocasionar-se durant el procés per una equivocació del treballador.

- La fatiga percebuda. La fatiga és una de les principals conseqüències que es desprenen d'una sobrecàrrega de les exigències de la tasca.
- El nombre d'informacions que es necessiten per realitzar la tasca i el nivell de complexitat de les mateixes són dos factors a considerar per determinar la sobrecàrrega. Així, es mesura la quantitat d'informació utilitzada i la complexitat d'aquesta informació.
- La percepció subjectiva de la dificultat que per al treballador té la seva feina.

La prevenció consisteix a trobar un nivell en què cada treballador arribi al seu millor rendiment i conservi una salut adequada, evitant així els extrems de dificultat, complexitat i excés de treball o de senzillesa, avoriment i falta de treball.

Per a l'avaluació de la càrrega mental es poden administrar l'Escala de Hooper-Harper i l'Escala de càrrega mental en el treball de l'INSHT.

Autonomia o control del treballador

Aquest factor es refereix a la discreció concedida al treballador sobre la gestió del seu temps i descans, així com l'elecció del seu propi mètode de treball.

Una manca d'autonomia suposa que es perd l'oportunitat d'aprofitar les millores que el treballador, com a màxim coneixedor del seu treball, podria fer pel que fa al mètode realitzat. Podem distingir dos tipus d'autonomia:

- **Autonomia temporal:** Es refereix a la possibilitat que el treballador té d'accelerar o retardar el seu ritme de treball sense pertorbar la seva finalitat.
- **Autonomia operacional:** Possibilitat que el treballador té d'organitzar el treball i modificar l'ordre de les operacions perquè s'acomodi més a la seva forma de treballar, de manera que pugui aconseguir un major rendiment i retardar l'aparició de la fatiga.

L'autonomia i independència de la persona per planificar i realitzar el treball afecta el seu sentiment de responsabilitat sobre els resultats obtinguts. Finalment, la informació directa i clara sobre el nivell d'eficàcia en l'acompliment del treball contribueix al coneixement dels resultats del propi treball i a la satisfacció del treballador.

Robert-Karasek (professor de la Universitat de Massachusetts) va proposar el model d'exigència / control. Segons aquest model, les situacions en què les exigències de treball són altes, però el control del treballador sobre la seva activitat és limitat, tenen gran risc d'estrès. Per contra, el risc és menor quan el treballador té més control sobre la seva activitat, encara que les exigències siguin igualment elevades.

Contingut de treball

Aquest concepte fa referència al grau en què el conjunt de les tasques que desenvolupa el treballador activen una certa varietat de capacitats, responen a una sèrie de necessitats i expectatives del treballador i permeten el seu desenvolupament psicològic.

Aquest factor pretén valorar en quina mesura el treball està compost per tasques variades i amb sentit, implica la utilització de diverses capacitats del treballador, està constituït per tasques monòtones o repetitives o en quina proporció és un treball que resulti important, motivador, o pel contrari, rutinari.

L'ampliació i l'enriquiment del contingut del lloc de treball és un dels sistemes que s'ha dut a terme per combatre la falta de varietat en el treball i els consegüents sentiments negatius d'avorriment i monotonia que això comporta.

La motivació intrínseca dels treballadors es correlaciona positivament amb la varietat, el sentiment d'autonomia personal i la identitat amb la tasca. Hi ha una sèrie de condicions que afavoreixen una major motivació interna dels treballadors com poden ser:

- **Percepció que l'execució del treball depèn d'un mateix**, és a dir de la iniciativa que cada un de nosaltres tingui.
- **Percepció del lloc com a significatiu, útil i important.**
- **Coneixement dels resultats del propi treball.**

Normalment, les persones tenen necessitat de posar en marxa les seves capacitats i habilitats en el treball. No obstant això, també hi ha qui no vol "complicar-se la vida"; per a aquestes persones, un canvi que es dirigeixi cap al creixement del contingut del seu lloc de treball pot representar una sobreexigència que no volen assumir. L'organització de les tasques hauria de fomentar la competència i el control de la persona en el seu lloc de treball, la qual cosa el faria qualificar de desitjable.

El plantejament de les modificacions del contingut dels llocs de treball sempre s'ha de recolzar en polítiques i programes elaborats i implantats amb la participació dels treballadors, ja que és necessari aconseguir un esperit col·laborador de totes les parts.

Cultura de gestió dels recursos humans

Es tracta d'un sistema estratègic de gestió de RH orientat a cobrir vacants i maximitzar la relació cost / productivitat de cada lloc (cal aconseguir el màxim ajust possible entre la persona i els continguts del lloc), a través de l'Anàlisi i Descripció dels llocs de treball (ADL).

L'ADL tracta d'estudiar les característiques diferencials de cada lloc, la seva naturalesa, dificultat, responsabilitat, autoritat, missió, funció i objectiu.

L'existència del professiograma (representació gràfica dels requisits o característiques d'un lloc de treball explicitant les qualitats professionals i personals necessàries i valorant-) pot servir d'ajuda per detectar els desajustos persona-lloc, sent la base per establir la formació, avaluació de potencial, política salarial i valoració dels llocs.

Possibilitat d'usar les habilitats

Una altra característica rellevant per al benestar psicològic, és l'oportunitat que ofereix el treball per utilitzar i desenvolupar les pròpies habilitats.

Diversos estudis han demostrat relacions positives d'aquesta variable amb la satisfacció laboral i negatives amb l'ansietat, depressió, irritació i queixes somàtiques (insomni, vertígens, falta de respiració, fatiga, indigestió, etc.).

Varietat

Aquesta característica fa referència a la novetat i al canvi en un determinat entorn o ambient, és a dir, el grau en què un treball requereix diferents activitats per fer-lo implicant l'ús de diferents habilitats i coneixements per part del treballador.

D'altra banda, uns nivells excessivament alts de varietat poden resultar també nocius per als subjectes. Tenir un alt rang de tasques pot exigir concentració i atenció de la persona a uns nivells que poden ser estressants, o pot generar sentiments d'ineficàcia en no poder atendre adequadament totes les demandes.

“Feedback” o retroalimentació de la pròpia tasca

És el grau en què la realització de les activitats requerides pel lloc proporciona a la persona informació clara i directa sobre l'eficàcia del seu acompliment.

Els treballadors que ocupen llocs amb aquestes característiques presenten majors nivells de satisfacció i de motivació, i nivells més baixos d'esgotament emocional que aquells que ocupen llocs on aquesta retroalimentació no existeix o bé és insuficient.

Identitat de la tasca

És el grau en què un treball requereix la realització d'una tasca global i identificable, és a dir, es realitza una unitat de treball amb sentit, des del començament fins al final i amb un resultat visible.

Diversos estudis han posat de manifest que aquesta característica presenta relacions significatives positives amb la satisfacció i negatives amb desordres somàtics menors. La manca d'identitat i la seva excessiva fragmentació poden ser estressors rellevants en el treball.



Factors psicosocials específics de l'ensenyament

Hi ha un conjunt de factors psicosocials, que podrien ser agrupats en alguna de les categories generals que hem esmentat, però que detallem a continuació per ser exemples propis del sector de l'ensenyament:

- Excessiu nombre d'alumnes per classe.
- Escassetat de mitjans o recursos educatius.
- Alumnat molt heterogeni amb diferents necessitats educatives.
- Alumnat estranger que no coneix l'idioma.

- Situacions de violència, tant física com psíquica, en forma d'agressions físiques, insults o disrupció a càrrec d'alumnes conflictius i / o les seves famílies.
- Excés de responsabilitat social per la seva activitat en un context de manca d'expectatives professionals.
- Demanda i delegació de problemes i conflictes que corresponen a les famílies i / o a altres sectors de la societat i no a l'escola.
- Inestabilitat deguda a la supressió d'aules i / o canvi forçós de centre de treball.
- Necessitat imperant del professorat d'adaptar-se a les noves tecnologies a l'aula (TIC).
- Pèrdua progressiva de prestigi social per part del professorat.
- Càrrega de treball mental dirigida principalment a:
 - Processament significatiu d'informació de l'entorn a partir dels coneixements previs.
 - Atenció elevada mantinguda.
 - Activitat de raonament i recerca de solucions.
 - Coordinació d'idees, presa de decisions i aplicació de les mateixes.

Pel que fa a l'ambient físic en què es desenvolupa el treball docent, aquest pot estar afectat per:

- Sorolls aliens al procés d'ensenyament.
- Situació tèrmica distorsionadora del confort.
- Disseny poc ergonòmic de cadires i taules.
- Impartició de classes en locals no preparats per a això; locals molt amplis on la veu arriba malament i es dispersa; molt petits en els que s'accentua el cansament; locals poc "acollidors" o, simplement impartició de classes en obres o tallers on el soroll nega la capacitat de concentració necessària.
- Il·luminació deficient o excessiva.
- Distorsió comunicativa per existència d'un nombre excessiu de complements per a l'ensenyament, cúmul d'aparells docents, que, en lloc de facilitar, distorsionen la comunicació.



Diferència entre factors psicosocials, riscos psicosocials i trastorns per a la salut d'origen psicosocial

És convenient no confondre definicions etimològicament molt semblants, ja que utilitzen i comparteixen paraules semblants, però que tenen significats diferents. Parlem de factors psicosocials, risc psicosocial i trastorns per a la salut d'origen psicosocial.

Factors psicosocials

Són les condicions que es troben presents en el treball i que tenen capacitat per afectar el benestar i la salut dels treballadors. Exemples d'aquests factors són: el tipus de relacions que es té amb els alumnes, el grau d'autonomia en el treball, l'estil de direcció, etc. En principi, aquesta definició és neutra i no té component de perillositat. Aquests factors es transformen en un risc quan es dissenyen o apareixen de forma incorrecta, per exemple si la relació amb els alumnes és de molta agressivitat, quan es té poca autonomia a la feina o quan hi ha un estil de direcció excessivament autoritari.

Risc psicosocial

És la possibilitat de patir un determinat dany a la feina a causa de les condicions psicosocials presents en el mateix, és a dir a causa de la influència dels diferents factors psicosocials que hi ha al treball quan aquests es mostren de forma incorrecta.

Aquests es concreten en situacions com a violència en el treball, assetjament laboral, etc. En patir aquestes situacions ja hi ha la possibilitat de patir un dany en la salut, que serà proporcional a la



frequència amb la qual es pateixi aquesta situació (no és el mateix que succeeixi de manera continuada que només una vegada) i a la gravetat del dany si finalment es concreta el perill potencial (prenent com a mostra la violència en el treball, no és el mateix un insult que una agressió física).

Trastorns per a la salut d'origen psicosocial

Són els trastorns i malalties que pateix el treballador com a conseqüència de l'existència de factors de risc psicosocial en el treball i de la concreció d'aquests riscos psicosocials.

Figura1: Diferències entre factors de risc psicosocial, risc psicosocial i trastorns per a la salut d'origen psicosocial.

Factors de risc psicosocial	Risc psicosocial	Trastorns per a la salut d'origen psicosocial
Horaris de treball i càrrega de treball.	Horaris excessius, falta de control sobre el temps de treball, impossibilitat de conciliar la vida laboral (estrès laboral).	Patiment psíquic, somatitzacions, malalties cardíques.
Relacions personals en el treball.	Violència en el treball.	Lesions físiques, ansietat, depressió.
Relacions personals en el treball.	Forta implicació emocional en el treball (síndrome del cremat).	Ansietat, deshumanització, trastorns psíquics.

Capítol 2

ASSETJAMENT PSICOLÒGIC LABORAL. MOBBING



2.1

MARC CONCEPTUAL DE L'ASSETJAMENT LABORAL



La definició genèrica de violència en el lloc de treball, segons l'Organització Mundial de la Salut, es refereix a "Tots aquells incidents en els quals la persona és objecte de maltractaments, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball,...

... incloent el trajecte entre el domicili particular i la feina, amb la implicació que s'amenaci explícitament o implícitament la seva seguretat, benestar o salut ".

Mobbing és un terme emprat en la literatura psicològica internacional per descriure aquest tipus de situacions que en castellà es podria traduir com "assetjament laboral"; ja sigui físic o psicològic, "assetjament grupal", "assetjament institucional," psicoterror laboral "o" fustigació psicològica a la feina ".

El professor alemany Heinz Leymann -doctor en psicologia del treball i professor de la universitat d'Estocolm - va ser el primer a definir aquest terme com: "Situació en què una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica extrema (en una o més de les 45 formes o comportaments descrits pel Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de manera sistemàtica, (almenys

una vegada per setmana), durant un temps prolongat (més de 6 mesos), sobre una altra persona o persones en el lloc de treball, amb la finalitat de destruir les xarxes de comunicació de la víctima o víctimes, danyar la seva reputació, pertorbar l'exercici de les seves tasques i aconseguir que finalment aquesta persona o persones acabin abandonant el lloc de treball “.

També pot donar-se la fustigació psicològica per omissió o de manera passiva, aquesta es desenvolupa en forma de restriccions en l'ús de material o equips, prohibicions o obstacles en l'accés a dades o informació necessària per al treball, eliminació del suport necessari per al treballador, disminució o supressió de la formació o l'ensinistament imprescindible per a l'empleat, negació de la comunicació amb ell, etc.

Actualment són cada vegada més freqüents els problemes relacionats amb situacions d'assetjament laboral. D'aquesta manera, l'Organització Internacional del Treball, en els seus informes més recents, dona el senyal d'alarma sobre el deteriorament de les condicions dels treballadors, en especial pel que fa a la violència psicològica que es pateix en l'entorn laboral.

Aquest problema també ha estat reconegut i valorat per les principals organitzacions empresarials i sindicals de la Unió Europea, en l'Acord Comunitari sobre assetjament i violència, de 26 d'abril de 2007, on es defineix l'assetjament moral com: “Tota situació en què un treballador és sotmès, de manera reiterada, a conductes que tenen com a resultat o per finalitat vulnerar la dignitat del treballador i crear-li un entorn intimidatori, ofensiu o hostil “.

A partir de l'estudi del mobbing s'ha constatat que darrere seu participen tres factors:

- 1.- Els atacs es produeixen en privat o davant testimonis “muts”.
- 2.- Els sentiments de culpabilitat i vergonya que experimenta l'assetjat. Les víctimes solen ser persones amb una alta implicació professional i un elevat sentit de l'ètica i de la justícia, però en ser atacades contínuament en el seu treball, comencen a desenvolupar sentiments de culpabilitat i vergonya.
- 3.- L'existència de testimonis muts que ni han vist ni saben res. El mobbing passa perquè ningú ho impedeix, els testimonis són mers espectadors muts que no volen implicar-se, moltes vegades per por de ser ells les víctimes la propera vegada.



Diferències del mobbing amb altres comportaments que no són assetjament

Si alguna cosa caracteritza i diferencia el mobbing dels enfrontaments que en tot treball es pot produir, és que les accions són deliberadament hostils i es duen a terme de forma encadenada i continuada. L'objectiu és la destrucció i sortida de l'organització de la víctima comptant amb la permissivitat, o, si més no, passivitat de la resta dels treballadors.

Les següents característiques principals per detectar els casos de mobbing i diferenciar-los d'altres comportaments són:

- El mobbing no és un comportament casual sinó que busca obtenir un efecte pervers: la destrucció i l'exclusió del treballador.
- Els conflictes puntuals o els desencontres són part de les relacions humanes i no són situacions d'assetjament psicològic. L'escalament d'un conflicte en el temps sense una gestió proactiva pot portar a casos de mobbing.
- El mobbing no queda acreditat per la "sensació" de la víctima de ser assetjada sinó per l'existència de comportaments reals de fustigació que es repeteixen en el temps contra ella de forma sistemàtica.

Seguint amb l'anàlisi del que constitueixen situacions d'assetjament amb altres situacions de desencontre personal en les relacions laborals, la Guia Explicativa de Bones Pràctiques per a la Detecció i Valoració de comportaments en matèria d'assetjament i violència en el treball 2009, de la ITSS, Direcció General de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, qualifica com a conductes que no són assetjament laboral les següents:

- Modificacions substancials de les condicions de treball sense causa i sense seguir el procediment legalment establert.
- Actes puntuals discriminatoris (art. 08/12 TRLISOS).
- Pressions per augmentar la jornada o realitzar determinats treballs.
- Conductes despòtiques dirigides indiscriminadament a diversos treballadors.
- Conflictes durant les vagues, protestes, etc.

- Ofenses puntuals i successives dirigides per diversos subjectes sense coordinació entre ells.
- Amonestacions sense desqualificar per no fer bé la feina.
- Conflictes personals i sindicals.
- Per tal de prevenir l'aparició d'aquest fenomen i amb l'objectiu d'ajudar a comprendre aquestes conductes i identificar els implicats en els casos d'assetjament, analitzem breument les respostes a les preguntes següents:



Quins tipus d'assetjament psicològic hi ha?

En l'assetjament psicològic en el treball s'han reconegut diverses modalitats depenent dels subjectes responsables de la fustigació; diferenciem entre:

Assetjament moral vertical: es produeix entre persones que tenen una diferent posició jeràrquica dins de l'organització. Pot ser de dos tipus:

- **Assetjament moral descendent:** la persona fustigadora exerceix el seu poder sobre els seus subordinats.
- **Assetjament moral ascendent:** la persona que ostenta una superioritat jeràrquica en l'organització és víctima d'un o diversos subordinats.

Assetjament moral horitzontal: és el que es produeix entre persones de la mateixa jerarquia o mateixa categoria.

Assetjament discriminatori: en aquest cas l'assetjament moral està vinculat a conductes basades en factors discriminatoris. Entre elles diferenciem:

- Assetjament moral per raó de gènere.
- Assetjament moral per qualsevol altra raó discriminatòria: la fustigació es produeix per raons diverses com raça, edat, creences o orientació sexual.

Com s'expressa l'assetjament psicològic?

L'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball ofereix una relació de conductes de fustigació, assenyalant que és habitual que un individu que pateix aquesta situació d'assetjament sigui objecte, al mateix temps, de diversos dels tipus de fustigació descrits per part del seu / s fustigador / es. Algunes conductes concretes de mobbing es troben classificades per factors; a continuació enumerem la següent relació de conductes de fustigació:

Atacs a la víctima amb mesures organitzacionals

- El superior restringeix a la persona les possibilitats de parlar.
- Canviar la ubicació d'una persona separant-la dels seus companys.
- Prohibir als companys que parlin amb una persona determinada.
- Obligar algú a executar tasques en contra de la seva consciència.
- Jutjar el desenvolupament d'una persona de manera ofensiva.
- Qüestionar les decisions d'una persona.
- No assignar tasques a un treballador.
- Assignar tasques sense sentit.
- Assignar a una persona tasques molt per sota de les seves capacitats.
- Assignar tasques degradants.

Atacs a les relacions socials de la víctima amb aïllament social

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona.
- Refusar la comunicació amb un treballador a través de mirades i gestos.
- Refusar la comunicació amb una persona a través de no comunicar-se directament amb ella.
- No dirigir la paraula a una persona.
- Tractar una persona com si no existís.

Atacs a la vida privada de la víctima

- Crítiques permanents a la vida privada d'una persona.
- Terror telefònic.
- Fer semblar estúpida una persona.
- Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
- Mofar-se de les discapacitats d'un treballador.
- Imitar els gestos, veus, etc, d'una persona.
- Mofar-se de la vida privada d'una persona.

Violència física

- Ofertes sexuals. Violència sexual.
- Amenaces de violència física.
- Ús de violència menor.
- Maltractament físic.

Atacs a les actituds de la víctima

- Atacs a les actituds i creences polítiques.
- Atacs a les actituds i creences religioses.
- Mofar-se de la nacionalitat de la víctima.

Agressions verbals

- Cridar o insultar.
- Crítiques permanents del treball de la persona.
- Amenaces verbals.

Rumors

- Parlar malament de la persona a la seva esquena.
- Difusió de rumors.

Quin és el perfil psicològic de l'assetjador?

Entre les característiques dels assetjadors que més freqüentment assenyalen les víctimes estan:

- Mediocritat professional.
- Capacitat de simulació i falsa seducció.
- Enveja i gelosia professionals.
- Absència total d'empatia i de la capacitat d'escolta.
- Personalitat controladora.
- Autoritarisme i, a la vegada, dificultat per al treball en equip per la seva incapacitat de cooperar.
- Arrogància.
- Absència de modals i educació. Llenguatge rude i insultant.
- Incapacitat per afrontar el fracàs.
- Dificultat per tolerar l'ambigüitat.

Quin és el perfil psicològic del assetjat?

Entre les característiques que solen tenir les persones que pateixen assetjament en el treball es troben:

- Persones amb elevada ètica, honradesa i rectitud, així com un alt sentit de la justícia.
- Persones que tenen major probabilitat de ser envejades per les seves característiques personals, socials o familiars (pel seu èxit social, la seva bona fama, intel·ligència, aparença física).
- Un altre perfil és el d'aquells que presenten un excés d'ingenuïtat i bona fe i no saben fer front des del principi a aquells que pretenen manipular-los o perjudicar-los.
- També es tria la víctima a causa de la seva joventut, orientació sexual, ideologia política, religió o procedència geogràfica.

- És molt freqüent que se seleccioni les víctimes entre persones que presentin un factor de major vulnerabilitat personal, familiar o social (immigrants, discapacitats, malalts, víctimes de la violència de gènere, etc.).
- En altres casos l'assetjament s'inicia quan la víctima s'ha resistit a col·laborar en allò que coneix o ha presenciat i que pot comprometre els participants.



No obstant això, qualsevol persona en qualsevol moment pot ser percebuda com una amenaça per un agressor en potència i trobar-se en el seu entorn favorable per a l'aparició del fenomen.

Com evoluciona un cas d'assetjament psicològic?

En constituir un problema que es dona al llarg del temps, és possible trobar diferents etapes en la seva evolució. S'han descrit quatre fases en el desenvolupament d'aquest problema en l'àmbit laboral:

■ 1ª fase, o fase de conflicte

En qualsevol organització laboral, l'existència de conflictes resulta una mica esperable. Si bé els conflictes són un esdeveniment comú en la vida de relació, gran part d'ells es resolen de forma més o menys satisfactòria, però, també és possible que algun d'aquests problemes es faci crònic, donant pas a la segona fase.

■ 2ª fase, o fase de mobbing o d'estigmatització

Comença amb l'adopció, per una de les parts en conflicte, de les diferents modalitats de comportament fustigador descrites anteriorment sobre l'objecte del mobbing (amb la freqüència i temps requerits com a criteri de definició). La víctima comença a resultar una amenaça, o una molèstia per a la persona o grup de persones que el sotmet a tan indesitjables experiències.

La prolongació d'aquesta fase és deguda a actituds d'evitació o de negació de la realitat per part del treballador, altres companys no participants i fins i tot de la direcció.

■ 3ª fase, o fase d'intervenció des de l'empresa

En aquesta fase es prendran una sèrie de mesures, des d'algun graó jeràrquic superior, adreçades a la resolució positiva del conflicte (canvi de lloc, foment del diàleg entre els implicats, etc.). O, més habitualment, mesures tendents a desembarassar-se del suposat origen o centre del conflicte, contribuint així, a la major culpabilització i patiment de l'afectat.



Aquestes mesures van des de les baixes mèdiques successives, que comporten l'allargament o l'ajornament del conflicte, fins l'acomiadament del treballador afectat o la pensió per invalidesa permanent. Si s'adopten mesures d'aquesta naturalesa, el resultat és la quarta fase del procés.

■ 4ª fase, o fase de marginació o exclusió de la vida laboral

En aquest període el treballador compatibilitza el seu treball amb llargues temporades de baixa, o queda exclòs definitivament del món laboral. En aquesta situació, la persona subsisteix amb diverses patologies conseqüència de la seva anterior o anteriors experiències de psicoterror.

Quines són les conseqüències de l'assetjament psicològic?

Les conseqüències que provoca un procés d'assetjament psicològic tenen un gran abast en molts sentits; provoca enorme patiment i danys per al treballador i el seu entorn familiar i social així com per a l'organització.

Per a l'assetjat

- Ansietat: sentiment accentuat i continu d'amenaça.
- Sentiments de fracàs, impotència i frustració.
- Baixa autoestima o apatia.

- Problemes a l'hora de concentrar-se i dirigir l'atenció.
- Desenvolupament de comportaments substitutius tals com drogodependència i altres tipus d'addiccions.
- Patologia psicosomàtica, des de dolors i trastorns funcionals fins a trastorns orgànics.
- Aïllament, evitació i retraïment.
- Agressivitat o hostilitat i altres manifestacions d'inadaptació social.

Per a l'organització del treball

- Disminució de la quantitat i qualitat del treball de l'assetjat.
- Entorpiment o impossibilitat del treball en grup.
- Augment de l'absentisme de la persona afectada.
- Afectació de la cohesió, col·laboració, cooperació o la qualitat de les relacions interpersonals.
- Possibilitat que s'incrementi l'accidentabilitat.

Característiques de l'assetjament laboral en el sector específic de l'ensenyament

Aplicant aquestes característiques generals de l'assetjament laboral al sector específic de l'ensenyament, el mobbing en la docència pot manifestar-se en:

- Mals horaris de manera sistemàtica.
- Assignació de grups amb sobrecàrrega d'alumnes.
- Assignació dels pitjors grups d'alumnes.
- Control exhaustiu dels continguts, vulnerant la llibertat de càtedra.
- Obertura d'expedients disciplinaris.
- Utilització dels alumnes i / o pares per al seu assetjament.
- Difusió de rumors sobre la seva persona o sobre el seu treball.
- Aïllament de la resta dels seus companys / es.

- Denegació de permisos i llicències.
- Paralització de la tramitació de les seves sol.licituds.
- Control exhaustiu de les actes de departament o programacions.
- Sobrecàrrega de treball.
- Canvis injustificats d'àrea.
- Traves a l'hora de posar mitjans al seu abast.
- Utilització d'aules on es produeix amuntegament i / o aïllament.
- Impediment per a l'ús de determinades aules.
- Denegació de mitjans informàtics adequats.
- Denegació de material: paper, fotocòpies, etc.
- Canvis de notes.
- Ingerència en la realització d'exàmens.
- Exclusió de projectes.
- Generació de burocràcia i controls innecessaris.
- Desautorització davant instàncies superiors.
- Negació sistemàtica i injustificada de sol.licituds.
- Control exhaustiu de la justificació de les seves faltes.
- Ocultació d'informació.
- Negació de recursos econòmics.
- Incompliment de convocatòries i publicació d'acords.
- Impediments a la possibilitat de promoció de l'assetjat.

2.2

PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT LABORAL



La Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, exigeix a totes les organitzacions laborals el deure de vigilar i millorar les condicions de treball dels seus empleats, fent desaparèixer els riscos o minimitzant aquells que no es puguin eliminar.

La protecció s'ha de realitzar no només davant els riscos de caràcter físic, sinó també sobre aquells riscos que puguin causar un deteriorament psíquic en la salut dels treballadors.

Així doncs, s'ha d'incloure la protecció contra les malalties de caràcter psíquic, en considerar danys derivats del treball "les malalties, patologies i lesions sofertes amb motiu o ocasió del treball". (Art. 4.3 LPRL).

Així mateix l'article 15 LPRL, determina els principis preventius, inclosos els de naturalesa psicològica com:

- Adaptar el treball a la persona, en particular pel que fa a la concepció dels llocs de treball, així com a l'elecció dels equips i els mètodes de treball i de producció, amb mires, en particular, a atenuar el treball monòton i repetitiu i a reduir els efectes en la salut.
- Planificar la prevenció buscant un conjunt coherent que integri la tècnica, l'organització del treball, les condicions de treball, les relacions socials i la influència dels factors entre si.

D'altra banda, hi ha una sèrie de principis fonamentals com són el dret a la igualtat en el tracte, a la no discriminació, a la dignitat en el treball, a la intimitat i integritat, etc, pels quals tots els actes i conductes contraris a ells mateixos seran tipificats com a infraccions greus o molt greus dins del règim disciplinari.

Per aconseguir una millora efectiva de les condicions de treball, la intervenció preventiva en l'empresa s'ha de fer des dels nivells més alts de la direcció fins al propi treballador, sent l'eina preventiva fonamental l'Avaluació de Riscos Laborals que ha d'incloure aquelles actuacions preventives en matèria psicosocial.

D'aquesta manera s'evitarà caure en la idea, molt estesa en el col·lectiu empresarial que els riscos psicosocials són un problema individual, que només es poden abordar persona a persona, una vegada que el treballador pateix les conseqüències, oblidant l'obligació que té l'empresari d'adoptar totes les mesures preventives que siguin necessàries i oportunes, actuant en primer lloc sobre la font del risc, després sobre l'entorn de treball i, finalment, sobre el treballador.

Com veiem, la manera d'abordar aquesta problemàtica passa per l'adopció d'estratègies de prevenció organitzatives i estratègies de prevenció a nivell individual.



Estratègies de prevenció organitzatives

En matèria de riscos psicosocials, entre ells l'assetjament laboral, qualsevol intervenció organitzativa requereix:

- Sistemes de comunicació clarament definits i eficaços.
- Estil de comandament predominantment democràtic, que faciliti i promogui el diàleg entre totes les parts implicades.
- Consulta i participació dels treballadors, bé directament o a través dels seus representants, en totes aquelles qüestions que puguin afectar la seva seguretat i salut, i prèviament a l'adopció de mesures preventives.

La participació dels treballadors en la prevenció, millorarà la posada en marxa i l'eficàcia de les actuacions preventives que es planegin portar a terme, perquè estaran interioritzades pels treballadors com un instrument que millorarà la seva qualitat en el treball.

Els programes d'intervenció s'hauran de centrar en els següents objectius:

- Proporcionar directrius per a la reestructuració de l'organització.
- Establir procediments adequats de treball.
- Canviar les dinàmiques de treball.
- Dissenyar i / o redissenyar tasques.
- Plantejar les relacions socials i potenciar el concepte de grup humà.
- Millorar i tenir cura del clima laboral i les relacions interpersonals.
- Desenvolupar plans de formació i reunions formatives.

La supervisió i tutela d'aquests programes d'intervenció, la revisió de les polítiques, l'anàlisi d'incidents i resultats, l'establiment de mesures de control i correcció són competència de l'empresari / a.

Els representants dels treballadors, per la seva banda, han d'estar vigilants en l'aplicació de les mesures previstes i comprovar que s'adopten i compleixen adequadament els objectius fixats.

Hi ha grans possibilitats d'èxit quan l'empresa decideix desenvolupar intervencions adreçades a:

- Implicar, mitjançant la política preventiva, tots els estaments de la direcció de l'empresa en la posada en marxa de mesures preventives orientades a salvaguardar la integritat i la salut dels treballadors davant situacions de violència en el treball i assetjament laboral.
- Elaborar i posar en marxa protocols d'actuació que estableixin mecanismes eficaços per a la solució de conflictes evitant que aquests puguin degenerar en situacions de violència i / o assetjament laboral.
- Promoure procediments d'actuació en matèria d'estrès i assetjament laboral fixant els principis generals de conducta de l'organització (veure Annex I: "Normes bàsiques de conducta") i un programa d'activitats (informatives i formatives) destinat a posar en pràctica aquests principis.
- Establir un sistema de gestió interna de queixes i conflictes, en el si de l'organització en què participin tant l'empresa com els treballadors i que eviti represàlies i asseguri la imparcialitat i justícia de les seves resolucions.
- Establir sistemes de modernització i arbitri en funció de les diferents fases del model de resolució de conflictes. (Vegeu epígraf 2.5 "Vies de resolució del conflicte").

- Promoure, fomentar i practicar un estil de gestió-lideratge més democràtic des dels nivells més alts de la gestió, molt eficaços a l'hora d'incorporar nous valors en la cultura de l'organització.
- Millorar els sistemes de comunicació: ascendents, horitzontals i descendents.
- Comprovar, periòdicament i sistemàticament, l'eficiència i agilitat dels sistemes de comunicació.
- Fixar estàndards morals, clars, assumits i acceptats per tots, que determinin quines conductes i / o actituds són considerades acceptables, justes i tolerables i quines són, per contra, reprovables, injustes i intolerables.
- Incloure plans de formació que continguin aquelles accions necessàries per prevenir aquest tipus de riscos laborals-psicosocials, incentivant i facilitant la seva realització a treballadors, comandaments intermedis i directius. S'impartirà aquesta formació en les matèries de "Lideratge", "Direcció de grups", "Assertivitat i habilitats socials", "Riscos psicosocials", "Assetjament laboral", "Tècniques d'afrontament de l'assetjament laboral", etc.
- Establir, fomentar o contractar seminaris i cursos dirigits específicament a directius i comandaments intermedis amb l'objectiu principal d'ajudar-los a identificar aquells factors que puguin generar reclamacions per assetjament i a canalitzar adequadament les possibles queixes en aquesta matèria.

Les propostes que es poden determinar per evitar conductes d'assetjament laboral poden classificar-se en tres nivells d'actuació, atenent a la fase del conflicte en què s'apliquin. Així, poden distingir-se mesures preventives d'intervenció en les fases més primerenques, mesures d'intervenció en les fases intermèdies i mesures de suport a les víctimes en les últimes fases.

Les mesures preventives són únicament aquelles que s'aplicaran abans que s'hagi detectat qualsevol signe de mobbing i destinades a evitar que es puguin materialitzar aquestes situacions. Aniran, per tant, dirigides a les quatre causes, potencialment més importants de l'assetjament psicològic laboral:

- Deficiències en el disseny del treball.
- Eficiències en el lideratge.
- La posició social de les víctimes.
- Els baixos estàndards morals de l'organització.

És recomanable aconseguir que les situacions que puguin presentar-se es resolguin en la fase de conflicte, en què les alteracions per a la seguretat i salut dels treballadors i la convivència en el centre de treball seran menors.

En la fase de mobbing pròpiament dita, són majors les dificultats que ens trobarem a l'hora de resoldre, d'una forma satisfactòria, el conflicte; hi ha clares dubtes sobre la possible reversibilitat dels efectes psicossomàtics que hagin generat sobre els individus que pateixen aquesta situació.



Estratègies de prevenció individual

Pel que fa a la prevenció sobre la variable de personalitat i d'altres factors personals del potencialment assetjat, Leymann assenyalava la conveniència del desenvolupament i manteniment d'actituds físiques, psíquiques, sociològiques i econòmiques, que redueixen la probabilitat de ser assetjat, i si ho està, l'assetjador s'ha d'enfrontar a una forta resistència, sent-li més difícil l'aconseguir els seus objectius.

Les mesures preventives en el pla individual que incrementen la resistència per fer front a l'assetjament són, entre d'altres:

- Incrementar la bona forma física i mental.
- Augmentar la confiança en si mateix.
- Mantenir el prestigi professional.
- Assegurar el suport familiar i social.
- Estabilitzar la situació econòmica.
- Incrementar el grau d'autonomia personal i professional.
- Augmentar la capacitat de resoldre problemes.
- Capacitat per orientar socialment.

2.3

PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT L'ASSETJAMENT LABORAL



Un protocolo de actuación en materia psicosocial es aquel documento, elaborado en el seno de la organización, que constituye las bases de la política de la empresa frente a aquellas situaciones de riesgo, presentes en el ámbito laboral.

Aquest protocol permet fixar les pautes d'actuació, de manera detallada, sistemàtica i formalitzada, a fi d'evitar i / o prevenir la manifestació d'aquests riscos, així com les conseqüències negatives, que poguessin ocasionar a la salut dels treballadors.

Segons l'Acord Marc Europeu sobre l'assetjament i violència en el treball, perquè el procediment pugui considerar-se vàlid ha de respectar la dignitat i la intimitat de tots els involucrats, la recerca s'ha de fer amb la major diligència possible, les denúncies s'han de basar en informació precisa i detallada, i s'ha de garantir que totes les parts implicades reben un tracte correcte.

L'actuació davant de la violència en el treball exigeix establir un procediment específic que ha de recollir la complexitat del fenomen si es vol prevenir amb eficàcia aquest risc laboral.

Així doncs, la finalitat perseguida pels protocols d'actuació és facilitar i promoure la utilització d'una eina de treball d'enorme utilitat per orientar l'activitat preventiva, permetent la consecució d'actuacions d'una major qualitat i rigor tècnic.

Per aconseguir aquest objectiu, el protocol ha de ser difós i posat a disposició d'ocupadors, delegats de prevenció, serveis de prevenció i altres entitats que operen en el terreny preventiu per al seu coneixement i eventual utilització, de manera que exerceixin, en benefici de tots, un efecte multiplicador i beneficis en el comú objectiu d'incrementar els nivells de seguretat i salut en els centres de treball.

L'assetjament laboral, independentment de la modalitat, es considera un risc psicosocial i s'adoptaran els recursos necessaris perquè aquestes conductes cessin, adoptant mesures que tendeixin a la protecció de la víctima i a facilitar la seva reincorporació al lloc de treball. A més ha d'establir unes normes bàsiques de conducta aplicables a tot el personal de l'organització (veure Annex I: "Normes bàsiques de conductes").

La primera actuació, davant d'un suposat cas d'assetjament psicològic, és diagnosticar la situació conflictiva sorgida a través de la corresponent investigació, la qual ha d'identificar si les característiques definitòries (anteriorment descrites i desenvolupades), que tipifiquen i delimiten l'assetjament psicològic, pel que fa a un altre tipus de comportaments agressius de desentendre interpersonal, estan connotades en la situació o revesteixen altres paràmetres diferents. La segona acció a realitzar és, l'adopció de les mesures procedents a neutralitzar l'assetjament psicològic.





Personal protegit pel protocol

A l'hora d'estructurar un protocol hem de recollir les persones a les quals va dirigit aquest procediment; d'aquesta manera, a efectes del protocol, l'expressió persona protegida es refereix a les persones emparades per aquest, i inclou el personal docent i d'administració i serveis que desenvolupi la seva tasca en el centre de treball. Més concretament l'expressió conté als següents col·lectius:

- El protocol és aplicable a tots els treballadors amb independència de quina sigui la seva relació laboral amb l'organització. Inclou personal docent i d'administració i serveis, personal en formació i personal contractat en projectes vinculats al centre de treball, sempre que desenvolupi la seva tasca dins del seu àmbit organitzatiu.
- Al personal que pertanyi a empreses contractades (cuines, neteja, manteniment i vigilància) sempre que exerceixi la seva activitat en centres de treball dependents de l'empresa principal, també li serà d'aplicació el mateix protocol, en tots aquells punts referents a la investigació. L'adopció de mesures correctores es farà de manera coordinada entre les empreses afectades i l'empresa principal, de conformitat amb el que estableix l'article 24 de la Llei 31/95 de Prevenció de Riscos Laborals.
- Per extensió, aquest protocol ha de ser assumit per tots els treballadors que, sense pertànyer a la institució, desenvolupin la seva activitat en el mateix centre de treball.



Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laboral

El procediment que plantejem té l'origen en les Notes Tècniques de Prevenció 891 i 892 publicades per l'INSHT; Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laboral I, i Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laboral II, respectivament.

Es tracta d'un sistema que possibilita a cada empresa solucionar de forma autònoma la violència laboral, sense haver de recórrer a la tutela judicial, si no es vol, promovent un clima favorable que reverteix en la millora de la salut i la seguretat dels treballadors i de la pròpia organització.

La solució que aporta aquest procediment s'anticipa als problemes derivats de la violència, detectant els riscos i les situacions conflictives, gestionant-les internament. Les aportacions del procediment en l'activitat preventiva de la violència laboral es resumeixen en els següents punts:

- Aproximació integral.
- Actuació participada, negociada i coordinada.
- Gestió i solució autònoma (extrajudicial).
- Depuració de responsabilitats.
- Prevenció proactiva.
- Atenció a situacions de baixa violència.
- Orientació en el diagnòstic preventiu.
- Identificació de factors de risc.
- Recopilació d'informació i documentació.
- Gestió interna, imparcial i garantista de les denúncies.
- Flexibilitat, confidencialitat, rapidesa i eficàcia.
- Orientació en les solucions.
- Retroalimentació i aprenentatge organitzacional.

A l'hora de desenvolupar el procediment s'ha de prestar atenció tant a la seva estructura com a la seva dinàmica. En aquest sentit, hem de considerar una sèrie d'orientacions generals:

- El procediment ha d'integrar en el Pla de Prevenció de l'empresa. No suposa, per tant, cap ruptura amb allò que l'empresa ja hauria d'estar realitzant en matèria de prevenció. S'ha de partir del que ja existeix intentant, en la mesura del possible, evitar que es dupliquin processos o estructures.
- El procediment ha de contemplar i recollir l'evolució que les situacions de violència suposen. Així, no resulta efectiu un plantejament que actui només com a resposta a denúncies puntuals, ja que, normalment, la violència no és una cosa puntual, sinó el resultat d'una sèrie de pràctiques organitzatives i interpersonals deficientes, que es van gestant en el dia a dia. Les accions violentes són el reflex de llacunes en l'activitat preventiva de l'organització.
- El procediment ha d'examinar els diferents nivells que componen les situacions de violència laboral, pel que ha de plantejar respostes metodològiques diferents i complementàries. Es tracta de desenvolupar un sistema flexible, que disposi de recursos múltiples i variats. Això suposa introduir eines orientades a la detecció, al costat d'altres dirigides al diagnòstic, la recerca, la intervenció i la resolució.
- El procediment ha de donar cabuda a tots els components de l'organització, motiu pel qual ha de ser participat, conegut i compartit per tots.
- Del procediment s'han de derivar compromisos clars i accions efectives que suposin una retroalimentació, per al sistema preventiu de l'organització i el sistema de gestió del personal i dels processos organitzatius.

Si no s'actua de forma preventiva, i en fases primerenques, els danys poden conduir a quadres greus per a la salut dels treballadors i a un important deteriorament de la salut de l'organització. Atenent a aquesta evolució que tenen les situacions de violència, el procediment consta de cinc moments bàsics:

- MOMENT 1, **de negociació i acord.**
- MOMENT 2, **de prevenció proactiva.**
- MOMENT 3, **de detecció primerenca de situacions de risc de violència.**
- MOMENT 4, **de gestió i resolució interna del conflicte.**
- MOMENT 5, **de resposta de solució.**

Perquè l'acció preventiva resulti eficaç, s'ha de posar en marxa el procediment complet; aplicar parts del mateix suposa posar pegats puntuals al problema, però no la seva solució. A continuació analitzem quin tipus de resposta proposa cada un d'aquests moments al problema de la violència laboral:

MOMENT 1. **Negociació i acord**

Ha de recollir en un document escrit la voluntat i compromís de les parts, empresari i treballadors, de prevenir la violència a l'empresa. Es tracta de la declaració de principis en matèria preventiva o política preventiva (veure Annex II: "Política d'implantació de la cultura preventiva"); d'aquesta manera, entre les tasques fonamentals d'aquesta fase es troben:

- La signatura d'una declaració de principis per part de l'empresa i de tots els treballadors que prestin serveis en el centre de treball, inclosos també aquells que pertanyin a una subcontracta o ETT.
- El compromís explícit de tots, empresari i treballadors, d'adoptar el procediment com a guia per a la prevenció de riscos psicosocials i, específicament, de la prevenció de la violència en el treball.
- El compromís explícit, també de tots, d'incloure el moment 4 i 5 com a protocol per a la solució dels conflictes derivats de les situacions de violència en l'àmbit de l'empresa.

MOMENT 2. **Prevenció proactiva**

El segon moment ha d'analitzar fins a quin punt l'empresa disposa d'una organització preventiva proactiva adequada i eficaç que pugui fer front als riscos laborals. Això suposa el desenvolupament de dues tasques bàsiques:

- Comprovar la situació de l'activitat preventiva actual de l'empresa, a través del contrast de la informació que prové de diferents fonts com ara la documentació preventiva disponible, les impressions i experiències dels treballadors o les consideracions i valoracions dels agents implicats en l'activitat preventiva de l'empresa.
- Establir el perfil de l'empresa en aquest aspecte, el que ens mostra les seves fortaleeses i debilitats per desenvolupar la prevenció d'una forma proactiva, permetent establir si el seu nivell és deficient, millorable o positiu, el que ens

guiarà en el desenvolupament de la nostra activitat preventiva. Per assolir aquest objectiu l'empresa ha de contemplar els següents factors:

- Les característiques del sistema de gestió preventiva existent, com ara examinar o comprovar si es compta amb els recursos humans i materials suficients i adequats, si es treballa la prevenció de forma coordinada o si l'organització preventiva de l'empresa és eficaç.
- El grau de compliment de les obligacions preventives generals. Per exemple, si l'empresa ha avaluat tots els llocs de treball, si ha establert mitjans per evitar els riscos, o si s'afavoreix la consulta i participació dels treballadors i els seus representants, entre altres.
- La cultura preventiva de l'organització, és a dir, si des de la direcció es promouen campanyes per prevenir els riscos, si existeixen normes internes pròpies en matèria de salut i seguretat laboral o si la prevenció és present en totes les activitats que es realitzen.

Per analitzar fins a quin punt l'empresa disposa d'una organització preventiva proactiva adequada i eficaç veure Annex III: "Qüestionari de revisió de la situació de l'activitat preventiva".

MOMENT 3. **Detecció primerenca de situacions de risc de violència**

En aquest moment hem de detectar i analitzar les situacions de violència laboral en les seves fases primerenques, permetent anticipar-nos al dany en la salut del treballador i de l'organització, evitant que es converteixin en quadres greus i irreparables. (Veure Annex IV: "Qüestionari de clima de violència laboral de baixa intensitat"). Per avançar-nos a aquestes situacions de risc, el procediment ha d'actuar sobre dos nivells:

- L'activitat preventiva dels riscos específics que originen situacions de violència laboral atenent a actuacions com vigilància de la salut específica sobre els riscos psicosocials i incidir en la importància d'informar i formar els treballadors sobre aquest tipus de situacions.
- L'entorn i l'organització de treball en relació amb les situacions de violència laboral, considerant aspectes com la igualtat, el tracte just, el suport social i tècnic, així com l'estabilitat laboral, entre d'altres, ja que el problema de la violència laboral està íntimament relacionat amb factors com les relacions laborals, el clima i la cultura organitzacional.

Els antecedents favorables a la generació de les situacions de violència poden agrupar-se en tres factors:

- **Factors necessaris:** Són aquells elements que poden ajudar a que ocorrin situacions de violència en un primer moment.
- **Factors motivadors:** Es refereix a aquells elements necessaris perquè qui exerceix la violència consideri que val la pena portar a terme conductes per fer mal a companys o subordinats que són percebuts com càrregues o amenaces.
- **Factors precipitants:** Aquests factors estan relacionats amb els canvis organitzacionals, com ara reestructuració, remodelació i reducció de plantilla, i amb altres factors del context sociolaboral. Partint d'aquesta agrupació, es recomana que els instruments recollits contemplin, com a mínim, els següents factors:

- Estabilitat laboral.
- Política organitzacional.
- Lideratge.
- Obertura i suport.
- Implicació i compromís.
- Comunicació i participació.
- Igualtat i tracte just.
- Relacions interpersonals.
- Característiques del lloc.
- Característiques de l'ambient de treball.



La interpretació dels resultats obtinguts ens permet concretar les deficiències organitzatives que estan creant, motivant i precipitant les situacions de violència en el context organitzatiu.

MOMENT 4. Gestió i resolució interna del conflicte

Per a la gestió i resolució interna del conflicte es proposa la constitució d'una comissió amb la següent composició:

- Un representant dels treballadors o una altra persona designada per l'afectat.
- Una persona designada per la direcció de l'empresa.
- Un tècnic especialitzat (Tècnic de prevenció especialitzat en Ergonomia i Psicosociologia, preferiblement amb formació en psicologia), aliè a l'organització, designat per un organisme extern.

Per a l'efectivitat del sistema en el nomenament dels membres de la comissió, es recomana utilitzar el mateix mètode que regeix en els tribunals arbitral que es van crear a l'empara dels sistemes de solució extrajudicial de conflictes.

El protocol ha de contemplar almenys quatre fases, que passem a analitzar amb més detall:

- **Fase de Denúncia.** El procediment s'iniciarà a instància de la persona afectada encara que qualsevol treballador pot instar l'obertura del procediment a través del comitè de seguretat o, si s'escau, davant el delegat de prevenció. La representació legal dels treballadors, bé unitària, bé sindical, també té reconeguda la legitimació per actuar per si o en nom de l'afectat i demanar l'obertura del procediment.

Es recomana que en l'escrit de sol·licitud d'obertura del procediment, l'afectat descrigui i demani, detalladament, les mesures que considera que solucionen el problema i li procuren una tutela íntegra transcendent el que habitualment es planteja en una demanda judicial.

En aquest sentit es poden demanar mesures organitzacionals o correctives que impliquin obligacions formatives per a l'empresa, canvis en el lloc de treball, publicitat de les resolucions de les comissions o dels òrgans judicials que declarin l'existència d'assetjament i assenyalin l'assetjador, entre d'altres.

- **Fase de Recerca.** En aquesta fase es pot proposar per la comissió l'adopció de mesures cautelars. Durant la mateixa s'han de practicar totes les proves que les parts proposin i que versin sobre fets en què les parts no estiguin d'acord. És aconsellable que aquesta fase no excedeixi dels 20 dies des de la presentació de la denúncia.

- **Fase de resolució.** Es recomana que la comissió emeti un informe detallat en un termini màxim de 30 dies des que es va presentar la denúncia. En aquest informe s'han de recollir, almenys, els següents aspectes bàsics:

- La relació d'antecedents del cas.
- Els fets que després de la investigació resulten acreditats.
- Un resum de les diligències i proves practicades.
- Les propostes de solució, que hauran de ser preses per unanimitat. En tot cas es mantindrà oberta la possibilitat d'acudir a altres vies de solució com arbitratge, conciliació o resolució judicial, (veure epígraf 2.5 "Vies de resolució del conflicte").



Es recomana que la direcció decideixi si implanta les mesures proposades per la comissió en un termini de 20 dies des que la comissió li notifiqui l'informe en què es concreten les accions a prendre. El procediment ha de ser garantista i respectuós amb el dret d'intimitat i amb el deure de confidencialitat.

- **Fase Post-Resolució.** La comissió ha d'estar legitimada per fer un seguiment de les mesures proposades i de la salvaguarda del principi no discriminatori, així com de la supervisió de possibles represàlies contra qualsevol dels treballadors que hagin intervingut en el procediment en condició de denunciante, víctima, testimoni o informador.

MOMENT 5. Respostes de solució, seguiment i control

La intenció d'aquest moment és donar compliment a l'objecte últim de qualsevol procediment de prevenció integral de la violència laboral: millorar les condicions de treball i salut dels treballadors, pel que fa a la violència laboral. Del treball realitzat periòdicament en cadascun dels moments previs s'ha de derivar el seu corresponent document, que reculli els aspectes deficients i millorables sobre els d'activar les mesures preventives.

La comissió aplicarà, si s'escau, el règim disciplinari que tingui disposat el conveni col·lectiu d'aplicació. En especial, es recomana que s'introdueixin elements de graduació com són:

- La reincidència.
- El grau de perjudici ocasionat a la víctima.
- El nombre de treballadors afectats.

La posada en pràctica d'aquest procediment té una sèrie de models de qüestionaris, formularis, fulles, etc. que poden facilitar la seva aplicació. Aquests textos poden trobar-se a través de la bibliografia que oferim al final d'aquesta guia, i concretament en el manual "Protocols sobre assetjament laboral. Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laboral "

2.4

RECOMANACIONS PER DEFENSAR-SE EN CAS D'ASSETJAMENT



Davant l'assetjament psicològic és necessari establir correctes estratègies d'enfrontament i afrontament, entenent que el tractament de l'assetjament psicològic requereix un equip multidisciplinari especialitzat.

Es recomanen les següents pautes d'intervenció:

Àmbit intern

- Identificar en què consisteix la situació d'assetjament, localitzar l'assetjador i investigar quin poder té i com l'ha obtingut, tot això mitjançant la informació i formació sobre l'assetjament psicològic.
- A més de comunicar verbalment la situació a la família i als amics, és important transmetre la pròpia visió dels fets als companys de confiança, exposant la vulneració a la seva dignitat personal, la humiliació i la injustícia a la qual es troba sotmès, amb el objecte de poder veure la situació d'una manera més real, intentant crear llaços de solidaritat i de complicitat, ja que això dificulta a l'assetjador l'objectiu d'aïllar la víctima dels seus companys.

- Documentar des del principi, les provocacions o agressions que ens poden servir d'indicadors sobre l'assetjament a què estem sent objecte, guardant i acumulant proves com escrits, correus electrònics, memòries, resultats, etc. per comparar el que es feia abans i després de patir l'assetjament. Fins i tot, anotar el que va succeint cada dia, per objectivar la situació, comprendre-la i utilitzar-la en cas de denúncia. (Veure Annex V: Diari d'incidents “).



- Protegir les dades, documents, eines i útils de treball per a obstaculitzar la seva manipulació per l'assetjador.
- Mostrar calma davant els atacs, controlant i canalitzant la reacció d'ira que ens provoca l'agressió i desqualificació de l'agressor, aconseguint que l'assetjador no tingui la gratificació que desitja. És a dir, espera una resposta agressiva, i en no obtenir-la li serveix de reforç per a ser utilitzada una altra vegada, possibilitant l'extinció de la conducta agressora.
- Aturar els efectes de l'assetjament tot el que es pugui, utilitzant la calma, no deixant que el seu record es converteixi en autoestrès i en conseqüència s'adopti de manera inconscient un paper victimista.
- Afrontar i enfrontar-se a l'assetjador, ja que això li fa retrocedir en les seves agressions per tenir una personalitat bàsicament covarda.
- No acceptar la responsabilitat de fets genèrics i indeterminats, evitant el desenvolupament de sentiments de culpabilitat i de vergonya, elaborant habilitats assertives i adquirint una forta autoestima i confiança.
- Fomentar la pròpia competència professional, incrementant la formació, i elevar així el nivell d'ocupabilitat.
- Informar de la situació al comitè de seguretat i salut o al delegat de prevenció, si s'escau, que han d'estar formats per respondre correctament davant d'una demanda individual de caràcter psicològic.

Si no s'adopten les mesures per neutralitzar l'assetjament, s'exposarà la problemàtica al departament de vigilància de la salut del servei de prevenció, perquè avalui el risc i el dany ocasionat. Si la resposta no és satisfactòria, es comunicarà la decisió per escrit al Departament de recursos humans o a l'empresari perquè contesti quines mesures es prendran al respecte.

Àmbit extern

- Demanar al metge d'atenció primària la baixa laboral. S'ha de tenir en compte, per evident, que un assetjat en baixa laboral millora notablement l'estat de salut, ja que li permet recuperar forces, però recau quan se li parla de reincorporar-se al seu lloc de treball. Sempre s'ha de procedir a l'acomiadament voluntari abans de permetre la pròpia destrucció psíquica.
- Cal que a la primera sensació de dany psíquic es demani assessorament psicològic especialitzat per evitar que el dany sigui més greu, ja que la víctima, en una situació d'assetjament, no posseeix estratègies pal·liatives ni instrumentals adequades. D'altra banda, la víctima només pot iniciar la neutralització de l'assetjament quan el percep com a tal, (habitualment passa quan està en una situació avançada dins del cicle d'estigmatització) per la qual cosa és necessari ajudar-la en proposar solucions, posar-la en guàrdia i deixar-la triar. En tot cas, és necessari informar-la i formar-la en:
 - Poder identificar el problema permetent superar la negació d'aquest (mecanisme defensiu davant l'agressió), i possibilitar enfrontar-se a l'assetjador, en principi mentalment, "nomenant" el problema.
 - Ensenyar-li les estratègies d'afrontament per desactivar emocionalment els sentiments de rancor i d'ira (que desencadena automàticament una conducta agressiva), i que pugui mantenir la calma davant les ofenses, a no dir res però anotar les observacions feridores, les humiliacions i les ofenses contra el dret al treball.
 - Ensinar-la en habilitats socials, així com en el desenvolupament i potenciació d'habilitats assertives, incrementar l'autoestima i la confiança en si mateix, prevenint sentiments d'inseguretat, por, culpabilitat i vergonya que l'assetjador provoca i l'assetjat incorpora internament, mitjançant la introjecció.
 - En general, pel fet que hi ha diferents estressors i assetjadors, apareixen diferents respostes d'afrontament, de manera que un programa d'entrenament ha de proporcionar un repertori flexible.

- Demanar assessorament jurídic expert en l'assetjament psicològic, perquè el defensi bàsicament de l'atemptat contra la seva dignitat i per reclamar la compensació per danys originats en l'àmbit laboral per l'assetjador.
- Demanar assessorament tècnic en les institucions de les comunitats autònomes amb responsabilitat en seguretat i salut laboral.
- Denunciar la situació d'assetjament psicològic a la Inspecció de Treball, perquè valori les condicions de treball, analitzant el context que ha fet possible l'eclosió de l'assetjament per tal d'adoptar les mesures corresponents.
- Si entén que no ha estat possible trobar una solució satisfactòria, pot exercir el seu dret a la tutela jurídica denunciant el cas en els tribunals.
- Demanar ajuda a les associacions de víctimes o d'antigues víctimes d'assetjament psicològic, ja que aquesta síndrome revesteix la patologia de la solitud, i aquests col·lectius permeten que les víctimes s'expressin i es sentin escoltades i ajudades.

És obligació de l'empresari, com hem vist al llarg d'aquest manual, implementar mesures preventives en l'organització per prevenir, reduir o evitar l'emergència d'aquestes conductes tan perniciosos per a l'individu i l'entitat, revisant els factors psicosocials que hem assenyalat anteriorment per evitar o pal·liar el desenvolupament d'aquest risc.

2.5

VIES DE RESOLUCIÓ DEL CONFLICTE



La mesura més típica d'intervenció és la que preveu l'Acord Europeu sobre Assetjament i Violència en el treball d'arbitrar procediments per a la resolució interna de conflictes, en primera instància a través de la mediació i en segona instància a través d'accions resolutòries.

Aquestes són també les mesures previstes en l'article 48 de la LO 3 / 2007 per als supòsits d'assetjament sexual i discriminació per raó de sexe i són també les regles més acceptades en algunes administracions públiques com a mesures "preventives" enfront de l'assetjament, encara que no es poden considerar pròpiament com a tals per ser la seva aplicació temporalment posterior al problema, si bé podem estimar que aquestes mesures reactives poden tenir indirectament efectes preventius, ja que poden servir com a elements dissuasius que retreguin als subjectes de l'organització de practicar conductes ofensives.

El contingut típic de les vies de resolució de conflictes se solen sustentar en tres tipus de fórmules:

- Conciliació o arranament informal de conflictes, que és promoguda per una “persona de confiança” dins de l’organització. L’elecció d’aquesta persona ha de comptar amb un consens ampli.
- La mediació en el conflicte, amb una proposta de solució que pot ser acceptada lliurement per les parts afectades i que pot exercir bé una figura neutral a l’empresa o el superior jeràrquic de tots els afectats.
- L’arbitratge o resolució del conflicte per una instància especial, proposant a la direcció de l’organització la mesura executiva que en cada cas s’escaigui.

Segons l’Acord Europeu sobre Assetjament i Violència, els requisits bàsics d’aquest procediment són:

- La confidencialitat de les denúncies.
- La investigació exhaustiva dels fets pels quals té la responsabilitat d’intervenir i de resoldre.
- Garantir l’audiència personal de tots els testimonis i interessats.

La resolució ha de contemplar tant el conflicte en si mateix com les mesures protectores i preventives necessàries per a tots els afectats. Aquestes mesures també podrien ser necessàries per als supòsits en què es consideri que no ha existit assetjament laboral.

Amb les mesures de protecció es pretén que els treballadors amb malalties i trastorns relacionats amb aquests problemes recuperin la seva salut mitjançant una adequada organització del seu treball.

Les mesures d’aquesta classe amb suport legal són:

- L’adaptació del lloc de treball a les seves condicions personals (art. 15.1.d LPRL).
- L’adscripció a un nou lloc, compatible amb les seves característiques personals o psicofísiques (Article 25.1 LPRL).

La resolució del conflicte es pot realitzar de les següents maneres:

1. Via de resolució interna a través d’un acord entre les parts o a través d’un mediador.

2. Via de resolució externa per incoació d'expedient disciplinari administratiu.
3. Via de resolució externa com a conseqüència de la presentació de la corresponent denúncia judicial.

A continuació esmentem breument els procediments més utilitzats habitualment:

1. Via de resolució interna. L'acord entre les parts i la mediació

Es tracta d'arbitrar procediments per a la resolució interna de conflictes, en primera instància a través de la mediació, i en segona instància a través d'accions resolutòries. La denúncia d'assetjament s'haurà de realitzar segons el procediment descrit en el Moment 4 del protocol. Quan hagi denúncies anònimes de conductes d'assetjament laboral, l'equip directiu o la comissió, si existeix, investigará i instruirà el cas objecte de la denúncia.

Els treballadors amb responsabilitat jeràrquica tindran l'obligació d'informar dels possibles casos d'assetjament que puguin esdevenir en el seu departament o que puguin afectar els seus equips, considerant falta greu el no comunicar aquests fets si fossin coneguts per ells.

Totes les persones que intervinguin en un procés d'assetjament laboral tindran l'obligació de guardar secret (deure de sigil) de les dades i informacions a què tinguin accés durant la tramitació d'aquest. En tot moment es garantirà la protecció al dret a la intimitat en el desenvolupament d'aquest procediment i s'estarà al que regula la Llei Orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal i normativa derivada de la mateixa.

Els mètodes més emprats per a la resolució interna de conflictes són l'acord entre les parts i la mediació. Ambdues vies pretenen resoldre el conflicte de manera àgil i dialogada a través d'un acord voluntari entre les parts sempre que aquest acord ofereixi una garantia de compliment viable.

L'organització nomenarà un intermediari que es posarà a disposició de les parts i que serà l'encarregat de fixar les pautes d'actuació, donant fe de l'acord obtingut i vigilant el seu compliment.

Podríem definir la mediació com el procediment pel qual els protagonistes d'un conflicte, voluntàriament i amb l'ajuda d'un tercer, aliè a aquest conflicte, la persona mediadora, construeixen per si mateixos i en mútua col·laboració, un acord satisfactori i estable per resoldre pacíficament el conflicte que els enfronta.

Aquesta línia d'actuació pot evitar l'obertura d'un expedient disciplinari, sense perjudici que l'accés a la mateixa no impedeix que pugui, si s'escau, instar la via disciplinària, com tampoc que en el transcurs d'un procés disciplinari s'obri la via de la mediació, previ coneixement de l'autoritat escolar i en les condicions que, si s'escau fixi aquesta.

La mediació és una eina de diàleg i de trobada interpersonal que pot contribuir a la millora de les relacions i a la recerca satisfactòria d'acords en els conflictes, i que es caracteritza per una concepció positiva del conflicte, l'ús del diàleg i el desenvolupament d'actituds d'obertura, comprensió i empatia, la potenciació de contextos col·laboratius en les relacions interpersonals, el desenvolupament d'habilitats d'autoregulació i autocontrol, la pràctica de la participació democràtica i el protagonisme de les parts.

No obstant això, la mediació no seria aconsellable en les fases més avançades de mobbing, quan ja hi ha dany i la situació de desequilibri de poder entre les parts és molt difícil de recompondre.

D'altra banda, es discuteix sobre l'oportunitat que el mediador podria tenir per intervenir en els casos de mobbing, fonamentalment perquè intervenir significa assumir el principi d'igualtat en les pretensions de les dues parts en conflicte i el mobbing no és un conflicte, sinó un procés de victimització en què no cal situar la víctima i el seu botxí en el mateix pla dialèctic ni el mateix judici ètic.

Els defensors d'aquesta tesi argumenten que el conflicte és una situació o relació en la qual, per poder intervenir, ha d'haver una simetria entre les dues parts, ha d'apreciar-se un pla d'igualtat. No obstant això, en les situacions que en la realitat laboral trobem i etiquetem / diagnostiquem sota el rètol de mobbing, en sentit propi i estricte, l'assetjador controla, té el poder i la víctima, no.

D'aquesta manera hi ha postures que defensen l'oportunitat que el mediador podria tenir per intervenir en els casos de mobbing quan el procés d'assetjament es troba en fase inicial, ja que actuaria preventivament com una alerta primerenca de denúncia de la situació, permetent així a la víctima guanyar confiança per enfrontar-se als fets i evitar amb això una altra victimització posterior.

2. Via de resolució externa per incoació d'expedient disciplinari administratiu

En la instrucció de l'expedient disciplinari cal atènyer al que estipula el conveni, acord col·lectiu o reglamentació específica laboral o funcional, aplicable per a la resolució d'aquests conflictes. Aquesta via de resolució s'iniciarà en els següents casos:

- Quan les parts hagin rebutjat qualsevol de les dues fases anteriors o rebutgin les mesures proposades pel mediador.
- Quan les fases anteriors no s'hagin pogut dur a terme per causa de força major.
- Quan les mesures de resolució proposades en les fases anteriors no hagin resolt el conflicte o hagin estat incomplertes per qualsevol de les parts.
- Quan l'estat físic o psíquic del presumpte assetjat així ho aconselli o els fets denunciats siguin d'una gravetat que no aconsellin les vies anteriors.



3. Via de resolució externa per denúncia en via judicial

El presumpte assetjat podrà posar fi a la via de resolució interna, en qualsevol moment, acudint a la via judicial. A partir d'aquest moment s'estarà al que es reguli en cada cas, pel que fa a la legitimació per interposar la denúncia, requisits, procediment, terminis, proves i recursos.

Qualsevol persona assetjada disposa de mecanismes per aconseguir l'empresari, bé optant per la rescissió del contracte per voluntat del treballador per greus incompliments contractuals de l'empresari (art. 50.1.C de l'Estatut de Treballadors) o demanant una indemnització de danys i perjudicis per danys morals o psíquics.

També hi ha la possibilitat d'acudir al procediment per violació dels drets fonamentals per reclamar el cessament i la reparació de les conductes constitutives d'assetjament moral, d'acord amb la màxima protecció constitucional dels articles 14, 15.1, 18.1 de la Constitució espanyola.

Les conductes empresarials vexatòries són considerades per la Inspecció de Treball i Seguretat Social com a infraccions de caràcter laboral, en apreciar en aquests supòsits un incompliment de l'empresari dels drets bàsics de la relació laboral, inclosos a l'article 4 de l'Estatut dels Treballadors. Vulnerant entre d'altres, el respecte a la intimitat del treballador i la consideració deguda a la seva dignitat, el dret a la no discriminació per a l'ocupació, i el dret a l'ocupació efectiva.

Des del punt de vista de la jurisdicció penal, el treballador afectat podria emprendre accions directament contra l'agressor, per diferents causes: coaccions, amenaces, agressions verbals o físiques, injúries, etc. És indispensable abans que res reunir proves i buscar testimonis. L'article 147.1 del Codi Penal estableix penes de presó de sis mesos a tres anys, per a qui lesioni la integritat física o mental dels treballadors.

El principal problema rau en la necessitat d'aportar proves que permetin considerar el dany produït en la persona com derivat del seu exercici laboral. És a dir, s'ha d'aconseguir la conceptualització de la situació com accident de treball o malaltia professional. Es tracta de saber si el treballador està davant d'una contingència professional o una contingència comuna.

Si la causa de la baixa deriva de l'assetjament, la qualificació de la contingència d'aquest procés d'incapacitat temporal haurà de ser valorada com a accident de treball segons article 115.2 de la Llei general de la Seguretat Social.

2.6

NORMATIVA APLICABLE



El acoso psicológico en el trabajo
está protegido por numerosas
normas de aplicación:



Constitució espanyola (CE)

Molts comportaments referits a l'assetjament laboral en el treball atempten contra drets constitucionalment protegits.

L'article 10.1 de la Constitució espanyola (CE), referit als drets de la persona, assenyalava que la dignitat de la persona, els drets inviolables que són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre públic i de la pau social.

L'article 14 diu que els espanyols són iguals davant la llei sense que pugui prevaler cap discriminació.

L'article 15 protegeix el dret a la vida i a la integritat física i moral.

Un altre dret identificat i no respectat en una situació d'assetjament psicològic és el dret a la llibertat de comunicació intersubjectiva i / o grupal de l'article 20.1 de la CE, pel fet que una de les idees i conductes de l'assetjador és aconseguir trencar radicalment la informació / comunicació del treballador a l'empresa, ja sigui amb els seus companys, amb la línia de comandament, i fins i tot amb l'exterior, de manera que el treballador-víctima quedi completament aïllat.

Finalment **l'article 18.1** garanteix el dret a l'honor, la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

Estatut dels Treballadors. Reial Decret Legislatiu 1 / 1995 de 24 de març

Són nombrosos els preceptes recollits en l'Estatut dels Treballadors que són d'aplicació als supòsits d'assetjament laboral, entre ells esmentem:

■ Article 4. Drets laborals

En la relació de treball, els treballadors tenen dret:

- a) A l'ocupació efectiva.
- b) A no ser discriminats per a l'ocupació, o una vegada ocupats, per raons de sexe, estat civil, per l'edat dins dels límits emmarcats per aquesta llei, raça, condició social, idees religioses o polítiques, afiliació o no a un sindicat, així com per raó de llengua, dins l'Estat espanyol.
- c) A la integritat física i a una adequada política de seguretat i higiene.
- d) Al respecte de la seva intimitat i a la consideració deguda a la seva dignitat, compresa la protecció davant l'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual, i davant l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.

■ Article 18

Només poden fer registres sobre la persona del treballador, en els seus armariets i efectes particulars, quan siguin necessaris per a la protecció del patrimoni empresarial i el dels altres treballadors de l'empresa, dins del centre de treball i en hores de treball.

En la seva realització es respectarà al màxim la dignitat i intimitat del treballador i es comptarà amb l'assistència d'un representant legal dels treballadors o, si no és al centre de treball, d'un altre treballador de l'empresa, sempre que això sigui possible.

■ Article 19. Seguretat i Higiene

El treballador, en la prestació dels seus serveis, tindrà dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i higiene.

■ Article 20.3

L'empresari pot adoptar les mesures que consideri més oportunes de vigilància i control per verificar el compliment pel treballador de les seves obligacions i deures laborals, i en l'adopció i aplicació la consideració deguda a la seva dignitat humana i tenint en compte la capacitat real de els treballadors disminuïts, si s'escau.

■ Article 50. Extinció per voluntat del treballador

1. Són causes justes perquè el treballador pugui demanar l'extinció del contracte:
 - a) Les modificacions substancials en les condicions de treball que redundin en perjudici de la seva formació professional o en menyscabament de la seva dignitat.

Llei de procediment laboral. Reial Decret Legislatiu 2 / 1995 de 7 d'abril

Els articles 146 i 150 del Reial Decret Legislatiu 2 / 1995, de 7 d'abril (LPL), regulen el procediment d'ofici en determinats supòsits i per iniciativa de l'autoritat laboral. Aquest procediment pot ser instat per la Inspecció de Treball quan observa situacions d'assetjament a l'empresa.

Llei d'infraccions i sancions de l'ordre social (LISOS). Reial Decret Legislatiu 5 / 2000 de 4 d'agost

Articles 8, 11, 12 i 13, entre altres, de la LISOS. L'incompliment de les normes laborals que puguin afectar els treballadors de l'empresa pot ser sancionat en funció de la seva gravetat i en la quantia establerta a la Llei i als reglaments. En

determinades circumstàncies, l'assetjament per l'empresari, o per companys de treball, quan no s'han pres les mesures necessàries per evitar-ho, poden portar a sancions lleus, greus o molt greus als subjectes responsables de l'empresa o activitat.

Llei de prevenció de riscos laborals. Llei 31/1995 de 8 de novembre

El ajuste del acoso psicológico en la LPRL se argumenta en el análisis del siguiente articulado:

■ Article 2.1

"Aquesta llei té per objecte promoure la seguretat i la salut dels treballadors mitjançant l'aplicació de mesures i el desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció de riscos derivats del treball ..."

■ Article 4.3

"Es consideren danys derivats del treball les malalties, patologies o lesions sofertes amb motiu o ocasió del treball".

Es dedueix que també les lesions i patologies de caràcter psíquic estan integrades dins de l'obligació de protecció que correspon a l'empresari.

En conseqüència, s'infereix que entre les obligacions establertes dins de la LPRL, es troba la de prevenir l'assetjament psicològic, ja que aquest ocasiona un dany a la salut dels treballadors.

■ Article 14.1

"Els treballadors tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball ..."

■ Article 14.2

"... En el marc de les seves responsabilitats, l'empresari realitzarà la prevenció dels riscos laborals mitjançant l'adopció de les mesures necessàries per a la protecció de la seguretat i la salut dels treballadors ..."

En conseqüència, en el cas de l'assetjament psicològic, com en qualsevol altre risc, l'empresari està obligat a prevenir, avaluant-lo i adoptant les mesures necessàries per garantir la salut dels treballadors.

Acord Marc Europeu sobre assetjament i violència en el lloc de treball. 26 abril 2007

Aquest Acord estableix com a valor fonamental el respecte mutu a la dignitat dels altres en tots els nivells dins del lloc de treball, convertint-se en una de les característiques dominants de les organitzacions amb èxit.

L'objectiu que es pretén assolir és que l'assetjament i la violència siguin inacceptables en qualsevol entorn laboral. D'aquesta manera es preveu la creació d'instruments preventius acordats entre els empresaris i els treballadors o els seus representants, que seran revisables per la seva adequació al fi que persegueixen.

El referit Acord conté pautes consensuades per abordar la violència i l'assetjament a la feina i haurà de ser traslladat, mitjançant els processos de negociació col·lectiva, a cada Estat membre.

El punt 4 d'aquest Acord destaca la importància de conscienciar i formar adequadament caps i treballadors com a mecanisme de reducció de la probabilitat d'assetjament i violència en el treball. Així mateix, les empreses han d'elaborar una declaració clara i inequívoca de què l'assetjament i la violència no seran tolerats. Aquesta declaració especificarà els procediments que se seguiran quan es presentin els casos.



Altres normes

Els supòsits d'assetjament laboral han estat tractats en nombroses ocasions com a accident laboral amb aplicació judicial de l'article 115 de la Llei General de la Seguretat Social (LGSS), incapacitat laboral temporal com a accident de treball. Pot, de la mateixa manera, aplicar-se a l'empresari que incompleix l'article 123 LGSS el recàrrec de les prestacions.

ANNEX I

NORMES BÀSIQUES DE CONDUCTA

A continuació es defineixen les conductes necessàries per garantir unes relacions personals i laborals correctes, tenint en compte la dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el respecte a la llei i als drets dels altres.

- 1) Respecta totes les persones com t'agradaria que et respectessin a tu.
- 2) Compleix amb les teves obligacions. No sobrecarreguis de treball els teus companys.
- 3) Utilitza un to de veu respectuós, evitant que sigui malsonant, agressiu o autoritari.
- 4) No utilitzis gestos, paraules o actituds que puguin ofendre.
- 5) Elimina de la relació de treball qualsevol conducta que suposi intimidació, amenaça o discriminació de qualsevol tipus.
- 6) No emetis judicis sobre les creences, opinions i estil de vida dels altres.
- 7) Informa de manera veraç, concreta i fonamentada. No difonguis rumors.
- 8) Quan emetis una opinió en relació amb una acció realitzada per un altre company, fes-ho mantenint el degut respecte cap a ell i de forma constructiva. No censuris públicament els errors dels altres.
- 9) Tots els professionals som un equip de treball. Evita qualsevol pràctica o comportament que perjudiqui la bona reputació dels teus companys.
- 10) Davant d'un cas de conflicte, busca la mediació. Ningú està en possessió de la "veritat absoluta".

Treballem perquè aquestes normes siguin compartides i acceptades per tots els treballadors i treballadores, passant així a formar part de la cultura i valors de l'organització.

ANNEX II

DECLARACIÓ DE PRINCIPIS DE L'EMPRESA

(Proposta orientativa)

Extret del manual “Protocolos sobre acoso laboral. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral”.

Miguel Ángel Gimeno, Ana Mejías, Enrique José Carbonell.

L'empresa assumeix el compromís de vetllar perquè en el si de la mateixa hi hagi un ambient laboral exempt de violència i assetjament, establint i donant a conèixer el procediment acordat per prevenir, controlar i sancionar tot tipus d'actuacions que es produeixin.

Així mateix, reconeix que ser tractat amb dignitat és un dret de tota persona, per això, l'empresa es compromet a mantenir un entorn laboral on es respecti la dignitat del conjunt de persones que treballin en el seu àmbit, evitant i perseguint aquelles conductes vulneradores dels drets fonamentals protegits per la Constitució espanyola i la resta de l'ordenament jurídic, específicament els d'igualtat, integritat física i moral, i dignitat.

L'empresa reconeix el dret de tota persona que consideri que ha estat objecte de violència o assetjament en l'entorn laboral a presentar la denúncia corresponent i garanteix el dret a invocar el procediment acordat amb aquesta finalitat.

L'empresa es proposa articular els mitjans necessaris per oferir la informació, educació, capacitació, seguiment i avaluació adequada per prevenir l'assetjament i la violència i, també, per influir sobre les actituds i comportaments de les persones que hi presten serveis. En aquest sentit, es promouran, dins el pla de formació anual, cursos de contingut relacionat amb la gestió i el desenvolupament de les persones, els equips de treball, control de l'estrès i estils de direcció participatius

i motivadors. Així mateix, s'establiran seminaris i cursos dirigits específicament a directius, amb l'objectiu principal d'ajudar a identificar aquells factors que poden generar reclamacions per assetjament i a canalitzar adequadament les possibles denúncies en aquesta matèria.

L'empresa procedirà a la divulgació sistemàtica i continuada del contingut del procediment de solució autònoma de conflictes sobre la violència laboral a tots els nivells de l'organització. Així mateix, es facilitarà una còpia a totes les persones que presten serveis a l'empresa. També s'ha d'informar el personal de nou ingrés, ja sigui temporal o fix.

L'empresa es compromet a proporcionar als treballadors informació rellevant, clara i específica de les activitats que han de desenvolupar, els objectius que han d'assolir i els mitjans de què disposen per fer-ho realitzant l'autorització i seguiment necessaris.

Data i signatura

ANNEX III

QÜESTIONARI DE RECERCA DE LA SITUACIÓ DE L'ACTIVITAT PREVENTIVA

Extret del manual "Protocolos sobre assetjament laboral.
Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència
laboral"

Miguel Ángel Gimeno, Ana Mejías, Enrique José Carbonell.

Característiques del sistema de gestió preventiu existent		
	Ítem	Resposta
1	L'empresa disposa d'una organització preventiva (treballador designat, servei de prevenció -propí, aliè o mancomanat-, assumpció per part de l'empresari...)	Sí No No sap
2	Es disposa d'un servei de vigilància de la salut.	Sí No No sap
3	Existeixen delegats de prevenció.	Sí No No sap
4	L'empresa disposa de comitè de seguretat i salut.	Sí No No sap
5	L'empresa disposa de treballadors designats.	Sí No No sap
6	Els recursos humans dedicats a la prevenció en l'empresa són suficients.	Sí No No sap
7	Els recursos materials amb els que compta l'empresa per realitzar les tasques preventives són suficients.	Sí No No sap

Continua

8	Es disposa d'instal·lacions d'ús exclusiu per a les activitats preventives.	Sí No No sap
9	Els diferents recursos humans dedicats a la prevenció (servei mèdic, servei de prevenció, delegat de prevenció, treballador designat, comitè de seguretat i salut) treballen de manera interrelacionada i coordinada.	Sí No No sap
10	L'organització preventiva que existeix a l'empresa és eficaç.	Sí No No sap

Grau d'acompliment de les obligacions preventives generals		
	Ítem	Resposta
11	L'empresa ha avaluat tots els llocs de treball.	Sí No No sap
12	L'empresa posa els mitjans per evitar tots els riscos laborals.	Sí No No sap
13	L'empresa ha informat dels riscos que existeixen en tots els llocs de treball.	Sí No No sap
14	L'empresa ha posat en marxa mesures preventives i de protecció davant els riscos detectats.	Sí No No sap

Grau d'acompliment de les obligacions preventives generals		
	Ítem	Resposta
15	Els treballadors o els seus representants intervenen a l'hora d'establir les mesures preventives i de protecció.	Sí No No sap
16	L'empresa imparteix formació als treballadors d'acord amb els riscos existents.	Sí No No sap
17	Es proporciona al treballador un període de formació suficient a l'ingressar a l'empresa, canviar de lloc de treball o a l'aplicar una nova tècnica o mètode de treball.	Sí No No sap

Continua

19	L'empresa ha elaborat el pla d'actuació en matèria de prevenció de riscos laborals.	Sí No No sap
20	A l'empresa s'han determinat per escrit alguns objectius concrets per assolir quant a la prevenció de riscos.	Sí No No sap
21	L'empresa consulta els treballadors i els seus representants en els temes relacionats amb la salut i la seguretat laboral.	Sí No No sap
22	L'empresa ha establert algun sistema de comunicació que permeti donar a conèixer per escrit els suggeriments dels treballadors davant les deficiències existents en les condicions de treball.	Sí No No sap
23	S'ha procedit a la millora de les condicions de treball, en el darrer any, a partir dels suggeriments dels treballadors.	Sí No No sap
24	Els comandaments intermitjos i els caps de secció estan implicats en la realització de tasques preventives.	Sí No No sap
25	Existeix un sistema formal de participació dels treballadors en la fixació d'objectius preventius.	Sí No No sap
26	Es du a terme, de manera periòdica, un seguiment i control de les activitats preventives.	Sí No No sap
27	Es disposa d'un sistema d'informació normalitzat i directe per a la informació dels treballadors.	Sí No No sap
28	Quan un treballador s'incorpora a un lloc de treball se li proporciona informació escrita en matèria de prevenció de riscos laborals.	Sí No No sap
29	Es du a terme un seguiment i control de la sinistralitat al llarg de l'any.	Sí No No sap
30	S'investiguen els accidents de treball i les malalties professionals.	Sí No No sap
31	A l'empresa hi ha mesures de prevenció específiques per als treballadors sensibles, les embarassades, els menors i els treballadors temporals o d'empreses de treball temporal.	Sí No No sap

Continua

32	L'empresa disposa d'un pla d'emergència.	Sí No No sap
33	Existeix un sistema de control, definit amb claredat, del compliment de les normes de seguretat i salut laboral.	Sí No No sap

Cultura preventiva de l'organització		
	Ítem	Resposta
34	La direcció de l'empresa mostra la seva disposició a facilitar els mitjans adequats per a la millora.	Sí No No sap
35	La direcció ha definit per escrit els principis d'actuació per al desenvolupament de la política de prevenció, tot delimitant les responsabilitats per als diferents nivells de l'empresa.	Sí No No sap
36	La direcció de l'empresa o del centre de treball ha promogut alguna reunió, en el darrer any, per tractar, entre d'altres, el tema de la prevenció.	Sí No No sap
37	La direcció ha promogut el desenvolupament d'accions o de campanyes de prevenció de riscos en els dos darrers anys.	Sí No No sap
38	La direcció de l'empresa participa en temes relacionats amb la prevenció de riscos laborals.	Sí No No sap
39	L'empresa valora de manera positiva que es presti atenció especial als riscos existents a l'hora de desenvolupar les tasques de cada lloc de treball.	Sí No No sap
40	A l'empresa, la prevenció és present en totes les activitats que s'hi desenvolupen.	Sí No No sap
41	A l'empresa existeix algun tipus d'incentiu per a les propostes de millora de les condicions de treball.	Sí No No sap
42	L'empresa ha dictat per escrit normes o un reglament intern relatiu al tema de la seguretat i la salut laboral.	Sí No No sap



Orientacions per a l'administració i interpretació del qüestionari de revisió de la situació de l'activitat preventiva

Instruccions per a la seva distribució

Per assegurar la representativitat de les dades obtingudes, aquest qüestionari ha de ser emplenat per més del 50% dels membres de cadascuna de les unitats / departaments / seccions de l'empresa. Cap de les qüestions formulades ha de deixar-se sense contestar.

Instruccions per calcular els seus resultats

Un cop recollits tots els qüestionaris, comprovarem el nombre de treballadors que han contestat per cada unitat / departament / secció específica i en el total de l'empresa. Aquestes dades ens permetran calcular els percentatges de resposta de cada unitat / departament / secció específica i del total de l'empresa.

A l'hora de calcular els resultats les respostes s'agrupen en dues categories. Les respostes afirmatives (SÍ) conformen un grup. Les respostes negatives (NO) i de desconeixement (NO SAP) conformen un altre grup. El qüestionari ens ofereix dos indicadors:

- 1. Nivell de realització puntual de l'activitat preventiva.** Aquest indicador ens mostra quin percentatge de treballadors considera que l'acció sobre la qual s'està consultant és realitzada per l'empresa o si existeix en la mateixa. Aquest indicador treballa ítem per ítem. Ens permet realitzar un detall més detallat de les accions preventives.
- 2. Nivell de realització per àrees de l'activitat preventiva.** Aquest indicador és més gruixut, en treballar per àrees, però resulta més operatiu. Ens indica el percentatge de treballadors que considera si cada àrea preventiva està funcionant correctament o no. Agrupa ítems en tres grans àrees:
 - Característiques del sistema de gestió preventiu existent. Fa referència a l'organització de l'activitat preventiva en l'empresa.

- Grau de compliment de les obligacions preventives generals. Fa referència a les activitats preventives que realitza l'organització.
- Cultura preventiva de l'organització. Recull els valors preventius que presenta l'organització.

Els resultats d'ambdós indicadors poden calcular-se per a dos àmbits:



- **Nivell de realització de l'acció segons una unitat / departament / secció específica.** En aquest cas sumarem les respostes afirmatives (SÍ) donades pels membres de la secció de l'empresa que estiguem analitzant i dividirem el resultat pel nombre total de membres de la secció que han contestat l'enquesta. Obtindrem el percentatge de membres de la secció que consideren que l'acció preventiva s'està realitzant o existeix.
- **Nivell de realització de l'acció en el conjunt de l'empresa.** En aquest cas, el procediment serà igual a l'assenyalat anteriorment, però es computarà el total de respostes afirmatives donades pels membres de l'empresa que han respost a l'enquesta, que es dividirà pel total de treballadors de l'empresa que han respost l'enquesta. S'obtindrà el percentatge total de treballadors que consideren que l'acció preventiva analitzada s'està realitzant o existeix.

Taula d'interpretació de percentatges per al Nivell de realització puntual de l'activitat preventiva

Nivell de realització	NIVELL DEFICIENT	NIVELL MILLORABLE	NIVELL POSITIU
Percentatges	Menys de 30% de respostes afirmatives a l'ítem.	Entre 30% i 70% de respostes afirmatives a l'ítem.	Mes de 70% de respostes afirmatives a l'ítem.
Actuacions	L'acció preventiva en qüestió es percep com a inexistent o pobre. És urgent establir mesures de correcció.	L'acció preventiva en qüestió es percep com a millorable. És oportú establir mesures de correcció.	L'acció preventiva en qüestió es percep com a correcta. No cal, de moment, establir mesures correctores.

Taula d'interpretació de percentatges per al Nivell de realització per àrees de l'activitat preventiva

Nivell de realització per àrees	NIVELL DEFICIENT	NIVELL MILLORABLE	NIVELL POSITIU
Percentatges	Almenys el 20% d'ítems de l'àrea tenen menys del 30% de respostes afirmatives.	Entre el 20% i el 80% d'ítems de l'àrea tenen menys del 30% de respostes afirmatives.	Més del 80% d'ítems de l'àrea tenen menys del 30% de respostes afirmatives.
Actuacions	L'àrea preventiva en qüestió es percep com a deficient. És urgent establir mesures de correcció.	L'àrea preventiva en qüestió es percep com a millorable. És oportú establir mesures de correcció.	L'àrea preventiva en qüestió es percep com a correcta. No cal, de moment, establir mesures correctores.

ANNEX IV

QÜESTIONARI DE CLIMA DE VIOLÈNCIA LABORAL DE BAIXA INTENSITAT

Extret del manual “Protocols sobre assetjament laboral. Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laboral”.

Miguel Ángel Gimeno, Ana Mejías, Enrique José Carbonell.

	A LA MEVA EMPRESA...	1 Mai o res	2 Poques vegades o poc	3 Alguna vegada o qualcom	4 Moltes vegades o molt	5 Sempre o totalment
1	Els treballadors estan preocupats pel seu lloc de treball.					
2	Exsteix poca mobilitat i canvi de llocs de treball entre els meus companys a l'empresa.					
3	S'aposta per la seguretat i l'estabilitat en el lloc de treball.					
4	La direcció té una visió clara del que s'ha d'aconseguir.					
5	L'empresa considera que els treballadors són l'element clau per assolir l'èxit.					
6	L'empresa està oberta a noves propostes d'innovació i millora i a la crítica constructiva.					
7	Es promouen els programes de conciliació entre la vida personal i professional.					

8	Els conflictes es veuen com un element positiu.					
9	Es fomenta la competitivitat interna.					
10	Es treballa amb objectius molt clars i definits.					
11	Importa molt com i quins passos es fan per a la consecució dels objectius.					

	A LA MEVA EMPRESA...	1 Mai o res	2 Poques vegades o poc	3 Alguna vegada o quelcom	4 Moltes vegades o molt	5 Sempre o totalment
12	Es transmet de manera contínua la idea que s'ha de lluitar pels objectius.					
13	Es valora el sacrifici realitzat pels treballadors per assolir els objectius de l'empresa.					
14	Hi ha prou caps i estan ben assignats.					
15	Els caps o superiors són participatius.					
16	La supervisió se centra en crear i gestionar conflictes com a via de millora.					
17	El superiors estan preparats per gestionar conflictes.					
18	La supervisió que es realitza és comprensiva i centrada en el desenvolupament personal de cada treballador.					
19	La supervisió i el control són molt directes.					

20	La direcció deixa que els treballadors s'autoorganitzin.					
21	La direcció es preocupa, de manera especial, per l'aprenentatge dels treballadors.					
22	S'ajuda i es dóna suport als nous treballadors en els seus primers dies a l'empresa.					
23	Els treballadors amb problemes personals reben ajut.					
24	Els treballadors que volen progressar tenen el suport dels seus superiors.					
25	Es valoren i s'escolten les idees dels treballadors i dels seus representants.					
26	La direcció fomenta l'intercanvi creatiu.					

	A LA MEVA EMPRESA...	1 Mai o res	2 Poques vegades o poc	3 Alguna vegada o quelcom	4 Moltes vegades o molt	5 Sempre o totalment
27	Els superiors reconeixen i valoren el treball que es realitza.					
28	Els treballadors senten que formen part de l'empresa.					
29	La gent se sent orgullosa de pertànyer a aquesta empresa.					
30	Els treballadors se senten realitzats en la seva tasca.					

31	La comunicació per part de l'empresa és transparent i clara.					
32	Es proporciona informació als treballadors per afavorir el seu coneixement sobre la situació de l'empresa i els seus objectius a curt, mig i llarg termini.					
33	S'acostuma "pontejar" els caps i saltar-se els canals formals de comunicació.					
34	Existeixen sistemes de suggeriments, consulta, diàleg i participació dels treballadors.					
35	Els treballadors participen a l'hora de definir la manera en què duen a terme la seva tasca.					
36	Els directius de l'empresa tenen un tracte respectuós i considerat amb els treballadors.					
37	Es vulneren els drets laborals (Clàusules abusives en els contractes, ampliació no permesa de la jornada laboral...).					
38	Existeix igualtat d'oportunitats entre els treballadors.					
39	Les recompenses (salari, promocions...) són justes i equitatives, atenent als mèrits dels treballadors.					
40	Tothom compleix les regles establertes.					

	A LA MEVA EMPRESA...	1 Mai o res	2 Poques vegades o poc	3 Alguna vegada o quelcom	4 Moltes vegades o molt	5 Sempre o totalment
41	S'afavoreix la confiança mútua i es reconeixen les contribucions de tothom.					
42	Les relacions entre companys són de suport i respecte mutu.					
43	Les relacions amb els comandaments són obertes i positives.					
44	Es produeix aïllament social o físic.					
45	Es treballen els conflictes interpersonals.					
46	Es critica constantment la vida privada.					
47	S'amenaça verbalment i física.					
48	Es menysté i es desacredita la capacitat professional i laboral dels treballadors.					
49	Es limita la comunicació i el contacte social dels treballadors.					
50	Existeix una descripció exhaustiva de les tasques i responsabilitats de cada lloc de treball.					
51	S'informa els treballadors sobre el seu desenvolupament en les tasques.					

52	Els treballadors pateixen un conflicte de rol (exigències enfrontades) o d'ambigüitat de rol (manca de claredat).					
53	Els treballadors tenen les capacitats i habilitats necessàries per al desenvolupament de les seves tasques.					
54	El treball que es realitza és prou variat.					

	A LA MEVA EMPRESA...	1 Mai o res	2 Poques vegades o poc	3 Alguna vegada o quelcom	4 Moltes vegades o molt	5 Sempre o totalment
55	Es té prou autonomia en el treball.					
56	El control sobre la feina és alt.					
57	L'ambient de treball és motivador i interessant.					
58	Existeix un ambient sa i agradable a l'empresa.					
59	Existeix preocupació per la salut i el benestar en el lloc de treball.					
60	La qualitat general de l'entorn de treball (absència de sorolls, bona il·luminació, higiene, salubritat...) és un objectiu fonamental.					



Orientacions per a l'administració i interpretació del qüestionari de clima de violència laboral de baixa intensitat

Instruccions per a la seva distribució

Per assegurar la representativitat de les dades obtingudes, aquest qüestionari ha de ser emplenat per més del 50% dels membres de cadascuna de les unitats / departaments / seccions de l'empresa. El que suposa que més del 50% dels membres de l'empresa ho han contestat correctament. Per això, cap de les qüestions formulades ha de deixar-se sense resposta.

Instruccions per calcular els seus resultats

Un cop recollits tots els qüestionaris, comprovarem el nombre de treballadors que han contestat per cada unitat / departament / secció específica i en el total de l'empresa. Aquestes dades ens permetran calcular la puntuació mitjana de cadascun dels ítems, en cada unitat / departament / secció específica i en el total de l'empresa.

Els ítems que conformen cada sector són (es marca amb una "i" els ítems inversos):

- Estabilitat laboral: 1 (i), 2, 3.
- Política organitzacional: 4, 5, 6, 7, 8, 9 (i), 10, 11, 12, 13 (i).
- Lideratge: 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.
- Implicació i compromís: 28, 29, 30.
- Comunicació i participació: 31, 32, 33 (i), 34, 35.
- Igualtat i tracte just: 36, 37 (i), 38, 39, 40, 41.
- Relacions interpersonals: 42, 43, 44 (i), 45, 46 (i), 47 (i), 48 (i), 49 (i).
- Característiques del lloc: 50, 51, 52 (i), 53, 54, 55, 56.
- Característiques de l'ambient de treball: 57, 58, 59, 60.

Agrupant els ítems dels factors corresponents i dividint pel nombre de respostes donades, obtindrem la puntuació mitjana del factor (tant per a cada unitat / departament / secció específica, com per al total de l'empresa). Cal tenir en compte que les puntuacions en els ítems inversos (i) han d'invertir a l'hora de realitzar el càlcul.

La puntuació mitjana dels factors que obtinguem ens indicarà el nivell de deficiència en cadascun d'ells i la necessitat de plantejar mesures correctores o no, d'acord amb la taula següent:

Taula d'interpretació dels factors del Clima de violència laboral de baixa intensitat.

Nivell del factor	PERFIL DEFICIENT	PERFIL MILLORABLE	PERFIL POSITIU
Condicions	La puntuació mitja del factor té un valor inferior a 2.	La puntuació mitja del factor té un valor comprès entre 2 i 4.	La puntuació mitja del factor té un valor superior a 4.
Actuacions	Les pràctiques i processos organitzacionals als que fa referència el factor són negatius. És urgent establir mesures de correcció.	Les pràctiques i processos organitzacionals als que fa referència el factor són millorables. És oportú plantejar mesures de correcció a mig termini i vigilar la seva situació.	Les pràctiques i processos organitzacionals als que fa referència el factor són positius. Es recomana mantenir el nivell.

ANNEX V

DIARI DE INCIDENTS

Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball

L'objectiu del diari d'incidents és identificar la possibilitat d'estar sent objecte d'assetjament psicològic en el treball (APT). És un instrument que únicament mostra indicis de poder ser víctima de l'APT. L'ús d'aquest diari pot contribuir en la recerca de solucions preventives i estratègies d'afrontament, conjuntament amb el suport professional especialitzat, o bé pot ajudar a descartar la possibilitat de ser objecte d'assetjament. L'ús d'aquest diari pot ser útil per al personal de l'empresa o institució, així com per la pròpia organització que l'incorpori.

En aquest sentit convé diferenciar els comportaments rebuts per part de clients i usuaris, en el cas que ens ocupa, alumnes o pares, és a dir "personal extern" a la institució, dels originats per part del personal de la pròpia organització. Encara que en el primer cas es tracti d'insults, amenaces, etc. aquestes han de ser comunicades al personal de prevenció de la pròpia empresa o institució però no han de ser incloses en els comportaments tractats per aquest diari d'incidents.

També convé diferenciar les conductes d'assetjament d'aquells conflictes, discrepàncies, discussions, diferències d'opinió, etc. que puguin sorgir tant de qüestions relatives a les tasques (procediments de treball, etc.) Com a les respectives aficions, gustos i preferències (polítiques, esportives, etc.) i portin a comportaments que es podrien etiquetar com "molestos", però que no poden ser considerats APT.

Per analitzar la situació des d'un punt de vista preventiu i determinar les mesures a adoptar, cal comunicar aquests fets al servei de prevenció de riscos laborals (SPRL) o al personal delegat de prevenció de l'empresa o institució o, en cas que n'hi hagi, seguir el que indica el protocol d'actuació de l'APT. Es recomana comunicar-los en els següents casos:

- Arribar a les 6 entrades o files a la taula 1.
- Presència a la columna "Tipus de conducta" de les conductes 2, 3, 4, 6, 7, 8 o 10.
- Haver consignat com a mínim una afectació superior a 7.

Encara en el cas de no observar cap de les tres situacions en els nivells indicats anteriorment, i recordant que l'objectiu és prevenir l'aparició de riscos laborals, es recomana així mateix la consulta (que recordem té caràcter estrictament confidencial) en el cas que s'hagi emplenat encara que només sigui una fila a la pàgina d'auto-registre.

És molt important fer constar, com més aviat millor, qualsevol tipus de comportament que ens hagi afectat o ens hagi resultat ofensiu. Així mateix, és fonamental anotar totes les circumstàncies que el van envoltar, abans que hagi transcorregut més d'un dia des que es van produir o iniciar. Ja que quan som víctimes o testimonis de situacions violentes, amb el pas del temps tendim a alterar o modificar els elements que componen el seu record o la memòria dels fets. Fins i tot arriben a oblidar-se, parcialment o total.

Els passos per utilitzar adequadament l'autoregistre d'assetjament laboral són:

1. Anotar al diari d'incidents (Taula 1) les conductes de violència psicològica ocorregudes.
2. Comprovar (Taula 2, 3, 4 i 5) quan aquestes conductes poden ser indicatives d'Assetjament Psicològic en el Treball, lloc on es materialitzen, què faig i com m'afecta.
3. Acudir amb el diari d'incidències al SPRL o al personal delegat de prevenció de l'empresa o institució.

Taula 1. Full d'autoregistre Assetjament Psicològic en el Treball.

Data	Hora	Tipus conducta	Lloc	Qui fa conducta	Persones presents	Altres persones afectades	Què faig	Com m'afecta
dd/mm/aa	hh:mm	Taula 2	Taula 3	Codi personal	Codi personal	Codi personal	Taula 4	Taula 5



Recorda:

1. Després del fet, anota com més aviat millor la informació per no oblidar cap detall.
2. Si es produeixen diverses accions o comportaments en un mateix dia, utilitza una fila per a cada ocasió.
3. Les Taules 2, 3, 4 i 5 s'adjunten a continuació.
4. En les columnes on es fa referència a persones concretes, has d'utilitzar un codi identificatiu que tindràs anotat en una llista junt amb el nom de la persona. Guarda aquesta llista en lloc segur (a casa, per exemple).

TAULA 2: TIPUS DE CONDUCTA	CODI
Em parlen cridant.	1
Em redueixen responsabilitats, tasques, etc. sense prou justificació.	2
Abús d'autoritat (no em deixen fer el meu treball, fixen objectius inassolibles en el meu treball, redueixen en excés els terminis per fer les meves tasques, m'intimidien o m'amenacen amb degradació, acomiadament, trasllat, etc.).	3
Critiquen de manera constant o excessiva el meu treball. Em desqualifiquen. Jutgen la meva feina de manera ofensiva.	4
Supervisió excessiva del meu treball, horaris, pauses, etc.	5
M'exclouen de reunions de treball, trobades socials relacionades amb el treball, etc. (descansos, dinars, sopars, etc.).	6
Em culpen de situacions de les que no són responsable.	7
Es riuen, mofen o difonen comentaris maliciosos sobre mi, tot inclòint qüestions alienes al meu treball.	8
Rebutgen sol·licituds raonables de festius, gestions fora de l'empresa, etc.	9
No em saluden ni em dirigeixen la paraula. Es comporten com si no existís	10

TAULA 3: LLOC	CODI
A la sala de reunions.	1
A la sala de descans o en llocs de pas.	2
Fora de l'àmbit laboral (bar, carrer, restaurant, etc.).	3
Al meu lloc de treball (aïllat).	4
Al lloc de treball d'una altra persona.	5
Al lloc de treball – despatx – sala- compartit amb altres companys/es.	6

TAULA 4: QUÈ FAIG	CODI
No faig res, no responc, m'inhibeixo o me'n vaig a un altre lloc.	1
Intento respondre/dialogar, però continuen o incrementen la intensitat de la conducta.	2
Responc/diàleg i finalitza la conducta.	3
Responc amb vehemència i la situació deriva en una disputa oberta.	4
Comento a superiors, iguals o subordinats la situació (o a delegats de prevenció, SPRL, etc.)	5

TAULA 5: CÒM M'AFECTA	CODI
Em molesta, però no sento canvis en el meu estat d'ànim.	1-2
Em molesta i noto que m'he alterat lleugerament.	3-4
M'he alterat, però en menys de dues hores torno al meu estat d'ànim habitual.	5-6
M'he alterat i trigo més d'un dia en no recordar constantment el fet.	7-8
M'he alterat molt. Recordo constantment el fet i ha afectat el meu estat d'ànim fora de l'empresa. A vegades rememoro el moment, inclús somniant-hi.	9-10

Com fer servir el diari d'incidents

Si per part d'alguna / es persona / es a la teva empresa o institució creus que s'han generat accions o comportaments de violència psicològica cap a tu (veure tipus descrits a la taula 2), i cada vegada que creguis que s'ha generat una nova acció o repetit una anterior, omple totes les caselles d'una de les files de la taula 1, tenint en compte el que s'indica a continuació:

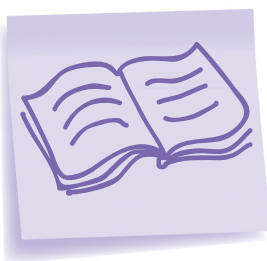
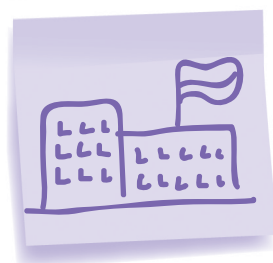


- **Data:** Dia en què es produeix l'acció o comportament. Si es produeixen diverses accions o comportaments en un mateix dia, utilitza una fila per a cada ocasió.
- **Hora:** Hora en què es produeix l'acció o el comportament.
- **Tipus de conducta:** A la Taula 2 s'especifiquen una sèrie d'exemples. Indica a la columna del diari d'incidents el / s número / s corresponent / s (pots anotar més d'un nombre).
- **Lloc:** Anota on s'han donat aquestes conductes (veure Taula 3).
- **Qui realitza la conducta:** Anota qui duu a terme l'acció. S'aconsella seguir les següents instruccions:
 - Per omplir aquesta columna, has d'elaborar una llista codificada de persones.
 - A cada persona que hagi generat un comportament d'assetjament li assignaràs un número.
 - Guarda la llista a part, en lloc segur (a casa, per exemple).
 - Cada vegada que una de les persones de la llista actuï de forma ofensiva cap a tu, anota el seu nombre en aquesta casella.
 - Si es tracta de diverses persones actuant conjuntament o consecutivament, s'han d'anotar els seus respectius números.

- **Persones presents:** Es refereix a altres persones presents quan va tenir lloc l'acció, que no col·laboren en ella i es mantenen com a testimonis silenciosos o bé intenten "posar-se del nostre costat". Procedeix com en l'ocasió anterior, usant el llistat codificat, i assigna un nombre a les persones que, encara que no hagin participat de forma activa en el succés, estaven presents.
- **Altres persones afectades:** Altres persones presents quan va tenir lloc l'acció i que també es van veure afectades per ella. Procedeix com en l'ocasió anterior, mitjançant un llistat codificat.
- **Què faig:** Comportament que has adoptat durant i després de l'acció. Anota el comportament segons el llistat de la Taula 4.
- **Com m'afecta:** Valora, de 0 a 10, fins a quin punt t'ha afectat la situació. Ajuda't considerant les opcions presentades a la Taula 5.

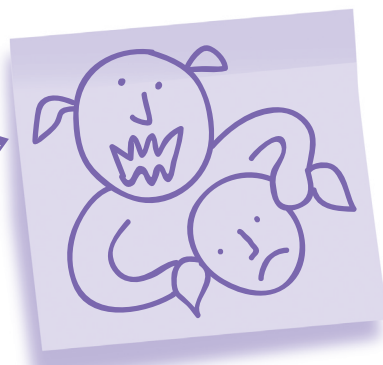
Capítol 3.

ASSETJAMENT ESCOLAR. "BULLYING"



3.1.

CONCEPTE D'ASSETJAMENT ESCOLAR



Quan parlem d' "assetjament escolar" ens referim a situacions en què un o més alumnes persegueixen i intimiden un altre / a -víctima- mitjançant insults, rumors, vexacions, aïllament social, malnoms, agressions físiques, amenaces o coaccions.

Aquestes accions són repetides en el temps, es poden desenvolupar durant mesos i fins i tot anys, i poden tenir conseqüències devastadores per a la salut física i mental de la víctima.

Per referir-se a aquestes situacions d'assetjament i maltractament entre iguals, en què es produeix una intimidació i victimització entre iguals, en la literatura especialitzada és freqüent la utilització del terme anglès "bullying".

El primer a definir aquest fenomen va ser Dan Olweus, professor de Psicologia de la Universitat de Bergen (Noruega, 1998), per a qui la victimització o "maltractament per abusos entre iguals" és una conducta de persecució física i / o psicològica que realitza un alumne o alumna, o un grup d'ells, contra un altre, o altres, a qui tria com a víctima de repetits atacs. Aquesta acció, negativa i intencionada, situa els assetjats en posicions de les que difícilment poden sortir pels seus propis mitjans.

La continuïtat d'aquestes situacions provoca en les víctimes efectes clarament negatius: descens en la seva autoestima, estats d'ansietat i fins i tot quadres

depressius, cosa que dificulta la seva integració en el medi escolar i el desenvolupament normal dels aprenentatges.

No es pot qualificar d'assetjament escolar o "bullying" situacions en les que hi ha disputes de forma amistosa o com a joc, tampoc quan dos estudiants a un mateix nivell discuteixen, tenen una disputa o es barallen o fins i tot quan hi ha un cert abús de poder de forma puntual. D'aquesta manera els elements presents en l'assetjament escolar o "bullying" són:

- Desig inicial obsessiu i no inhibit d'infligir dany, dirigit contra algú indefens.
- El desig es materialitza en una acció.
- Algú resulta danyat. La intensitat i la gravetat d'aquest dany depèn de la intensitat i gravetat de l'atac, en major mesura, i també en el grau de vulnerabilitat de la víctima.
- El maltractament es dirigeix contra algú més feble, bé perquè hi ha desigualtat física o psicològica entre víctimes i agressors, bé perquè aquests últims actuen en grup.
- Té lloc de manera reiterada. Aquesta expectativa de repetició interminable per part de la víctima és el que li dona la seva naturalesa opressiva i terrible.
- Es produeix amb plaer manifest. L'agressor / a gaudeix amb la submissió de la persona més feble.

Aquestes situacions d'intimidació ocorren en contextos socials en què docents i famílies poques vegades estan al corrent de la seva existència i els altres nens / es no volen involucrar-o simplement no saben com ajudar.

Donada aquesta situació, una intervenció efectiva ha d'involucrar tota la comunitat escolar. El maltractament entre iguals és un problema seriós que pot afectar dramàticament l'habilitat dels escolars a progressar acadèmicament i social, a més suposa per als propis docents una variable molt influent en la generació d'estrès percebut en la realització del seu treball, com es va constatar en un estudi de camp realitzat per FETE-UGT en el qual s'analitzaven les diferents fonts d'estrès per al professorat, que valorava "la presència d'agressions entre alumnes" com un factor d'estrès de primer nivell.

Cal, doncs, un pla d'intervenció global que involucri alumnat, família i docents i asseguri que la totalitat de l'entorn dels joves sigui un lloc segur i sense por.

Per tal de prevenir l'aparició d'aquest fenomen, en el qual es troba implicada i afectada tota la comunitat educativa, i amb l'objectiu d'ajudar a comprendre aquestes conductes i identificar els implicats en els casos d'assetjament, analitzem breument les respostes a les següents preguntes:



Quines formes d'assetjament escolar o "bullying" podem observar?

El maltractament entre companys i companyes pot aparèixer de forma molt diversa. No solament es manifesta a través d'agressions físiques, sovint es presenta com un conjunt d'intimidacions de diferent índole que deixen la víctima sense resposta.

Aquestes són algunes d'aquestes conductes intimidatòries:

- Maltractament verbal: Insults, malnoms, parlar malament d'algú, difamar, sembrar rumors o notícies falses.
- Intimidacions psicològiques: Es tracta d'amenaques per provocar por, aconseguir algun objecte o diners, per obligar a fer coses contra la seva voluntat, xantatge i burles públiques, pintades al·lusives, cartes, notes, missatges a mòbils i correus electrònics amenaçadors o ciberassetjament.
- Maltractament físic: Directe, en forma de pallisses, lesions amb diferents objectes, agressions en forma de puntades, "clatellots", etc., O indirecte, mitjançant robatori o destrossa de material escolar, roba o altres objectes personals.
- Aïllament social: Ignorar i no dirigir la paraula, impedir la seva participació amb la resta del grup, evitar que s'asseguin al costat d'ells a l'aula, coaccionar amics i amigues de la víctima perquè no interactuin amb ella.



On es produeix i quan?

Si és en el propi centre escolar sol passar en passadissos (canvi de classes), banys, vestidors, entrades i sortides, al menjador, en el transport escolar i en llocs apartats del pati d'esbarjo.

Si és fora del centre sol passar als voltants del propi centre o en zones de camí a casa de la víctima.

Sempre passa quan no hi ha adults presents. Moltes vegades el professorat té sospites que pot estar passant però mai amb la certesa absoluta que sigui així.



Qui hi participa?

Agressors /es

Solen tenir les següents característiques:

- Físicament forta.
- Necessita dominar, tenir poder, sentir-se superior.
- Fort temperament, fàcilment irritable.
- Impulsiu / a.
- Baixa tolerància a la frustració.
- Desafiant i agressiu / va cap als adults.
- No sol mostrar-se ansiós / a ni insegur / a.
- Comportaments antisocials primerencs.
- Poc populars davant els seus companys i companyes, només alguns / es els segueixen.
- Actitud negativa cap a l'escola.

Víctimes

Són factors de risc que augmenten la probabilitat que un alumne / a pateixi assetjament:

- La vulnerabilitat psicològica i biològica.
- Haver patit experiències prèvies negatives.
- Ser poc populars en el centre escolar.
- Tenir poca facilitat per parlar de si mateixos.
- Tenir estratègies d'afrontament inadequades com aïllament social i resignació.
- Tenir un autoconcepte i autoestima baixos.

Poden ser indicadors que un alumne / a estigui patint assetjament escolar les següents circumstàncies o comportaments:

- Estar sovint sols, exclosos / es del grup.
- Ser repetidament ridiculitzats / es, degradats / es amb malnoms.
- Observar dificultat per parlar a classe, mostrar inseguretat, tristesa, plor, inquietud, ansietat.
- Mostrar un sobtat deteriorament en l'interès per l'escola, argumentar excuses per no anar-hi.
- Patir sovint blaus, rascades, ferides. Explicació incoherent del seu origen.



El fet d'observar algunes o diverses d'aquestes situacions no permet determinar, de manera irrefutable, l'existència d'assetjament escolar. No obstant això pot servir com a senyal d'alarma per a una investigació o seguiment més detallat del cas que permeti confirmar, o rebutjar, l'existència d'aquesta possibilitat.

Espectadors / es

Té aquesta denominació l'alumnat que presència les agressions. En molts casos animen i aplaudeixen aquestes agressions (espectadors antisocials), en altres casos, encara que no ho aproven ni participen, s'inhibeixen d'implicar-se en la defensa de les víctimes (espectadors neutres), mentre que un petit grup pot tractar d'ajudar a la víctima (espectadors prosocials).

Adults

Solen detectar el problema quan ja ha pres unes proporcions evidents i sovint greus. De vegades triguen a reaccionar en pensar que aquests conflictes són coses de nens. (Veure Annex I: "Mites i idees errònies sobre el maltractament entre escolars").



Quines conseqüències té?

L'assetjament escolar produeix un dany psicològic i emocional que pot afectar el desenvolupament socioemocional i de la personalitat de tots els agents implicats.

Per al maltractat / da:

- Se sent sol / a, infeliç, atemorit / a, perd autoestima i la confiança en si mateix / a i en els altres.
- Pot arribar a patir problemes de salut somàtica i emocional en graus variables: en alguns casos ansietat i / o depressió.
- Fòbia a anar al centre escolar.
- Reaccions agressives i intents de suïcidi.
- El fet suposa una pèrdua de llibertat i drets de l'alumne / a que limita el seu desenvolupament personal.

Per al maltractador /a:

- La seva actitud i conducta poden ser avantsala de futurs fets delictius. Les amenaces i les agressions físiques de fet ja ho són i poden ser denunciabls.
- Instaurena una creença en si mateix / a i el seu entorn que es pot aconseguir poder i lideratge mitjançant la violència, la prepotència i la submissió d'altres.
- És probable que qui ha estat agressor / a, en la seva infància / joventut perpetui conductes agressives i violentes en les relacions adultes.

Per a la comunitat escolar:

- Els espectadors acabaran valorant l'agressivitat i la violència com a forma d'èxit social.
- Els espectadors pateixen un procés de desensibilització davant els continus episodis de patiment que estan contemplant.
- Tot l'entorn social pateix una sensació d'indefensió i d'incapacitat de reacció similar a la de la víctima.

3.2.

PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT ESCOLAR



La millora del clima de convivència en els centres educatius no s'aconsegueix, generalment, amb la simple adopció de mesures puntuals tendents a resoldre els problemes i els conflictes que es van presentant en el quefer diari...

... (disrupció, indisciplina, conflictes interpersonals i maltractament entre iguals), sinó que requereix treballar en un marc global en el qual s'inclou un ventall ampli de factors que es recullen en el següent procés:

1. Marc general

a. Convivència democràtica: L'objectiu de la convivència democràtica és conèixer i desenvolupar valors de participació real i no només burocràtica, intentant evitar desequilibris de poder i democratitzar la vida escolar. Això s'aconsegueix a través de:

- Projecte educatiu compartit i divulgat.
- Participació en el reglament de règim intern (RRI), revisat i acordat per la comunitat educativa.
- Acció tutorial, basada en el desenvolupament de valors i actituds.

- Normes d'aula i de centre consensuades i assumides per professorat, alumnat i famílies.
- Creació d'una comissió de convivència, per tal d'assessorar la direcció i proposar mesures en assumptes de convivència a instància de la direcció.
- Consell escolar, on el funcionament i presa de decisions es realitzarà en base a un diàleg igualitari i a través del consens.
- Anàlisi i reflexió del clima de convivència. (Veure Annex II: "Model de registre per a l'anàlisi de la realitat del centre en matèria de convivència i clima escolar").
- Mesures per a la sensibilització en la importància de l'aprenentatge de la convivència.

b. Processos d'ensenyament i aprenentatge: L'objectiu d'aquesta mesura és buscar un estil educatiu que reconegui i atengui la complexitat inherent a les relacions entre els continguts, l'alumnat i el professorat.

■ Procés d'ensenyament:

- Organització i gestió de l'aula que permeti l'aprenentatge, la interacció i el desenvolupament personal.
- Rol del docent basat en l'empatia i l'acostament dialogant.
- Educador / a vs instructor / a: funcions educatives i no només instructives.
- Creació de grups orientats a la cohesió i participació.
- Metodologia didàctica cooperativa i activa.
- Estils d'ensenyament / aprenentatge ajustats a la diversitat.

■ Coneixement de l'alumnat:

- Atenció al desenvolupament psicoevolutiu de l'alumne.
- Consideració de l'heterogeneïtat, valorant interessos, capacitats i minories.
- Ensenyament per a la diversitat a través d'ACI (adaptacions curriculars) i flexibilitat grupal.

- Adaptar la intervenció educativa a les característiques personals de l'alumnat com autoestima, timidesa o motivacions.
- Practicar una pedagogia de l'error.
- Desenvolupar una educació emocional atenent a sentiments i emocions.
- Valorar la persona i no només els seus coneixements acadèmics.
- **Canvis curriculars:**
 - Continguts conceptuals útils i funcionals per a la vida.
 - Continguts procedimentals com escoltar activament i utilitzar adequadament la informació.
 - Continguts actitudinals, respectant la diferència i fomentant la solidaritat.
 - Ús de materials no excloents, és a dir, no sexistes ni discriminatoris.
 - Avaluació formativa que orienti i reajusti el procés d'ensenyament-aprenentatge.
 - Promoure que l'alumnat sigui protagonista del seu propi aprenentatge.
 - Potenciar capacitats de tot l'alumnat des del currículum.
- **Habilitats de comunicació i resolució de conflictes:**
 - Desenvolupament d'habilitats socials, com ara assertivitat i empatia.
 - Percepció positiva del conflicte.
 - Educar "en i per" el conflicte.
 - Atribució del conflicte a causes modificables.
 - Recerca de solucions alternatives.
 - Aprendre a posar solucions "tots i totes guanyem".
 - Desenvolupar processos de negociació.
 - Utilitzar l'estratègia de la mediació.

c. Mesures organitzatives: L'objectiu és disminuir l'agressivitat, la intolerància i l'arbitrarietat en el centre escolar a través de:

- Horaris amb criteris pedagògics.
- Assignació de tutories i grups de classe amb criteris de responsabilitat i eficàcia.
- Assignació equitativa de l'alumnat en grups heterogenis.
- Considerar els espais d'esbarjo, menjador, passadissos i zones comuns en general com a llocs de convivència.
- Elaborar protocols d'actuació davant els problemes de convivència.
- Formació de grups flexibles per l'atenció a la diversitat.
- Distribució espacial de l'aula de forma flexible.

d. Col.laboració familiar: L'objectiu és enfortir la implicació de la família en la vida escolar i la responsabilitat en la presa de decisions educatives conjuntes sobre els seus fills i filles a través de:

- Participació de forma activa en l'elaboració de les normes de convivència.
- Coherència informativa sense discrepàncies educatives escola-llar.
- Col·laboració en les activitats del centre, de tutoria i també d'aula.
- Col·laboració en els processos de resolució de conflictes.
- Coneixement de les necessitats educatives dels seus fills o filles, límits, diàleg, nivell d'exigència, responsabilitat, afecte i acceptació.
- Implicació en la funció de suport a les tasques escolars.
- Intercanvi d'informació amb el professorat.
- Foment de l'autonomia personal i l'autoconcepte en l'àmbit familiar.
- Participar en les activitats de sensibilització sobre la convivència.
- Crear i participar en escoles de pares i mares.
- Realitzar activitats de formació conjunta família-professorat.

- e. Entorn sociocomunitari:** L'objecte és obrir vies de participació i intervenció de l'àmbit sociocomunitari en el desenvolupament de l'activitat escolar que promoguin una convivència en positiu a través de:
- Mesures de coordinació i cooperació amb altres entitats i organismes (ajuntaments, ONG, sindicats i associacions).
 - Crear comunitats d'aprenentatge en un procés global d'educació compartit per tota la comunitat.
 - Gestionar ajudes per a l'escolarització de l'alumnat amb desavantatge social o cultural.
 - Procurar reforços educatius i socials a l'alumnat amb dificultats des de diverses entitats no només educatives.
 - Participar en programes d'obertura del Centre a la comunitat.
 - Intervenir en problemàtiques familiars que suposin un obstacle al procés educatiu en coordinació amb serveis socials o sanitaris.
 - Realitzar campanyes informatives i / o divulgatives específiques.

2. Pla de convivència

Es tracta d'establir un pla d'actuació per a la promoció i millora de la convivència escolar, en el marc competencial existent i d'acord amb el que preveu la Llei Orgànica d'Educació (LOE) sobre els plans de convivència com a elements bàsics del Projecte Educatiu de Centre.

La comissió de convivència realitzarà un pla de treball en el que faran constar els temes a tractar, els recursos i materials que necessitarà i, finalment, un cronograma de les reunions, després de les quals quedarà configurat el Pla de convivència del centre (Vegeu punt 3.4 "Orientacions per a l'elaboració del Pla de convivència en els centres educatius").

Els objectius que ha de perseguir qualsevol Pla de convivència són:

- Desenvolupar accions que facilitin les relacions dels membres de la comunitat educativa.
- Fomentar l'existència d'activitats, espais i temps per millorar les relacions entre companys i companyes.
- Prioritzar la formació del professorat i les famílies per abordar l'educació per a la convivència.

Els elements bàsics que podrien definir un Pla de convivència en un centre són:

- Característiques del centre i estat actual de la convivència: identificant els problemes i les seves possibles causes per comunicar-ho a la comunitat educativa i prioritzar objectius.
- Objectius generals:
 - De prevenció.
 - D'intervenció.
- Accions concretes.
 - Estratègies de prevenció: Pla d'acció tutorial, formació del professorat, implicació dels diferents membres de la comunitat educativa.
 - Estratègies d'intervenció: Reglament de règim intern (RRI), protocols d'actuació davant diferents conflictes, mediació.
- Aprovació, divulgació i aplicació.
- Seguiment i avaluació: objectius a avaluar, eines d'avaluació (Memòries, qüestionaris i observació directa), conclusions i propostes de millora. (Veure Annex III: "Qüestionari per al'avaluació de la convivència en els centres educatius").

La comissió de convivència s'ha de constituir en el si del Consell Escolar, ja que per al seu bon desenvolupament necessita la col·laboració i el suport del conjunt de la comunitat educativa: professors, alumnes i pares.

3. Pla d'acció tutorial

Haurà d'incloure, entre d'altres moltes, propostes que abordin l'educació per a la convivència, com ara:

- Directrius i activitats de tutoria amb l'alumnat perquè s'abordi l'ensenyament en valors, el desenvolupament de l'autoestima, l'entrenament en habilitats socials, de mediació i convivència democràtica en igualtat de drets i deures, respecte a les diferències en el marc dels drets humans i la regulació dels conflictes de forma pacífica.
- Vies de col·laboració amb famílies, informant i assessorant sobre l'assetjament escolar.

- Activitats per detectar casos d'assetjament entre escolars: divulgació de díptics, elaboració de qüestionaris, sociogrames, maneig de test "bullying" i llistes de revisió. (Veure Annex IV: "Llista de revisió: la meva vida a l'escola").
- L'acció tutorial individualitzada per al seguiment personal d'alumnat que pertanyi a grups de risc.
- Planificar i desenvolupar ajudes per a l'alumnat implicat en casos d'assetjament escolar.
- Orientar els implicats i les seves famílies.
- Establir coordinació amb els serveis de salut mental infantil per orientar adequadament la víctima i la seva família en cas que necessitin algun tipus de tractament específic.

Per a aconseguir aquests objectius, és important la formació del professorat en aquests temes. Les administracions amb competències en la matèria ofereixen i regulen els continguts i la forma de rebre aquesta formació, però, es pot buscar col·laboració en diferents organitzacions com a organitzacions sindicals, ONG o altres associacions.

4. Mediació escolar

Una de les possibles mesures que els centres educatius poden incloure en el seu Pla de Convivència és la mediació escolar com a mètode de resolució de conflictes aplicable a les situacions en què les parts han arribat a un punt en què la comunicació entre ambdues està bloquejada i, per tant, no poden intentar resoldre les desavinences a través de la negociació directa.

És convenient que tinguem una informació clara i precisa de què és la mediació. Per això recollim a continuació les característiques fonamentals:

- La mediació és un procés de comunicació en llibertat davant una tercera persona, que realitza el paper de mediador o mediadora, i que garantirà que les parts es comuniquin des del respecte i busquin les solucions als seus conflictes.
- Les persones que exerceixen el paper de mediació no són les que donen les solucions, només ajuden perquè les busquin les parts.
- La mediació no pot imposar-se, es recorre a ella voluntàriament i tot el que passi durant el procés de mediació i el que s'hi digui és confidencial.

- No en tots els conflictes entra la mediació, entre aquests destaquem:
 - No pot haver mediació en un conflicte si una de les parts està patint violència per part de l'altra. Aquests conflictes requereixen altres intervencions. En cas que un conflicte d'aquesta índole arribés al servei de mediació del centre, l'ha de derivar als òrgans competents: direcció, direcció d'estudis i / o comissió de convivència.
 - Les parts no volen anar a la mediació.
 - Els casos ja van ser intervinguts i no es va complir el pactat.
 - Falta de confiança i credibilitat en l'espai de la mediació
- A la mediació pot acudir l'alumnat, el professorat, el personal no docent del centre i les famílies de l'alumnat, és a dir tota la comunitat educativa, en funció del que el centre determini en el seu pla de convivència.



Els conflictes formen part de la vida de totes les persones perquè som diferents i tenim interessos diversos, el conflicte és diferència i diversitat, no és negatiu. El problema no està en el conflicte, sinó en com l'afrontem, d'això dependrà que puguem obtenir efectes negatius o beneficiosos per a l'educació, com mostrem en el quadre:

Figura 1: Maneres d'afrontar un conflicte.

SEGONS DE QUINA MANERA AFRONTEM UN CONFLICTE	
EFFECTES NEGATIUS	POTENCIAL EDUCATIU
■ Deteriorament del clima social. ■ Pèrdua de motivació. ■ Tendència a buscar culpables de les experiències desagradables. ■ Distorsió del flux de la comunicació. ■ Postura defensiva i agressiva cap a les parts de les que es desconfia. ■ Dificultat d'empatitzar. ■ Es prenen decisions de poca qualitat. ■ Tendència a evitar persones que es perceben com a hostils. ■ Pèrdua d'energia en el l'assoliment dels objectius. ■ S'imposen les decisions.	■ Aprenem a prendre decisions i a actuar. ■ Estimulem el pensament reflexiu. ■ Aprenem a afrontar la realitat i a recuperar-nos de l'adversitat. ■ Descubrim que tots podem guanyar. ■ Aprenem a valorar-nos i a valorar les diferències. ■ Desenvolupem la creativitat i les habilitats per cercar solucions. ■ Aprenem més sobre nosaltres mateixos i les altres persones. ■ Gaudim més del temps que passem junts. ■ Aprenem a generar relacions sòlides i duraderes. ■ Incrementem la nostra motivació per aprendre.

Les indicacions que proposem per dur a terme programes de mediació en centres escolars són:

- Si qualsevol membre de la comunitat educativa té interès per desenvolupar un programa de mediació, ha de traslladar-ho la direcció.
- La direcció informará el claustre del sentit i els passos del programa i, si es percep una actitud positiva i de suport, s'elevará la proposta al consell escolar per a la seva aprovació.
- La direcció informará del programa a tots els sectors de la comunitat educativa perquè hi participin les persones voluntàries.
- Posteriorment, s'ha de reunir tots els voluntaris i voluntàries per ampliar la informació de tal manera que només les persones que voluntàriament acceptin participar en el programa ho facin.

- Es decidirà qui pot coordinar el programa al centre. Convé que sigui la persona encarregada d'orientació, per la seva accessibilitat. En tot cas, ha de ser una persona realment interessada en el projecte.
- S'organitzarà una sessió introductòria per a tot el claustre i es presentaran els materials a utilitzar. És important que tot el professorat tingui una idea clara de l'enfocament i les tècniques que s'utilitzen. Això prevé de pors i prejudicis causats pel desconeixement.
- S'organitzarà una formació intensiva per a totes les persones interessades, és a dir, per a professorat, alumnat i famílies. La formació s'impartirà en horari a convenir per les persones participants i els responsables de la formació.
- Un cop acabada la formació, cal donar a conèixer a la resta de la comunitat escolar què és la mediació i el servei de mediació del centre. Per això, l'última activitat de la formació serà l'elaboració d'un fulletó per explicar què és la mediació a les persones del centre que no han participat.
- Amb aquesta eina no pretenem eliminar les vies recollides en les disposicions legals per al tractament dels problemes de convivència, sinó que dvoquem per un model mixt per al seu tractament.

És a dir, creiem convenient que s'ofereixi la possibilitat de tractar mitjançant la mediació aquells conflictes en què les parts, prèvia informació, volen que es dirimeixin a través de la mediació, sempre que no es tracti de conflictes no mediables. Totes les vies legals queden obertes per als conflictes no mediables i per als que no vulguin acudir al servei de mediació. A l'Annex V d'aquesta guia oferim unes pautes a seguir en qualsevol procés de mediació.

3.3

PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT L'ASSETJAMENT ESCOLAR



1. Què fer quan un alumne / a se sent víctima d'assetjament, o bé la família, el professorat o algun company / a detecta una situació d'aquest tipus?

El primer pas serà comunicar la situació d'assetjament al centre escolar, davant:

- Un professor o professora amb el que pugui existir més confiança.
- El tutor / a.
- El departament d'orientació.
- L'equip directiu.

Qualsevol membre de la comunitat educativa que sàpiga sobre una situació d'assetjament escolar ha de posar en coneixement de la direcció del centre, ja sigui de forma verbal o per escrit, demanant una entrevista. Si decideix fer-ho per escrit servir el model de recollida d'informació que es pot consultar a l'annex VI.

2. Com actuar en el centre educatiu davant una denúncia d'assetjament escolar?

- a) **Quan la denúncia s'ha realitzat en el propi centre educatiu.**
En aquest cas hem resumit les actuacions en quatre fases:

Fase primera

El director del centre o persona en qui delegui, ajudant-se del "Full de recollida d'informació" (veure annex VI), ha de:

1. Citar i rebre la família i l'alumne / a assetjat / da en entrevista individual per conèixer l'abast del problema.
2. Citar i rebre la família i l'alumne / a assetjador / a, així com a la resta d'implicats en entrevista individual.
3. Convocar l'equip docent, al departament d'orientació i / o la comissió de convivència per exposar el cas i consultar o demanar orientacions consensuades sobre les mesures a prendre en cada cas.
4. Sol·licitar el suport tècnic de l'orientador / a del centre per a la intervenció davant de determinats casos, valorant la possible col·laboració de l'equip específic d'alteracions del comportament en el cas que les actuacions previstes no donessin el resultat desitjat i es considerés convenient una intervenció més específica i especialitzada.
5. Informar el Servei d'Inspecció segons model que aportarà l'esmentat servei.
6. Informar totes les parts de l'obligació de comunicar a l'autoritat les situacions de risc que puguin afectar un menor sense perjudici de prestar-li l'auxili immediat que necessiti (Article 13 de la Llei orgànica 1 / 1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor). A aquests efectes, una situació d'assetjament continuat greu i contrastat pot considerar situació de risc i s'ha de comunicar a la Fiscalia de Menors.
7. Avisar les famílies quan hi hagi evidències clares de suposats fets delictius i informar-les de la comunicació que, si fos necessari, es realitzaria a la Fiscalia de Menors.
 - Respecte a la família de la víctima, s'informarà dels passos a seguir en la gestió del conflicte. Quan hi hagi evidències clares de suposats fets delictius, s'ha d'advertir la família sobre la possibilitat, legalment establerta, de denunciar els fets, si aquests fossin constitutius de delictes.
 - Respecte a la família de l'agressor / a o agressors / es s'ha d'informar dels passos a seguir en la gestió del conflicte i es demanarà la seva implicació per a la solució d'aquest.

Quan hi hagi evidències clares de suposats fets delictius, s'informarà la família sobre les actuacions legals que són competència del centre educatiu.

Abans de prendre qualsevol mesura, cal contrastar la informació procedent de diverses fonts: observació directa i vigilància, professorat, alumnat i famílies. Per a cada situació haurà de ser valorada la necessitat de recórrer a diferents mètodes, sempre exigint un alt grau de confidencialitat.

Es fa necessària una intervenció ràpida, urgent i efectiva. També el procés s'ha de fer amb la deguda discreció ja que en cas contrari es podria generar més violència i crispació.

Fase segona: Anàlisi de la informació i mesures a adoptar

La junta de professors, el departament d'orientació i / o la comissió de convivència, convocades pel director o la persona en qui delegui i ajudats del full de recollida d'informació per facilitar una anàlisi ordenada de cada cas, han de decidir les possibles mesures a aplicar, d'acord amb el reglament de règim intern (RRI) del centre. No obstant això suggerim les següents mesures:

- De protecció a la víctima. Podem assenyalar, entre d'altres:
 - Vigilància específica d'assetjador o assetjadors i assetjats.
 - Tutoria individualitzada dels implicats.
 - Demanar la col·laboració familiar per a la vigilància i el control dels seus fills i filles.
 - Canvi de grup.
 - Pautes d'autoprotecció a la víctima.
- Mesures correctores amb l'agressor o agressors. Es decidiran en funció de la gravetat dels fets i poden ser:
 - Petició de disculpes de forma oral i / o per escrit.
 - Participació en un procés de mediació.
 - Realització de treballs específics en horari no lectiu relacionat amb el dany causat.
 - Demanar la col·laboració familiar per a la vigilància i control dels seus fills i filles.
 - Realització de tasques relacionades amb la millora de la convivència al centre.
 - Implicació de tasques socioeducatives.

- Proposta de participació en cursos o programes específics d'habilitats socials amb autorització familiar fora de l'horari lectiu.
- Amonestació privada del tutor o tutora.
- Amonestació privada per la direcció d'estudis.
- Compareixença davant la direcció d'estudis de forma puntual o periòdica.
- Canvi de grup de l'agressor o agressors.
- Suspensió del dret a participar en activitats complementàries i extraescolars.
- Suspensió del dret d'assistència al centre per un termini màxim de tres dies.
- Obertura d'expedient disciplinari amb data, instructor / a i dades de l'alumnat implicat per a la seva instrucció.

Fase tercera: Registre escrit d'acords sobre les mesures decidides. Pla d'actuació

És important recollir, per escrit, els acords i mesures d'actuació adoptades. Aquest registre documental ha de recollir els següents apartats:

- Actuacions amb l'alumnat implicat (individualitzades):
 - Víctima.
 - Assetjador o assetjadors.
 - Espectadors / es.
 - El grup de classe.
 - Tot l'alumnat
- Actuacions amb les famílies.
- Actuacions amb equips docents.
- Col·laboracions externes (S'especifiquen en el punt següent).
- Recursos utilitzats.
- Temporalització.
- Seguiment i avaluació.

Aquesta seqüència d'actuació té un caràcter orientatiu i sempre estarà condicionada pel Pla de convivència que cada centre elabori.

Fase quarta: Intervenció específica del departament d'orientació

En aquesta última fase d'intervenció i de cara a evitar la recurrència del cas i afavorir l'eradicació de la conducta agressiva destaquem un mètode de mediació (Mètode Pikas), que per la seva senzillesa i contrastada validesa pot ser una bona eina de treball. Cal esmentar que hi ha altres opcions com el Mètode de la no inculpció (Maines i Robins, 1991), el Cercle d'amics (Perske, 1988) o la creació de tribunals escolars d'arbitratge.



Mètode Pikas

Aquest mètode ha estat àmpliament utilitzat per dissuadir l'agressor o agressors del seu atac cap a un company. Es tracta d'una sèrie d'entrevistes individuals amb l'agressor o agressors, la víctima i els espectadors del succés, tractant de crear un clima d'acostament en què s'acordin estratègies individuals d'ajuda a la víctima.

L'objectiu de la intervenció és aconseguir que els membres del grup, de forma individual, prenguin consciència de la situació que està succeint i es comprometin a realitzar una sèrie d'accions que millorin la seva situació social. La seqüència a seguir en el desenvolupament del procediment és la següent:

Entrevistes individuals amb cada alumne / a implicat / da (5 o 10 minuts per persona). Es comença per qui lidera el grup i es continua amb la resta d'agressors i espectadors per finalitzar amb la víctima.

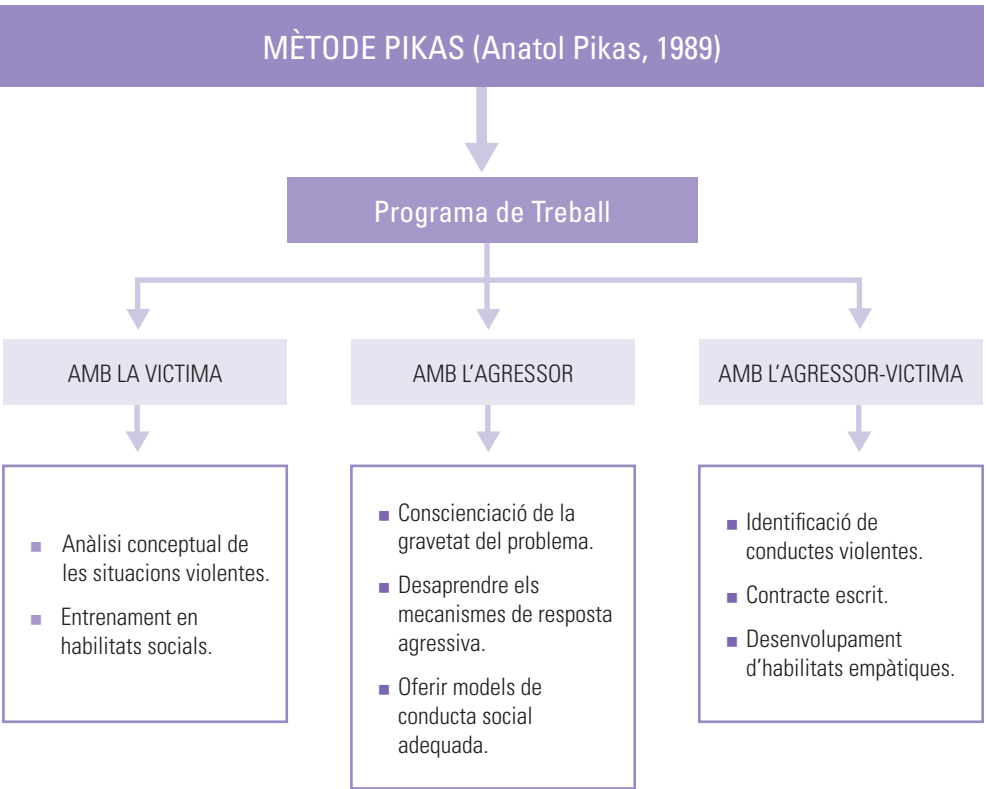
Entrevistes de seguiment, a la setmana, amb cada alumne / a, depenent de la disponibilitat horària del mediador (psicopedagog i / o tutor). L'interval entre la primera entrevista i la de seguiment mai serà superior a dues setmanes.

Trobada final en grup d'afectats i afectades: Mediació grupal per arribar a acords de convivència i que es produeixi la conciliació. Quedarà per escrit el que passa i si s'incompleixen acords, fent-los veure que si el maltractament continués, caldria prendre altres mesures. També caldrà fixar dates per revisar l'evolució del cas.

El paper de qui assumeixi la mediació (psicopedagog i / o tutor) serà el de facilitador de la comunicació, aportant solucions positives i moderant torns d'intervenció.

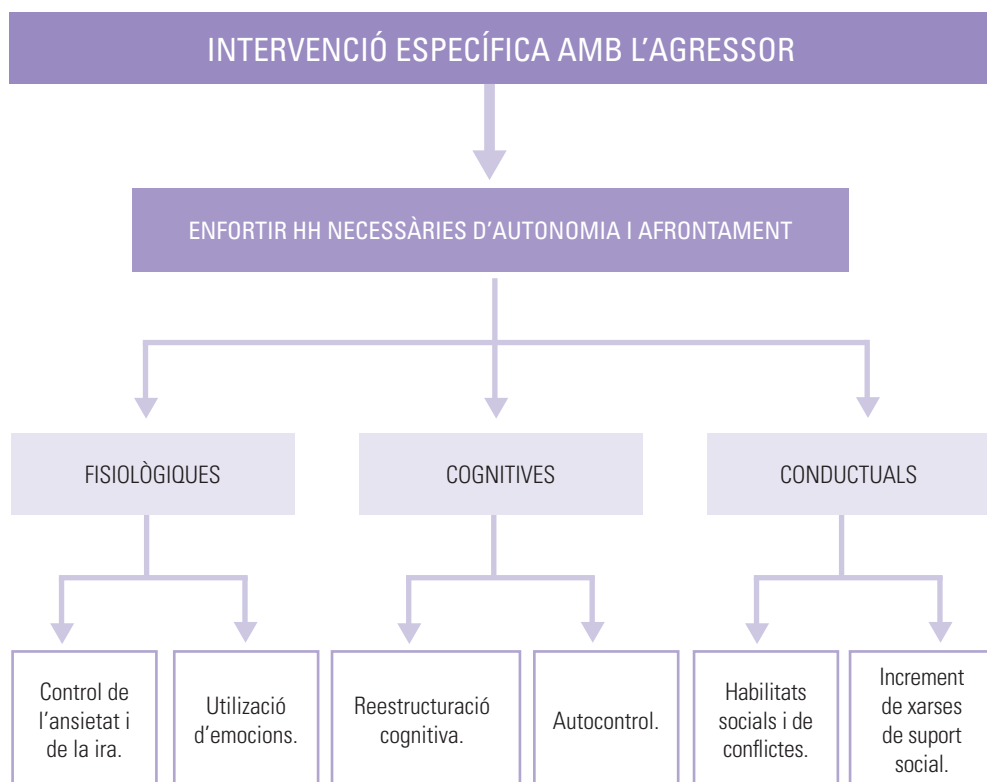
Durant les entrevistes amb les persones implicades s'hauran de treballar els següents aspectes:

Figura 2: Mètode Pikas. Anatol Pikas. 1989.



En el cas que aquest mètode, o un altre similar no donés el resultat desitjat, seria convenient realitzar una intervenció més específica i especialitzada amb l'agressor, comptant amb l'assessorament i el suport tècnic de l'equip d'alteracions del comportament o l'homòleg que existeixi en cada Conselleria d'Educació de cada CCAA. En aquest moment de la situació es realitzarà una especial atenció als següents paràmetres:

Figura 3: Intervenció específica amb l'agressor. Mètode Pikas. Anatol Pikas. 1989.



b) Quan la denúncia s'ha realitzat en el Servei d'Inspecció Educativa.

En aquest cas, el Servei d'Inspecció Educativa ha de comunicar al centre la denúncia presentada així com les pautes a seguir. El centre podrà ajudar-se del protocol d'actuació inclòs en aquestes orientacions una vegada coneguda la denúncia.

c) Quan la denúncia prové de la Fiscalia de Menors.

Quan els menors autors dels abusos són majors de 14 anys.

En aquests casos entren en l'àmbit d'aplicació de la Llei Penal Juvenil (Llei orgànica 5 / 2000), el fiscal ha de comunicar a la direcció del centre la denúncia interposada als efectes procedents, especialment per evitar que la situació es mantingui durant

la tramitació de l'expedient judicial. El fiscal comunicarà a la direcció del centre l'expedient obert i el nom de la víctima i dels possibles agressors.

Quan els menors autors dels abusos són menors de 14 anys

La fiscalia remetrà al centre educatiu on s'estan produint els abusos, un informe de les actuacions. Dins de les seves atribucions la direcció del centre, adoptarà les mesures procedents per posar fi als mateixos i protegir el menor que els està patint.

L'equip directiu, en el cas de rebre una denúncia d'assetjament escolar des Fiscalia, té l'obligació d'acusar recepció a aquesta Fiscalia de la denúncia rebuda. Aquesta mesura va dirigida a articular la circulació de la informació entre les instàncies amb competència en la matèria: Ministeri Fiscal i responsables del centre docent.

Un cop coneguda la denúncia, el centre podrà ajudar-se del protocol d'actuació inclòs en aquest document.

3.4

ORIENTACIONS PER A L'ELABORACIÓ DEL PLA DE CONVIVÈNCIA DELS CENTRES EDUCATIUS



Aprendre a conviure en la societat forma part de les habilitats bàsiques de l'ésser humà i constitueix un dels principals reptes dels sistemes educatius actuals que persegueixen que les societats siguin més modernes, justes i democràtiques, més igualitàries, cohesionades i pacífiques.

L'educació en la convivència és alhora un objectiu bàsic de l'educació i un element imprescindible per a l'èxit dels processos educatius. Aprendre a respectar, a tenir actituds positives, a acceptar i assumir els processos democràtics, ha de ser una prioritat per a tota la comunitat escolar ja que prepara l'alumnat per portar una vida social adulta satisfactòria, autònoma i perquè pugui desenvolupar les seves capacitats com a ésser social.

Conviure és "viure en companyia d'altres", per tant s'entén per convivència la relació entre totes les persones que componen una comunitat. Una bona convivència exigeix respecte mutu, acceptació i compliment de normes comunes, d'altres opinions i estils de vida, respecte a la diversitat i de resolució pacífica de tensions i conflictes.

El conflicte és un procés natural en les relacions entre persones, sent inherent a la vida en societat. Aprendre a resoldre aquestes situacions de forma correcta és necessari per al desenvolupament intel·lectual, emocional i social de les persones.

El Pla de convivència, per ser útil i eficaç, ha de comprometre tota la comunitat educativa, per la qual cosa ha de ser elaborat utilitzant estratègies participatives que garanteixin el compromís de tots els sectors d'aquesta comunitat, tant en el seu disseny com en el posterior desenvolupament i en l'avaluació. Només quan les persones se senten agents integrats en els processos de participació i decisió s'aconsegueix augmentar el nivell de compromís i implicació.

El procés d'elaboració del Pla de Convivència haurà de ser coordinat per l'equip directiu i ha d'estar obert a la participació de tots els sectors de la comunitat educativa: comissió de coordinació pedagògica, equips de cicle o departaments didàctics, personal laboral, AMPA, junta de delegats de l'alumnat, etc.

Per a l'elaboració del Pla és aconsellable la **constituïció d'un equip de treball**, la composició del qual serà la següent:

- Un o dos membres de l'equip directiu.
- L'orientador del centre.
- Un o dos professors.
- Dos representants de famílies (un de l'AMPA i un del consell escolar).
- Dos representants de l'alumnat (un de la junta de delegats o associació i un del consell escolar).
- Un representant del personal d'administració i serveis.

Un cop elaborat el Pla, es presentarà al claustre i posteriorment haurà de ser aprovat pel consell escolar; així mateix, haurà de ser supervisat per l'Administració educativa.

Després d'aquest procés, el Pla de convivència passarà a formar part del Projecte Educatiu del Centre i s'hauran d'incorporar les modificacions derivades del Pla als documents programàtics del centre que es vegin afectats: PAT (Pla d'acció tutorial), RRI (Reglament de règim intern), PAD (Pla d'acollida a la diversitat), etc.



Fases en l'elaboració del Pla de convivència de centre

A tall d'aproximació, el procés d'elaboració del Pla de convivència pot seguir les fases recollides en el quadre:

Figura 4: Fases de l'elaboració del pla de convivència en el centre.

	FASES DE L'ELABORACIÓ	REFERENTS O INSTRUMENTS A UTILIZAR
SENSIBILITZACIÓ	Divulgació entre la comunitat educativa i creació de l'equip de treball. QUÈ I PER QUÈ DEL PLA	■ Campanya de sensibilització. ■ Reunions explicatives amb diferents sectors de la comunitat educativa: cicles, departaments, tutories amb l'alumnat, AMPA...
DIAGNÒSTIC	Característiques del centre i el seu entorn. QUÈ I CÒM SOM	■ Projecte Educatiu de Centre.
	Anàlisi de la realitat del centre en matèria de convivència i clima escolar. COM ESTEM	■ Annex II: Models de registre per a l'anàlisi de la realitat del centre en matèria de convivència i clima escolar. ■ Annex III: Qüestionari per a l'avaluació de la convivència en els centres educatius.
	Anàlisi de les mesures i actuacions actuals. QUÈ FEM	■ Reglament de règim intern en vigor. ■ Informes, avaluacions i memòries dels plans del centre que incideixin en la convivència escolar. ■ Aportacions de la comunitat escolar.

CONCRECIÓ DEL PLA	Definició dels objectius del pla i del model de convivència. QUÈ VOLEM	■ Valoració d'aportacions dels sectors de la comunitat escolar. ■ Priorització de necessitats i objectius.
	Registre de les mesures del Pla ja existents i de les noves estratègies d'actuació. COM HO FAREM	■ Actuacions que els centres poden implementar per millorar el clima escolar en alumnat, en el currículum del centre, en el grup-classe, amb les famílies, en el context social de l'alumnat i en el professorat.
	Detecció de necessitats: recursos, protocols, etc. QUÈ NECESSITEM	■ Determinar recursos materials i formatius necessaris per al desenvolupament de les línies d'intervenció.
DESENVOLUPAMENT, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROCÉS	Planificació, seqüenciació i desenvolupament de les actuacions. APLIQUEM	■ Recollides en un document.
	Avaluació quantitativa i qualitativa del desenvolupament del pla: revisió i millora. REVISEM	■ Recollides en un document d'avaluació.

A continuació expliquem amb més deteniment les diferents fases del procés que es pot seguir per elaborar el Pla de convivència.

Sensibilització

És fonamental preparar i sensibilitzar la comunitat escolar sobre la importància que té per als centres una adequada convivència i clima escolar. Aconseguir la col·laboració de la comunitat educativa permetrà que l'elaboració del Pla sigui sentida com una necessitat de tots i un benefici per a tothom.

Encara que en la comunitat educativa convisquin diferents maneres d'entendre l'educació és necessari posar-se d'acord en els aspectes bàsics. En aquesta fase és prioritari conformar els equips de treball que tindran la responsabilitat de l'elaboració del Pla.

Diagnòstic

Es tracta de recollir per escrit la situació de partida del centre respecte a la convivència per, d'aquesta manera, poder determinar els aspectes essencials que estan influïent-hi, tant de forma positiva com de forma negativa, detectant així les àrees susceptibles de millora. (Veure Annex II: "Models de registre per a l'anàlisi de la realitat del centre en matèria de convivència i clima escolar" i Annex III: "Qüestionari per a l'avaluació de la convivència en els centres educatius"). La revisió es realitzarà en els següents àmbits:

- **Entorn social.** S'han de revisar, entre d'altres:
 - Les característiques generals de l'entorn on s'ubica el centre.
 - La relació del centre educatiu amb les institucions locals.
 - La relació entre institucions locals i famílies.
 - L'oferta de serveis de les institucions presents a la comunitat.
 - Els Plans específics per millorar la convivència.
- **Entorn familiar**
 - Característiques generals de les famílies: situació sociolaboral, estils educatius i valors predominants.
 - Tipus i grau de relació de les famílies amb el centre i d'aquest amb les famílies.
 - Vies de participació establertes per a la comunicació i informació de la famílies.
 - Grau de participació i implicació de les famílies en la vida del centre.
- **Entorn escolar**
 - Característiques generals del centre: nombre d'alumnes, ràtio, infraestructura i organització dels espais.
 - Característiques generals del professorat: estabilitat laboral i formació específica per a abordar temes de convivència.
 - Característiques generals de l'alumnat: etapa evolutiva, nivell socioeconòmic i cultural, multiculturalitat, grau de regularitat en l'escolarització i expectatives.

- Dinàmiques generals: gestió de la convivència, participació dels diferents sectors de la comunitat educativa en el PEC (Projecte Educatiu de Centre), tractament de la convivència en els diferents documents que regeixen la vida del centre, grau d'identificació amb el centre, mesures d'atenció a la diversitat i tractament d'eixos transversals.

Tots els sectors de la comunitat educativa abordaran per separat el diagnòstic dels tres àmbits. L'equip de treball proporcionarà els instruments i difondrà el diagnòstic a tots els sectors de la comunitat educativa.

Concreció del Pla

S'ha de tenir en compte que el Pla de convivència estarà en continu canvi i revisió. En qualsevol cas s'han d'abordar les següents qüestions:

- **Definició d'objectius.** En l'establiment dels objectius per a la millora de la convivència s'han de tenir en compte els principis i fins de l'educació recollits en els articles 1 i 2 de la LOE, en concret caldria tenir present la importància de:
 - Desenvolupar estratègies per a la prevenció de conflictes i la seva resolució pacífica.
 - Potenciar la consecució de la no violència en tots els àmbits de la vida personal, familiar i social.
 - Propagar l'exercici de la tolerància i la llibertat dins dels principis democràtics de convivència.
 - Argumentar, per al seu aprenentatge significatiu, la formació per a la pau, el respecte als drets humans, la cohesió social, la cooperació i la solidaritat entre els pobles.

La planificació ha de tenir en compte algunes premisses bàsiques com:

- Coherència: Totes les actuacions del centre han d'estar interrelacionades amb altres.
- Totalitat: Implicació de tots els membres de la comunitat educativa.
- Orientació comunitària: Els centres educatius despleguen esforços conjunts, duradors i complets per millorar les relacions socials.
- Causalitat: S'han de buscar les causes veritables i profundes que originen certs comportaments.

■ Disseny de noves estratègies d'actuació i accions a desenvolupar.

Les mesures que el centre seleccioni han de comptar amb els següents requisits.

- Ser acords amb els objectius i principis del model de convivència definit i assumit pel centre.
- Han de contemplar tant mesures de caràcter preventiu (treballen la convivència per evitar que es produeixi el conflicte) com d'intervenció (actuen quan els conflictes s'han manifestat).

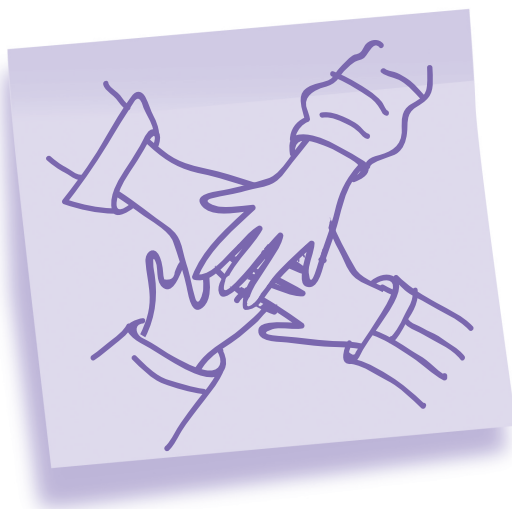
■ Detecció de necessitats: recursos, protocols, formació, etc.

L'anàlisi de la situació general del centre i la concreció que es faci del Pla ens indicarà les fortaleses i debilitats de les estratègies que es desenvolupen de manera que, en funció d'aquestes, es poden determinar quines són les necessitats de formació i quins recursos es requereixen: materials, protocols d'actuació, etc.

Desenvolupament del Pla

Es realitzarà de manera coherent, coordinada i des del compromís de tots els membres de la comunitat educativa. A cada curs escolar es concretaran les actuacions a través del programa anual de convivència, que formarà part de la PGA i haurà d'explicitar:

- Objectius específics.
- Accions i / o activitats.
- Responsabilitats.
- Temporalització de les accions.
- Recursos.
- Indicadors d'assoliment.



Difusió del Pla

El Pla de convivència del centre, un cop aprovat pel consell escolar, ha de ser conegut i assumit per totes les parts implicades. L'equip de treball garantirà la seva difusió. Proposem alguns canals de difusió:

- Consell escolar.
- Tutories amb pares, reunions de principi de curs.
- Reunions de la junta de delegats.
- Reunions específiques amb representants de les institucions públiques o privades dedicades a la cultura en la localitat o barri.
- Taulers d'anunci.

Seguiment i avaluació del procés

Un cop s'estigui aplicant el Pla de convivència, la comissió de convivència del centre realitzarà el seguiment al llarg de cada curs escolar i es podrà elaborar trimestralment, o en els terminis que s'estimi oportú, un document en el qual es recullin les incidències produïdes en aquest període, les actuacions dutes a terme, els resultats aconseguits i les necessitats detectades per informar el consell escolar, els membres del qual han de traslladar la informació als diferents sectors de la comunitat escolar que representen.

D'altra banda, l'Administració educativa realitzarà un seguiment dels Plans de convivència dels centres vetllant pel seu compliment i proporcionant l'assessorament que es consideri adient.

Assessorament i suport extern al centre

Al marge dels cursos, els centres educatius poden demanar als Centres d'Innovació Educativa i Formació del Professorat (CIEFP) formació específica i assessorament en relació amb l'elaboració dels seus propis plans. De fet, diversos centres desenvolupen des de fa anys seminaris i grups de treball al voltant de la convivència escolar.

Igualment el Servei d'Inspecció Educativa, a través de l'equip sectorial de convivència escolar, presta assessorament i suport tècnic als centres per al desenvolupament i millora dels seus plans i actuacions en aquesta matèria.

3.5.

NORMATIVA APLICABLE



El primer pas per actuar contra la violència en els centres escolars ha de partir de l'Administració educativa amb competències en la matèria. Aquesta ha de marcar les directrius i actuacions que han de servir de base sobre la qual fonamentar una millor convivència als centres educatius.

A nivell estatal, entre la normativa que vertebrava **els drets i deures de la comunitat educativa** esmentem:

- Llei orgànica 2 / 2006 del 3 de maig, d'Educació. En la disposició final primera reconeix el dret i el deure del respecte a la dignitat, integritat i intimitat de tots els membres de la comunitat educativa, així com el dret a la protecció contra tota agressió física o moral.
- Reial Decret 732/1995 de 5 de maig de drets i deures d'alumnes i normes de convivència.
- El 23 de març de 2006, el Ministeri d'Educació i Ciència i diferents agents socials, entre els quals es troba FETE-UGT, van acordar establir un Pla d'actuació per a la promoció i la millora de la convivència escolar, incloent-hi, entre diferents compromisos d'actuació, la creació de l'Observatori Estatal

de la Convivència Escolar i de Prevenció de Conflictes Escolars concretat a través del RD 275/2007, de 23 de febrer.

- Instrucció FGE 10/2005, del fiscal general de l'Estat, de 6 d'octubre, sobre el tractament de l'assetjament escolar des justícia juvenil.

La lluita contra **l'assetjament escolar** ha portat algunes administracions a aprovar protocols d'actuació que s'aplicaran quan es detectin conductes susceptibles de ser considerades "bullying", entre les quals destaquem:

- Castella-la Manxa. Resolució de 20 de gener de 2006 de la Conselleria d'Educació i Ciència, per la qual s'acorda donar publicitat al protocol d'actuació davant situacions de maltractament entre iguals en els centres docents públics no universitaris.
- Andalusia. Resolució de 26 de setembre de 2007, de la Direcció General de Participació i Solidaritat en l'Educació, per la qual s'acorda donar publicitat als protocols d'actuació que han de seguir els centres educatius davant supòsits d'assetjament escolar, agressió cap al professorat o el personal d'administració i serveis, o maltractament infantil.
- País Basc. El 14 de febrer del 2011 es va presentar pel Departament d'Educació del País Basc el protocol contra l'assetjament entre l'alumnat així com un nou protocol específic contra el ciberbulling, l'assetjament que es materialitza per mitjà de les noves tecnologies. Amb aquest protocol, Educació assumeix part de la responsabilitat en la detecció del ciberassetjament.
- Cantàbria. Decret 53/2009 de 25 de juny, que regula la convivència escolar i els drets i deures de la comunitat educativa a la Comunitat Autònoma de Cantàbria. Aquesta comunitat compta també amb un protocol d'actuació per als centres educatius en casos d'assetjament entre companys.
- Aragó. Acord per a la convivència escolar en els centres educatius, signat el 18 de febrer de 2008 pels representants de la comunitat educativa aragonesa i el Departament d'Educació, Cultura i Esport. Inclou, entre altres línies d'actuació, l'elaboració de protocols per a la intervenció i la resolució de conflictes greus amb violència per tal de facilitar la tasca dels centres.

Així mateix, nombrosa normativa regula la **convivència i els drets i deures de la comunitat educativa**. Entre d'altres, destaquem:

- Decret 50/2007 de 5 de maig de Drets i deures d'alumnes i normes de convivència en els centres docents sostinguts amb fons públics de la Comunitat Autònoma d'Extremadura.
- Decret 51/2007 de 17 de maig pel qual es regulen els drets i deures dels alumnes i la participació i els compromisos de les famílies en el procés educatiu, i s'estableixen les normes de convivència i disciplina en els Centres Educatius de Castella Lleó.
- Ordre d'11 de juny de 2001 pel qual es regula el procediment conciliat per a la resolució de conflictes de convivència, previst en el Decret 292/1995, de 3 d'octubre, pel qual es regulen els drets i deures de l'alumnat dels centres docents no universitaris de la Comunitat Autònoma de Canàries.
- Decret 249/2007 de 26 de setembre pel qual es regulen els drets i deures de l'alumnat i normes de convivència dels centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics del Principat d'Astúries.
- Decret 19/2007, de 23 de gener de mesures per a la promoció de la Cultura de Pau i la millora de la convivència en els centres de la Junta d'Andalusia.
- Decret 85/2007, de 12 d'abril de l'observatori gallec per a la convivència escolar.
- Decret 101/2006 de 13 d'octubre, pel qual es crea l'observatori per a la convivència escolar a Cantàbria.

Sobre l'assetjament que pot patir el professor per part de l'alumnat, diferents administracions públiques han aprovat la recent normativa per regular el tractament d'aquest tipus d'assetjament escolar, atorgant al professorat el tractament d'autoritat pública. La Comunitat Valenciana i Madrid són les úniques comunitats que han assumit ja una llei per atorgar al professorat la condició d'autoritat pública. Ara se sumen a elles les iniciatives d'Extremadura, la Rioja i Galícia, que es troben en diferents fases de tramitació.

Catalunya, per la seva banda, va modificar fa uns mesos el rang dels directors d'escola, que van passar a ser autoritat pública, en virtut del nou decret de direcció de centres que contempla la Llei d'Educació d'aquesta comunitat (LEC).

Des de la Conselleria d'Educació de Múrcia actualment s'està negociant un conveni amb el Ministeri Fiscal per desenvolupar un protocol d'actuació davant casos d'agressions a funcionaris, similar al que ja es va acordar amb la Conselleria de Sanitat. D'aquesta manera, quan hi hagi una denúncia per agressió a un docent es tramitarà de "forma ràpida i eficaç".

A Andalusia no s'ha aprovat cap decret o llei que faci menció específica a l'autoritat pública del professorat, però, s'han posat en marxa mesures perquè als professors, en l'exercici de les seves funcions, se'ls consideri com "autoritat magistral i acadèmica".

També recollim els **plans de convivència** elaborats per les diferents administracions públiques d'àmbit autonòmic, com ara:

- Pla de convivència de la Conselleria d'Educació i Cultura de Govern de les Illes Balears.
- Servei de prevenció i ajuda contra l'assetjament escolar de la Conselleria d'Educació, Universitats, Cultura i Esport del Govern de Canàries.
- Pla de Convivència Escolar de la Conselleria d'Educació. Govern de Cantàbria.
- Pla gallec de convivència escolar de la Conselleria d'Educació i Ordenació Universitària de la Xunta de Galícia.
- Fòrum per a la convivència de la Conselleria d'Educació de la Comunitat de Madrid.
- Assessorament per a la convivència del Departament d'Educació del Govern de Navarra.
- Convivència escolar i atenció a casos d'assetjament escolar. Educació, Cultura i Esport del Govern de la Rioja.
- Pla PREVI (prevenció de la violència i promoció de la convivència) de la Conselleria d'Educació, Universitats i Recerca de la Generalitat Valenciana.
- Pla de convivència anual del Departament d'Educació, Universitats i Investigació del Govern Basc.
- Portal de Convivència Escolar de la Conselleria d'Educació de la Junta d'Andalusia.

- Portal de convivència d'Aragó. Departament d'Educació, Cultura i Esport del Govern d'Aragó.
- Portal de convivència de la Conselleria d'Educació i Ciència del Principat d'Astúries.
- Pla de convivència de la Conselleria d'Educació i Ciència de la Junta de Castella-la Manxa.
- Convivència escolar a Castella i Lleó de la Conselleria d'Educació de la Junta de Castella i Lleó.
- Pla de convivència del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.
- Portal de convivència de la Conselleria d'Educació, Ciència i Investigació de la Regió de Múrcia.

ANNEX I

MITES I IDEES ERRÒNIES SOBRE EL MALTRACTAMENT ENTRE ESCOLARS

A continuació es mostren una sèrie de mites i concepcions errònies sobre el maltractament entre iguals que dificulten comprendre la veritable naturalesa del fenomen i condueixen a desatendre o respondre de manera equivocada a aquesta situació. Entre aquestes creences podem destacar:

- ***“Sempre ha existit i no ha passat res.”*** És cert que el fenomen sempre ha existit encara que no s’hagi atès abans. Ara bé, el fet que sigui una dinàmica instaurada a l’escola no significa que sigui una conducta legítima.
- ***“En la nostra escola no hi ha maltractament.”*** Es tracta d’un mite bastant freqüent. Es tendeix a associar maltractament entre iguals amb escoles d’àrees dures que presenten a més altres problemes. És inútil negar el problema perquè el maltractament existeix a totes les escoles.
- ***“El millor és amagar el que passa per no danyar la imatge del centre.”*** Mentre que per a molts una escola que posa en marxa un programa per al maltractament entre els seus alumnes és una escola compromesa, segura i eficaç, d’altres podrien pensar que el programa és el senyal inequívoc d’una escola problemàtica. La presa de consciència respecte al fenomen, que és el primer pas per intervenir, contribueix a desmuntar aquesta idea.
- ***“Aquestes coses enforaixen, endureixen el caràcter de qui les pateix.”*** Relacionant aquesta idea amb la primera, hi ha persones que sostenen que aquestes experiències serveixen perquè un aprengui a defensar-se ell mateix en la vida. És un dels mites més perillosos perquè implica no només no fer

res sinó considerar bo que això passi. Com constaten les conseqüències del maltractament per als qui el pateixen, ni forma el caràcter ni pot ser bo per a ningú.

- ***“És una broma, cosa de nois, no passa res”.*** Tot i que pot iniciar-se com una broma pesada, els autors s'aprofiten de l'actitud i continuen abusant d'ella. El que era una broma es converteix en una situació gens inofensiva ni divertida per a qui la pateix.
- ***“S'ho mereixia”.*** És bastant comú dir que la víctima ha hagut de provocar el que li passa. És cert que en alguns casos podem trobar-nos amb alguna víctima que no descansi en el seu afany de ser acceptada pel grup malgrat les patents negatives d'aquest. Però, tot i amb escasses habilitats socials, res no justifica el tracte que rep per part d'algun dels seus companys.
- ***“El professorat sap com afrontar les situacions de maltractament”.*** Un bon nombre de professors reconeix no tenir la formació adequada per enfrontar-se a aquestes situacions. Si el professor no coneix el fenomen pot estar passant davant d'ell i no apreciar-lo. A més les investigacions informen que les víctimes no solen explicar als docents el que els passa, abans busquen un amic, o fins i tot, ho comenten a casa. Això complica encara més les coses si el professor no té formació.
- ***“Els agressors són nois forts de famílies desestructurades que ataquen els empollons”.*** Aquest error sorgeix de tractar de simplificar el problema. Els agressors són de diferents perfils, així com les víctimes.
- ***“A qui no han deixat mai de banda? Això no és tan greu”.*** Certament, podríem ordenar les diferents formes de maltractament segons la gravetat de les seves conseqüències. Però hem de ser prudents en la utilització del concepte, ja que els diferents tipus de maltractament són més o menys nocius en funció de les capacitats amb què compten les persones per afrontar-los.

La desmitificació i reflexió sobre aquestes idees és una tasca primordial que permet la presa de consciència: el primer pas de la intervenció.

ANNEX II

MODELS DE REGISTRE PER A L'ANÀLISI DE LA REALITAT DEL CENTRE EN MATÈRIA DE CONVIVÈNCIA I CLIMA ESCOLAR

Extret del Document de Treball "Orientacions per a l'elaboració del pla de convivència dels centres educatius". Govern de Cantàbria. Conselleria d'Educació.

Cada centre, en virtut de la seva autonomia pedagògica, establirà les vies organitzatius que consideri pertinents per gestionar el procés d'elaboració del Pla. Dins d'aquest annex hem inclòs dues taules, que aplicades de manera consecutiva, poden ajudar els centres en la realització de la fase d'anàlisi.

Taula 1. Reconeixement de problemes de convivència, les seves causes i les estratègies habituals de resolució.

Una possible forma de treballar aquesta fase consistiria en què diferents òrgans i / o sectors de la comunitat educativa: equips de cicles, departaments, AMPA, junta de delegats i equip directiu emplenessin el registre de manera que aportessin les diferents visions de la realitat que existeix en el centre en matèria de convivència. Posteriorment, l'equip de treball que designi el centre analitzarà els registres i elaborarà un document final que resumeixi les diverses informacions obtingudes.

Problemes de convivència en el centre	Causes dels problemes de convivència	Mesures i procediments habituals per al tractament dels problemes de convivència	
		Preventives	D'intervenció
a)	A.1 A.2		
B)	B.1 B.2		

Taula 2. Anàlisi de les mesures habituals de tractament dels problemes de convivència.

Amb aquest registre, es pretén arribar a un nivell de concreció major, ja que serveix per analitzar detingudament cadascuna de les mesures que s'han recollit a través de la taula 1. Es pretén valorar en cada mesura com, quan i amb quins condicionants resulta eficaç, de manera que determini quines mesures mantenim o com les podem millorar.

Estratègia/ mesura (descripció)	Tipus de mesura o estratègia (preventiva/ intervenció)	Per què/per a què s'adopta la mesura	Temporalització	Responsables	Valoració de la seva eficàcia (funciona/no funciona)	Alternatives/ estratègies de millora

Tots dos registres incideixen en establir el tipus de mesura i / o estratègia que s'aplica, si són de caràcter preventiu (treballa la convivència des d'un enfocament global, general: PAD, PAT, currículum, metodologies ...) o d'intervenció (són mesures que s'apliquen en determinats moments de conflicte, tenen un caràcter normatiu i / o sancionador). Aquest nivell d'anàlisi està directament relacionat amb el model de convivència que el centre seleccioni.

ANNEX III

QÜESTIONARI PER A L'AVALUACIÓ DE LA CONVIVÈNCIA ALS CENTRES EDUCATIUS

Adaptat a partir del “Pla d’Avaluació de Centres Escolars” de la Conselleria d’Educació de Cantàbria.

El Pla d’avaluació de centres escolars realitza una extensa avaluació dels centres, del qual extractem aquí la subdimensió relativa a la convivència escolar, entenent que aquest sistema pot ser útil.

A títol orientatiu, s’assenyala en cada qüestionari quins col·lectius el poden omplir, encara que poden ampliar els destinataris i també es pot decidir el percentatge de participants que el centre considera representatius per a la seva anàlisi.

A través dels qüestionaris pretenem conèixer i valorar les relacions entre el professorat, el professorat i l’alumnat, l’alumnat entre si i el professorat i les famílies, així com la funcionalitat del Reglament de règim intern en vigor per resoldre els conflictes, la coherència i eficàcia de les mesures de resposta als problemes de convivència, els nivells de participació de la comunitat educativa en els procediments de control i de presa de decisions en matèria de convivència i clima escolar.



Anàlisi de resultats

Una possible forma de tractar les dades recollides, consistirà en què un cop emplenats els qüestionaris, l'equip directiu o l'equip de treball, elabori un informe amb els resultats aportats pels diferents col·lectius de la comunitat escolar que han participat en el procés:

Comissió de coordinació pedagògica, equip de tutors, junta de delegats de l'alumnat, associacions de pares i mares i consell escolar.

Així mateix, l'anàlisi i valoració de resultats es pot fer per part de cadascun d'aquests col·lectius, i en última instància, pel consell escolar.

Els qüestionaris recullen una sèrie d'indicadors que s'han d'omplir d'acord amb l'escala:

1 = gens / nul / molt deficient / molt dolent

2 = poc / una mica / deficient / dolent

3 = adequat / suficient / bo

4 = molt / satisfactori / molt bo

A la capçalera de cadascuna de les taules es fa un suggeriment dels agents que han de emplenar; la mostra d'alumnat i famílies ha de ser determinada per cada centre, procurant en qualsevol cas que sigui representativa del col·lectiu.

QÜESTIONARI A. "Convivència entre alumnat" 25% claustre, alumnat (mostra)	1	2	3	4
1. Existeix un actitud de respecte mutu entre l'alumnat.				
2. Entre l'alumnat existeix un ambient de col·laboració a l'hora d'afrontar el treball en grup.				
3. L'alumnat coneix les normes de convivència que recull el Reglament de règim intern.				
4. L'alumnat respecta les normes de convivència establertes pel Reglament de règim intern.				
5. L'alumnat participa en el control i resolució dels conflictes.				

QÜESTIONARI B. "Convivència entre professorat". 50% claustre (mostra)	1	2	3	4
1. Existeix una actitud de respecte mutu entre professors.				
2. Els professors/es treballen coordinadament en equip.				
3. En la presa de decisions es busca habitualment el consens.				

QÜESTIONARI C. "Convivència entre professorat i alumnat". 50% claustre, alumnat (mostra)	1	2	3	4
1. Existeix una actitud de respecte mutu entre l'alumnat i el professorat.				
2. L'alumnat participa activament en l'organització de l'activitat de les classes.				
3. L'alumnat té interès per les activitats que es realitzen en el centre.				
4. L'alumnat està satisfet amb l'actitud del professorat en general.				
5. El professorat està satisfet amb l'actitud de l'alumnat en general.				
6. L'alumnat participa en el control dels conflictes.				

QÜESTIONARI D. "Qüestionari per a les famílies". Famílies (mostra)	1	2	3	4
1. No existeixen conflictes significatius entre professorat i famílies.				
2. El nivell de convivència existent en el centre és satisfactori.				
3. Les famílies coneixen l'existència del Reglament de règim intern.				
4. Les famílies consideren que es respecten adequadament les normes del centre.				
5. En el centre es respecten els drets de l'alumnat i les seves famílies.				
6. Es té en compte l'opinió de les famílies a l'hora de prendre acords o resoldre conflictes en aquells temes que afecten la convivència escolar.				
7. La informació que proporciona el centre a les famílies sobre assumptes relacionats amb la convivència escolar és adequada i fluida.				

ANNEX IV

LLISTA DE REVISIÓ

La meva vida a l'escola

(Arora, 1989)

Aquest és un instrument que permet anar valorant al llarg del procés de detecció, planificació i intervenció el manteniment o no del "bullying" en una classe, grup o centre.

Les característiques favorables d'aquesta revisió són:

■ Precisió en la mesura

- Perquè hi ha moltes formes de conducta "bullying" i ens interessa descobrir-les totes.
- Perquè els nois / es defineixen moltes formes de "bullying" que el professorat no considera.
- Perquè les accions de "bullying" desperten emotivitat que pot bloquejar les respostes (sinceritat) i amb aquestes llistes es facilita que l'alumnat comuniqui.

■ Immediatesa

- Refereixen què va passar a l'instant immediat (setmana) si és que ho necessitem així.
- La demora del record pot distorsionar la informació si triguem molt a demanar als nois / es que recordin.

■ Informació que dóna la llista

- Tot i que la informació que obtenim és quantitativa, també obtenim molta informació qualitativa, que és la que veritablement ens interessa més en aquest instrument.
- Els ítems que ens informen de la quantitat de “bullying” i del nivell d’agressió global de grup són els ítems 4, 8, 10, 24, 37, 39. Són els ítems sobre els quals cal tenir especial vigilància.
- Índex de “bullying” (més d’una vegada). Si aquests ítems estan assenyalats en la casella més d’una vegada pel subjecte-grup-classe de forma significativa -o el grup que s’avaluï- ens està indicant que hi ha un índex de “bullying” específic d’aquest tipus i de forma bastant intensa per el període (setmana) que se sol avaluar.
- Índex general d’agressió (de vegades i més d’una). Per esbrinar l’índex general d’agressió que és més ampli que el del propi “bullying” perquè inclou conductes més ocasionals, ens fixem en aquests mateixos ítems però considerant les creus que l’alumnat consigna a la casella d’una vegada (a la setmana) i més de una vegada (a la setmana).
- Clima de convivència general a l’escola-aula-grup que s’avaluï.
- Informació extra que es pot incloure si afegim algun ítem que ens interessi.

■ Moments de repetició

Convé utilitzar-los cada cert període de temps. Si el que pretenem és veure si una conducta es manifesta o s’extingeix, convé fer-ho setmanalment.

LLISTA DE REVISIÓ

La meva vida a l'escola

(Arora, 1989)

Sóc: Noi ☐ Noia ☐ Edat: _____ Any: _____

Durant aquesta setmana a l'escola/institut Algun noi o noia:	Mai	A vegades	Més d'una vegada
1. M'ha dit malnoms.			
2. M'ha dit alguna cosa bonica.			
3. Ha estat malintencionat amb la meva família.			
4. Ha intentat donar-me puntades.			
5. Ha estat molt amable amb mi.			
6. Ha estat desagradable perquè soc diferent.			
7. M'ha donat un regal.			
8. M'han dit que em clavarien una pallissa.			
9. M'han donat diners.			
10. Ha intentat que li donés diners.			
11. Ha intentat espantar-me.			
12. M'ha fet una pregunta estúpida.			
13. M'ha prestat alguna cosa.			
14. M'ha interromput quan jugava.			
15. Ha estat desagradable en relació a alguna cosa que he fet.			
16. Ha conversat de roba amb mi.			
17. M'ha fet una broma.			
18. M'ha dit una mentida.			

Continua

19. Una colla s'ha ficat amb mi.			
20. Algú ha intentat fer-me mal.			
21. M'ha sonrigut.			
22. Ha intentat ficar-me en problemes.			
23. M'ha ajudat a dur alguna cosa.			
24. Ha intentat fer-me mal.			
25. M'ha ajudat en el meu treball.			
26. M'ha obligat a fer alguna cosa que no volia fer.			
27. Ha conversat amb mi de coses de la tele.			

Durant aquesta setmana a l'escola/institut Algún noi o noia:	Mai	A vegades	Més d'una vegada
28. M'ha pres alguna cosa.			
29. Ha compartit alguna cosa amb mi.			
30. Ha estat groller/a a sobre el color de la meva pell.			
31. M'ha cridat.			
32. Ha jugat amb mi.			
33. Han intentat que fiqués la pota.			
34. M'ha parlat de coses que m'agraden.			
35. S'ha rigut de mi horriblement.			
36. M'han dit que es xivarien.			
37. Han intentat trencar-me alguna cosa.			
38. Han dit una mentida sobre mi.			
39. Han intentat pegar-me.			

ANNEX V

FASES DE LA MEDIACIÓ

Material per a la millora de la convivència escolar. Mediació en la resolució de conflictes. Programa d'alumnat ajudant. Junta d'Andalusia. Conselleria d'Educació.

FASES DE LA MEDIACIÓ		
	OBJETIUS	PROCEDIMENT
OBERTURA	Aconseguir que les persones en disputa acordin emprar el procés de resolució de conflictes.	■ Explicar, amb brevetat, el procés i les regles bàsiques. ■ Discutir els beneficis. ■ Preguntar si estan disposats a intentar-ho.
FASE 1	Ajudar les persones que estan en disputa a explicar i definir el problema des del seu punt de vista.	■ Presentar les regles bàsiques i aconseguir de les persones en disputa la seva total acceptació. ■ Indicar que en aquesta fase les persones en disputa s'han d'adreçar als mediadors (no han de parlar entre elles). ■ Preguntar a cada part què ha passat. ■ Repetir. ■ Preguntar com ha afectat el problema. ■ Repetir. ■ Aclarir alguns punts. ■ Resumir les preocupacions de cada part.

FASE 2	Ajudar a què cada part entengui millor l'altra.	■ Demanar que les parts parlin entre elles. ■ Fer que cada part repeteixi el que ha dit l'altra. ■ Ha tingut alguna de les parts una experiència similar a la que l'altra part està descrivint? ■ Reconèixer l'esforç de totes les parts.
FASE 3	Ajudar a què les parts trobin solucions.	■ Demanar que cada part exposi una solució raonable ■ Confirmar que cadascuna de les solucions sigui equilibrada, realista i específica. ■ Trobar solucions per a tots els assumptes importants que hagin sortit a la llum. ■ Felicitar les parts pel seu bon treball.

Procés de mediació en cadascuna de les fases

OBERTURA: PREPARAR LES PARTS EN DISPUTA	
OBJECTIUS	TREBALL DEL MEDIADOR
ACONSEGUIR CONFIANÇA.	■ Introducció del mediador (presentació).
ACONSEGUIR ACORD PER EMPRAR EL PROCÉS.	■ Explicar el paper del mediador.
CALMAR LA CÒLERA I L'ENUIG.	■ Explicar amb brevetat el procés i les regles bàsiques. ■ Discutir els avantatges d'emprar el procés de mediació. ■ Confirmar l'acceptació del procés per part de les persones en disputa.

FASE 1: DEFINIR EL PROBLEMA	
OBJECTIUS	TREBALL DEL MEDIADOR
■ Establir un ambient positiu. ■ Establir les regles bàsiques.	■ BENVINGUDA ■ Benvinguda a les parts en disputa. ■ Establir l'objectiu de la sessió. ■ Dir: "Tot el que diguis en aquesta habitació romandrà en aquesta habitació, excepte les amenaces o actes seriosos de violència (maltractament, assetjament...)" ■ Enunciar les regles bàsiques i aconseguir l'acord de totes les parts:.. ■ No interrompre. ■ No insultar-se ni fer servir malnoms. ■ Ser tot l'honest/a que es pugui. ■ Al principi, parlar només al mediador.
■ Recollir informació. ■ Entendre les preocupacions de cadascuna de les parts. ■ Definir el problema. ■ Aconseguir un treball efectiu de grup.	DEFINIR EL PROBLEMA (Un dels mediadors pren nota) ■ Decidir qui parla primer. ■ Preguntar a cada part què ha passat i com l'ha afectat (com se sent). ■ Repetir amb les teves pròpies paraules el que ha dit cada part. ■ Fer preguntes que puguin ajudar-te a comprendre millor el problema. ■ Per exemple: ■ Què vols dir amb això? ■ Quant temps fa que us coneixeu? ■ Pots dir-me alguna cosa més sobre això? ■ Des de quan existeix el problema? ■ Localitzar els problemes i sentiments més importants. ■ Identificar les similituds. ■ Resumir l'assumpte per a cada part.

FASE 2: AJUDAR LES PARTS EN DISPUTA A COMPRENDRE'S L'UNA A L'ALTRA	
OBJECTIUS	TREBALL DEL MEDIADOR
■ Ajudar a què les parts en disputa es parlin entre elles.	■ Decidir quin problema és discutirà primer. (Utilitzar el resum de la fase 1). ■ Fer que parlin entre si cadascun dels problemes.
■ Assegurar-se de què s'escolten l'una a l'altra.	■ Tècniques i suggeriments de preguntes: ■ Com vas reaccionar quan va passar? ■ Pots descriure què va fer l'altre/a que et molestés? ■ Per què et molesta? ■ Què és el que vols que ell/a sàpiga de tu? ■ Quines expectatives tens sobre ell/ella?
■ Ajudar-les a comprendre's mutuament.	■ Demanar a les parts en disputa que repeteixin amb les seves paraules els que han sentit a l'altra part.
■ Mantenir centrada la discussió.	■ Si cal, recapitular el que s'ha dit fins al moment per aconseguir que cada part entengui l'altra. ■ Preguntar si alguna de les parts en conflicte ha tingut abans alguna experiència similar a la que l'altra part està descrivint. ■ Resumir el que s'ha aconseguit. Reconèixer i donar valor a la cooperació en el diàleg per poder solucionar el conflicte.

FASE 3: AJUDAR LES PARTS EN DISPUTA A TROBAR SOLUCIONS	
OBJECTIUS	TREBALL DEL MEDIADOR
■ Ajudar les parts en disputa a desenvolupar una solució justa i realista que sigui acceptable per a tothom.	■ Demanar a cadascuna de les parts quina és la solució que consideraria justa. ■ Assegurar-se que es tenen en compte tots els problemes esmentats en la Fase 1. ■ Aconseguir l'acord de totes les parts per a cada solució. ■ Assegurar-se que les solucions són: ■ Realistes (es poden dur a terme). ■ Específiques (què, quan, on, qui). ■ Equilibrades (hi contribueixen totes les parts). ■ Preguntar a les parts en disputa què farien per controlar la situació si tornés a repetir-se. ■ Resumir o repetir tots els punts de l'acord. ■ Escriure l'acord en document específic o memòria que reflexi l'informe del mediador". ■ Demanar a les parts que donin a conèixer en el seu entorn que el conflicte s'ha resolt per tal d'evitar la difusió de rumors. ■ Felicitar les parts pel seu esforç per assolir un acord.

ANNEX VI

FULL DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ SOBRE BULLYING

A. Dades d'identificació:

Centre: _____

Adreça: _____

Telèfon: _____

Alumne/a Víctima: _____ Curs: _____ Edat: _____

Alumne/a Agressor 1^a: _____ Curs: _____ Edat: _____

Alumne/a Agressor 2^a: _____ Curs: _____ Edat: _____

Alumne/a Agressor 3^a: _____ Curs: _____ Edat: _____

B. Origen de la sol·licitud:

Família ☐ Inspecció ☐

Alumne/a ☐ Fiscalia ☐

Tutor/a ☐ Altres ☐

Professorat ☐

C. Recollida d'informació

c.1. Tipus d'agressió (marcar sí quan es produeixi):

Tipus d'agressió	S/N	Tipus d'agressió	S/N
Verbal:		Social:	
■ Insults		■ Rebuig	
■ Malnoms		■ Aïllament social (fer el buit)	
■ Amenaces			
■ Xantatges			
Física:		Psicològica:	
■ Cops		■ Humiliacons	
■ Trencament de materials		■ Ridiculitzar	
■ Vexacions		■ Rumors	
■ Assetjament sexual		■ Missatges telefònics, e-mails, pintades	

c.2. Espais on es produeix el maltractament (marcar sí on es produeixi):

Espais on es produeix el maltractament	S/N
Aula	
Passadissos (canvi de classes)	
Lavabos	
Vestuaris	
Entrades i sortides	
Menjador	
Autobús/transport escolar	
Fora del centre	
Altres:	

c.3. Fets observats: _____

Conducta/es observada/es: _____

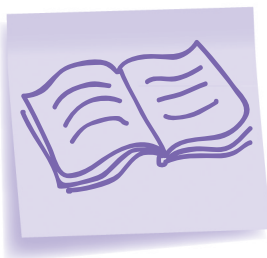
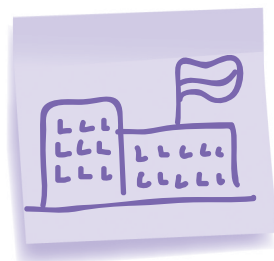
Data: _____

Localització: _____

Observador/a: _____

Capítol 4.

TECNOESTRÉS



4.1

CONCEPTE DE TECNOESTRÈS



La inclusió progressiva de noves tecnologies en la docència (pissarra digital, agenda electrònica, blocs educatius i d'aula, xarxes socials, plataformes educatives, tramitació de documents per Internet o correu electrònic) no hauria de ser, per si mateixa, font generadora d'estrès.

No obstant això, els canvis provocats per la seva implantació laboral en l'organització del treball, així com les noves demandes derivades del seu ús, tenen un indiscutible impacte sobre els sistemes de comunicació de l'empresa.

Aquesta situació també repercuteix en les relacions interpersonals, el contingut de les tasques i els ritmes de treball, i influeix, per tant, en les condicions laborals i afecta la nostra salut si no es dissenyen adequades estratègies preventives en la seva introducció en els llocs de treball.

Amb aquest punt de partida vam començar a definir el terme "tecnoestrès" com "Qualsevol impacte negatiu en les actituds, els pensaments, els comportaments o la fisiologia causat directament o indirectament per la tecnologia" (Michele Weil i Larry Rosen, 1997).

Com veiem, el concepte de tecnoestrès està directament relacionat amb els efectes psicosocials negatius de l'ús de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació). Aquest terme va ser encunyat per primera vegada pel psiquiatra

nord-americà Craig Broig el 1984 com: “Una malaltia d’adaptació causada per la falta d’habilitat per tractar amb les noves tecnologies de l’ordinador de manera saludable”

Una definició més específica (Salanova, 2003) és la que entén el tecnoestrès com: “Un estat psicològic negatiu relacionat amb l’ús de TIC o amb l’amenaça del seu ús en un futur. Aquest estat ve condicionat per la percepció d’un desajust entre les demandes i els recursos relacionats amb l’ús de les TIC que porta a un alt nivell d’activació psicofisiològica no agradable i al desenvolupament d’actituds negatives cap a les TIC ”.

En general parlem de “canvis” i no d’efectes positius o negatius de la introducció de noves tecnologies, ja que el tipus d’efecte no és directe per causa de les TIC sinó que està mediat per variables, tant individuals com del lloc o de l’organització.

El tecnoestrès és el resultat d’un procés perceptiu entre demandes i recursos disponibles i està caracteritzat per dues dimensions centrals:

- Síntomes afectius o ansietat relacionada amb l’alt nivell d’activació psicofisiològica de l’organisme.
- Desenvolupament d’actituds negatives cap a les TIC.

Una exposició laboral prolongada a les noves tecnologies, o la incapacitat per fer front de manera eficaç a les demandes generades per la seva implantació, pot produir un desequilibri que superi la nostra capacitat per afrontar amb solvència l’exposició a aquests nous estímuls externs, provocant estrès amb possibles i greus conseqüències per a la nostra salut com ansietat i / o fatiga.

D’aquesta manera, el terme tecnoestrès ve a significar l’estrès derivat de la introducció de noves tecnologies en el treball, possibilitant, si no es prenen les mesures preventives oportunes, que les TIC es converteixin en un estressant més. El tecnoestrès és un terme ampli que alberga tres tipus específics:

Tecnoansietat

És el tipus de tecnoestrès més conegut, on la persona experimenta alts nivells d’activació fisiològica no agradable, i sent tensió i malestar per l’ús present o futur d’algun tipus de TIC. La mateixa ansietat porta a tenir actituds escèptiques respecte a l’ús de tecnologies, alhora que pensaments negatius sobre la pròpia capacitat i competència en l’ús de les TIC.

Un tipus específic de tecnoansiedad és la tecnofòbia, que es focalitza en la dimensió afectiva de la por i ansietat cap a les TIC a partir de tres aspectes:

- Resistència a parlar sobre tecnologia o fins i tot a pensar-hi.
- Por o ansietat cap a la tecnologia.
- Pensaments hostils i agressius cap a la tecnologia.

Tecnofatiga

Es caracteritza per sentiments de cansament i esgotament mental i cognitiu a causa de l'ús de tecnologies, complementats també amb actituds escèptiques i creences d'ineficàcia en l'ús de TIC.

Un tipus específic de tecnofatiga és l'anomenat "síndrome de la fatiga informativa" derivat dels actuals requisits de la societat de la informació i es concreta en la sobrecàrrega informativa en la utilització de la xarxa. La simptomatologia és la manca de competència per estructurar i assimilar la nova informació derivada de l'ús d'Internet, amb la consegüent aparició de cansament mental.

Tecnoaddicció

És el tecnoestrès específic a causa de la incontrolable compulsió a utilitzar TIC en tot moment i en tot lloc, així com a utilitzar-les durant llargs períodes de temps. Els tecnoaddictes són aquelles persones que volen estar al dia dels últims avenços tecnològics i acaben sent dependents de la tecnologia, sent l'eix sobre el qual s'estructuren les seves vides. Això desemboca en una dependència patològica que provoca un impuls irrefrenable i que afecta la seva vida personal, social i laboral.

Alguns dels símptomes que poden estar relacionats amb la tecnoaddicció són insomni, depressió, ansietat, irritabilitat i propensió a la soledat.

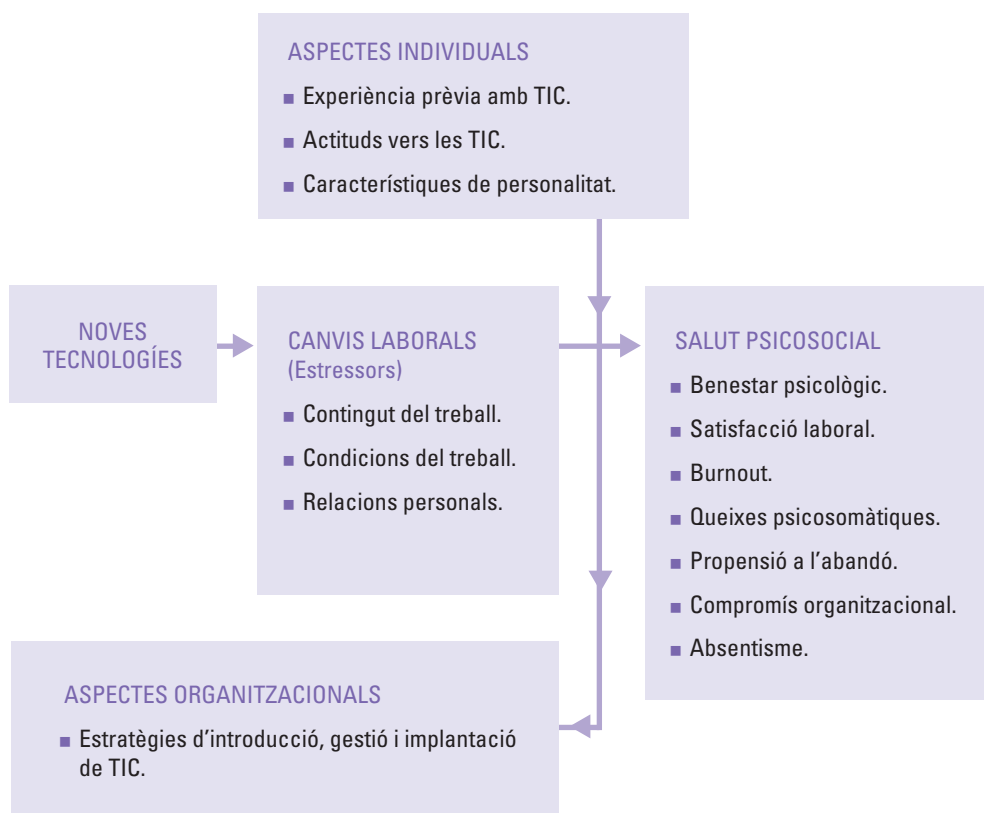
En aquest marc, el tecnoestrès o estrès derivat de la introducció de noves tecnologies comporta una demanda de prevenció i assessorament per a evitar riscos, així com per a impedir els efectes negatius del possible impacte tecnològic en l'eficàcia de les organitzacions.

La LPRL assenyalava en l'article 16, sobre l'Avaluació de Riscos, que aquesta s'ha de revisar, entre altres situacions, quan canviïn les condicions de treball, per exemple, a causa de la introducció de noves tecnologies. Així mateix, el RD 39/1997, referit al reglament dels serveis de prevenció, especifica que l'avaluació de riscos s'ha de

repetir quan les condicions de treball es puguin veure afectades per la introducció de noves tecnologies.

Les TIC poden canviar determinats aspectes, tant del contingut com de l'ambient de treball, convertint aquests factors en potencials estressors susceptibles d'afectar la salut psicològica dels treballadors-usuaris, o per contra millorar-la. Tot dependrà de les estratègies de disseny, implantació i gestió de les noves tecnologies i de les característiques personals dels potencials usuaris. (Veure figura 1: El procés de tecnoestrès).

Figura 1: El procés de tecnoestrès. Adaptat de Salanova, Cifré i Martín, 1999.



Les estratègies per esmorteir els efectes no desitjats de les noves tecnologies sobre la salut psicosocial estan relacionades amb la prevenció o, si s'escau, amb la intervenció en l'optimització de les variables que modulen els efectes de les noves tecnologies sobre la salut mental.

Algunes propostes per fomentar la competència d'adaptació als canvis són el coneixement de l'entorn de treball, els aspectes tècnics de les noves tecnologies, les habilitats socials, la gestió del temps, el desenvolupament de la capacitat de diagnòstic, presa de decisions i resolució de problemes, la conscienciació sobre la necessitat de formació i aprenentatge continu, i la reflexió sobre la necessitat de participar en la introducció de noves tecnologies.

Pel que fa a l'objecte de l'organització, des d'una aproximació socio-tècnica, podríem parlar de prevenció en el sistema social (a nivell individual o grupal-organitzacional) o en el sistema tècnic (la nova tecnologia a implantar). (Veure figura 2: tipus d'accions preventives per afrontar el tecnoestrès).

Figura 2: tipus d'accions preventives per afrontar el tecnoestrès.

			OBJECTIU DE LA PREVENCIÓ	
			Control d'estressors	Canvi en la percepció subjectiva
OBJECTE D'ACTUACIÓ	Sistema social	Nivell individual	Programes de formació i entrenament per al canvi.	Tècniques de canvi perceptiu.
		Nivell grupal/org.	Avaluació de necessitats dels usuaris.	Programes de participació.
			Re/disseny del lloc.	Comitès de Seguretat i Salut.
			Tècniques d'informació i comunicació.	Foment de grups de treball, cercles de qualitat, grups de millora i grups semiautònoms.
	Sistema tècnic	Nova tecnologia	Disseny del sistema tecnològic.	

4.2

PRINCIPALS TECNOESTRESSORS LABORALS



La incorporació de noves tecnologies pot produir diferents canvis en les dimensions del lloc de treball, que en funció de com siguin implantades i de les característiques dels usuaris tindran un efecte positiu o negatiu sobre la salut dels treballadors.

Les principals característiques del lloc de treball que s'han estudiat pel que fa a potencials tecnoestressors són les demandes laborals, les relacions interpersonals i el control sobre el treball.

Demandes laborals

Són aspectes físics, socials i organitzacionals del treball amb TIC que requereixen esforç sostingut i estan associats a certs costos fisiològics i psicològics, com l'ansietat. Fan referència al canvi en les demandes del treball amb noves tecnologies.

L'ús massiu de les TIC en els centres d'ensenyament pot incidir en un augment del conflicte, l'ambigüitat i la sobrecàrrega de rol (el nou rol del professorat en el món digital) a més de sotmetre el treballador a un reciclatge continu en el seu aprenentatge.

La sobrecàrrega pot ser:

- Quantitativa. Excessives demandes en funció del temps disponible.
- Qualitativa. Demandes per a les quals la persona no té suficients recursos de resposta.

Les noves tecnologies generen noves demandes, posant més èmfasi en aquelles de caràcter intel·lectual, ja que actualment impera el treball amb informació mental en detriment de les demandes físiques.

Els tipus de requeriments mentals més freqüents són:

- Atencionals i de resolució de problemes per tal de prevenir o corregir errors.
- Increment de l'ús de memòria a curt termini.
- Simultaneïtat de tasques.
- Augment de la planificació i presa de decisions.

D'aquesta manera, les demandes del lloc i de les tasques assistides per ordinador poden generar tecnoestrès, tant si aquestes demandes són excessives (sobrecàrrega mental) com si són escasses (rutina o avorriment). Les demandes del lloc i de les tasques assistides per ordinador es refereixen a:

- Sobrecàrrega de treball; massa coses que fer en el temps disponible.
- Rutina en el treball, sobretot quan el treball amb TIC és avorrit i monòton i no requereix un esforç mental sostingut, és a dir que requereix poca qualificació, com introduir dades a l'ordinador.
- Conflicte de rol, és a dir, apareixen demandes que són percebudes com a incompatibles entre si, com les instruccions donades per grups diferents.
- Sobrecàrrega d'informació que augmenta la càrrega quantitativa de treball i també qualitativa per la possible dificultat en el seu tractament i interpretació.
- Abstracció de les tasques. La falta de concreció en l'objecte de treball pot produir dos tipus de problemes: sentiment d'irrealitat dels objectes, i temor exagerat a cometre errors.

- Adaptació a la feina amb ordinadors. El període d'adaptació comporta una necessitat d'aprenentatge per ajustar-se a les noves demandes. Així, poden aparèixer efectes negatius en la mesura que es redueixi el control del treballador sobre la seva tasca (exemple, treball rutinari) i s'incrementi la incertesa del flux de treball o les seves interrupcions (exemple, caigudes del sistema). El grau de distrès experimentat dependrà de l'amplitud de les diferències entre el treball tradicional i el nou treball.

Relacions interpersonals

Les noves tecnologies tenen un impacte rellevant en la comunicació dins de l'empresa. El correu electrònic, les teleconferències, i, en general, la comunicació en grup mediada per ordinador introdueixen importants canvis en els sistemes de comunicació.

Els contactes interpersonals es veuen transformats per la freqüència i qualitat dels contactes, pel tipus d'interaccions i l'oportunitat de tenir-los; a la vegada, modifiquen la capacitat d'influència social, les relacions informals en el grup, la supervisió i el control dels treballadors.

Aquest procés tendeix a generar necessitats de tasques més individuals i no grupals i fa més inestable i precari el suport social tan important com a variable amortidora de l'estrès laboral i la salut mental a la feina, ja que el clima general millora la autoeficiència i la capacitat d'afrontar l'estrès derivat de les innovacions tecnològiques, augmentant el benestar psicològic dels treballadors.

Control sobre el treball

Fem referència aquí al grau de control sobre el propi treball, l'autonomia i les responsabilitats, el nivell de desafiament i el repte del lloc. La manca de control sobre la tecnologia porta associats problemes físics (exemple, dolors musculars com trastorns músculo-esquelètics, problemes de visió, etc.) i afectius (exemple, insatisfacció, irritabilitat, tensió, ansietat i depressió).

En aquest marc s'han anat desenvolupant dues teories oposades sobre les conseqüències de l'automatització en els entorns laborals. Una d'elles és l'anomenada desqualificació basada en la consideració que les noves tecnologies s'utilitzen per expropiar les habilitats dels treballadors reduint el control sobre la tasca i produint-se una subordinació del treballador als mitjans tècnics.

El pol oposat d'aquesta teoria és la requalificació, pronosticant que l'automatització produeix un increment de l'autonomia i la complexitat de la tasca reduint dràsticament l'alienació i alliberant el treballador de tasques auxiliars i rutinàries i permetent-li dur a terme tasques més significatives.

L'evidència obtinguda a través d'aquestes dues visions de la tecnologia és que amb l'automatització els components físics es redueixen a favor de les operacions mentals, fet que dona lloc a què els treballs menys qualificats tendixin a simplificar-se encara més, mentre que els llocs més qualificats tendeixen a fer-se cada vegada més complexos.

4.3

CONSEQÜÈNCIES
DEL TECNOESTRÈS

Els símptomes del tecnoestrès, igual que en l'estrès general, són molt variats i encara que en aquest estrès concret la investigació és menys àmplia, és possible destacar les següents conseqüències:

■ **Cognitives o mentals com ansietat i irritabilitat, així com:**

- Dificultats de concentració i memòria. Sol donar-se després d'hores de treball d'alta concentració, continuat i sense descans. Són els anomenats efectes de càrrega nerviosa o càrrega mental.
- Disminució de la consciència corporal. És la conseqüència de l'alta concentració en estímuls externs, desatenent i perdent consciència de les molèsties corporals, que apareixen o es pren consciència d'elles en finalitzar la tasca.
- Alteracions de la percepció del temps. Conseqüència de treballs d'alta concentració en espais amb només il·luminació artificial, sense referents externs de la mesura del temps.

■ **Fisiològiques:**

- Dolors musculars: coll, zona lumbar, mans, braços, formigueig als dits.
- Mals de cap.
- Trastorns de la son.
- Trastorns gastrointestinals.

■ Comportamentals:

- Moviments nerviosos: cops forts en teclat o ratolí, repicament de dits.
- Parpelleig freqüent: és conseqüència de la irritació ocular o fatiga visual.

Entre les conseqüències del tecnoestrès es troben moltes de les esmentades quan parlem d'estrès laboral, com ara irritabilitat i sobtats canvis d'humor, inseguretat, dificultat per resoldre problemes, aïllament, fatiga crònica ..., que en moltes ocasions provoquen baixes laborals, incrementen els nivells d'absentisme en l'organització i redueixen el rendiment i productivitat dels treballadors.

Així mateix, el tecnoestrès es troba relacionat de vegades amb trastorns associats a símptomes d'ansietat i pot conduir el treballador a estats de "burnout" o síndrome d'estar cremat, com a conseqüència d'una exposició continuada a situacions d'estrès crònic, relacionat amb l'ús de les noves tecnologies.

4.4

ESTRATÈGIES D'INTERVENCIÓ PSICOSOCIAL



L'objecte d'aquestes mesures preventives ha de ser el d'aconseguir mantenir un equilibri entre les exigències que comporta la implantació d'aquests nous mètodes de treball i la capacitat de resposta del treballador, de manera que es mantingui dins d'uns límits, evitant que la interacció treballador - tecnologia suposi nous riscos.

L'empresari té l'obligació, mitjançant la inclusió de mesures preventives, d'identificar els riscos associats a aquests canvis en les formes de treball, evitar aquells que sigui possible i avaluar aquells que no han pogut eliminar-se, per tal de minimitzar els efectes que puguin tenir per a la salut del treballador (art. 15 LPRL).

Les mesures preventives podem estructurar-les en:

1. **Mesures sobre aspectes tècnics.**
2. **Mesures organitzacionals.**
3. **Mesures individuals.**



Mesures sobre aspectes tècnics

Aquestes mesures incideixen tant sobre el disseny adequat del lloc de treball, com en l'elecció i el disseny de les tecnologies més adequades a les tasques i als usuaris que les utilitzen.

En el RD 488/1997, de 14 d'abril sobre seguretat i salut relatives al treball amb equips que inclouen pantalles de visualització, s'estableixen unes condicions mínimes tant per a l'equip de treball (pantalla, teclat, taula o superfície de treball i seient de treball), l'entorn (espai, il·luminació, reflexos i enlluernaments, soroll, calor, emissions i humitat), com per a la interconnexió ordinador / persona.

Les mesures sobre aspectes tècnics inclouen tant les basades en el disseny tecnològic com en el disseny del lloc de treball.

a. Respecte al disseny tecnològic per al'elaboració, l'elecció, la compra i la modificació de programes, així com la definició de les tasques que requereixin TIC, l'empresari tindrà en compte els següents factors:

- **Capacitat d'adequació a la tasca.** Un diàleg és adequat a la tasca quan assisteix a cada usuari per aconseguir que s'acabi la feina amb eficàcia i eficiència.
- **Autodescriptivitat.** Un diàleg és autodescriptiu en la mesura que cadascuna de les seves etapes és directament comprensible a través d'una retroalimentació amb el sistema o és explicada a l'usuari d'acord a la seva necessitat d'informació rellevant.
- **Controlabilitat.** Un diàleg és controlable en la mesura que permet a cada usuari conduir la totalitat del curs de la interacció fins a aconseguir l'objectiu.
- **Conformitat amb les expectatives de l'usuari.** Un diàleg és conforme amb les expectatives de l'usuari sempre que es correspongui amb el coneixement que aquest té de la tasca, així com amb la seva formació i experiència.
- **Tolerància d'errors.** Un diàleg és tolerant als errors quan, malgrat els errors que es cometin a l'entrada, es pot aconseguir el resultat que es pretén sense realitzar correccions o amb correccions mínimes.

■ **Adaptabilitat individual.**

Un diàleg és susceptible d'adaptar-se a l'individu sempre que el diàleg pugui modificar-se d'acord amb les habilitats i necessitats de cada usuari en particular, en relació amb una determinada tasca. Per exemple, opció d'idioma, possibilitat de triar explicacions més extenses o ajudes.

- **Fàcil d'aprendre.** Un sistema de diàleg facilita el seu aprenentatge en la mesura que proporciona mitjans, guies i estímuls a l'usuari durant l'etapa d'aprenentatge.

- **Usabilitat.** És la capacitat que té el sistema de ser usat amb èxit, amb facilitat i amb eficàcia, no per la seva utilitat o funcionalitat. La usabilitat depèn de la interfície usuari-sistema, ja que suposa el contacte directe amb aquest. Un aspecte bàsic és conèixer el nivell d'experiència que l'usuari posseeix respecte a coneixement del sistema tècnic (ocasional o expert) i coneixement de la tasca en si. A més, aquesta tecnologia haurà de ser acceptada tant pels treballadors com per la direcció.



Pel que fa a la concepció del programa, aquest ha de reunir els següents requisits:

- Existència de "feed-back" o retroalimentació que confirmi l'acció.
- Impressió de tancament de tasques (es tanca una tasca i se'n comença una altra).
- Possibilitat de detectar els errors greus que perjudiquen la tasca.
- Possibilitat de tornar cap enrere sense tornar a l'inici.
- No carregar molt la memòria.
- Detentar el control del sistema.
- Respectar les representacions mentals dels usuaris.
- Minimitzar les accions repetitives.

- Disminuir els temps d'espera.
- Emprar un vocabulari adaptat a les diferents cultures, tasques i persones.
- Minimitzar l'ús de codis no significatius.
- Protegir l'usuari d'accions destructives involuntàries.

Entre els principals estressors en el disseny del programari i la interacció amb el sistema es troben:

- La sobresaturació d'estímuls, per exemple cursor constantment parpellejant, petició de noves dades i excessius missatges d'error, entre d'altres.
- L'estructura del diàleg usuari-ordinador, és a dir la forma mitjançant la qual el treballador es comunica amb el sistema.
- El temps de resposta del procés.
- La disponibilitat d'informació d'ajuda.
- El mètode utilitzat per a evitar errors.

b. Respecte al disseny del lloc de treball es tracta de dissenyar o redissenyar, si s'escau, els llocs de treball on s'implantarà o s'innovarà en tecnologia, generant, d'aquesta manera, llocs sans i procurant que la tecnologia es converteixi en un recurs i no sigui un element més que contribueixi a la generació d'estrès.

Així doncs, després de la implantació de TIC, el lloc de treball ha de conservar el mateix o millor nivell d'autonomia, "feedback" del treball realitzat i possibilitat d'utilitzar les pròpies competències i reptes, tenint en compte les característiques individuals de les persones a les quals va dirigit el canvi.

El disseny del lloc de treball determina si el treball serà variat o repetitiu, si permetrà al treballador estar còmode o l'obligarà a adoptar posicions forçades i si comporta tasques interessants i estimulants, o bé avorrides i monòtones.

Els llocs de treball dissenyats correctament avaluen les característiques mentals i físiques del treballador i les condicions de salut i seguretat. Per dissenyar correctament un lloc de treball s'ha de tenir en compte els següents elements:

- En dissenyar o redissenyar llocs de treball caldrà tenir en compte diversos factors ergonòmics, com el tipus de tasques que s'haurà de realitzar, com caldrà fer-les i el tipus d'equip necessari per dur-les a terme.
- S'han d'analitzar els llocs de treball valorant el que és necessari de forma immediata i la previsió de possibles canvis a curt i mig termini.

Si el lloc de treball està ben dissenyat, el treballador podrà:

- Canviar de postura.
- Realitzar diferents tasques interessants.
- Tenir certa llibertat en l'adopció de decisions.
- Percebre una sensació d'utilitat.
- Facilitar horaris de treball i descans adequats.
- Deixar un període d'ajust per a les noves tasques.

Cal prestar especial atenció al disseny de posicions de treball ja que aquestes poden provocar tensions corporals (oculars, mals de cap, dolors d'esquena, trastorns músculo.esquelètics, etc.). Els progressos assolits en ergonomia han permès dissenyar avenços pel que fa a les unitats de treball, nivells de brillantor a les pantalles, etc.

Els llocs de treball s'han de dissenyar o redissenyar proporcionant treballs amb oportunitat de relacions socials, amb autonomia, possibilitat de control i autodesenvolupament per part del treballador, on es potencii la varietat en el contingut de les tasques, fent que aquestes siguin motivadores, significatives i amb claredat de rol.

També s'han de tenir en compte les condicions físiques de treball per adaptar el lloc a les noves necessitats tecnològiques, com nivells d'il·luminació o soroll.



Mesures sobre aspectes de l'organització

És l'organització la que ha de preveure les possibles repercussions en la introducció de noves tecnologies i establir els mecanismes per prevenir les conseqüències, tant des de les exigències i organització del treball com facilitant a les persones vies d'adaptació.

Recordant la definició de tecnoestrès, el concepte fa referència a la discrepància entre les demandes i els recursos (tant personals com organitzacionals) de què disposa el treballador per fer-los front.

D'aquesta manera, cal que l'empresa doti els treballadors dels recursos necessaris i suficients perquè puguin utilitzar els programes, equips i sistemes tecnològics de manera que no suposin un increment del risc, com a fonts generadores d'estrès per al treballador. Això es pot aconseguir mitjançant:

- Planificació.
- Realització de cursos de formació teòrico-pràctics.
- Adaptació de noves tecnologies a les capacitats dels treballadors; no implantar únicament amb criteris productius.
- Concedir al treballador l'autonomia i control suficient sobre la tasca que ha de realitzar.

Des del punt de vista organitzacional s'ha d'actuar amb preferència sobre els factors psicosocials: càrrega mental, autonomia i control, participació i consulta, informació i comunicació i plans de formació.

Entre els aspectes organitzacionals dels canvis en el lloc de treball cal assenyalar la importància de l'estratègia d'introducció de noves tecnologies que adopti l'organització. Les implicacions psicosocials de les TIC estan relacionades amb els efectes de les estratègies de la seva implantació, l'eficàcia, les actituds de les persones i la seva resistència a les modificacions, així com la manera en què l'organització introdueix els canvis.

Cal que des del centre de treball, a través de la preceptiva avaluació de riscos, es detecti en cada lloc les necessitats personals de cada treballador, a fi d'aconseguir la millor i més ràpida adaptació per garantir la seva seguretat i salut.

Dins de les mesures a nivell organitzacional que ha d'implantar l'empresa, destaquem a continuació els recursos laborals, la consulta i participació dels treballadors, la formació específica en l'ús de noves tecnologies, les tècniques d'informació i comunicació, el foment de grups de treball i l'avaluació de les necessitats dels usuaris.

a. Recursos laborals

Les estratègies d'introducció de noves tecnologies poden estar centrades en la tecnologia o en l'usuari depenent de si la responsabilitat sobre el control de la tasca recau en el sistema tecnològic o sobre els treballadors:

- **Disseny centrat en la tecnologia.** És la posició que assigna major responsabilitat al procés. El paper protagonista recau sobre els equips i sistemes informàtics i / o tecnològics, implantats a l'empresa. D'aquesta manera, els ritmes de treball vénen determinats per programes o sistemes informàtics i s'incrementa el nombre de tasques i la seva dificultat. Els seus efectes són més perniciosos i nocius per al treballador, que incrementat sensiblement el seu nivell d'estrès.
- **Disseny centrat en l'usuari.** Aquesta posició és causa de major benestar psicosocial, menor estrès i major rendiment en el treball, ja que atorga una major responsabilitat i control sobre la tasca, implica un menor esforç mental i físic i minimitza els efectes perjudicials per a la salut del treballador. Es basa en què la tecnologia i la ment humana poden tenir funcions diferents encara que complementàries.

b. Consulta i participació dels treballadors

Com ja hem incidit al llarg d'aquest manual, la participació i consulta dels treballadors és un factor modulador sobre qualsevol factor psicosocial.

La participació dels treballadors fa augmentar la seva acceptació de les normes de seguretat, la implicació i satisfacció, en general, i l'acceptació de les noves tecnologies; cal tenir en compte que la direcció del centre de treball ha de formar part d'aquesta implicació perquè pugui aconseguir-se l'èxit.

En el cas de la generació de tecnoestés, la LPRL, en el seu article 33.1.a estableix, “L’empresari ha de consultar als treballadors, amb la deguda antelació, l’adopció de les mesures relatives a la planificació i l’organització del treball a l’empresa i la introducció de noves tecnologies, en tot allò relacionat amb les conseqüències que aquestes puguin tenir per a la seguretat i la salut dels treballadors, derivades de l’elecció dels equips, la determinació i l’adequació de les condicions de treball i l’impacte dels factors ambientals de treball “

Els efectes amortidors de la participació poden ser deguts a l’aparició de sentiments de major control o implicació dels treballadors i a un millor ajust del disseny del sistema a les demandes dels usuaris. Cal proporcionar en tot moment informació sobre el procés d’implantació fent que aquest sigui comprensible i evitant excessives complexitats.

La participació disminueix la resistència al canvi, impulsa la versatilitat, la potenciació d’actituds positives cap a les TICs i el compromís amb les mateixes.

c. Formació

Respecte a les relacions entre formació i salut mental, els treballadors que han rebut formació per a la innovació tecnològica manifesten millor benestar psicològic. La manca de formació o el seu ús deficient és una de les barreres i inhibidors de l’èxit en la seva implantació, que pot portar nivells elevats d’estrès quan s’intenta aprendre l’ús del sistema.

La necessitat de formació està regulada legalment en la LPRL, art. 19/01, “L’empresari ha de garantir que cada treballador rebi la formació teòrica i pràctica, suficient i adequada en matèria preventiva, tant en el moment de la seva contractació, sigui quina sigui la modalitat o durada, com quan es produeixin canvis en les funcions que exerceixi o s’introdueixin noves tecnologies “

Molts programes no van més enllà de la simple explicació de com funciona el sistema. Com a resultat, els treballadors experimenten frustració, perden confiança en les seves competències i desenvolupen reaccions i actituds negatives cap al sistema, així com problemes de infrautilització d’aquest.

Els objectius de la formació s’han de referir tant a aspectes específics del lloc de treball com a habilitats i actituds implicades en el procés d’aprenentatge. Finalment, l’avaluació de la formació ha d’incloure una valoració del grau en què les accions formatives han aconseguit els objectius centrats en l’adquisició de destreses específiques, generalitzables i d’aprenentatge. L’avaluació de la formació

ha d'establir si al final de l'acció formativa el treballador té capacitat de seguir formant-se.

La formació en l'empresa s'ha de plantejar com un procés proactiu que necessita revisió i avaluació constant per garantir la millora contínua, donant a més per descomptat que les empreses es mouen en entorns canviants que necessiten "feedback" continu, és a dir, un seguiment planificat de l'avaluació, dels resultats i del procés formatiu.

Cal que els docents coneguin les noves eines tecnològiques i les seves possibilitats, i la formació específica ha de ser un factor imprescindible per incorporar les TIC al procés d'ensenyament. Però, a més a més, cal continuar avançant en la millora dels equipaments i infraestructures dels centres educatius.

d. Tècniques d'informació i comunicació

Generalment, les situacions de canvi, com ara les innovacions tecnològiques, solen produir reaccions de rebuig en la majoria dels treballadors en les organitzacions que les introdueixen, és el que es coneix com la resistència al canvi.

Per mitigar les conseqüències d'aquesta situació, la direcció ha d'informar els treballadors amb la suficient antelació sobre la introducció dels sistemes tecnològics per evitar rumors i temors provocats pel canvi.

e. Foment de grups de treball

Per millorar el treball en grup i les relacions interpersonals, així com per fomentar un clima d'innovació i de suport social, s'han de dissenyar estratègies centrades a estimular la creativitat dels grups de treball. Algunes tècniques són grups semiautònoms, cercles de qualitat i grups de millora.

Amb aquestes estratègies es combinen tècniques per a la resolució de problemes amb tècniques de millora de les relacions i la comunicació interpersonal, com habilitats socials, escolta activa i assertivitat. D'aquesta manera, s'intenta combatre l'aïllament propi que genera en els treballadors la realització de tasques relacionades amb les TIC per tal de proporcionar-los el suport social necessari en la prevenció i gestió de l'estrès.

Les tècniques s'han de basar en l'enriquiment del lloc com a ampliació d'aspectes del contingut del treball, rotació i grups semiautònoms.

f. Avaluació de les necessitats dels usuaris

Consisteix en la identificació del sistema social, és a dir s'han d'especificar les característiques dels usuaris, les seves tasques i funcions, i fer l'anàlisi dels seus llocs i dels perfils personals. L'avaluació de necessitats s'ha de fer en tres nivells per aconseguir l'ajust persona-màquina-entorn: nivell organitzacional, departamental i individual.

- Nivell organitzacional: coordinar les relacions entre departaments i els objectius de la implantació.
- Nivell departamental: diferenciar les característiques de les tasques gestionades en cada departament afectat per la implantació.
- Nivell individual: és la més complexa, atesa la diversitat de llocs i de persones en l'organització. Es subdivideix al seu torn en dues parts:
 1. Anàlisi de tasques i activitats: S'ha de recopilar informació sobre tasques i activitats a realitzar que incloguin: procediments de treball, equipament, recursos necessaris, informació sobre el lloc i patrons d'interacció. Entre els diferents mètodes que podem utilitzar estan l'observació, entrevista, enregistrament en vídeo, participació dels usuaris finals implicats, qüestionaris estandarditzats, etc.
 2. Anàlisi de la població d'usuaris potencials: nivell d'habilitats, experiència amb TIC, actituds cap a les TIC, necessitats, formació, preferències i motivacions.



Mesures sobre aspectes individuals

Les característiques de les persones funcionen com a amortidors o amplificadors de l'impacte que produeixen les altes demandes i la manca de recursos laborals ocasionades per la introducció de les noves tecnologies en els llocs de treball.

Entre els aspectes individuals moderadors dels canvis en la salut mental cal destacar l'experiència en l'ús de TIC, les actituds cap a les TICs i les característiques de personalitat.

a. L'experiència prèvia en l'ús de noves tecnologies

L'experiència en si mateixa en l'ús de tecnologies no és un factor explicatiu suficient, sinó que cal que la valoració de l'experiència prèvia sigui positiva i que, a més, provoqui l'acceptació de la tecnologia per part dels usuaris. Ara bé, aquesta acceptació es basa, entre altres aspectes, en què el disseny de la mateixa sigui potencial per generar un sentiment de control i autonomia.



L'usuari necessita sentir que controla els esdeveniments quan utilitza el sistema, com ara accés, privacitat de la informació, fiabilitat i ritme de treball. També és necessari donar al treballador una oportunitat de creixement, de desenvolupar les seves capacitats i competències de manera que augmenti el seu coneixement sobre el sistema.

b. Les actituds cap a les noves tecnologies

L'estudi de la interacció persona-màquina-entorn ha de tenir en compte la influència de les actituds dels usuaris, les seves reaccions afectives, les seves preferències i la seva experiència d'ús i maneig de les noves tecnologies. Les actituds influeixen sobre les conductes reals i sobre l'eficàcia d'aquestes conductes. S'ha trobat que les tecnologies mecàniques generen actituds negatives en els usuaris davant les tecnologies "amistoses o humanitzades" que generen actituds positives perquè l'usuari sent que és ell qui controla la màquina i no al revés.

L'ús de noves tecnologies, sempre que l'experiència sigui positiva i hi hagi generat actituds favorables, manté una relació lineal amb el grau de satisfacció dels usuaris amb l'ús de les màquines. Per això és important que el canvi entre utilitzar tecnologies tradicionals i TIC no sigui traumàtic, sinó per etapes i centrant-se en el treballador.

Les variables personals que diferencien diferents actituds cap a les noves tecnologies són, entre d'altres:

- Les experiències positives amb el seu ús.
- El nivell de formació i la qualificació.
- Les característiques sociodemogràfiques, com l'edat (els treballadors més joves solen mostrar actituds més positives).

Altres factors individuals associats a la resistència són:

- La conformitat a les normes socials.
- Els hàbits.
- La baixa flexibilitat cap al canvi.
- El dogmatisme.
- La baixa tolerància a l'ambigüïtat.
- La baixa propensió a la presa de decisions arriscades.

Així mateix, entre els factors d'organització que influeixen en les actituds cap a les noves tecnologies i provoquen resistència a la innovació esmentem:

- La censura per part dels treballadors cap als interessos dels membres de l'organització.
- Els malentesos que condueixen a una absència de claredat, especialment entre la direcció i aquells en qui recau la innovació.
- L'estructura organitzacional incompatible amb la innovació.
- L'absència de suport i compromís per part de la direcció.



c. Les característiques de personalitat

La resistència al canvi està molt relacionada amb el concepte de Personalitat Resistent, on es donen tres atributs principals: compromís, control i desafiament.

- El compromís fa referència a la capacitat per creure en el que un fa i la tendència a implicar-se en el que fa.
- El control és la tendència a creure i actuar suposant que un pot influir sobre el curs dels esdeveniments, responsabilitzant-se de les seves accions.
- El desafiament o repte es basa en la creença que el canvi més que l'estabilitat és la norma de la vida.

Les persones motivades pel repte busquen el canvi i noves experiències, aproximant-se a elles amb flexibilitat i tolerància a l'ambigüitat. Els successos indesitjables són possibilitats i no amenaces.

També són amortidors de l'estrès derivat pel canvi tecnològic o tecnoestrès:

- El locus de control intern.
- L'autoeficàcia.
- El patró de conducta tipus A.
- El sentit de la coherència.
- L'optimisme.

Tots aquests aspectes, si no són tinguts en compte en la gestió de la implantació de les noves tecnologies poden convertir-se en potencials estressants per als usuaris arribant a afectar la seva salut psicològica i podent provocar baix benestar psicològic, insatisfacció laboral, síndrome del cremat i / o queixes psicossomàtiques. Això, al seu torn, tindrà conseqüències per a l'organització que es tradueixen en baixa productivitat, absentisme laboral, accidentabilitat i, en definitiva, un baix funcionament integrat.

El treballador, a nivell individual, pot utilitzar una sèrie d'estratègies més o menys adaptatives. Generalment, podem dir que les mesures que millor funcionen són les estratègies en què el treballador realitza una acció (estratègies actives) per canviar la situació, tant si el que pretén és canviar l'emoció de tecnoansiedad o tecnofatiga (per exemple a partir de tècniques de relaxació muscular, meditació ...) com si el que pretén és eliminar d'alguna manera el problema (per exemple augmentant els propis recursos i l'autoeficàcia a partir de formació específica).

Més concretament podríem classificar les estratègies individuals d'enfrontament al tecnoestrès en:

- **Retirada;** és la menys adaptativa.
- **Planificació;** per exemple, establir metes realistes de formació, incrementant paulatinament la seva dificultat.
- **Cerca de suport social-tècnic.**
- **Reestructuració cognitiva;** a través de mètodes que ajuden els treballadors a modificar els seus processos d'avaluació dels tecnoestressors i a eliminar així pensaments irracionals.

4.5

AVALUACIÓ I MESURAMENT DEL TECNOESTRÈS



Per mesurar el tecnoestrès existeixen diversos i diferents instruments, la majoria d'ells amb origen als Estats Units, que ens permeten avaluar la tecnofòbia i els danys produïts per l'ús de la tecnologia i els programes informàtics.

No obstant això, en el nostre àmbit nacional, l'INSHT ha desenvolupat un instrument vàlid per a diagnosticar el tecnoestrès. És l'anomenat RED-TIC, elaborat per l'equip d'investigació Wont de la Universitat Jaume I de Castelló. Aquest mètode està compost per quatre blocs de variables que fan referència explícita al treball amb tecnologies; com s'indica a la figura 3, aquests blocs són Dades administratives, Ús de TIC, Riscos psicosocials i Conseqüències psicosocials.

Figura 3: Variables de l'instrument RED-TIC.

DADES ADMINISTRATIVES	ÚS DE TIC	RISCOS PSICOSOCIALS	CONSEQUÈNCIES
■ Edat. ■ Sexe. ■ Grau acadèmic. ■ Lloc de treball. ■ Categoria professional. ■ Àrea funcional. ■ Tipologia de tasques. ■ Descripció de tasques. ■ Tipus de contracte. ■ Horari de treball. ■ Hores de treball formals i reals. ■ Estabilitat laboral. ■ Absentisme. ■ Antiguitat en el lloc, en l'organització i treballant en general.	■ Àmbits d'ús. ■ Valoració de l'experiència. ■ Adquisició del coneixement. ■ Cursos de formació i aplicabilitat. ■ Experiència ús TIC. ■ Ús de serveis tecnològics. ■ Ús de software. ■ Adequació al treball. ■ Percepció de canvi tecnològic.	■ Demandes: ■ Sobrecàrrega quantitativa. ■ Ambigüitat de rol. ■ Rutina. ■ Sobrecàrrega mental. ■ Obstacles. ■ Falta de tecnorecursos: ■ Autonomia. ■ Suport social. ■ Trabajo en equipo. ■ Falta de recursos personals: ■ Autoeficàcia en l'ús de les TIC. ■ Competència en l'ús de les TIC. ■ Ineficàcia en l'ús de les TIC.	■ Danys psicosocials. ■ Queixes psicosocials. ■ Avorriment. ■ Cansament. ■ Cinisme. ■ Ansietat. ■ Addicció. ■ Benestar psicosocial. ■ Satisfacció. ■ Vigor. ■ Dedicació. ■ Absorció. ■ Interès intrínsec. ■ Plaer. ■ Relaxació.

El tecnoestrès com a dany psicosocial es mesura a través de tres tipus de dimensions: afectiva (ansietat i fatiga), actitudinal (actitud escèptica cap a la tecnologia) i cognitiva (creences d'ineficàcia en l'ús de la tecnologia).

Igual que en altres qüestionaris, l'estratègia per a l'obtenció de les puntuacions de cada escala (fatiga, ansietat, escepticisme i ineficàcia) consisteix a sumar les puntuacions obtingudes en cadascun dels ítems que pertanyen a cada escala i dividir el resultat pel nombre d'ítems de l'escala (les quatre escales estan formades per un total de 4 ítems cadascuna).

Per exemple, per obtenir la puntuació en la dimensió de “Fatiga” cal sumar cadascuna de les puntuacions directes obtingudes en cadascun dels ítems de Fatiga i després dividir el total per 4. El mateix procediment s’ha de seguir per conèixer la puntuació en cadascuna de les restants dimensions i per a cadascun dels treballadors. (Veure figura 4).

Com se sent quan s'utilitza Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) en el seu treball? Utilitzeu l'escala de resposta:

Figura 4: Qüestionari de Tecnoestrès (tecnoansietat y tecnofatiga) per Marisa Salanova, Susana Llorens i Eva Cifre (WONT Prevención Psicosocial).

RES	GAIREBÉ RES	RARAMENT	ALGUNES VEGADES	BASTANT	AMB FREQUÈNCIA	SEMPRE
0	1	2	3	4	5	6
Mai.	Un parell de vegades l'any.	Una vegada al mes.	Un parell de vegades al mes.	Una vegada a la setmana.	Un parell de vegades a la setmana.	Tots els dies.

1	Amb el pas del temps, les tecnologies m'interessen cada vegada menys.	0	1	2	3	4	5	6
2	Cada vegada em sento menys implicat en l'ús de les TIC.	0	1	2	3	4	5	6
3	Sóc més cínic respecte de la contribució de les tecnologies en el meu treball.	0	1	2	3	4	5	6
4	Dubto del significat del treball amb aquestes tecnologies.	0	1	2	3	4	5	6
5	Em resulta difícil relaxar-me després d'un dia de treball utilitzant-les.	0	1	2	3	4	5	6
6	Quan acabo de treballar amb TIC, em sento esgotat/da.	0	1	2	3	4	5	6
7	Estic tan cansat/da quan acabo de treballar amb elles que no puc fer res més.	0	1	2	3	4	5	6
8	M'és difícil concentrar-me després de treballar amb la tecnologia.	0	1	2	3	4	5	6
9	Em sento tens/a i angoixat/da al treballar amb tecnologia.	0	1	2	3	4	5	6
10	M'espanta pensar que puc destruir una gran quantitat d'informació per un ús inadequat de la tecnologia.	0	1	2	3	4	5	6
11	Dubto a l'hora d'emprar tecnologies per por a cometre errors.	0	1	2	3	4	5	6

12	Treballar amb elles em fa sentir incòmode, irritable i impacient.	0	1	2	3	4	5	6
13	Segons la meva opinió, sóc ineficaç emprant tecnologia.	0	1	2	3	4	5	6
14	És difícil treballar amb tecnologies de la informació i de la comunicació.	0	1	2	3	4	5	6
15	La gent diu que sóc ineficaç emprant tecnologies.	0	1	2	3	4	5	6
16	Estic insegur/a d'acabar bé les meves tasques quan faig servir les TIC	0	1	2	3	4	5	6

Escepticisme	(Sumatori ítems 1 a 4)/4=	
Cansament	(Sumatori ítems 5 a 8)/4=	
Ansietat	(Sumatori ítems 9 a 12)/4=	
Ineficàcia	(Sumatori ítems 13 a 16)/4=	

Hi ha dos barems diferents per calcular els resultats obtinguts en aquest qüestionari segons es tracti de si el treballador és usuari habitual de TIC o, per contra, si durant la major part de la seva tasca no realitza un treball continuat amb tecnologies de la informació.

D'aquesta manera, per a la correcció del qüestionari que presentem s'han d'utilitzar les següents taules:

Figura 5: dades normatives per a la correcció de les puntuacions de tecnoansietat (ansietat, escepticisme i ineficàcia) i tecnofatiga (fatiga, escepticisme i ineficàcia) per a treballadors d'oficina, operaris d'indústries ceràmiques, professors, empleats de serveis, etc.).

		ANSIETAT	FATIGA	ESCEPTICISME	INEFICÀCIA
Molt baix	> 5 %	0,00	0,00	0,00	0,00
Baix	5-25 %	0,01-0,25	0,01-0,25	0,00	0,00
Mig (baix)	25-50 %	0,26-1,00	0,26-1,00	0,01-1,00	0,01-0,75
Mig (alt)	50-75 %	1,01-2,00	1,01-2,25	1,01-2,00	0,76-1,75
Alt	75-95 %	2,01-3,25	2,26-4,18	2,01-4,01	1,76-3,02
Molt alt	> 95 %	> 3,25	> 4,18	> 4,01	> 3,02

Figura 6: dades normatives per a la correcció de les puntuacions de les escales de tecnoansiedad (ansietat, escepticisme i ineficàcia) i tecnofatiga (fatiga, escepticisme i ineficàcia) per a treballadors usuaris diaris de TIC.

		ANSIETAT	FATIGA	ESCEPTICISME	INEFICÀCIA
Molt baix	> 5 %	0,00	0,00	0,00	0,00
Baix	5-25 %	0,01-1,00	0,01-1,50	0,01-1,00	0,01-0,50
Mig (baix)	25-50 %	1,00-1,75	1,51-2,25	1,01-1,87	0,51-1,25
Mig (alt)	50-75 %	1,76-3,00	2,26-3,06	1,88-2,75	1,26-2,50
Alt	75-95 %	3,01-4,31	3,07-4,25	2,76-4,00	2,51-4,00
Molt alt	> 95 %	> 4,31	> 4,25	> 4,00	> 4,00

A continuació, descrivim quins són els criteris per determinar la condició de treballador usuari de PVD, segons la Guia Tècnica del INSHT per a l'avaluació i prevenció dels riscos relatius a la utilització d'equips amb PVD:



Criteris per determinar la condició de treballador usuari de PVD

- Els que poden considerar-se treballadors usuaris de PVD: tots aquells que superin les 4 hores diàries o 20 hores setmanals de treball efectiu amb aquests equips.
- Els que poden considerar-se exclosos de la consideració de treballadors usuaris: tots aquells el treball efectiu dels quals amb pantalles de visualització sigui inferior a 2 hores diàries o 10 hores setmanals.
- Els que, amb certes condicions, podrien ser considerats treballadors usuaris: tots aquells que realitzin entre 2 i 4 hores diàries (o de 10 a 20 hores setmanals) de treball efectiu amb aquests equips.

Una persona inclosa dins de la categoria (c) pot ser considerada, definitivament, treballador usuari si compleix, almenys, 5 dels requisits següents:

- 1) Dependre de l'equip de PVD per funcionar, no podent disposar fàcilment de mitjans alternatius per aconseguir els mateixos resultats. (Aquest seria el cas del treball amb aplicacions informàtiques que reemplacen eficaçment els procediments tradicionals de treball, però requereixen l'ús de pantalles de visualització, o bé de tasques que no podrien realitzar-se sense el concurs d'aquests equips).
- 2) No poder decidir voluntàriament si utilitza o no l'equip amb pantalla de visualització per realitzar-la.

(Per exemple, quan sigui l'empresa qui indiqui al treballador la necessitat de fer la seva tasca usant equips amb pantalla de visualització).
- 3) Necessitar una formació o experiència específiques en l'ús de l'equip, exigides per l'empresa, per funcionar.

(Per exemple, els cursos impartits per l'empresa al treballador per al maneig d'un programa informàtic o la formació i experiència equivalent exigits en el procés de selecció).
- 4) Utilitzar habitualment equips amb pantalles de visualització durant períodes continus d'una hora o més.

(Les petites interrupcions, com trucades de telèfon o similars, durant aquests períodes, no desvirtuen la consideració de treball continu).
- 5) Utilitzar equips de PVD diàriament o gairebé diàriament, en la forma descrita en el punt anterior.
- 6) Que l'obtenció ràpida d'informació per part de l'usuari a través de la PVD constitueixi un requisit important en el treball. (Per exemple, en activitats d'informació al públic en què el treballador utilitzi equips amb PVD).
- 7) Que les necessitats de la tasca exigeixin un nivell alt d'atenció per part de l'usuari, per exemple, pel fet que les conseqüències d'un error puguin ser crítiques. (Aquest seria el cas de les tasques de vigilància i control de processos en què un error pogués donar lloc a pèrdues materials o humanes).

El RED-TIC ens permet obtenir informació sobre indicadors com ara les demandes i falta de recursos laborals i personals i les possibles conseqüències, a nivell emocional, que puguin derivar de la utilització dels sistemes i eines tecnològiques.

Analitzant les conclusions obtingudes de l'aplicació d'aquest mètode podem deduir les dues següents situacions:

- **Tecnoansiedad:** aquells resultats que suposin altes puntuacions en ansietat, escepticisme i ineficàcia.
- **Tecnofatiga:** aquells resultats que reflecteixin altes puntuacions en fatiga, escepticisme i ineficàcia.

Quan, com a resultat de l'aplicació d'aquesta metodologia, obtinguem resultats elevats en algun dels quatre indicadors (ansietat, fatiga, escepticisme i ineficàcia), si bé no podem dir que estem en una situació de risc de tecnoestrès, si podem trobar-nos davant d'una situació en què cal adoptar mesures preventives, que permetin reduir o eliminar les causes detectades, així com evitar la seva aparició futura.

L'instrument RED-TIC pot ser útil per realitzar una avaluació i diagnòstic de la tecnoansiedad i la tecnofatiga, de manera precisa, entre els treballadors que utilitzin tecnologies d'informació i comunicació, de qualsevol organització.

4.6

PLANIFICACIÓ PREVENTIVA



El conjunt de les accions preventives a realitzar generades en l'avaluació de riscos rep el nom de planificació preventiva. Per tal de garantir unes segures i adequades condicions de treball en l'ús de nova tecnologia, els passos que ha d'emprendre l'empresari en matèria preventiva són els següents:

- Identificació dels factors associats al tecnoestrès.
- Avaluació d'aquells riscos que no han pogut ser evitats.
- Determinació de totes les mesures preventives que siguin necessàries per evitar o minimitzar els danys que l'exposició al tecnoestrès pot suposar per al treballador.

D'acord amb l'article 16 de la LPRL, l'empresari planificarà l'acció preventiva a partir d'una avaluació inicial de riscos per a la seguretat i salut dels treballadors, que es realitzarà tenint en compte la naturalesa de l'activitat, i en relació amb aquells treballadors exposats a riscos especials.

Quan el resultat de l'avaluació de riscos posi de manifest situacions de risc associades al tecnoestrès, l'empresari planificarà l'activitat preventiva que sigui procedent per tal d'eliminar o controlar i reduir-les, d'acord amb un ordre de prioritats en funció de la magnitud i nombre de treballadors exposats als riscos.

Aquesta prevenció s'ha de fer d'acord amb els següents principis (art. 15 LPRL):

- Evitar els riscos.
- Avaluar els riscos que no es poden evitar.
- Combatre els riscos en l'origen.
- Adaptar el treball a la persona.
- Tenir en compte l'evolució de la tècnica.
- Substituir allò que sigui perillós per allò altre que comporti poc o cap perill.
- Adoptar mesures que anteposin la protecció col·lectiva a la individual.
- Donar les degudes instruccions als treballadors.

A nivell pràctic, la planificació preventiva es representa en un quadre resum (veure figura 5) on es reflecteixen els riscos graduats segons la seva magnitud. En aquest quadre figuraran:

- **Codi del perill.** Segons definició i descripció de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene del Treball, els factors psicosocials o organitzatius estan enquadrats en el codi 33 i són definits com: "Perills derivats de l'organització del treball i de la interacció entre l'individu i les condicions de treball en què es desenvolupa". Entre ells, procediments de treball, jornada de treball, ritme de treball, torns, nocturnitat, monotonía, comunicació, mal ambient laboral, tasques poc definides i manca de recursos materials i / o econòmics.
- **Denominació del perill identificat.** En el nostre cas, la seva denominació és "factores psicosocials o organitzatius".
- **Avaluació del risc.** La magnitud d'un determinat risc es determina combinant la probabilitat que es materialitzi i les possibles conseqüències per als treballadors si aquest arriba a produir-se. En el quadre següent podem determinar d'una manera simple el nivell d'un risc tot valorant ambdós paràmetres.

Figura 7: Estimació dels nivells de risc.

NIVELLS DE RISC		CONSEQÜÈNCIA		
		LLEU	GREU	MOLT GREU
PROBABILITAT	BAIXA	TRIVIAL	TOLERABLE	MODERADA
	MITJA	TOLERABLE	MODERADA	IMPORTANT
	ALTA	MODERADA	IMPORTANT	INTOLERABLE

Els nivells de riscos indicats en aquest quadre formen la base de partida per decidir quines accions s’han de prendre per eliminar el risc i, si això no és possible, per reduir-lo a nivells acceptables. De la mateixa manera, ens permet temporitzar les accions correctores i establir una prioritat en determinar l’ordre de les mesures que hem de prendre.

Evidentment, les accions preventives que cal emprendre i el temps en què s’han escometre seran proporcionals a la magnitud del risc que estiguem considerant. En un ordre lògic de prioritats, en primer lloc s’han de dissenyar accions correctores per a aquells riscos amb una magnitud que resulti intolerable. Posteriorment, per als importants, per finalitzar amb els riscos moderats, ja que aquells que resultin trivials no requereixen cap acció específica, i és necessari, únicament sotmetre’ls a comprovació periòdica amb la finalitat que es mantinguin en el mateix nivell de risc.

- **Mesura preventiva o acció correctora proposada.** En aquest apartat inclourem aquelles estratègies organitzacionals que volem implantar en el centre de treball, com ara formació i informació als treballadors, ampliació del contingut en la tasca, foment de grups de treball, redisseny del lloc de treball, etc.
- **Recursos materials i / o humans** que es faran servir per reduir el risc.
- **Recursos econòmics** que es destinaran a la consecució dels objectius proposats.
- **Data previsible d’implantació** de l’acció correctora.

- **Data de la seva realització.** Data real d'implantació de la mesura correctora.
- **Persona responsable** de realitzar l'acció preventiva (signatura, generalment de l'empresari o director del centre de treball).

Un exemple de planificació preventiva podria ser el següent quadre:

Figura 8: Model de Planificació Preventiva.

Códi	Perill identifi- cat	Valora- ció	Mesura	Recursos materials/ humans	Recursos econòmics	Data im- planta-ció	Data rea- lizació	Respons.
33	Intro- ducció de noves tecnolo- gies	MODE- RAT	Formació i infor- mació sobre el seu ús					

Algunes mesures preventives previstes poden resultar ineficaces o insuficients. Això fa necessari que es modifiquin o que plantegin noves mesures a fi de proporcionar unes condicions de treball segures per als treballadors.

Seguint el capítol II del Reglament dels serveis de prevenció, les avaluacions de riscos s'hauran de revisar i controlar quan:

- Es triïn nous equips de treball.
- S'introdueixin noves tecnologies en els llocs de treball.
- Es modifiqui el condicionament dels llocs de treball.
- Canviïn les condicions de treball.
- S'incorporin treballadors amb unes característiques personals o un estat biològic conegut que els facin especialment sensibles a les condicions de treball.
- Així ho disposi una disposició específica.

- S'hagin detectat danys a la salut dels treballadors.
- Es comprovi que les activitats preventives són inadequades o insuficients.

Com ja hem analitzat en capítols anteriors, s'ha de fer un seguiment i control de les mesures adoptades, considerant si es fa necessària una nova intervenció i establint les revisions necessàries al llarg del temps per tal que l'avaluació de riscos estigui actualitzada, ja que aquesta ha de ser un document viu i vigent.

Els centres educatius, com a ens parcialment autònoms en la seva gestió, han de facilitar en tot moment la implantació de noves formes de treballar, de noves seqüències, agrupaments, etc, de manera que es puguin implementar les noves eines amb èxit en les diferents matèries.

BIBLIOGRAFIA

- NTPs del INSHT: NTP 443, NTP 450, NTP 702, NTP 574, NTP 444, NTP 445, NTP 179, NTP 534, NTP 575, NTP 388, NTP 444, NTP 476, NTP 730, NTP 558, NTP 179, NTP 388, NTP 891, NTP 892.
- Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL. *"Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales"*.
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social *"Guía de actuación inspectora en factores psicosociales"*.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *"Experiencias en Intervención Psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo"*:2009.
- Instituto Navarro de Salud Laboral. *"Principios comunes en la Intervención Psicosocial en Prevención de Riesgos Laborales"*:2009.
- Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC y FeS-UGT. *"Guía de las V Jornadas de Salud Laboral"*:2010.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *"Acoso Psicológico en el trabajo. Diario de incidentes"*:2010.
- Iñaki Piñuel. *"Mobbing. Cómo Sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo"*: Editorial Santillana. 2003.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *"Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME"*.
- Observatorio permanente de riesgos psicosociales. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT. *"Tecnoestrés. Efecto sobre la salud y prevención"*.
- FeS-UGT *"Guía de las V jornadas de salud laboral. Riesgos psicosociales"*.
- Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo. Comunidad de Madrid. *"Guía del Acoso psicológico laboral"*:2003.
- José María Avilés Martínez. *"Bullying. Intimidación y maltrato entre el alumnado"*:2002.
- Gobierno de Cantabria. Consejería de Educación. *"Orientaciones para la elaboración del plan de convivencia en los centros educativos. Documento de trabajo."*

Bibliografía

- Equipo Técnico de la Dirección General de Ordenación Académica de la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias. *"Maltrato cero. Orientaciones sobre el acoso escolar."* 2006.
- Avilés Martínez, JM. PRECONCIMEI. Cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales. 2002.
- María Parés Soliva. *"Un caso de bullying, ¿cómo abordarlo?". Cibereduca.com."* 2006.
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT- Madrid. *"Protocolo de prevención y erradicación del acoso laboral en las administraciones públicas."*
- Dr. Joan Guardia Olmos. Departamento de Metodología de las Ciencias el Comportamiento. Facultad de Psicología. Universidad de Barcelona. *"Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales."* 2008.
- Ministerio de Sanidad y Consumo. *"Protocolo de vigilancia sanitaria específica. Pantallas de visualización de datos."* 1999.
- Miguel Ángel Gimeno Navarro, Ana Mejías García, Enrique José Carbonell. *"Protocolos sobre acoso laboral. Proceso de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral."* UGT- País Valenciano. 2009.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Facts 32: Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral. Facts 46: La seguridad y salud laborales en el sector de la enseñanza, Facts 47: Prevención de la violencia contra el personal del sector de la enseñanza.
- RD 39/1997, de 27 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales L31/1995 de 8 de noviembre.
- RD 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- RD 488/1997 de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.
- Resolución de 26 de septiembre de 2007 de la Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación, por la que se acuerda dar publicidad a los protocolos de actuación que deben seguir los centros educativos ante supuestos de acoso escolar, agresión hacia el profesorado o el Personal de Administración y Servicios, o maltrato infantil. BOJA núm. 224.

Ejecuta:



Solicitan:

