

FERRAMENTAS DE XESTIÓN DO ESTRÉS NOS CENTROS ESCOLARES



Con la Financiación de:

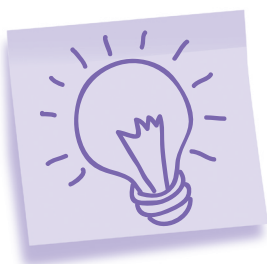


IS-0100/2010

Introdución

Capítulo 1.

A AVALIACIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS



1.1 Concepto e necesidade dunha avaliación de riscos psicosociais. [Pág 6](#)

1.2 Descrición de factores psicosociais. [Pág 11](#)

Capítulo 2.

ACOSO PSICOLÓXICO LABORAL. MOBBING



2.1 Marco conceptual do acoso laboral. [Pág 28](#)

2.2 Prevención do acoso laboral. [Pág 39](#)

2.3 Protocolo de actuación ante o acoso laboral. [Pág 44](#)

2.4 Recomendacións para defenderse en caso de acoso. [Pág 55](#)

2.5 Vías de resolución do conflito. [Pág 59](#)

2.6 Normativa aplicable. [Pág 65](#)

Anexo I: Normas básicas de conduta. [Pág 70](#)

Anexo II: Declaración de principios da empresa. [Pág 71](#)

Anexo III: Cuestionario de revisión da situación da actividade preventiva. [Pág 73](#)

Anexo IV: Cuestionario de clima de violencia laboral de baixa intensidade. [Pág 80](#)

Anexo V: Diario de incidentes. [Pág 88](#)

Capítulo 3.

ACOSO ESCOLAR. BULLYING



- 3.1** Concepto de acoso escolar. [Pág 96](#)
- 3.2** Prevención do acoso escolar. [Pág 103](#)
- 3.3** Protocolo de actuación ante o acoso escolar. [Pág 113](#)
- 3.4** Orientacións para a elaboración do plan de convivencia nos centros educativos. [Pág 121](#)
- 3.5** Normativa aplicable. [Pág 129](#)

Anexo I: Mitos e ideas erróneas sobre o maltrato entre escolares. [Pág 134](#)

Anexo II: Modelos de rexistro para a análise da realidade do centro en materia de convivencia e clima escolar. [Pág 136](#)

Anexo III: Cuestionario para a avaliación da convivencia nos centros educativos. [Pág 138](#)

Anexo IV: Lista de revisión: a miña vida na escola. [Pág 141](#)

Anexo V: Fases da mediación. [Pág 145](#)

Anexo VI: Folla de recollida de información sobre bullying. [Pág 150](#)

Capítulo 4.

TECNOESTRÉS



- 4.1** Concepto de tecnoestrés. [Pág 154](#)
- 4.2** Principais tecnoestresores laborais. [Pág 159](#)
- 4.3** Consecuencias de tecnoestrés. [Pág 163](#)
- 4.4** Estratexias de intervención psicosocial. [Pág 165](#)
- 4.5** Avaliación e medición do tecnoestrés. [Pág 179](#)
- 4.6** Planificación preventiva. [Pág 186](#)

Capítulo 1.

A AVALIACIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS



1.1

CONCEPTO E NECESIDADE DUNHA AVALIACIÓN DE RISCOS PSICOSOCIAIS



O colectivo docente é un dos sectores profesionais con máis tendencia a sufrir patoloxías relacionadas cos factores psicosociais producidas, entre outras causas, polas relacións interpersoais que se establecen a diario entre alumnado, profesorado e pais de alumnos.

Isto provoca, en numerosas ocasións, unha serie de patoloxías que ocasionan estrés laboral, síndrome do queimado ou burnout e acoso laboral ou mobbing, e que poden chegar a producir unha insatisfacción xeneralizada no traballo. Partindo desta realidade, e para intentar desentrañar os múltiples elementos que participan nestas situacións, pasamos a determinar que entendemos por risco psicosocial.

Defínese risco psicosocial, segundo o Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo (no sucesivo INSHT), como: “Aquelas condicións presentes nunha situación laboral directamente relacionadas coa organización do traballo, o contido do traballo e a realización da tarefa, e que se presentan coa capacidade para afectar o desenvolvemento do traballo e a saúde do traballador”.

Deste modo, chamamos riscos psicosociais a aqueles que se derivan dunha organización do traballo inadecuada, dunha organización que non ten en conta as capacidades, limitacións, necesidades ou expectativas dos seus traballadores e que, polo tanto, carece da flexibilidade necesaria para adaptarse a elas.

A psicosocioloxía trata de analizar e de propor solucións para adecuar os factores internos da empresa e os externos do traballador co obxecto de previr os riscos de carga psíquica que a miúdo abundan nas organizacións. A expresión destas disfuncións vén dada en ocasións con situacións de estrés, ansiedade e fobias, entre outras, que poden facer diminuír as capacidades do traballador e ir en detrimento da súa propia saúde.



Necesidade da avaliación de riscos psicosociais

No estudo das condicións de traballo e saúde laboral, a identificación e valoración dos factores de risco psicosocial é necesaria non só para evitar consecuencias negativas nos traballadores e na organización, senón tamén para promover o benestar e a satisfacción, a calidade de vida laboral e un correcto desenvolvemento dos procesos de traballo.

O artigo 15 da LPRL enumera os principios da acción preventiva, recollendo, entre outros, a obrigação por parte do empresario de planificar a prevención, a organización e as condicións do traballo, as relacións sociais e a influencia dos factores ambientais no lugar de traballo. Así mesmo, o artigo 16 sinala a necesidade de incluír no Plan de Prevención de Riscos Laborais da empresa a estrutura organizativa, as responsabilidades, as funcións, as prácticas, os procedementos, os procesos e os recursos necesarios para realizar a acción de prevención de riscos na empresa, nos termos que regulamentariamente se establezan.

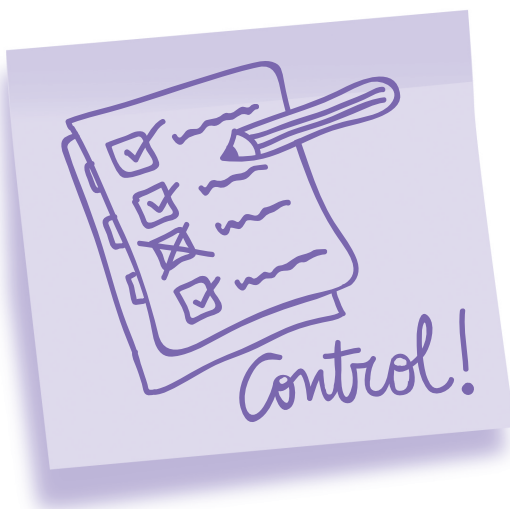
Deste modo, **a avaliación de riscos psicosociais é necesaria e imprescindible en todas as empresas e tense que garantir que esta avaliación queda cuberta en todos os postos de traballo**, tendo en conta, con carácter xeral, a natureza da actividade, as características dos postos de traballo existentes e os traballadores que deban desempregalos.

Non obstante, unha avaliación de riscos de carácter psicosocial no lugar de traballo faise aínda máis necesaria nas seguintes situacións:

- A constatación dunha serie de anomalías ou disfuncións que fagan sospeitar que existen problemas de índole psicosocial. Por exemplo, un cúmulo de queixas, un absentismo elevado ou unha baixa produtividade. Esta situación pódese dar nunha sección ou departamento determinado da organización ou pode ter un carácter máis amplo.
- Cando se pretende comprobar que as medidas preventivas existentes son as adecuadas. Por exemplo, verificar a idoneidade das accións levadas a cabo tras unha avaliación de riscos.
- No momento en que se require avaliar de forma máis específica determinadas actividades, grupos de traballo ou riscos específicos como consecuencia dunha avaliación global anterior.
- Sempre que vaia introducirse unha innovación no lugar de traballo, un novo proceso de produción, novos equipos ou materiais e calquera modificación que lle afecte á organización do traballo e poida alterar significativamente a situación actual.

Así mesmo, cando o resultado da avaliación o fixera necesario, o empresario realizará controis periódicos das condicións de traballo e da actividade dos traballadores na prestación dos seus servizos para detectar situacións potencialmente perigosas.

O primeiro problema que encontramos para poder actuar de forma temperá ante situacións de risco psicosocial é a falta da súa avaliación ou identificación. A inmensa maioría de empresas non realiza este tipo de avaliación, polo que se descoñece a existencia ou non do risco e este motivo leva á non aplicación de medidas preventivas.



Trátase de problemas que non queren verse e que se tende a negar ou a evitar a súa existencia. Non obstante, a falta de planificación de medidas preventivas ao respecto pode ser unha infracción grave das previstas no art.12.6 da Lei sobre Infraccións e Sancións na Orde Social (LISOS).

A necesidade de realizar unha avaliación de riscos psicosociais vén determinada ademais de legalmente, polos art. 14, 15, 16, 18, e 25 LPRL, pola esixencia de atender todos os indicadores que permitan detectar as situacións de risco psicosocial nas súas fases temperás, co fin de propiciar que os devanditos riscos non sexan só considerados cando as súas repercusións para a saúde do traballador e da organización sexan graves e, en moitos, casos irreparables.

A actuación efectiva por parte de calquera empresa iníciase, sen lugar a dúbidas, na detección temperá desa degradación paulatina que a xeración de riscos psicosociais provoca no individuo e na organización.

As medidas de tipo puramente preventivo son as que adopta a empresa con anterioridade á materialización dun dano para a saúde dos traballadores por causas debidas á organización do traballo. Algunhas delas están recollidas na lei de prevención de riscos laborais:

- A identificación ou avaliación dos risco psicosociais (art. 15 e 16 LPRL).
- As accións formativas para os directivos, mandos e traballadores da empresa sobre o trato coas persoas no seu traballo (art. 19 LPRL).
- A vixilancia sanitaria sobre a saúde psíquica dos traballadores (art.22 LPRL).

Outras só están previstas en instrumentos non legislativos, aínda que tamén poden ser adoptadas polas empresas como resultado das súas avaliacións de riscos. Estas son:

- As declaracións e códigos de conduta do empresario advertindo sobre o carácter inadmisíble de determinadas condutas no centro de traballo (Recomendacións da OIT sobre violencia no sector servizos, Código de Conduta sobre Acoso Sexual da Comisión Europea, Acordo Europeo sobre Acoso e Violencia no Traballo e Acordo Marco Europeo sobre o Estrés laboral).
- A selección de equipos directivos atendendo á súa capacidade de dirección e coordinación de equipos de persoas (Recomendacións da OIT).

A violencia laboral, o acoso escolar e o tecnoestés, entre outros, están intimamente relacionados con factores como as relacións laborais, o clima e a cultura organizacional, de aí a importancia de coñecer as prácticas organizacionais imperantes na empresa que poden gardar relación con estas situacións.

Deberanse considerar os riscos de natureza psicosocial que se identifiquen nas avaliacións iniciais de riscos, tales como contidos pobres de traballo, con pouca autonomía, con sobrecarga ou infracarga mental, estilos de liderado pouco participativos, funcións mal definidas e, en xeral, insatisfacción laboral.

Tamén se deberán valorar os posibles conflitos entre o persoal do centro que poidan xerar tensións e unha hostilidade no ambiente susceptible de repercutir no comportamento dos traballadores e, ademais, as necesidades derivadas da actividade laboral en situacións especiais.

1.2

DESCRINCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIAIS



A Organización Internacional do Traballo (OIT) define os factores psicosociais como: “As interaccións entre o contido, a organización, a xestión do traballo e as condicións ambientais, por un lado, e as funcións e necesidades dos...

...traballadores, por outro. Estas interaccións poden exercer unha influencia nociva na saúde dos traballadores segundo as súas percepcións persoais e a súa experiencia”.

Así pois, unhas condicións psicosociais desfavorables están na orixe da aparición tanto de determinadas condutas e actitudes inadecuadas no desenvolvemento do traballo como de determinadas consecuencias prexudiciais para a saúde e para o benestar do traballador. Non obstante, a realidade psicosocial fai referencia non tanto ás condicións que obxectivamente se dan senón a como son percibidas e experimentadas pola persoa.

Os distintos factores psicosociais existentes na actualidade no mundo laboral son considerados como determinantes na xeración, entre outros, de estrés laboral e patoloxías relacionadas co desenvolvemento do acoso psicolóxico nas organizacións.

Segundo os factores recoñecidos nos criterios técnicos máis solventes, como son as Guías achegadas pola Axencia Europea de Seguridade e Saúde no Traballo (AESST) e as Notas Técnicas Preventivas específicas do INSHT, os factores psicosociais pódense clasificar en dúas grandes áreas:

1. Factores subxectivos

Son aqueles factores susceptibles de xerar ou non perigos concretos para a saúde do traballador segundo a percepción que este teña deles e das súas capacidades para facerlles fronte. Esta percepción, que chamamos contorno subxectivo ou psicolóxico, está influída por:

- As características da persoa.
- As súas relacións interpersoais.

2. Factores obxectivos

Consideramos neste ámbito os tres seguintes grupos de factores:

- a. Factores do ambiente físico ou material de traballo.
- b. Factores relativos á organización do traballo, incluídos os modelos de xestión.
- c. Factores relativos ao contido das tarefas: condicións e sistemas de traballo.

A. Ambiente físico ou material de traballo

Aquí inclúense os factores do denominado medio ou ambiente físico de traballo, que teñen a súa orixe no contorno do traballador e que poden influír na súa comodidade ou non comodidade. Entre eles encóntranse:

Iluminación

Se se percibe que as condicións de iluminación non son as adecuadas, prodúcese un nivel de frustración e tensión, ademais da posible xeración de problemas

visuais. A iluminación pode ser unha fonte importante de satisfacción ou insatisfacción para o traballador. Segundo o RD 486/1997 sobre seguridade e saúde nos lugares de traballo, débese optar, sempre que sexa posible, pola iluminación natural, xa que retrasa a aparición de fatiga e repara o dano psíquico ou psicolóxico e inflúe no noso estado de ánimo.

Ruído

Os niveis altos de ruído inciden negativamente sobre o nivel de satisfacción e produtividade e interfiren na actividade mental e provocan fatiga, irritabilidade e dificultade de concentración. Pode producirse falta de comodidade polo incumprimento do RD 488/97 de PVD, por exposición ao ruído ambiental e de equipos auxiliares como a impresora matricial.

Ambiente térmico

As condicións ambientais dos lugares de traballo non deben constituír unha fonte de incomodidade ou molestia para os traballadores. A tal efecto, deberán evitarse as temperaturas e as humidades extremas, os cambios bruscos de temperatura, as correntes de aire molestas, a radiación excesiva e, en particular, a radiación solar a través de fiestras, luces ou tabiques de cristal.

Espazo de traballo

Se o espazo de traballo é reducido e o traballador se ve obrigado a manter unha mesma postura durante un longo período de tempo, ademais de trastornos físicos, pode ser un factor máis que incida na xeración de estrés. Para evitar as inadaptacións aos postos, débese realizar un deseño ergonómico destes co fin de adecuar un correcto espazo de traballo.

B. Factores relativos á organización do traballo, incluídos os modelos de xestión

A estrutura e a forma de actuar dunha organización inciden na saúde dos traballadores. Atendendo a estas variables, o clima laboral creado pode ser favorable ou hostil, promovendo o primeiro equilibrio psicosocial e quebrándoo o segundo. Entre os principais factores que forman parte deste grupo cabe destacar:

Integración laboral

A integración pode ser definida como un “proceso de adaptación progresivo dos individuos ás organizacións coas cales manteñen relacións laborais que culmina

nun estado psíquico que propicia a interiorización por parte dos individuos dos obxectivos e valores organizacionais (cultura) e que desenvolve, ademais, o sentido de pertenza ao grupo (afiliación)”

A identificación coa organización e a identificación co grupo son dúas actitudes imprescindibles para despregar eficientes niveis de desempeño, á vez que manteñen ou melloran a calidade do clima laboral (desempeño económico e desempeño social).

Deben realizarse programas de acollida para os membros da organización de nova incorporación, favorecendo espazos comúns que permitan a súa integración e desenvolvendo procedementos para a súa socialización. Desta maneira, poderá asegurarse que se reducen os malentendidos sobre os procesos de traballo ou na interpretación das normas culturais.

Estilos de dirección e liderado

Unha gran maioría de situacións de acoso psicolóxico son de tipo vertical descendente en coherencia co poder exercido na organización.

Os estilos de mando poden ser definidos como “a orientación básica do comportamento directivo á hora de configurar as relacións laborais cara ás persoas, cara aos resultados ou mixta”

As condutas directivas máis importantes son:

- **Coercitiva.** Os líderes coercitivos ou dominadores demandan conformidade e cumprimento inmediato das tarefas.
- **Orientativa.** Estes implican os colaboradores nunha visión compartida.
- **Afiliativa.** Buscan a xeración harmónica no equipo de traballo.
- **Participativa.** Crean consenso a través de suxestións e achegas.
- **Imitativa.** Esperan un comportamento excelente e autónomo do seu equipo, por medio da imitación da conduta do modelo directivo.
- **Capacitadora.** Os líderes comunicadores desenvolven os seus colaboradores con vistas ao futuro.

Un incremento da participación dos traballadores na toma de decisións dá lugar a unha menor tensión emocional e reduce o conflito e a ambigüidade de rol.

O emprego do poder coercitivo está relacionado inversamente coa satisfacción laboral e co desenvolvemento do traballo, así como o exercicio do poder baseado en recompensas ou en castigos só produce acatamento externo.

Non obstante, a conduta máis adecuada sería a combinación dos estilos directivos que máis necesitaran os membros do equipo para dar o mellor de si mesmos, é dicir, a que xerara un clima máis próximo ao ideal segundo a percepción dos liderados.



Comunicación

A comunicación pretende influír na actitude das persoas para que os seus fins e actuacións estean en harmonía cos obxectivos da organización, colabora a crear compromiso entre os distintos compoñentes que participan e actúa como elemento de cohesión dos valores organizacionais.

A comunicación está considerada como un instrumento altamente motivador que favorece o rendemento, a participación e a integración, potencia as responsabilidades, reduce as tensións interpersoais e mellora o clima laboral.

Resolución de conflitos

É conveniente establecer sistemas procedimentais de arbitraje e mediación para reducir a emerxencia de conflitos interactivos a través da implantación de protocolos.

Así mesmo, considérase necesario impartirlles accións formativas aos empregados sobre as distintas técnicas e sistemas de mediación, arbitraje e resolución de conflitos, co obxecto de identificar o tipo e a fonte do conflito e decidir as estratexias e variables máis adecuadas para a súa resolución.

Relacións interpersoais

A afiliación é un dos factores básicos na motivación dos traballadores. Tendo isto en conta, cabe esperar que os ambientes de traballo que promoven o contacto coas persoas serán, polo xeral, máis beneficiosos que aqueles que o impiden ou dificultan.

Isto non significa que as relacións interpersoais no traballo sempre resulten positivas. Como mostra evidente está a ocorrencia do acoso psicolóxico como resultado dunha interacción negativa cronicada.

Os aspectos máis habituais das relacións interpersoais das situacións sociais que chegan a ser fonte de estrés son:

- **Relacións cos superiores.** O inmediato superior é un referente importante no traballo para un bo número de persoas, de modo que as relacións con el poden ser unha fonte importante de satisfacción e benestar ou, polo contrario, de estrés e tensión.

O tratamento desconsiderado e os favoritismos dos superiores relaciónanse significativamente co sentimento de tensión e presión no traballo. Ademais, unha supervisión estreita e un seguimento demasiado ríxido da forma de facer as cousas, así como certas personalidades dos superiores caracterizadas pola alta necesidade de logros e elevadas esixencias, pero insensibles aos aspectos persoais da interacción social, son altamente estresantes para os subordinados.
- **As relacións cos compañeiros.** A rivalidade entre compañeiros por conseguir condicións ou situacións máis vantaxosas, a falta de apoio emocional en situacións difíciles, como no caso de acoso psicolóxico, son fontes de estrés entre os membros da organización.
- **As relacións cos subordinados.** Ter a responsabilidade do traballo doutra persoa é un dos factores estresantes, en especial, se se pretende combinar ao mesmo tempo un estilo de dirección centrado nos resultados con outro que teña niveis adecuados de consideración cara ás persoas.
- **Os estilos directivos de participación.** Estes poden producir estrés nos mandos, xa que senten un desaxuste entre o poder formal e o poder real, os temores de erosión da súa autoridade, o conflito entre a esixencia dunha maior produtividade e unha dirección respectuosa e, incluso, o propio rexeitamento dos individuos a participar.

- **Relacións con usuarios.** O traballo con persoas e as relacións con eles entre os profesionais de servizos, como é o caso da ensinanza, son unha fonte importante de estrés, en especial se o alumnado presenta problemas persoais ou familiares.

Estrutura organizacional

É a totalidade de funcións, relacións, comunicacións, procesos de decisión e procedementos que determinan formalmente os fins que cada unidade da organización debe cumprir e os medios dispoñibles e modo de colaboración entre as unidades.

Entre as relacións da estrutura organizacional e das súas diferentes configuracións con condutas e actitudes dos membros da organización están:

- **Centralización.** A centralidade da organización na toma de decisións, polo xeral, xera relacións positivas coa alienación dos traballadores e negativas coa satisfacción.
- **Complexidade vertical.** Encontráronse relacións negativas en ter moitos niveis xerárquicos, chegando a ser incompatible coa satisfacción laboral.
- **Nivel xerárquico.** A posición dun traballador está vinculada co grao de satisfacción xeral. Deste modo unha posición en escalas superiores dentro do nivel xerárquico da organización presenta unha relación positiva coa satisfacción do traballador.
- **Cadro de persoal.** Estas posicións adoitan presentar niveis menores de satisfacción e máis rotación e absentismo que as de liña se se neutraliza o nivel de postos.
- **Estandarización/Formalización.** A estandarización das unidades de traballo e a formalización de operacións e procedementos presenta unha relación negativa coa satisfacción nos profesionais, xa que facilmente a perciben como unha ameaza para a súa autonomía.

Conflito e ambigüidade de rol

Un rol pode ser definido como “o conxunto de expectativas e demandas que se espera da persoa que ocupa unha determinada posición”.

Cando se envían demandas e expectativas incompatibles entre si, orixínase o que se denomina “conflito de rol”. Mentres que, se se envían expectativas con información insuficiente, prodúcese unha situación de “ambigüidade de rol” (información insuficiente sobre os obxectivos que hai que conseguir, as actividades que se teñen que realizar, os medios adecuados e as consecuencias que seguirán ao desempeño do rol).

Cultura organizacional

A cultura dunha organización pódese definir como “unha estrutura de valores dunha empresa que se manifesta a través dun sistema de códigos e representacións”; é dicir, unha forma de pensar e de actuar dunha organización que a identifica e diferencia das demais.

Por exemplo, unha cultura organizativa adecuada ante o acoso psicolóxico sería aquela que adoptase unha planificación estratéxica preventiva, tendo en conta a interacción das variables precedentes, establecendo e estruturando as decisións e procedementos para a súa aplicación preventiva.

Un procedemento sería a implantación dun protocolo preventivo antiacoso con normas e valores que fomenten as interaccións interpersoais de forma positiva.

C. Factores relativos ao contido das tarefas: condicións e sistemas de traballo

Este último conxunto de factores psicosociais fai referencia tanto ás condicións específicas de traballo que marcan a prestación de servizos do traballador como ao grao en que tales tarefas responden ás súas expectativas, intereses e dereitos.



Entre os factores pertencentes a este grupo destacamos:

Carga mental

A carga mental é o conxunto de requirimentos mentais, cognitivos ou intelectuais aos que se ve sometido o traballador ao longo da súa xornada laboral. É o nivel de actividade mental ou de esforzo intelectual necesario para desenvolver o traballo (INSHT, 2002).

Cando as esixencias cognitivas non se adaptan á capacidade de resposta do traballador e se realiza un uso excesivo en tempo e/ou intensidade de funcións cognitivas, aparece a fatiga mental.

Estes aspectos pódense presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (infracarga ou subcarga):

- **A infracarga ou subcarga** é aquela situación en que as capacidades do traballador exceden en gran medida os requirimentos da tarefa que hai que realizar, é dicir, pouca cantidade de traballo ou tarefas simples en relación coas súas capacidades. Esta situación pode causar malestar emocional, hostilidade, estrés, incremento da accidentalidade e atención e concentración deficitaria, xa que a falta de estimulación é tan prexudicial como o exceso. Aínda que resulte un paradoxo, un pouco de tensión produce un efecto estimulante e é beneficiosa.
- **A sobrecarga laboral** é un exceso de carga de traballo ou de demandas intelectuais que superan as capacidades ou coñecementos do traballador. Este factor ten unha incidencia directa sobre o tabaquismo, o incremento da ansiedade e a diminución da satisfacción laboral, a baixa autoestima, os niveis altos de colesterol, a taxa cardíaca elevada e a fatiga.

Outros aspectos influídos polo exceso de horas de traballo son as relacións sociais e a vida familiar, que poden, á súa vez, reducir as oportunidades de apoio social tan importante nestas situacións, sobre todo para o caso dunha persoa acosada.

Valórase a carga mental a partir dos seguintes indicadores:

- As presións de tempo, contempladas a partir do tempo asignado á tarefa, a recuperación de retrasos e o tempo de traballo con rapidez.
- O esforzo de atención. Vén dado pola intensidade ou polo esforzo de concentración ou reflexión necesaria para percibir as informacións do proceso e elaborar as respostas adecuadas e pola constancia con que debe ser sostido este esforzo.

O esforzo de atención pode incrementarse en función da frecuencia de aparición de posibles incidentes e as consecuencias que puideran ocasionarse durante o proceso por unha equivocación do traballador.

- A fatiga percibida. A fatiga é unha das principais consecuencia que se desprenden dunha sobrecarga das esixencias da tarefa.
- O número de informacións que se precisan para realizar a tarefa e o nivel da súa complexidade son dous factores que hai que considerar para determinar a sobrecarga. Así, mídese a cantidade de información manexada e a complexidade desa información.
- A percepción subxectiva da dificultade que para o traballador ten o seu traballo.

A prevención consiste en encontrar un nivel en que cada traballador alcance o seu mellor rendemento e conserve unha saúde adecuada, evitando así os extremos de dificultade, complexidade e exceso de traballo ou de sinxeleza, aburrimiento e falta de traballo.

Para a avaliación da carga mental, pódense administrar a Escala de Hooper-Harper e a Escala de carga mental no traballo do INSHT.

Autonomía ou control do traballador

Este factor refírese á discreción concedida ao traballador sobre a xestión do seu tempo e descanso, así como a elección do seu propio método de traballo.

Unha falta de autonomía supón que se perde a oportunidade de aproveitar as melloras que o traballador, como máximo coñecedor do seu traballo, podería facer en canto ao método realizado. Podemos distinguir dous tipos de autonomía:

- **Autonomía temporal.** Refírese á posibilidade que o traballador ten de acelerar ou retardar o seu ritmo de traballo sen perturbar a súa finalidade.
- **Autonomía operacional.** É a posibilidade que o traballador ten de organizar o traballo e modificar a orde das operacións para que se acomode máis á súa forma de traballar, de tal maneira que poida conseguir un maior rendemento e retrasar a aparición da fatiga.

A autonomía e independencia da persoa para planificar e realizar o traballo aféctalle ao seu sentimento de responsabilidade sobre os resultados obtidos. Finalmente, a información directa e clara sobre o nivel de eficacia no desempeño do traballo contribúe ao coñecemento dos resultados do propio traballo e á satisfacción do traballador.

Robert-Karasek, profesor da Universidade de Massachussets, propuxo o modelo de esixencia/control. Segundo este modelo, as situacións nas que as esixencias de traballo son altas, pero o control do traballador sobre a súa actividade é limitado, teñen gran risco de estrés. Polo contrario, o risco é menor cando o traballador ten maior control sobre a súa actividade, aínda que as esixencias sexan igualmente elevadas.

Contido de traballo

Este concepto fai referencia ao grao en que o conxunto das tarefas que desempeña o traballador activan unha certa variedade de capacidades, responden a unha serie de necesidades e expectativas do traballador e permiten o seu desenvolvemento psicolóxico.

Este factor pretende valorar en que medida o traballo está composto por tarefas variadas e con sentido, implica a utilización de diversas capacidades do traballador, está constituído por tarefas monótonas ou repetitivas ou en que proporción é un traballo que resulte importante, motivador, ou polo contrario, rutineiro.

A ampliación e o enriquecemento do contido do posto de traballo é un dos sistemas que se levou a cabo para combater a falta de variedade no traballo e os conseguíntes sentimentos negativos de aburrimiento e monotonía que iso comporta.

A motivación intrínseca dos traballadores relaciónase positivamente coa variedade, o sentimento de autonomía persoal e a identidade coa tarefa. Hai unha serie de condicións que favorecen unha maior motivación interna dos traballadores como poden ser:

- **Percepción de que a execución do traballo depende dun mesmo**, é dicir, da iniciativa que cada un de nós teña.
- **Percepción do posto como significativo**, útil e importante.
- **Coñecemento dos resultados do propio traballo.**

Normalmente, as persoas teñen necesidade de poñer en marcha as súas capacidades e habilidades no traballo. Non obstante, tamén existe quen non desexa “complicarse a vida”. Para estas persoas, un cambio que se dirixa cara ao crecemento do contido do seu posto de traballo pode representar unha sobreesixencia que non queren asumir. A organización das tarefas debería fomentar a competencia e o control da persoa no seu posto de traballo, o que o faría cualificalo de desexable.

O deseño das modificacións do contido dos postos de traballo sempre debe apoiarse en políticas e programas elaborados e implantados coa participación dos traballadores, xa que é necesario conseguir un espírito colaborador de todas as partes.

Cultura de xestión dos recursos humanos

Trátase dun sistema estratéxico de xestión de RR.HH. orientado a cubrir vacantes e maximizar a relación custo/productividade de cada posto (sendo preciso conseguir o maior axuste posible entre a persoa e os contidos do posto), realizándose a través da Análise e Descrición dos postos de traballo (A.D.P.).

O A.D.P. trata de estudar as características diferenciais de cada posto, a súa natureza, dificultade, responsabilidade, autoridade, misión, función e obxectivo.

A existencia do profesiograma (representación gráfica dos requisitos ou características dun posto de traballo que fai explícitas as calidades profesionais e persoais precisas e valóraas) pode servirnos de axuda para detectar os desaxustes persoa-posto, sendo a base para establecer a formación, avaliación de potencial, política salarial e valoración dos postos.

Posibilidade de usar as habilidades

Outra característica relevante para o benestar psicolóxico é a oportunidade que ofrece o traballo para utilizar e desenvolver as propias habilidades.

Diversos estudos demostraron relacións positivas desta variable coa satisfacción laboral e negativas coa ansiedade, depresión, irritación e queixas somáticas (insomnio, vertixes, falta de respiración, fatiga, indigestión, etc.).

Variedade

Esta característica fai referencia á novidade e ao cambio nun determinado contorno ou ambiente, é dicir, o grao en que un traballo require diferentes actividades para levalo a cabo e implica o uso de distintas habilidades e coñecementos por parte do traballador.

Por outra parte, uns niveis excesivamente altos de variedade poden resultar tamén nocivos para os suxeitos. Ter un alto rango de tarefas de que ocuparse pode esixir concentración e atención da persoa a uns niveis que poden ser estresantes ou pode xerar sentimentos de ineficacia ao non poder atender adecuadamente todas as demandas.

“Feedback” ou retroalimentación da propia tarefa

É o grao en que a realización das actividades requiridas polo posto proporcionalle á persoa información clara e directa sobre a eficacia do seu desempeño.

Os traballadores que ocupan postos con estas características presentan maiores niveis de satisfacción e de motivación e niveis máis baixos de esgotamento emocional que aqueles que ocupan postos onde esta retroalimentación falta ou é insuficiente.

Identidade da tarefa

É o grao en que un traballo require a realización dunha tarefa global e identificable, é dicir, realízase unha unidade de traballo con sentido, desde o comezo ata o final e cun resultado visible.

Diversos estudos puxeron de manifesto que esta característica presenta relacións significativas positivas coa satisfacción e negativa con desordes somáticas menores. A falta de identidade e a súa excesiva fragmentación poden ser estresores relevantes no traballo.



Factores psicosociais específicos da ensinanza

Existe un conxunto de factores psicosociais, que poderían ser agrupados nalgunha das categorías xerais que nomeamos, pero que detallamos a continuación por ser exemplos propios do sector da ensinanza:

- Excesivo número de alumnos por clase.
- Escaseza de medios ou recursos educativos.
- Alumnado moi heteroxéneo con distintas necesidades educativas.
- Alumnado estranxeiro que non coñece o idioma.

- Situacións de violencia, tanto física como psíquica, en forma de agresións físicas, insultos ou disrupción a cargo de alumnos conflictivos e/ou as súas familias.
- Exceso de responsabilidade social pola súa actividade nun contexto de falta de expectativas profesionais.
- Demanda e delegación de problemas e conflitos que lles corresponden ás familias e/ou a outros sectores da sociedade e non á escola.
- Inestabilidade debida á supresión de aulas e/ou cambio forzoso de centro de traballo.
- Necesidade imperante do profesorado de adaptarse á incursión das novas tecnoloxías na aula (as TIC).
- Perda progresiva de prestixio social por parte do profesorado.
- Carga de traballo mental dirixida principalmente a:
 - Procesamento significativo de información do contorno a partir dos coñecementos previos.
 - Atención elevada mantida.
 - Actividade de razoamento e procura de solucións.
 - Coordinación de ideas, toma e aplicación de decisións.

En canto ao ambiente físico no que se desenvolve o traballo docente, este pode estar afectado por:

- Ruídos alleos ao proceso de ensinanza.
- Situación térmica distorsionadora da comodidade.
- Deseño pouco ergonómico das cadeiras e das mesas.
- Impartición das clases en locais non preparados para iso; locais moi amplos onde a voz chega mal e dispérsase; moi pequenos nos que se acentúa o cansazo; locais pouco “acolledores” ou, simplemente, impartición de clases en obras ou talleres onde o ruído nega a capacidade de concentración necesaria.
- Iluminación deficiente ou excesiva.
- Distorsión comunicativa por existencia dun número excesivo de complementos para a ensinanza: cúmulo de “aparatos” docentes que en lugar de facilitar dificultan a comunicación.



Diferenza entre factores psicosociais, riscos psicosociais e trastornos para a saúde de orixe psicosocial

É conveniente non confundir definicións etimoloxicamente moi parecidas, pois utilizan e comparten palabras semellantes, pero que teñen significados distintos. Falamos de factores psicosociais, risco psicosocial e trastornos para a saúde de orixe psicosocial.

Factores psicosociais

Son as condicións que se encontran presentes no traballo e que teñen a capacidade para poder afectarlle ao benestar e á saúde dos traballadores. Exemplos destes factores son: o tipo de relacións que se ten cos alumnos, o grao de autonomía no traballo, o estilo de dirección, etc. En principio, esta definición é neutra e carece de compoñente de perigo. Estes factores transfórmanse nun risco cando se deseñan ou aparecen de forma incorrecta, por exemplo se a relación cos alumnos é de moita agresividade, cando se ten pouca autonomía no traballo ou cando existe un estilo de dirección excesivamente autoritario, por poñer algún exemplo.

Risco psicosocial

É a posibilidade de sufrir un determinado dano no traballo debido ás condicións psicosociais presentes nel, é dicir, debido á influencia dos distintos factores psicosociais que existen no traballo cando estes se mostran de forma incorrecta.

Estes concrétanse en situacións como violencia no traballo, acoso laboral, etc. Ao padeceren estas situacións, xa existe a posibilidade de sufrir un dano na saúde, que



será proporcional á frecuencia coa que se padeza esta situación (non é o mesmo que suceda de forma continuada que só unha vez) e á gravidade do dano se finalmente se concreta o perigo potencial (tomando como mostra a violencia no traballo, non é o mesmo un insulto que unha agresión física).

Trastornos para a saúde de orixe psicosocial

Son os trastornos e enfermidades que sofre o traballador como consecuencia da existencia de factores de risco psicosocial no traballo e da concreción dos devanditos riscos psicosociais.

Figura1: Diferenzas entre factores de risco psicosocial, risco psicosocial e trastornos para a saúde de orixe psicosocial.

Factores de risco psicosocial	Risco psicosocial	Trastornos para a saúde de orixe psicosocial
Horarios de traballo e carga de traballo.	Horarios excesivos, falta de control sobre o tempo de traballo, imposibilidade de conciliar a vida laboral (estrés laboral).	Sufrimento psíquico, somatizacións, enfermidades cardíacas.
Relacións persoais no traballo.	Violencia no traballo.	LLesións físicas, ansiedade, depresión.
Relacións persoais no traballo.	Forte implicación emocional no traballo (síndrome do queimado).	Ansiedade, deshumanización, trastornos psíquicos.

Capítulo 2.

ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL. MOBBING



2.1

MARCO CONCEPTUAL DO ACOSO LABORAL



A definición xenérica de violencia no lugar de traballo, segundo a Organización Mundial da Saúde, refírese a “todos aqueles incidentes nos que a persoa é obxecto de malos tratos, ameazas ou ataques en circunstancias relacionadas co seu traballo,...

... incluíndo o traxecto entre o domicilio particular e o traballo, coa implicación de que se ameace explícita ou implicitamente a súa seguridade, benestar ou saúde”.

Mobbing é o termo empregado na literatura psicolóxica internacional para describir este tipo de situacións que en galego se podería traducir como “acoso laboral”; xa sexa físico ou psicológico, “acoso grupal”, “acoso institucional, “psicoterror laboral” ou “acoso psicológico no traballo”.

O profesor alemán Heinz Leymann –doutor en psicoloxía do traballo e profesor da universidade de Estocolmo – foi o primeiro en definir este termo como: “Situación na que unha persoa ou un grupo de persoas exercen unha violencia psicolóxica extrema (nunha ou en máis das 45 formas ou comportamentos descritos por

Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática, (polo menos unha vez por semana), durante un tempo prolongado (máis de 6 meses), sobre outra persoa ou persoas no lugar de traballo, coa finalidade de destruír as redes de comunicación da vítima ou vítimas, danar a súa reputación, perturbar o exercicio dos seus labores e lograr que finalmente esa persoa ou persoas acaben abandonando o lugar de traballo”.

Tamén pode darse o acoso psicolóxico por omisión ou de maneira pasiva. Este desenvólvese en forma de restricións no uso de material ou equipos, prohibicións ou obstáculos no acceso a datos ou información necesaria para o traballo, eliminación do apoio necesario para o traballador, diminución ou supresión da formación ou o adestramento imprescindible para o empregado, negación da comunicación con el, etc.

Actualmente, son cada vez máis frecuentes os problemas relacionados con situacións de acoso laboral. Deste modo, a Organización Internacional do Traballo, nos seus informes máis recentes, dá o sinal de alarma sobre o deterioro das condicións dos traballadores, en especial no que se refire á violencia psicolóxica que se padece no contorno laboral.

Este problema tamén foi recoñecido e valorado polas principais organizacións empresariais e sindicais da Unión Europea, no Acordo Comunitario sobre acoso e violencia, de 26 de abril de 2007, onde se define o acoso moral como: “Toda situación na que un traballador é sometido, de forma reiterada, a condutas que teñen como resultado ou por finalidade vulnerar a dignidade do traballador e crearlle un contorno intimidatorio, ofensivo ou hostil”.

A partir do estudo do mobbing, constatouse que detrás del participan tres factores:

- 1.- Os ataques prodúcense en privado ou ante testemuñas “mudas”.
- 2.- Os sentimentos de culpabilidade e vergoña que experimenta o acosado. As vítimas adoitan ser persoas cunha alta implicación profesional e un elevado sentido da ética e da xustiza. Non obstante, ao ser atacadas continuamente no seu traballo, comezan a desenvolver sentimentos de culpabilidade e vergoña.
- 3.- A existencia de testemuñas mudas que nin viron nin saben nada. O mobbing ocorre porque ninguén o impide. As testemuñas son meros espectadores mudos que non queren implicarse, moitas veces por medo a ser eles as vítimas a próxima vez.



Diferenzas do mobbing con outros comportamentos que non son acoso

Se algo caracteriza e diferenza o mobbing dos enfrontamentos que en todo traballo se poden producir, é que as accións son deliberadamente hostís e lévanse a cabo de forma encadeada e continuada. O obxectivo é a destrución e saída da organización da vítima, contando coa permisividade ou, cando menos, pasividade do resto dos traballadores.

As seguintes características principais para detectar os casos de mobbing e diferenciarlos doutros comportamentos son:

- O mobbing non é un comportamento casual senón que busca obter un efecto perverso: a destrución e a exclusión do traballador.
- Os conflitos puntuais ou os desacordos son parte das relacións humanas e non son situacións de acoso psicológico. O escalada dun conflito no tempo sen unha xestión proactiva pode levar a casos de mobbing.
- O mobbing non queda acreditado pola “sensación” da vítima de ser acosada senón pola existencia de comportamentos reais de acoso que se repiten no tempo contra ela de forma sistemática.

Seguindo coa análise do que constitúen situacións de acoso fronte a outras situacións de desacordo persoal nas relacións laborais, a Guía Explicativa de Boas Práctica para a Detección e Valoración de comportamentos en materia de acoso e violencia no traballo 2009, da ITSS, Dirección Xeral da Inspección de Traballo e Seguridade Social, cualifica entre as condutas que non son acoso laboral as seguintes:

- Modificacións substanciais das condicións de traballo sen causa e sen seguir o procedemento legalmente establecido.
- Actos puntuais discriminatorios (art. 8.12 TRLISOS).
- Presións para aumentar a xornada ou realizar determinados traballos.
- Condutas despóticas dirixidas indiscriminadamente a varios traballadores.
- Conflitos durante as folgas, protestas, etc.

- Ofensas puntuais e sucesivas dirixidas por varios suxeitos sen coordinación entre eles.
- Amoestacións sen descualificar por non realizar ben o traballo.
- Conflitos persoais e sindicais.

Co fin de prever a aparición deste fenómeno e co obxectivo de axudar a comprender estas condutas e identificar os implicados nos casos de acoso, analizamos brevemente as respostas ás seguintes preguntas:



Que tipos de acoso psicolóxico existen?

No acoso psicolóxico no traballo, recoñecéronse varias modalidades. Dependendo dos suxeitos responsables do acoso, diferenciamos entre:

Acoso moral vertical. Prodúcese entre persoas que teñen unha diferente posición xerárquica dentro da organización. Pode ser de dous tipos:

- **Acoso moral descendente:** a persoa acosadora exerce o seu poder sobre os seus subordinados.
- **Acoso moral ascendente:** a persoa que ostenta unha superioridade xerárquica na organización é vítima dun ou varios subordinados.

Acoso moral horizontal. É o que se produce entre persoas da mesma xerarquía ou mesma categoría.

Acoso discriminatorio. Neste caso, o acoso moral está vinculado a condutas baseadas en factores discriminatorios. Entre elas, diferenciamos:

- Acoso moral por razón de xénero.
- Acoso moral por calquera outra razón discriminatoria: raza, idade, crenzas ou orientación sexual.

Como se expresa o acoso psicológico?

O Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo ofrece unha relación de condutas de acoso, sinalando que é habitual que un individuo que padece esta situación de sexa obxecto, ao mesmo tempo, de varios dos tipos de acoso descritos por parte dos seu/s acosador/es. Algunhas condutas concretas de mobbing encóntranse clasificadas por factores. A continuación enumeramos a seguinte relación de condutas de acoso:

Ataques á vítima con medidas organizacionais:

- O superior restrínxelle á persoa as posibilidades de falar.
- Cambiar a situación dunha persoa separándoa dos seus compañeiros.
- Prohibirilles aos compañeiros que falen cunha persoa determinada.
- Obrigar a alguén a executar tarefas en contra da súa conciencia.
- Xulgar o desempeño dunha persoa de maneira ofensiva.
- Cuestionar as decisións dunha persoa.
- Non lle asignar tarefas a un traballador.
- Asignar tarefas sen sentido.
- Asignarlle a unha persoa tarefas moi por debaixo das súas capacidades.
- Asignar tarefas degradantes.

Ataques ás relacións sociais da vítima con illamento social:

- Restrinxirlles aos compañeiros a posibilidade de falar cunha persoa.
- Rexeitar a comunicación cun traballador a través de miradas e xestos.
- Rexeitar a comunicación cunha persoa a través de non comunicarse directamente con ela.
- Non dirixirlle a palabra a unha persoa.
- Tratar a unha persoa como se non existise.

Ataques á vida privada da vítima:

- Críticas permanentes á vida privada dunha persoa.
- Terror telefónico.
- Facer parecer estúpida unha persoa.
- Dar a entender que unha persoa ten problemas psicolóxicos.
- Mofarse das discapacidade dun traballador.
- Imitar os xestos, voces, etc, dunha persoa.
- Mofarse da vida privada dunha persoa.

Violencia física:

- Ofertas sexuais. Violencia sexual.
- Ameazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.

Ataques ás actitudes da vítima:

- Ataques ás actitudes e crenzas políticas.
- Ataques ás actitudes e crenzas relixiosas.
- Mofarse da nacionalidade da vítima.

Agresións verbais:

- Gritar ou insultar.
- Críticas permanentes do traballo da persoa.
- Ameazas verbais.

Rumores:

- Falar mal da persoa ás súas costas.
- Difusión de rumores.

Cal é o perfil psicológico do acosador?

Entre as características dos acosadores que máis frecuentemente sinalan as vítimas están:

- Mediocridade profesional.
- Capacidade de simulación e falsa sedución.
- Envexa e ciúmes profesionais.
- Ausencia total de empatía e da capacidade de escoitar.
- Personalidade controladora.
- Autoritarismo xunto a dificultade para o traballo en equipo pola súa incapacidade de cooperar.
- Arrogancia.
- Ausencia de modais e educación. Linguaxe rudo e insultante.
- Incapacidade para afrontar o fracaso.
- Dificultade para tolerar a ambigüidade.

Cal é o perfil psicológico do acosado?

Entre as características que acostuman ter as persoas que padecen acoso no traballo, encóntranse:

- Persoas con elevada ética, honradez e rectitude, así como un alto sentido da xustiza.
- Persoas que teñen maior probabilidade de ser envexadas polas súas características persoais, sociais ou familiares (polo seu éxito social, a súa boa fama, intelixencia, aparencia física).
- Outro perfil é o daqueles que presentan un exceso de inxenuidade e boa fe e non saben facer fronte desde o principio a aqueles que pretenden manipularlos ou prexudicalos.
- Tamén se elixe á vítima debido á súa xuventude, orientación sexual, ideoloxía política, relixión ou procedencia xeográfica.

- É moi frecuente que se seleccione as vítimas entre persoas que presenten un factor de maior vulnerabilidade persoal, familiar ou social (inmigrantes, discapacitados, enfermos, vítimas da violencia de xénero, etc.).
- Noutros casos, o acoso iníciase cando a vítima se resistiu a colaborar naquilo que coñece ou presenciou e que pode comprometer os participantes.



Non obstante, calquera persoa en calquera momento pode ser percibida como unha ameaza por un agresor en potencia e encontrarse no seu contorno favorable para a aparición do fenómeno.

Como evoluciona un caso de acoso psicolóxico?

Ao constituír un problema que se dá ao largo do tempo, é posible encontrar distintas etapas na súa evolución. Describíronse catro fases no desenvolvemento deste problema no ámbito laboral:

■ 1ª fase ou fase de conflito

En calquera organización laboral, a existencia de conflitos resulta algo esperable e, malia que son un acontecemento común na vida de relación, gran parte deles resólvense de forma máis ou menos satisfactoria. Porén, tamén é posible que algún deses problemas se fagan crónicos, dando paso á segunda fase.

■ 2ª fase ou fase de mobbing ou de estigmatización

Comeza coa adopción, por unha das partes en conflito, das distintas modalidades de comportamento acosador descritas anteriormente sobre o obxecto do mobbing (coa frecuencia e tempo requiridos como criterio de definición). A vítima comeza a resultar unha ameaza ou un encordio para a persoa ou grupo de persoas que a somete a tan indesexables experiencias.

A prolongación desta fase é debida a actitudes de evitación ou de negación da realidade por parte do traballador, doutros compañeiros non participantes e, incluso, da dirección.

■ 3ª fase ou fase de intervención desde a empresa

Nesta fase, tomananse unha serie de medidas, desde algún nivel xerárquico superior, encamiñadas á resolución positiva do conflito (cambio de posto, fomento do diálogo entre os implicados, etc.) ou, máis habitualmente, medidas tendentes a desembarazarse da suposta orixe ou centro do conflito, contribuíndo así á maior culpabilidade e sufrimento do afectado.



Estas medidas van desde as baixas médicas sucesivas, que levan o alargamento ou o aprazamento do conflito, ata o despedido do traballador afectado ou a pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas desta natureza, o resultado é a cuarta fase do proceso.

■ 4ª fase ou fase de marxinación ou exclusión da vida laboral

Neste período, o traballador compatibiliza o seu traballo con longas temporadas de baixa ou queda excluído definitivamente do mundo laboral. Nesta situación, a persoa subsiste con diversas patoloxías consecuencia do seu anterior ou anteriores experiencias de psicoterror.

Cales son as consecuencias do acoso psicológico?

As consecuencias que provoca un proceso de acoso psicológico teñen un grande alcance en moitos sentidos. Provoca un enorme sufrimento e danos para o traballador e para o seu contorno familiar e social, así como para a organización.

Para o acosado

- Ansiedade: sentimento acentuado e continuo de ameaza.
- Sentimentos de fracaso, impotencia e frustración.
- Baixa autoestima ou apatía.

- Problemas á hora de concentrarse e dirixir a atención.
- Desenvolvemento de comportamentos substitutivos, tales como drogadicción e outros tipos de dependencias.
- Patoloxía psicosomática, desde dores e trastornos funcionais ata trastornos orgánicos.
- Illamento, evitación e retraemento.
- Agresividade ou hostilidade e outras manifestacións de inadaptación social.

Para a organización do traballo

- Diminución da cantidade e da calidade do traballo do acosado.
- Entorpecemento ou imposibilidade do traballo en grupo.
- Aumento do absentismo da persoa afectada.
- Afectación da cohesión, colaboración, cooperación ou a calidade das relacións interpersoais.
- Posibilidade de que se incremente a accidentabilidade.

Características do acoso laboral no sector específico da ensinanza

Aplicando estas características xerais do acoso laboral ao sector específico da ensinanza, o mobbing na docencia pode manifestarse en:

- Malos horarios de maneira sistemática.
- Asignación de grupos con sobrecarga de alumnos.
- Asignación dos peores grupos de alumnos.
- Control exhaustivo dos contidos, vulnerando a liberdade de cátedra.
- Apertura de expedientes disciplinarios.
- Utilización dos alumnos e/ou dos pais para o seu acoso.
- Difusión de rumores sobre a súa persoa ou sobre o seu traballo.
- Illamento do resto dos seus compañeiros/as.

- Denegación de permisos e licenzas.
- Paralización da tramitación das súas solicitudes.
- Control exhaustivo das Actas de Departamento ou Programacións.
- Sobrecarga de traballo.
- Cambios inxustificados de área.
- Trabas á hora de poñer medios ao seu alcance.
- Utilización de aulas onde se produce amoreamento e/ou illamento.
- Impedimento para o uso de determinadas aulas.
- Denegación de medios informáticos adecuados.
- Denegación de material: papel, fotocopias, etc.
- Cambios de notas.
- Inxerencia na realización de exames.
- Exclusión de proxectos.
- Xeración de burocracia e controis innecesarios.
- Desautorización ante instancias superiores.
- Negación sistemática e inxustificada de solicitudes.
- Control exhaustivo da xustificación das súas faltas.
- Ocultación de información.
- Negación de recursos económicos.
- Incumprimento de convocatorias e publicación de acordos.
- Impedimentos á posibilidade de promoción do acosado.

2.2

PREVENCIÓN DO ACOSO LABORAL



A Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais esíxelle a todas as organizacións laborais o deber de vixiar e mellorar as condicións de traballo dos seus empregados, facendo desaparecer os riscos ou minimizando aqueles que non se poidan eliminar.

A protección débese realizar non só fronte aos riscos de carácter físico senón tamén sobre aqueles riscos que poidan causar un deterioro psíquico na saúde dos traballadores.

Así pois, débese incluír a protección contra as enfermidades de carácter psíquico, ao considerar danos derivados do traballo “as enfermidades, patoloxías e lesións sufridas con motivo ou ocasión do traballo” (Art. 4.3 LPRL).

Así mesmo, o artigo 15 LPRL determina os principios preventivos, incluídos os de natureza psicolóxica como:

- Adaptar o traballo á persoa, en particular no que respecta á concepción dos postos de traballo, así como á elección dos equipos e os métodos de traballo e de produción, con miras, en particular, a atenuar o traballo monótono e repetitivo e a reducir os seus efectos na saúde.
- Planificar a prevención buscando un conxunto coherente que integre nela a técnica, a organización do traballo, as condicións de traballo, as relacións sociais e a influencia dos factores entre si.

Por outro lado, existen unha serie de principios fundamentais como son o dereito á igualdade no trato, á non discriminación, á dignidade no traballo, á intimidade e integridade, etc, polos que todos os actos e condutas contrarios a eles serán tipificados como infraccións graves ou moi graves dentro do réxime disciplinario.

Para lograr unha mellora efectiva das condicións de traballo, a intervención preventiva na empresa debe realizarse desde os niveis máis altos da dirección ata o propio traballador, sendo a ferramenta preventiva fundamental a Avaliación de Riscos Laborais que debe incluír aquelas actuacións preventivas en materia psicosocial.

Desta maneira, evítase caer na idea, moi estendida no colectivo empresarial, de que os riscos psicosociais son un problema individual, que só se poden abordar persoa a persoa, unha vez que o traballador sofre as consecuencias, esquecendo a obriga que ten o empresario de adoptar todas e cantas medidas preventivas sexan necesarias e oportunas, actuando en primeiro lugar sobre a fonte do risco, logo sobre o contorno de traballo e, finalmente, sobre o traballador.

Como vemos, o modo de abordar esta problemática pasa pola adopción de estratexias de prevención organizativas e estratexias de prevención a nivel individual.



Estratexias de prevención organizativas

En materia de riscos psicosociais, entre eles o acoso laboral, calquera intervención organizativa require:

- Sistemas de comunicación claramente definidos e eficaces.
- Estilo de mando predominantemente democrático, que facilite e promova o diálogo entre todas as partes implicadas.
- Consulta e participación dos traballadores, ben directamente ou ben a través dos seus representantes, en todas aquelas cuestións que poidan afectar á súa seguridade e saúde, e previamente á adopción de medidas preventivas.

A participación dos traballadores na prevención mellorará a posta en marcha e a eficacia das actuacións preventivas que se planeen levar a cabo, porque estarán interiorizadas polos traballadores como un instrumento que mellorará a súa calidade no traballo.

Os programas de intervención deberán centrarse nos seguintes obxectivos:

- Proporcionar directrices para a reestruturación da organización.
- Establecer procedementos adecuados de traballo.
- Cambiar as dinámicas de traballo.
- Deseñar e/ou redeseñar tarefas.
- Deseñar as relacións sociais e potenciar o concepto de grupo humano.
- Mellorar e coidar o clima laboral e as relacións interpersoais.
- Desenvolver plans de formación e reunións formativas.

A supervisión e tutela destes programas de intervención, a revisión das políticas, a análise de incidentes e resultados, o establecemento de medidas de control e corrección compétenlle ao empresario/a.

Os representantes dos traballadores, pola súa parte, deberán estar vixilantes na aplicación das medidas previstas e comprobar que se adoptan e cumpren adecuadamente os obxectivos fixados.

Existen grandes posibilidades de éxito cando a empresa decide desenvolver intervencións encamiñadas a:

- Implicar mediante a política preventiva a todos os estamentos da dirección da empresa na posta en marcha de medidas preventivas orientadas a salvagardar a integridade e a saúde dos traballadores ante situacións de violencia no traballo e acoso laboral.
- Elaborar e poñer en marcha protocolos de actuación que establezan mecanismos eficaces para a solución de conflitos evitando que poidan dexenerar en situacións de violencia e/ou acoso laboral.
- Promover procedementos de actuación en materia de estrés e acoso laboral, fixando os principios xerais de conduta da organización (ver Anexo I: “Normas básicas de conduta”) e un programa de actividades (informativas e formativas) destinado a poñer en práctica estes principios.
- Establecer un sistema de xestión interna de queixas e conflitos no seo da organización en que participen tanto a empresa como os traballadores e que evite represalias e asegure a imparcialidade e xustiza das súas resolucións.
- Establecer sistemas de modernización e arbitrio en función das distintas fases do modelo de resolución de conflitos. (Ver epígrafe 2.5 “Vías de resolución do conflito”).

- Promover, fomentar e practicar un estilo de xestión-liderado máis democrático desde os niveis máis altos da xestión, moi eficaz á hora de incorporar novos valores na cultura da organización.
- Mellorar os sistemas de comunicación: ascendentes, horizontais e descendentes.
- Comprobar, periódica e sistematicamente, a eficiencia e axilidade dos sistemas de comunicación.
- Fixar estándares morais, claros, asumidos e aceptados por todos, que determinen que condutas e/ou actitudes son consideradas aceptables, xustas e tolerables e cales son, polo contrario, reprobables, inxustas e intolerables.
- Incluír plans de formación que conteñan aquelas accións necesarias para prever este tipo de riscos laborais-psicosociais, incentivando e facilitando a súa realización a traballadores, mandos intermedios e directivos. Esta formación impartirase nas materias de “Liderado”, “Dirección de grupos”, “Asertividade e habilidades sociais”, “Riscos psicosociais”, “Acoso laboral”, “Técnicas de afrontamento do acoso laboral”, etc.
- Establecer, fomentar ou contratar seminarios e cursos dirixidos especificamente a directivos e mandos intermedios co obxectivo principal de axudarlles a identificar aqueles factores que poidan xerar reclamacións por acoso e a canalizar adecuadamente as posibles queixas nesta materia.

As propostas que se poden determinar para evitar condutas de acoso laboral poden clasificarse en tres niveis de actuación, atendendo á fase do conflito en que se apliquen. Así, poden distinguirse medidas preventivas de intervención nas fases máis temperás, medidas de intervención nas fases intermedias e medidas de apoio ás vítimas nas últimas fases.

As medidas preventivas son unicamente aquelas que van aplicarse antes de que se detecte calquera signo de “mobbing” e destinadas a evitar que se poidan materializar estas situacións. Irán, polo tanto, dirixidas ás catro causas potencialmente máis importantes do acoso psicológico laboral:

- Deficiencias no deseño do traballo.
- Eficiencias no liderado.
- A posición social das vítimas.
- Os baixos estándares morais da organización.

É recomendable conseguir que as situacións que poidan presentarse se resolvan na fase de conflito, en que as alteracións para a seguridade e saúde dos traballadores e a convivencia no centro de traballo van ser menores.

Na fase de “mobbing” propiamente dita, son maiores as dificultades que nos encontraremos á hora de resolver, dunha forma satisfactoria, o conflito, existindo claras dúbidas sobre a posible reversibilidade dos efectos psicosomáticos que xeraran sobre os individuos que padecen esta situación.



Estratexias de prevención individual

Con respecto á prevención sobre a variable de personalidade e doutros factores persoais do potencialmente acosado, Leymann sinala a conveniencia do desenvolvemento e mantemento de actitudes físicas, psíquicas, sociolóxicas e económicas, que reducen a probabilidade de ser acosado, e se o está, o acosador tense que enfrontar a unha forte resistencia séndolle máis difícil o conseguir os seus obxectivos.

As medidas preventivas no plano individual que incrementan a resistencia para facerlle fronte ao acoso son, entre outras:

- Incrementar a boa forma física e mental.
- Aumentar a confianza en si mesmo.
- Manter o prestixio profesional.
- Asegurar o apoio familiar e social.
- Estabilizar a situación económica.
- Incrementar o grao de autonomía persoal e profesional.
- Aumentar a capacidade de resolver problemas.
- Capacidade para orientarse socialmente.

2.3

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE O ACOSO LABORAL



Un protocolo de actuación en materia psicosocial é aquel documento, elaborado no seo da organización, que constitúe as bases da política da empresa fronte a aquelas situacións de risco presentes no ámbito laboral.

Este protocolo permite fixar as pautas de actuación de maneira detallada, sistemática e formalizada, con obxecto de evitar e/ou previr a manifestación dos devanditos riscos, así como as consecuencias negativas que puideran ocasionarlle á saúde dos traballadores.

Segundo o Acordo Marco Europeo sobre o acoso e violencia no traballo, para que o procedemento poida considerarse válido, debe respectar a dignidade e a intimidade de todos os involucrados; a investigación debe levarse a cabo coa maior dilixencia posible; as denuncias deben basearse en información precisa e detallada; e garantir que todas as partes implicadas reciben un trato correcto.

A actuación fronte á violencia no traballo esixe establecer un procedemento específico que debe recoller a complexidade do fenómeno se se quere previr con eficacia este risco laboral.

Así pois, a finalidade perseguida polos protocolos de actuación é facilitar e promover a utilización dunha ferramenta de traballo de enorme utilidade para orientar a actividade preventiva, permitindo a consecución de actuacións dunha maior calidade e rigor técnico.

Para conseguir este obxectivo, o protocolo debe ser difundido e posto a disposición de empregadores, delegados de prevención, servizos de prevención e restantes entidades que operan no terreo preventivo para o seu coñecemento e eventual utilización, de forma que exerzan, en beneficio de todos, un efecto multiplicador e beneficioso no común obxectivo de incrementar os niveis de seguridade e saúde nos centros de traballo.

O acoso laboral, independentemente da modalidade, será considerado como un risco psicosocial e adoptaranse os recursos necesarios para que tales condutas cesen, adoptando medidas que tendan á protección da vítima e a facilitarlle a súa reincorporación ao posto de traballo. Ademais, debe establecer unhas normas básicas de conduta aplicables a todo o persoal da organización (ver Anexo I: “Normas básicas de condutas”).

A primeira actuación, ante un suposto caso de acoso psicolóxico, é diagnosticar a situación conflitiva xurdida a través da correspondente investigación, que deberá identificar se as características definitorias (anteriormente descritas e desenvolvidas), que tipifican e delimitan o acoso psicolóxico, con respecto a outro tipo de comportamentos agresivos de desacordo interpersonal, están connotadas na situación ou reviste outros parámetros distintos. A segunda acción que hai que realizar é a adopción das medidas procedentes a neutralizar o acoso psicolóxico.





Persoal protexido polo protocolo

Á hora de estruturar un protocolo debemos recoller as persoas ás que vai dirixido o devandito procedemento. Deste modo, a efectos do Protocolo, a expresión persoa protexida refírese á persoa amparadas por el, e inclúe o persoal docente e de administración e servizos que desenvolvan o seu labor no centro de traballo. Máis concretamente, a expresión contén os seguintes colectivos:

- O protocolo será aplicable a todos os traballadores con independencia de cal sexa a súa relación laboral coa organización. Inclúe persoal docente e de administración e servizos, persoal en formación e persoal contratado en proxectos vinculados ao centro de traballo, sempre que desenvolvan o seu labor dentro do seu ámbito organizativo.
- Ao persoal que pertenza a empresas contratadas (cociñas, limpeza, mantemento e vixilancia), sempre que desempeñen a súa actividade en centros de traballo dependentes da empresa principal, tamén lles será de aplicación o mesmo Protocolo en todos aqueles puntos referentes á investigación. A adopción de medidas correctoras farase de maneira coordinada entre as empresas afectadas e a empresa principal de conformidade co establecido no art. 24 da lei 31/95 de Prevención de Riscos Laborais.
- Por extensión, este Protocolo deberá ser asumido por todos os traballadores que, sen pertencer á Institución, desenvolvan a súa actividade no mesmo centro de traballo.



Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral

O procedemento que consideramos ten a súa orixe nas Notas Técnicas de Prevención 891 e 892 publicadas polo INSHT, Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral I e Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral II, respectivamente.

Trátase dun sistema que posibilita que cada empresa poida solucionar de forma autónoma a violencia laboral sen ter que recorrer á tutela xudicial se non se desexa, promovendo un clima favorable que reverte na mellora da saúde e a seguridade dos traballadores e da propia organización.

A solución que achega este procedemento anticipase aos problemas derivados da violencia, detectando os riscos e as situacións conflitivas e xestionándoos internamente. As achegas do procedemento na actividade preventiva da violencia laboral resúmense nos seguintes puntos:

- Aproximación integral.
- Actuación participada, negociada e coordinada.
- Xestión e solución autónoma (extraxudicial).
- Depuración de responsabilidades.
- Prevención proactiva.
- Atención a situacións de baixa violencia.
- Orientación no diagnóstico preventivo.
- Identificación de factores de risco.
- Recompilación de información e documentación.
- Xestión interna, imparcial e garantista das denuncias.
- Flexibilidade, confidencialidade, rapidez e eficacia.
- Orientación nas solucións.
- Retroalimentación e aprendizaxe organizacional.

Á hora de desenvolver o procedemento, tense que prestar atención tanto á súa estrutura como á súa dinámica. Neste sentido, temos que considerar unha serie de orientacións xerais:

- O procedemento ten que integrarse no Plan de Prevención da empresa. Non supón, polo tanto, ningunha ruptura con aquilo que xa a empresa debería estar realizando en materia de prevención. Tense que partir do que xa existe intentando, na medida do posible, evitar que se dupliquen procesos ou estruturas.
- O procedemento debe contemplar e recoller a evolución que as situacións de violencia supoñen. Así, non resulta efectivo unha proposta que actúe só como resposta a denuncias puntuais, xa que, normalmente, a violencia non é algo puntual, senón o resultado dunha serie de prácticas organizativas e interpersoais deficientes que se van xestando no día a día. As accións violentas son o reflexo de lagoas na actividade preventiva da organización.
- O procedemento debe examinar os diferentes niveis que compoñen as situacións de violencia laboral, polo que teñen que considerar respostas metodolóxicas diferentes e complementarias. Trátase de desenvolver un sistema flexible que dispoña de recursos múltiples e variados. Isto supón introducir ferramentas orientadas á detección, xunto a outras dirixidas ao diagnóstico, á investigación, á intervención e á resolución.
- O procedemento ten que dar cabida a todos os compoñentes da organización, motivo polo que debe ser participado, coñecido e compartido por todos.
- Do procedemento, débense derivar compromisos claros e accións efectivas que supoñan unha retroalimentación, tanto para o sistema preventivo da organización como para o sistema de xestión do persoal e dos procesos organizativos.

Se non se actúa de forma preventiva e en fases temperás, os danos poden conducir a cadros graves para a saúde dos traballadores e a un importante deterioro da saúde da organización. Atendendo a esta evolución que teñen as situacións de violencia, o procedemento consta de cinco momentos básicos:

- **MOMENTO 1 ou de negociación e acordo.**
- **MOMENTO 2 ou de prevención proactiva.**
- **MOMENTO 3 ou de detección temperá de situacións de risco de violencia.**
- **MOMENTO 4 ou de xestión e resolución interna do conflito.**
- **MOMENTO 5 ou de resposta de solución.**

Para que a acción preventiva resulte eficaz, débese poñer en marcha o procedemento completo. Aplicar partes do mesmo supón poñerlle parches puntuais ao problema, pero non a súa solución. A continuación analizamos que tipo de resposta propón cada un destes momentos ao problema da violencia laboral:

MOMENTO 1. **Negociación e acordo**

Debe recollerse nun documento escrito a vontade e o compromiso das partes, empresario e traballadores, de prever a violencia na empresa. Trátase da declaración de principios en materia preventiva ou política preventiva (ver Anexo II: “Política de implantación da cultura preventiva”). Desta forma, entre as tarefas fundamentais desta fase encóntranse:

- A firma dunha declaración de principios por parte da empresa e de todos os traballadores que presten servizos no centro de traballo, incluídos tamén aqueles que pertencen a unha subcontrata ou ETT.
- O compromiso explícito de todos, empresario e traballadores, de adoptar o procedemento como guía para a prevención de riscos psicosociais e, especificamente, da prevención da violencia no traballo.
- O compromiso explícito, tamén de todos, de incluír o momento 4 e 5 como protocolo para a solución dos conflitos derivados das situacións de violencia no ámbito da empresa.

MOMENTO 2. **Prevención proactiva**

O segundo momento debe analizar ata que punto a empresa dispón dunha organización preventiva proactiva adecuada e eficaz que poida facerlles fronte aos riscos laborais. Isto supón o desenvolvemento de dúas tarefas básicas:

- Recoñecer a situación da actividade preventiva actual da empresa a través do contraste da información que provén de diferentes fontes, como pode ser a documentación preventiva dispoñible, as impresións e experiencias dos traballadores ou as consideracións e valoracións dos axentes implicados na actividade preventiva da empresa.
- Establecer o perfil da empresa neste aspecto, o que nos amosa as súas fortalezas e debilidades para desenvolver a prevención dunha forma proactiva, permitindo establecer se seu nivel é deficiente, mellorable ou positivo, o que

nos guiará no desenvolvemento da nosa actividade preventiva. Para alcanzar este obxectivo, a empresa debe contemplar os seguintes factores:

- As características do sistema de xestión preventiva existente, tales como examinar ou recoñecer se se conta cos recursos humanos e materiais suficientes e adecuados, se se traballa a prevención de forma coordinada ou se a organización preventiva da empresa é eficaz.
- O grao de cumprimento das obrigacións preventivas xerais, por exemplo, se a empresa avaliou todos os postos de traballo, se estableceu medios para evitar os riscos ou se se favorece a consulta e participación dos traballadores e os seus representantes, entre outros.
- A cultura preventiva da organización, é dicir, se desde a dirección se promoven campañas para previr os riscos, se existen normas internas propias en materia de saúde e seguridade laboral ou se a prevención está presente en todas as actividades que se realizan.

Para analizar ata que punto a empresa dispón dunha organización preventiva proactiva adecuada e eficaz ver Anexo III: “Cuestionario de revisión da situación da actividade preventiva”.

MOMENTO 3. **Detección temperá de situacións de risco de violencia**

Neste momento temos que detectar e analizar as situacións de violencia laboral nas súas fases temperás, permitindo anticiparnos ao dano na saúde do traballador e da organización, evitando que se convertan en cadros graves e irreparables. (Ver Anexo IV: “Cuestionario de clima de violencia laboral de baixa intensidade”). Para adiantarnos a estas situacións de risco, o procedemento debe actuar sobre dous niveis:

- A actividade preventiva dos riscos específicos que orixinan situacións de violencia laboral, atendendo a actuacións como vixilancia da saúde específica sobre os riscos psicosociais, e incidir na importancia de informar e formar os traballadores sobre este tipo de situacións.
- O contorno e a organización de traballo en relación coas situacións de violencia laboral, considerando aspectos como a igualdade, o trato xusto, o apoio social e técnico, así como a estabilidade laboral, entre outros, xa que o problema da violencia laboral está intimamente relacionado con factores como as relacións laborais, o clima e a cultura organizacional.

Os antecedentes favorables á xeración das situacións de violencia poden agruparse en tres factores:

- **Factores necesarios:** son aqueles elementos que poden axudar a que ocorran situacións de violencia nun primeiro momento.
- **Factores motivadores:** refírense a aqueles elementos necesarios para que quen exerce a violencia considere que merece a pena levar a cabo condutas para danar a compañeiros ou subordinados que son percibidos como cargas ou ameazas.
- **Factores precipitantes:** estes factores están relacionados cos cambios organizacionais, tales como reestruturación, remodelación e redución do cadro de persoal, e con outros factores do contexto sociolaboral. Partindo desta agrupación, recoméndase que os instrumentos recollidos contemplan, polo menos, os seguintes factores:

- Estabilidade laboral.
- Política organizacional.
- Liderado.
- Apertura e apoio.
- Implicación e compromiso.
- Comunicación e participación.
- Igualdade e trato xusto.
- Relacións interpersoais.
- Características do posto.
- Características do ambiente de traballo.



A interpretación dos resultados obtidos permítenos concretar as deficiencias organizativas que están creando, motivando e precipitando as situacións de violencia no contexto organizativo.

MOMENTO 4. Xestión e resolución interna do conflito

Para a xestión e resolución interna do conflito, propónse a constitución dunha Comisión coa seguinte composición:

- Un representante dos traballadores ou outra persoa designada polo afectado.
- Unha persoa designada pola dirección da empresa.
- Un técnico especializado (Técnico de prevención especializado en Ergonomía e Psicosocioloxía, preferiblemente con formación en psicoloxía), alieo á organización, designado por un organismo externo.

Para a efectividade do sistema no nomeamento dos membros da Comisión, recoméndase utilizar o mesmo método que rexe nos Tribunais Arbitrais que se crearon ao amparo dos sistemas de solución extraxudicial de conflitos.

O protocolo debe contemplar, polo menos, catro fases, que pasamos a analizar con máis detalle:

- **Fase de Denuncia.** O procedemento iniciárase a petición da persoa afectada, aínda que calquera traballador pode instar a apertura do procedemento a través do Comité de Seguridade ou, no seu caso, ante o Delegado de Prevención. A representación legal dos traballadores, ben unitaria, ben sindical, tamén ten recoñecida a lexitimación para actuar por si ou en nome do afectado e solicitar a apertura do procedemento.

Recoméndase que, no escrito de solicitude de apertura do procedemento, o afectado describa e solicite, detalladamente, as medidas que considera que solucionan o problema e lle procuran unha tutela íntegra transcendendo o que habitualmente se expón nunha demanda xudicial.

Neste sentido, poden solicitarse medidas organizacionais ou correctivas que impliquen obrigacións formativas para a empresa, cambios no posto de traballo, publicidade das resolucións das comisións ou dos órganos xudiciais que declaren a existencia de acoso e sinalen o acosador, entre outras.

- **Fase de Investigación.** Nesta fase, poderán ser propostas pola Comisión a adopción de medidas precautorias e practícaranse todas as probas que as partes propoñan e que versen sobre feitos nos que as partes non estean de acordo. É aconsellable que esta fase non exceda dos 20 días desde a presentación da denuncia.

■ Fase de Resolución.

Recoméndase que a Comisión emita un informe detallado nun prazo máximo de 30 días desde que se presentou a denuncia. No informe deberán recoller, polo menos, os seguintes aspectos básicos:

- A relación de antecedentes do caso.
- Os feitos que tras a investigación resultan acreditados.
- Un resume das dilixencias e probas practicadas.
- As propostas de solución, que deberán ser tomadas por unanimidade. En todo caso manterase aberta a posibilidade de acudir a outras vías de solución, como a arbitrase, a conciliación ou a resolución xudicial, (ver epígrafe 2.5 “Vías de resolución do conflito”).

É recomendable que a Dirección decida se implanta as medidas propostas pola Comisión nun prazo de 20 días desde que a Comisión lle notifique o informe no que se concretan as accións que se van tomar. O procedemento debe ser garantista e respectuoso cos dereitos de intimidade e co deber de confidencialidade.

- **Fase Post-Resolución.** A Comisión debe estar lexitimada para efectuar un seguimento das medidas propostas e da salvagarda do principio non discriminatorio, así como da supervisión de posibles represalias contra calquera dos traballadores que interviñeran no procedemento en condición de denunciante, vítima, testemuña ou informador.



MOMENTO 5. Respuestas de solución, seguimiento e control

A intención deste momento é darlle cumprimento ao obxecto último de calquera procedemento de prevención integral da violencia laboral: mellorar as condicións de traballo e saúde dos traballadores, no que á violencia laboral se refire. Do traballo realizado periodicamente en cada un dos momentos previos, tense que derivar o seu correspondente documento que recolla os aspectos deficientes e mellorables sobre os que activar as medidas preventivas.

A Comisión aplicará no seu caso o réxime disciplinario que teña disposto no Convenio Colectivo de aplicación. En especial, recoméndase que se introduzan elementos de graduación como son:

- A reincidencia.
- O grao de prexuízo ocasionado á vítima.
- O número de traballadores afectados.

A posta en práctica deste procedemento conta cunha serie de modelos de cuestionarios, formularios, follas, etc., que poden facilitar a súa aplicación. Estes textos poden encontrarse a través da bibliografía que ofrecemos ao final desta guía e, concretamente, no manual “Protocolos sobre acoso laboral. Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral”.

2.4

RECOMENDACIÓNS PARA DEFENDERSE EN CASO DE ACOSO



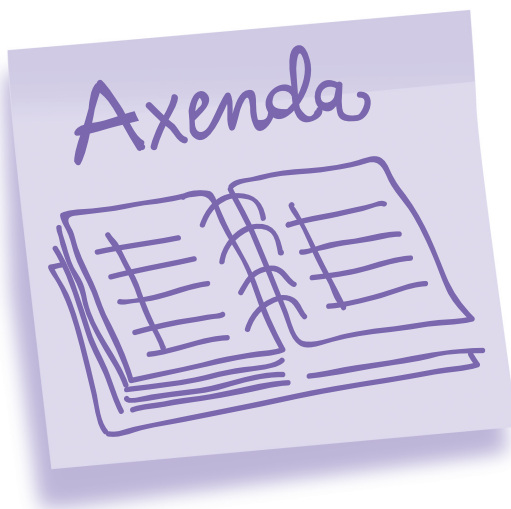
Ante o acoso psicolóxico é necesario establecer correctas estratexias de enfrontamento e afrontamento, entendendo que o seu tratamento require un equipo multidisciplinar especializado.

Recoméndanse as seguintes pautas de intervención:

Ámbito interno

- Identificar en que consiste a situación de acoso, localizar o acosador e investigar que poder ten e como o obtivo, todo isto mediante a información e formación sobre o acoso psicolóxico.
- Ademais de comunicarlles verbalmente a situación á familia e aos amigos, é importante transmitirlles a propia visión dos feitos aos compañeiros de confianza, expoñéndolles a vulneración da súa dignidade persoal, a humillación e a inxustiza á que se encontra sometido, co obxecto de poder ver a situación dunha forma máis real, intentando crear lazos de solidariedade e de complicidade, xa que isto dificultalle ao acosador o obxectivo de illar a vítima dos seus compañeiros.

- Documentar, desde o principio, as provocacións ou agresións que nos poden servir de indicadores sobre o acoso a que estamos sendo obxecto, gardando e acumulando probas, como escritos, correos electrónicos, memorias, resultados, etc., para comparar o que se facía antes e despois de sufrir o acoso. Incluso anotar o que vai sucedendo cada día, para obxectivizar a situación, comprendela e utilizala en caso de denuncia. (Ver Anexo V: Diario de incidentes”).



- Protexer os datos, documentos, ferramentas e útiles de traballo para obstaculizar que o acosador os manipule.
- Mostrar calma ante os ataques, controlando e canalizando a reacción de ira que nos provoca a agresión e descualificación do agresor, conseguindo que o acosador non teña a gratificación que desexa. É dicir, espera unha resposta agresiva e, ao non obtela, non lle sirva de reforzo para ser utilizada outra vez, posibilitando a extinción da conduta agresora.
- Deter os efectos do acoso todo o que se poida, utilizando a calma, non deixando que o seu recordo se converta en autoestrés e, en consecuencia, se adopte de forma inconsciente un papel vitimista.
- Afrontar e enfrontarse ao acosador, xa que isto o fai retroceder nas súas agresións por ter unha personalidade basicamente covarde.
- Non aceptar a responsabilidade de feitos xenéricos e indeterminados, evitando o desenvolvemento de sentimentos de culpabilidade e de vergoña, elaborando habilidades asertivas e adquirindo unha forte autoestima e confianza.
- Fomentar a propia competencia profesional, incrementando a formación, e elevar así o nivel de empregabilidade.
- Informar da situación ao Comité de Seguridade e Saúde ou ao Delegado de Prevención no seu caso, debendo estar formados para responder correctamente ante unha demanda individual de carácter psicolóxico.

Se non se adoptan as medidas para neutralizar o acoso, exporáselle a problemática ao Departamento de Vixilancia da Saúde do Servizo de Prevención para que avalíe o risco e o dano ocasionado. Se a resposta non é satisfactoria, comunicaráselle a decisión por escrito ao Departamento de Recursos Humanos ou ao empresario para que conteste sobre que medidas se van tomar ao respecto.

Ámbito externo

- Pedirlle ao médico de atención primaria a baixa laboral. Tense que ter en conta, por evidente, que un acosado en baixa laboral mellora notablemente o estado de saúde, xa que lle permite recuperar forzas, pero recae en canto se lle fala de reincorporarse ao seu posto de traballo. Sempre se ten que proceder ao despido voluntario antes de permitir a propia destrución psíquica.
- É necesario que, á primeira sensación de dano psíquico, se solicite asesoramento psicolóxico especializado para evitar que o dano sexa máis grave, dado que a vítima, nunha situación de acoso, non posúe estratexias paliativas nin instrumentais adecuadas. Por outra parte, a vítima só pode iniciar a neutralización do acoso cando o percibe como tal (habitualmente ocorre cando está nunha situación avanzada dentro do ciclo de estigmatización), polo que é necesario axudarlle e propoñerlle solucións, poñelo en garda e deixarlle elixir. En todo caso, é necesario informalo e formalo en:
 - Poder identificar o problema, permitindo superar a negación deste (mecanismo defensivo ante a agresión), e posibilitar enfrontarse ao acosador, en principio mentalmente, “nomeando” o problema.
 - Ensinarlle as estratexias de afrontamento para desactivar emocionalmente os sentimentos de rancor e de ira (que desencadea automaticamente unha conduta agresiva), e que poida manter a calma ante as afrontas, a non dicir nada pero anotar as observacións ferintes, as humillacións e as ofensas contra o dereito ao traballo.
 - Adestralo en habilidades sociais, así como no desenvolvemento e potenciación de habilidades asertivas, incrementándolle a autoestima e a confianza en si mesmo, previndo sentimentos de inseguridade, medo, culpabilidade e vergoña que o acosador provoca e o acosado incorpora internamente, mediante a introxección.
 - En xeral, debido a que hai diferentes estresores e acosadores, aparecen distintas respostas de afrontamento, polo que un programa de adestramento debe proporcionar un repertorio flexible.

- Solicitar asesoramento xurídico experto no acoso psicológico para que o defenda basicamente do atentado contra a súa dignidade e para reclamar a compensación por danos orixinados no ámbito laboral polo acosador.
- Solicitar asesoramento técnico nas Institucións das Comunidades Autónomas con responsabilidade en Seguridade e Saúde Laboral.
- Denunciar a situación de acoso psicológico á Inspección de Traballo para que valore as condicións de traballo, analizando o contexto que posibilitou a eclosión do acoso co fin de adoptar as medidas correspondentes.
- Se entende que non foi posible encontrar unha solución satisfactoria, pode exercer o seu dereito á tutela xurídica denunciando nos Tribunais.
- Pedirlles axuda ás asociacións de vítimas ou de antigas vítimas de acoso psicológico, xa que esta síndrome reviste a patoloxía da soidade e estes colectivos permiten que as vítimas se expresen e se sintan escoitadas e axudadas.

É obrigación do empresario, como estamos vendo ao largo do presente manual, poñer en práctica medidas preventivas na organización para previr, reducir ou evitar a emerxencia destas condutas tan perniciosas para o individuo e a organización, revisando os factores psicosociais que sinalamos anteriormente para evitar ou paliar o desenvolvemento deste risco.

2.5

VÍAS DE
RESOLUCIÓN
DO CONFLITO

A medida máis típica de intervención é a prevista no Acordo Europeo sobre Acoso e Violencia no traballo de arbitrar procedementos para a resolución interna de conflitos, en primeira instancia a través da mediación e en segunda instancia a través de accións resolutorias.

Estas son tamén as medidas previstas no art. 48 da LO 3/2007 para os supostos de acoso sexual e discriminación por razón de sexo e son tamén as regras máis aceptadas nalgúñas administracións públicas como medidas “preventivas” fronte ao acoso, aínda que non se poden considerar propiamente como tales por ser a súa aplicación temporalmente posterior ao problema, malia que podemos estimar que estas medidas reactivas poden ter indirectamente efectos preventivos, posto que poden servir como elementos disuasorios que retraian os suxeitos da organización de practicar condutas ofensivas.

O contido típico das vías de resolución de conflitos adoitan sustentarse en tres tipos de fórmulas:

- Conciliación ou arranxo informal de conflitos que é promovida por unha “persoa de confianza” dentro da organización. A elección desta persoa debe contar cun consenso amplo.

- A mediación no conflito cunha proposta de solución que pode ser aceptada libremente polas partes afectadas e que pode desempeñar ben unha figura neutral na empresa ou o superior xerárquico de todos os afectados.
- A arbitrase ou resolución do conflito por unha instancia especial, propoñéndolle á dirección da organización a medida executiva que en cada caso proceda.

Segundo o Acordo Europeo sobre Acoso e Violencia, os requisitos básicos deste procedemento son:

- A confidencialidade das denuncias.
- A investigación exhaustiva dos feitos polos que ten a responsabilidade de mediar e resolver.
- Garantir a audiencia persoal de todos as testemuñas e interesados.

A resolución ten que contemplar tanto o conflito en si mesmo como as medidas protectoras e preventivas necesarias para todos os afectados. Estas últimas tamén poderían ser necesarias para os supostos en que se xulgue que non existiu acoso laboral.

Coas medidas de protección, preténdese que os traballadores con enfermidades e trastornos relacionados con estes problemas recuperen a súa saúde mediante unha adecuada organización do seu traballo.

As medidas desta clase con apoio legal son:

- A adaptación do posto de traballo ás súas condicións persoais (Art. 15.1.d LPRL).
- A adscrición a un novo posto compatible coas súas características persoais ou psicofísicas (Art 25.1 LPRL).

A resolución do conflito pódese realizar das seguintes maneiras:

1. Vía de resolución interna a través dun acordo entre as partes ou a través dun mediador.

2. Vía de resolución externa por incoación de expediente disciplinario administrativo.
3. Vía de resolución externa como consecuencia de presentación da correspondente denuncia xudicial.

A continuación mencionamos brevemente os procedementos máis comunmente utilizados:

1. Vía de resolución interna. O acordo entre as partes e a mediación

Trátase de arbitrar procedementos para a resolución interna de conflitos, en primeira instancia a través da mediación e en segunda instancia a través de accións resolutorias. A denuncia de acoso deberase realizar segundo o procedemento descrito no Momento 4 do protocolo. Cando haxa denuncias anónimas de condutas de acoso laboral, o equipo directivo ou a Comisión, se existe, investigará e instruirá o caso obxecto da denuncia.

Os traballadores con responsabilidade xerárquica terán a obrigaón de informar dos posibles casos de acoso que poidan acaecer no seu Departamento ou que poidan afectarlles aos seus equipos, considerándose falta grave o non comunicar estes feitos se fosen coñecidos por eles.

Todas as persoas que interveñan nun proceso de acoso laboral terán a obrigaón de gardar segredo (deber de sxiilo) dos datos e informacións aos que tiveran acceso durante a súa tramitación. En todo momento se garantirá a protección ao dereito á intimidade no desenvolvemento deste procedemento e se estará ao regulado na Lei Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter persoal e na normativa derivada dela.

Os métodos máis comunmente empregados para a resolución interna de conflitos son o acordo entre as partes e a mediación. Ambas as vías pretenden resolver o conflito de forma áxil e dialogada a través dun acordo voluntario entre as partes sempre que este acordo ofrezca unha garantía de cumprimento viable.

A Organización nomeará un intermediario que se porá á disposición das partes e que será o encargado de fixar as pautas de actuación, dando fe do acordo obtido e vixiando o seu cumprimento.

Poderíamos definir a mediación como o procedemento polo que os protagonistas dun conflito, voluntariamente e coa axuda dun terceiro alleo ao devandito conflito, a persoa mediadora, constrúen por si mesmos e en mutua colaboración un acordo satisfactorio e estable para solucionar pacificamente o conflito que os enfronta.

Esta liña de actuación pode evitar a apertura dun expediente disciplinario, sen prexuízo de que o acceso a ela non impide que poida, no seu caso, instarse a vía disciplinaria, como tampouco que no transcurso dun proceso disciplinario se abra a vía da mediación, co coñecemento previo da autoridade escolar e nas condicións que no seu caso fixe.

A mediación é unha ferramenta de diálogo e de encontro interpersoal que pode contribuír á mellora das relacións e á procura satisfactoria de acordos nos conflitos e que se caracteriza por unha concepción positiva do conflito, o uso do diálogo e o desenvolvemento de actitudes de apertura, comprensión e empatía, a potenciación de contextos colaborativos nas relacións interpersoais, o desenvolvemento de habilidades de autorregulación e autocontrol, a práctica da participación democrática e o protagonismo das partes.

Non obstante, a mediación non sería aconsellable nas fases máis avanzadas de mobbing, cando xa existe dano e a situación de desequilibrio de poder entre as partes é moi difícil de recompoñer.

Por outro lado, discútese acerca da oportunidade que o mediador podería ter para intervir nos casos de mobbing, fundamentalmente porque mediar significa asumir o principio de igualdade nas pretensións de ambas as partes en conflito e o mobbing non é un conflito senón un proceso de vitimización en que non cabe situar a vítima e o seu verdugo no mesmo plano dialéctico nin o mesmo xuízo ético.

Os defensores desta tese argumentan que o conflito é unha situación ou relación en que, para poder mediar, debe existir unha simetría entre ambas as partes. Ten que apreciarse un plano de igualdade. Non obstante, nas situacións que na realidade laboral encontramos e etiquetamos/diagnosticamos baixo o rótulo de mobbing, en sentido propio e estrito, o acosador controla, ten o poder e a vítima, non.

Deste modo, existen posturas que defenden a oportunidade que o mediador podería ter para intervir nos casos de mobbing cando o proceso de acoso se encontra en fase inicial, xa que actuaría preventivamente como unha alerta temperá de denuncia da situación, permitíndolle á vítima, deste modo, gañar confianza para enfrontarse aos feitos e evitar con iso outra vitimización posterior.

2. Vía de resolución externa por incoación de expediente disciplinario administrativo

Na instrución do expediente disciplinario estarase ao estipulado no convenio, acordo colectivo ou regulamentación específica laboral ou funcionarial, aplicable para a resolución destes conflitos. Esta vía de resolución iníciase nos seguintes casos:

- Cando as partes rexeitaran calquera das dúas fases anteriores ou rexeiten as medidas propostas polo Mediador.
- Cando as fases anteriores non puideran levarse a cabo por causa de forza maior.
- Cando as medidas de resolución propostas nas fases anteriores non resolveran o conflito ou foran incumplidas por calquera das partes.
- Cando o estado físico ou psíquico do presunto acosado así o aconselle ou os feitos denunciados sexan dunha gravidade que non aconsellen as vías anteriores.



3. Vía de resolución externa por denuncia en vía xudicial

O presunto acosado poderá poñer fin á vía de resolución interna en calquera momento acudindo á vía xudicial. A partir dese momento, estarase ao que se regule en cada caso, no referente á lexitimación para interpoñer a denuncia, requisitos, procedemento, prazos, probas e recursos.

Calquera persoa acosada dispón de mecanismos para lograr o amparo xudicial, ou optando pola rescisión do contrato por vontade do traballador por graves incumprimentos contractuais do empresario (art. 50.1.c do Estatuto de Traballadores) ou solicitando unha indemnización de danos e prexuízos por danos morais ou psíquicos.

Tamén existe a posibilidade de acudir ao procedemento por violación dos dereitos fundamentais para reclamar o cese e a reparación das condutas constitutivas de acoso moral, de acordo coa máxima protección constitucional dos arts. 14, 15.1, 18.1 da Constitución española.

As condutas empresariais vexatorias son consideradas pola Inspección de Traballo e Seguridade Social como infraccións de carácter laboral, ao apreciarse en tales supostos un incumprimento do empresario dos dereitos básicos da relación laboral, incluídos no artigo 4 do Estatuto dos Traballadores, vulnerando entre outros: o respecto á intimidade do traballador e a consideración debida á súa dignidade, o dereito á non discriminación para o emprego e o dereito á ocupación efectiva.

Desde o punto de vista da xurisdición penal, o traballador afectado podería emprender accións directamente contra o agresor, por diferentes causas: coaccións, ameazas, agresións verbais ou físicas, injurias, etc. É indispensable, ante todo, reunir probas e buscar testemuñas. O art. 147.1 do Código Penal establece penas de prisión de seis meses a tres anos para quen lesione a integridade física ou mental dos traballadores.

O principal problema radica na necesidade de proporcionar probas que permitan considerar o dano producido na persoa como derivado do seu exercicio laboral. É dicir, tense de lograr a conceptualización da situación como accidente de traballo ou enfermidade profesional. Trátase de saber se o traballador está ante unha continxencia profesional ou ante unha continxencia común.

Se a causa da baixa deriva do acoso, a cualificación da continxencia deste proceso de Incapacidade Temporal deberá ser valorada como accidente de traballo segundo art. 115.2 da Lei Xeral da Seguridade Social.

2.6

NORMATIVA APLICABLE



O acoso psicolóxico no traballo está protexido por numerosas normas de aplicación:



Constitución española (CE)

Moitos comportamentos referidos ao acoso laboral no traballo atentan contra dereitos constitucionalmente protexidos.

O **art. 10.1** da Constitución española (CE), referido aos dereitos da persoa, sinala que a dignidade da persoa, os dereitos inviolables que son inherentes, o libre desenvolvemento da personalidade, o respecto á lei e aos dereitos dos demais son fundamento da orde pública e da paz social.

O **art. 14** di que os españois son iguais ante a lei sen que poida prevalecer discriminación ningunha.

O **art. 15** CE, igualmente, protexe o dereito á vida e á integridade física e moral.

Outro dereito identificado e non respectado nunha situación de acoso psicológico é o dereito á liberdade de comunicación intersubxectiva e/ou grupal do art. 20.1 CE, debido a que unha das ideas e condutas do acosador é conseguir romper radicalmente a información/comunicación do traballador na empresa, xa sexa cos seus compañeiros, coa liña de mando, e incluso co exterior, de modo que o traballador-vítima quede completamente illado.

Finalmente, o **art. 18.1** CE, garante o dereito ao honor, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe.

Estatuto dos traballadores. Real Decreto Lexislativo 1/1995 de 24 de marzo

Son numerosos os preceptos recollidos no Estatuto dos Traballadores que son de aplicación aos supostos de acoso laboral. Entre eles, mencionamos:

■ Artigo 4. Dereitos laborais.

2. Na relación de traballo, os traballadores teñen dereito:

- a) Á ocupación efectiva.
- c) A non ser discriminados para o emprego, ou unha vez empregados, por razóns de sexo, estado civil, pola idade dentro dos límites enmarcados por esta lei, raza, condición social, ideas relixiosas ou políticas, afiliación ou non a un sindicato, así como por razón de lingua, dentro do Estado Español.
- d) Á súa integridade física e a unha adecuada política de seguridade e hixiene.
- e) Ao respecto da súa intimidade e á consideración debida á súa dignidade, comprendida a protección fronte ao acoso por razón de orixe racial ou étnico, relixión ou conviccións, discapacidade, idade ou orientación sexual, e fronte ao acoso sexual e ao acoso por razón de sexo.

■ Artigo 18

“Só poderán realizarse rexistros sobre a persoa do traballador, nos seus armarios e efectos particulares, cando sexan necesarios para a protección do patrimonio empresarial e o dos demais traballadores da empresa, dentro do centro de traballo e en horas de traballo.

Na súa realización respectarase ao máximo a dignidade e intimidade do traballador e contarase coa asistencia dun representante legal dos traballadores ou, na súa ausencia do centro de traballo, doutro traballador da empresa, sempre que isto fora posible”.

■ **Artigo 19. Seguridade e Hixiene.**

1. O traballador, na prestación dos seus servizos, terá dereito a unha protección eficaz en materia de seguridade e hixiene.

■ **Artigo 20.3**

“O empresario poderá adoptar as medidas que estime máis oportunas de vixilancia e control para verificar o cumprimento polo traballador das súas obrigas e deberes laborais, gardando na súa adopción e aplicación a consideración debida á súa dignidade humana e tendo en conta a capacidade real dos traballadores diminuídos, no seu caso”.

■ **Artigo 50. Extinción por vontade do traballador.**

1. Serán causas xustas para que o traballador poida solicitar a extinción do contrato:
 - a) As modificacións substanciais das condicións de traballo que redunden en prexuízo da súa formación profesional ou en menoscabo da súa dignidade.

Lei de Procedemento Laboral. Real Decreto Lexislativo 2/1995 de 7 de abril

Os arts. 146 e 150 do Real Decreto Lexislativo 2/1995, de 7 de abril (LPL), regulan o procedemento de oficio en determinados supostos e por iniciativa da autoridade laboral. Este procedemento pode ser instado pola Inspección de Traballo cando observe situacións de acoso na empresa.

Lei de Infraccións e Sancións da Orde Social (LISOS). Real Decreto Lexislativo 5/2000 de 4 de agosto

Arts. 8, 11, 12 e 13, entre outros, da LISOS. O incumprimento das normas laborais que poidan afectarlles aos traballadores da empresa poden ser sancionados en función da súa gravidade e na contía establecida na Lei e regulamentos. En

determinadas circunstancias, o acoso polo empresario, ou por compañeiros de traballo, cando non se tomaron as medidas necesarias para evitalo, poden levar a sancións leves, graves ou moi graves aos suxeitos responsables da empresa ou actividade.

Lei de prevención de riscos laborais. Lei 31/1995 de 8 de novembro

O axuste do acoso psicolóxico na LPRL argumentase na análise do seguinte articulado:

■ Artigo 2.1

“A presente lei ten por obxecto promover a seguridade e a saúde dos traballadores mediante a aplicación de medidas e o desenvolvemento das actividades necesarias para a prevención de riscos derivados do traballo...”

■ Artigo 4.3

“Consideraranse como danos derivados do traballo as enfermidades, patoloxías ou lesións sufridas con motivo ou ocasión do traballo”.

Dedúcese que tamén as lesións e patoloxías de carácter psíquico están integradas dentro da obrigaón de protección que corresponde ao empresario.

En consecuencia, infírese que, entre as obrigaóns establecidas dentro da LPRL, se encontra a de previr o acoso psicolóxico, xa que este ocasiona un dano á saúde dos traballadores.

■ Artigo 14.1

“Os traballadores teñen dereito a unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde no traballo...”

■ Artigo 14.2

“... No marco das súas responsabilidades, o empresario realizará a prevención dos riscos laborais mediante a adopción de cantas medidas sexan necesarias para a protección da seguridade e a saúde dos traballadores...”

En consecuencia, no caso do acoso psicolóxico, como en calquera outro risco, o empresario está obrigado a previlo, avaliándoo e adoptando as medidas necesarias para garantir a saúde dos traballadores.

Acordo Marco Europeo sobre acoso e violencia no lugar de traballo. 26 de abril de 2007

Este Acordo establece como valor fundamental o respecto mutuo á dignidade dos demais en todos os niveis dentro do lugar de traballo, converténdose nunha das características dominantes das organizacións con éxito.

O obxectivo que se pretende alcanzar é que o acoso e a violencia sexan inaceptables en calquera contorno laboral. Desta maneira, prevese a creación de instrumentos preventivos acordados entre os empresarios e os traballadores ou os seus representantes, que serán revisables para a súa adecuación ao fin que perseguen.

O referido Acordo contén pautas acordadas para abordar a violencia e o acoso no traballo e deberá ser trasladado, mediante os procesos de negociación colectiva, a cada estado membro.

O punto 4 deste Acordo destaca a importancia de concienciar e formar adecuadamente os xefes e os traballadores como mecanismo de redución da probabilidade de acoso e violencia no traballo. Así mesmo, as empresas deben elaborar unha declaración clara e inequívoca de que o acoso e a violencia non serán tolerados. Esta declaración especificará os procedementos que se seguirán cando se presenten os casos.



Outras normas

Os supostos de acoso laboral foron tratados en numerosas ocasións como accidente laboral con aplicación xudicial do art. 115 da Lei Xeral da Seguridade Social (LXSS), incapacidade laboral temporal como accidente de traballo. Pode, do mesmo modo, aplicárselle ao empresario que incumpe o art. 123 LXSS o recargo das prestacións.

ANEXO I

NORMAS BÁSICAS DE CONDUCTA

A continuación, defínense as condutas necesarias para garantir unhas relacións persoais e laborais correctas, tomando en consideración a dignidade da persoa, os dereitos inviolables que lle son inherentes, o respecto á lei e aos dereitos dos demais.

- 1) Respecta a todas as persoas como che gustaría que te respectaran a ti.
- 2) Cumpre coas túas obrigacións. Non sobrecargues de traballo os teus compañeiros.
- 3) Utiliza un ton de voz respectuoso, evitando que sexa malsoante, agresivo ou autoritario.
- 4) Non utilices xestos, palabras ou actitudes que poidan ofender.
- 5) Elimina da relación de traballo toda conduta que supoña intimidación, ameaza ou discriminación de calquera tipo.
- 6) Non emitas xuízos sobre as crenzas, opinións e estilo de vida dos demais.
- 7) Informa de maneira veraz, concreta e fundamentada. Non difundas rumores.
- 8) Cando emitas unha opinión en relación cunha acción realizada por outro compañeiro, faino mantendo o debido respecto cara a el e de forma construtiva. Non censure publicamente os erros dos demais.
- 9) Todos os profesionais somos un equipo de traballo. Evita calquera práctica ou comportamento que prexudique a boa reputación dos teus compañeiros.
- 10) Ante un caso de conflito, busca a mediación. Ninguén está en posesión da “verdade absoluta”.

Trallemos para que estas normas sexan compartidas e aceptadas por todos os traballadores e traballadoras, pasando así a formar parte da cultura e valores da Organización.

ANEXO II

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS DA EMPRESA

(Proposta orientadora)

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

Miguel Ángel Gimeno, Ana Mejías, Enrique José Carbonell.

A empresa asume o compromiso de velar porque no seu seo exista un ambiente laboral exento de violencia e acoso, establecendo e dando a coñecer o procedemento acordado para previr, controlar e sancionar todo tipo de actuacións que se produzan.

Así mesmo, reconece que ser tratado con dignidade é un dereito de toda persoa; por isto, a empresa comprométese a manter un contorno laboral onde se respecte a dignidade do conxunto de persoas que traballen no seu ámbito, evitando e perseguindo aquelas condutas que vulneren os dereitos fundamentais protexidos pola Constitución Española e o resto do ordenamento xurídico, especificamente os de igualdade, integridade física e moral e dignidade.

A empresa reconece o dereito de toda persoa que considere que foi obxecto de violencia ou acoso no contorno laboral a presentar a denuncia correspondente e garante o dereito a invocar o procedemento acordado ao efecto.

A empresa propónse articular os medios necesarios para ofrecer a información, educación, capacitación, seguimento e avaliación adecuada para previr o acoso e a violencia e, tamén, para influír sobre as actitudes e comportamentos das persoas que prestan servizos nela. Neste sentido, promoveranse, dentro do Plan de Formación anual, cursos de contido relacionado coa xestión e o desenvolvemento das persoas, os equipos de traballo, control do estrés e estilos de dirección participativos e motivadores. Así mesmo, estableceranse seminarios e cursos

dirixidos especificamente a directivos, co obxectivo principal de axudarlles a identificar aqueles factores que poden xerar reclamacións por acoso e a canalizar adecuadamente as posibles denuncias nesta materia.

A empresa procederá á divulgación sistemática e continuada do contido do procedemento de solución autónoma de conflitos sobre a violencia laboral a todos os niveis da organización. Así mesmo, facilitarase unha copia a todas as persoas que prestan servizos na empresa. Tamén se informará o persoal de novo ingreso, xa sexa temporal ou fixo.

A empresa comprométese a proporcionarlles aos traballadores información relevante, clara e específica das actividades que deben desenvolver, os obxectivos que deben alcanzar e os medios de que dispoñen para isto, realizando a autorización e seguimento necesarios.

Data e sinatura

ANEXO III

CUESTIONARIO DE REVISIÓN DA SITUACIÓN DA ACTIVIDADE PREVENTIVA

Extraído do manual “Protocolos sobre acoso laboral.
Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia
laboral”.

Miguel Ángel Gimeno, Ana Mejías, Enrique José Carbonell

Características do sistema de xestión preventivo existente		
	Ítem	Resposta
1	A empresa dispón dunha organización preventiva (traballador designado, servizo de prevención –propio, alleo ou mancomunado–, asunción por parte do empresario...).	SI Non Non sabe
2	Cóntase cun Servizo de vixilancia da saúde.	SI Non Non sabe
3	Existen Delegados de Prevención.	SI Non Non sabe
4	A empresa dispón de Comité de Seguridade e Saúde.	SI Non Non sabe
5	Na empresa cóntase con traballadores designados.	SI Non Non sabe
6	Os recursos humanos dedicados á prevención na empresa son suficientes.	SI Non Non sabe
7	Os recursos materiais con que conta a empresa para realizar as tarefas preventivas son suficientes.	SI Non Non sabe

Continúa

Características do sistema de xestión preventivo existente		
	Ítem	Resposta
8	Dispónse de instalacións de uso exclusivo para as actividades preventivas.	SI Non Non sabe
9	Os diferentes recursos humanos dedicados á prevención (servizo médico, servizo de prevención, delegado de prevención, traballador designado, comité de seguridade e saúde) traballan de forma interrelacionada e coordinada.	SI Non Non sabe
10	A organización preventiva existente na empresa é eficaz.	SI Non Non sabe

Grao de cumprimento das obrigacións preventivas xerais		
	Ítem	Resposta
11	A empresa avaliou todos os postos de traballo.	SI Non Non sabe
12	A empresa pon os medios para evitar todos os riscos laborais.	SI Non Non sabe
13	A empresa informou dos riscos que existen en todos os postos de traballo.	SI Non Non sabe
14	A empresa puxo en marcha medidas preventivas e de protección fronte aos riscos detectados.	SI Non Non sabe

Grao de cumprimento das obrigacións preventivas xerais		
	Ítem	Resposta
15	Os traballadores ou os seus representantes interveñen á hora de establecer as medidas preventivas e de protección.	SI Non Non sabe
16	A empresa impárteles formación aos traballadores acorde cos riscos existentes.	SI Non Non sabe

Continúa

Grao de cumprimento das obrigacións preventivas xerais		
	Ítem	Resposta
17	Proporcionáselle ao traballador un período de formación suficiente cando ingresa na empresa, cambia de posto de traballo ou aplica unha nova técnica ou método de traballo.	SI Non Non sabe
19	A empresa elaborou o Plan de actuación en materia de Prevención de Riscos Laborais.	SI Non Non sabe
20	Na empresa determináronse por escrito algúns obxectivos concretos que se deben de alcanzar para a prevención de riscos.	SI Non Non sabe
21	A empresa consulta os traballadores e os seus representantes nos temas relacionados coa saúde e a seguridade laboral.	SI Non Non sabe
22	A empresa estableceu algún sistema de comunicación que lle permita dar a coñecer por escrito as suxestións dos traballadores ante as deficiencias existentes nas condicións de traballo.	SI Non Non sabe
23	Procedeuse á mellora das condicións de traballo, no último ano, a partir das suxestións dos traballadores.	SI Non Non sabe
24	Os mandos intermedios e xefes de sección están implicados na realización de tarefas preventivas.	SI Non Non sabe
25	Existe un sistema formal de participación dos traballadores na fixación de obxectivos preventivos.	SI Non Non sabe
26	Realízase, periodicamente, un seguimento e control das actividades preventivas.	SI Non Non sabe
27	Dispónse dun sistema de información normalizado e directo para a información dos traballadores.	SI Non Non sabe
28	Ao incorporarse a un posto de traballo, proporcionáselle ao traballador información escrita sobre a materia de prevención de riscos laborais.	SI Non Non sabe
29	Realízase un seguimento e un control da sinistralidade ao longo do ano.	SI Non Non sabe
30	Investíganse os accidentes de traballo e as enfermidades profesionais.	SI Non Non sabe

Continúa

Grao de cumprimento das obrigacións preventivas xerais		
	Ítem	Resposta
31	Na empresa existen medidas de prevención específicas para os traballadores sensibles, as embarazadas, os menores e os traballadores temporais ou de empresas de traballo temporal.	SI Non Non sabe
32	A empresa conta cun plan de emerxencia.	SI Non Non sabe
33	Existe un sistema de control, claramente definido, do cumprimento das normas de seguridade e saúde laboral.	SI Non Non sabe

Cultura preventiva da organización		
	Ítem	Resposta
34	A dirección da empresa amosa a súa disposición a facilitar os medios adecuados para a mellora das condicións de traballo.	SI Non Non sabe
35	A dirección definiu por escrito os principios de actuación para o desenvolvemento da política de prevención, delimitando as responsabilidades para os diferentes niveis da empresa.	SI Non Non sabe
36	A dirección da empresa ou do centro de traballo promoveu algunha reunión, no último ano, para tratar, entre outros, o tema da prevención.	SI Non Non sabe
37	A dirección promoveu o desenvolvemento de accións ou campañas de prevención de riscos nos dous últimos anos.	SI Non Non sabe
38	A dirección da empresa participa en temas relacionados coa prevención de riscos laborais.	SI Non Non sabe
39	A miña empresa valora de forma positiva que preste atención especial aos riscos existentes á hora de desempeñar as tarefas do meu posto.	SI Non Non sabe
40	Na empresa, a prevención está presente en todas as actividades que se realizan.	SI Non Non sabe
41	Na empresa, existe algún tipo de incentivo para as propostas de mellora das condicións de traballo.	SI Non Non sabe
42	A empresa ditou por escrito normas ou un regulamento interno relativo ao tema da seguridade e a saúde laboral.	SI Non Non sabe



Orientacións para a administración e interpretación do cuestionario de revisión da situación da actividade preventiva

Instrucións para a súa realización

Para asegurar a representatividade dos datos obtidos, este Cuestionario debe ser cumprimentado por máis do 50% dos membros de cada unha das unidades/departamentos/seccións da empresa. Ningunha das cuestións formuladas debe deixarse sen contestar.

Instrucións para calcular os seus resultados

Unha vez recollidos todos os cuestionarios, comprobaremos o número de traballadores que contestaron por cada unidade/departamento/sección específica e no total da empresa. Estes datos permitirannos calcular as porcentaxes de resposta de cada unidade/departamento/sección específica e do total da empresa.

Á hora de calcular os resultados, as respostas agrúpanse en dúas categorías. As respostas afirmativas (SI) conforman un grupo. As respostas negativas (NON) e de descoñecemento (NON SABE) conforman outro grupo. O cuestionario ofrécenos dous indicadores:

- 1. Nivel de realización puntual da actividade preventiva.** Este indicador amósanos que porcentaxe de traballadores considera que a acción sobre a que se está consultando é realizada pola empresa ou se existe nela. Este indicador traballa ítem por ítem. Permítenos realizar un detalle máis pormenorizado das accións preventivas.
- 2. Nivel de realización por áreas da actividade preventiva.** Este indicador é máis groso, ao traballar por áreas, pero resulta máis operativo. Indícanos a porcentaxe de traballadores que considera se cada área preventiva está funcionando correctamente ou non. Agrupa ítems en tres grandes áreas:
 - Características do sistema de xestión preventivo existente. Fai referencia á organización da actividade preventiva na empresa.

- Grao de cumprimento das obrigacións preventivas xerais. Fai referencia ás actividades preventivas que realiza a organización.
- Cultura preventiva da organización. Recolle os valores preventivos que presenta a organización.



Os resultados de ambos os indicadores poden calcularse para dous ámbitos:

- **Nivel de realización da acción segundo unha unidade/departamento/sección específica.** Neste caso sumaremos as respostas afirmativas (SI) dadas polos membros da sección da empresa que esteamos analizando e dividiremos o resultado polo número total de membros da sección que contestaron a enquisa. Obteremos a porcentaxe de membros da sección que consideran que a acción preventiva se está realizando ou existe.
- **Nivel de realización da acción no conxunto da empresa.** Neste caso, o procedemento será igual ao sinalado anteriormente, pero computarase o total de respostas afirmativas dadas polos membros da empresa que responderon á enquisa, que se dividirá polo total de traballadores da empresa que responderon á enquisa. Obterase a porcentaxe total de traballadores que consideran que a acción preventiva analizada se está realizando ou existe.

Táboa de interpretación de porcentaxes para o Nivel de realización puntual da actividade preventiva

Nivel de realización	NIVEL DEFICIENTE	NIVEL MELLORABLE	NIVEL POSITIVO
Porcentaxes	Menos 30% respostas afirmativa ao ítem.	Entre 30% e 70% respostas afirmativas ítem.	Máis de 70% respostas afirmativas ítem.
Actuacións	A acción preventiva en cuestión é percibida como inexistente ou pobre. Resulta urxente establecer medidas de corrección.	A acción preventiva en cuestión é percibida como mellorable. Resulta oportuno establecer medidas de corrección.	A acción preventiva en cuestión é percibida como correcta. Non procede, polo momento, establecer medidas correctoras.

Táboa de interpretación de porcentaxes para o Nivel de realización por áreas da actividade preventiva

Nivel de realización por áreas	NIVEL DEFICIENTE	NIVEL MELLORABLE	NIVEL POSITIVO
Porcentaxes	Polo menos 20% ítems da área teñen menos do 30% respostas afirmativas.	Entre 20% e 80% ítems da área teñen menos do 30% respostas afirmativas.	Máis 80% ítems da área teñen menos do 30% respostas afirmativas.
Actuacións	A área preventiva en cuestión é percibida como deficiente. Resulta urxente establecer medidas de corrección.	A área preventiva en cuestión é percibida como mellorable. Resulta oportuno establecer medidas de corrección.	A área preventiva en cuestión é percibida como correcta. Non procede, polo momento, establecer medidas correctoras.

ANEXO IV

CUESTIONARIO DE CLIMA DE VIOLENCIA LABORAL DE BAIXA INTENSIDADE

Extraído do manual “Protocolos sobre acoso laboral. Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral”.

Miguel Ángel Gimeno, Ana Mejías, Enrique José Carbonell.

	Na miña EMPRESA...	1 Nunca ou nada	2 Poucas veces ou pouco	3 Ás veces ou algo	4 Bastantes veces ou Moito	5 Sempre ou totalmente
1	Os traballadores están preocupados polo emprego.					
2	Existe pouca mobilidade e cambio de postos de traballo entre os meus compañeiros na empresa.					
3	Apóstase pola seguridade e a estabilidade no emprego.					
4	A dirección ten unha visión clara de ou que se ten que conseguir.					
5	A empresa considera que os traballadores son o elemento clave para alcanzar o éxito.					
6	A empresa está aberta a novas propostas de innovación e mellora e á crítica construtiva.					
7	Promóvense os programas de conciliación entre a vida persoal e profesional.					

Continúa

8	Os conflitos son vistos como algo positivo.					
9	Foméntase a competitividade interna.					
10	Trabállase con obxectivos moi claros e definidos.					
11	Importa moito o como e que pasos se dan para a consecución dos obxectivos.					

	Na miña EMPRESA...	1 Nunca ou nada	2 Poucas veces ou pouco	3 Ás veces ou algo	4 Bastantes veces ou Moito	5 Sempre ou totalmente
12	Transmítese continuamente a idea de que se ten que loitar polos obxectivos.					
13	Valórase o sacrificio realizado polos traballadores para lograr os obxectivos da empresa.					
14	Os xefes son suficientes e están ben asignados.					
15	Os xefes ou superiores son participativos.					
16	A supervisión céntrase en crear e xestionar conflitos como vía de mellora.					
17	Os superiores están preparados para xestionar conflitos.					
18	A supervisión que se realiza é comprensiva e centrada no desenvolvemento persoal de cada traballador.					
19	A supervisión e o control son moi directos.					

Continúa

20	A dirección deixa os traballadores que se autoorganicen.					
21	A dirección preocúpase especialmente pola aprendizaxe dos traballadores.					
22	Axúdanse e apóíanse os novos traballadores durante os seus primeiros días na empresa.					
23	Os traballadores con problemas persoais obteñen axuda.					
24	Os traballadores que desexan progresar obteñen apoio dos seus superiores.					
25	Aprécianse e escóitanse as ideas dos traballadores e dos seus representantes.					
26	A dirección fomenta o intercambio creativo.					

	Na miña EMPRESA...	1 Nunca ou nada	2 Poucas veces ou pouco	3 Ás veces ou algo	4 Bastantes veces ou Moito	5 Sempre ou totalmente
27	Os superiores recoñecen e aprecian o traballo que se realiza.					
28	Os traballadores senten que forman parte da empresa.					
29	A xente síntese orgullosa de pertencer a esta empresa.					
30	Os traballadores séntense realizados no seu traballo.					

Continúa

31	A comunicación por parte da empresa é transparente e clara.					
32	Proporcionáseles información aos traballadores para favorecer o seu coñecemento sobre a situación da empresa e os seus obxectivos a curto, medio e longo prazo.					
33	Adóitase “saltar” os xefes e os canais formais de comunicación.					
34	Existen sistemas de suxestións, consulta, diálogo e participación dos traballadores.					
35	Os traballadores participan á hora de definir a maneira en que levan a cabo o seu traballo.					
36	Os directivos da empresa teñen un trato respectuoso e considerado cos traballadores.					
37	Vulnéranse os dereitos laborais (cláusulas abusivas nos contratos, ampliación non permitida da xornada laboral...).					
38	Existe igualdade de oportunidades entre os traballadores.					
39	As recompensas (salarios, promocións, ...) son xustas e equitativas, atendendo aos méritos dos traballadores.					
40	Todo o mundo cumpre as regras establecidas.					

	Na miña EMPRESA...	1 Nunca ou nada	2 Poucas veces ou pouco	3 Ás veces ou algo	4 Bastantes veces ou Moito	5 Sempre ou totalmente
41	Favorécese a confianza mutua e recoñécense as contribucións de cada un.					
42	As relacións entre compañeiros son de apoio e respecto mutuo.					
43	As relacións cos mandos son abertas e positivas.					
44	Prodúcese illamento social ou físico.					
45	Trátanse os conflitos interpersoais.					
46	Critícase constantemente a vida privada.					
47	Ameázase verbal e fisicamente.					
48	Desprézase e desacréditase a capacidade profesional e laboral dos traballadores.					
49	Limitase a comunicación e o contacto social dos traballadores.					
50	Hai unha descrición exhaustiva das tarefas e responsabilidades de cada posto.					
51	Os traballadores son informados sobre o seu desempeño nas tarefas.					

Continúa

52	Os traballadores sofren un conflito de rol (esixencias encontradas) ou ambigüidade de rol (fatal de claridade).					
53	Os traballadores teñen as capacidades e habilidades necesarias para o desempeño das súas tarefas.					
54	O traballo que se realiza é o suficientemente variado.					

	Na miña EMPRESA...	1 Nunca ou nada	2 Poucas veces ou pouco	3 Ás veces ou algo	4 Bastantes veces ou Moito	5 Sempre ou totalmente
55	Tense a suficiente autonomía no traballo.					
56	O control sobre a tarefa é alto.					
57	O ambiente de traballo é motivador e interesante.					
58	Existe un ambiente san e agradable na empresa.					
59	Existe preocupación pola saúde e o benestar no lugar de traballo.					
60	A calidade xeral do contorno de traballo (ausencia de rúidos, boa iluminación, hixiene, salubridade,...) é un obxectivo fundamental.					



Orientacións para a administración e interpretación do cuestionario de clima de violencia laboral de baixa intensidade

Instrucións para a súa realización.

Para asegurar a representatividade dos datos obtidos, este Cuestionario deber ser cuberto por máis do 50% dos membros de cada unha das unidades/departamentos/seccións da empresa (o que supón que máis do 50% dos membros da empresa o cubriron correctamente). Por iso, ningunha das cuestións formuladas debe deixarse sen contestación.

Instrucións para calcular os seus resultados.

Unha vez recollidos todos os cuestionarios, comprobaremos o número de traballadores que contestaron por cada unidade/departamento/sección específica e no total da empresa. Estes datos permitirannos calcular a puntuación media de cada un dos ítems, en cada unidade/departamento/sección específica e no total da empresa.

Os ítems que conforman cada sector son (márcase cun “i” os ítems inversos):

- Estabilidade laboral: 1(i), 2, 3.
- Política organizacional: 4, 5, 6, 7, 8, 9(i), 10, 11, 12, 13(i).
- Liderado: 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.
- Implicación e compromiso: 28, 29, 30.
- Comunicación e participación: 31, 32, 33(i), 34, 35.
- Igualdade e trato xusto: 36, 37(i), 38, 39, 40, 41.
- Relacións interpersoais: 42, 43, 44(i), 45, 46(i), 47(i), 48(i), 49(i).
- Características do posto: 50, 51, 52(i), 53, 54, 55, 56.
- Características do ambiente de traballo: 57, 58, 59, 60.

Agrupando os ítems dos factores correspondentes e dividindo polo número de respostas dadas, obteremos a puntuación media do factor (tanto para cada unidade/departamento/sección específica como para o total da empresa). Hai que ter en conta que as puntuacións nos ítems inversos (i) teñen que invertirse á hora de realizar o cálculo.

A puntuación media dos factores que obteñamos indicaranos o nivel de deficiencia en cada un deles e a necesidade de propor medidas correctoras ou non, de acordo coa táboa seguinte:

Táboa de interpretación dos factores do Clima de violencia laboral de baixa intensidade.

Nivel do factor	PERFIL DEFICIENTE	PERFIL MELLORABLE	PERFIL POSITIVO
Condicións	A puntuación media do factor ten un valor inferior a 2.	A puntuación media do factor ten un valor comprendido entre 2 e 4.	A puntuación media do factor ten un valor superior a 4.
Actuacións	As prácticas e procesos organizacionais aos que fai referencia o factor son negativos. Resulta urxente establecer medidas de corrección.	As prácticas e procesos organizacionais aos que fai referencia o factor son mellorables. Resulta oportuno propor medidas de corrección a medio prazo e vixiar a situación.	As prácticas e procesos organizacionais aos que fai referencia o factor son positivos. Recoméndase manter o nivel.

ANEXO V

DIARIO DE INCIDENTES

Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo

O obxectivo do diario de incidentes é identificar a posibilidade de estar sendo obxecto de Acoso Psicológico no Traballo (APT). É un instrumento que unicamente amosa indicios de poder ser vítima de APT. O uso deste diario pode contribuír na procura de solucións preventivas e estratexias de afrontamento, conxuntamente co apoio profesional especializado, ou ben pode axudar a descartar a posibilidade de ser obxecto de acoso. O uso deste diario pode ser útil para o persoal da empresa ou institución, así como para a propia organización que o incorpore.

Neste sentido, convén diferenciar os comportamentos recibidos por parte de clientes e usuarios, no caso que nos ocupa, alumnos ou pais, é dicir, “persoal externo” á institución, dos orixinados por parte do persoal da propia organización. Aínda que no primeiro caso se trate de insultos, ameazas, etc., estas deben serlle comunicadas ao persoal de prevención da propia empresa ou institución, pero non deben ser incluídas nos comportamentos tratados por este diario de incidentes.

Tamén convén diferenciar as condutas de acoso daqueles conflitos, discrepancias, discusións, diferenzas de opinión, etc., que poidan xurdir tanto de cuestións relativas ás tarefas (procedementos de traballo, etc.) como ás respectivas afeccións, gustos e preferencias (políticas, deportivas, etc.) e leven a comportamentos que poderían etiquetarse como “molestos”, pero que non poden ser considerados APT.

Para analizar a situación desde un punto de vista preventivo e determinar as medidas que se deben adoptar, é necesario comunicarlle estes feitos ao Servizo de Prevención de Riscos Laborais (SPRL) ou ao persoal delegado de prevención da empresa ou institución ou, en caso de que exista, seguir o indicado no protocolo de actuación de APT. Recoméndase comunicarllos nos seguintes casos:

- Chegar ás 6 entradas ou filas na táboa 1.
- Presenza na columna “Tipo/s de conduta” das condutas 2, 3, 4, 6, 7, 8 ou 10.
- Ter consignado como mínimo unha afectación superior a 7.

Aínda no caso de non observar ningunha das tres situacións nos niveis indicados anteriormente, e recordando que o obxectivo é previr a aparición de riscos laborais, recoméndase, así mesmo, a consulta (que recordamos ten carácter estritamente confidencial) no caso de que se cubrise aínda que só sexa unha fila na páxina de autorrexistro.

É moi importante facer constar, o antes posible, calquera tipo de comportamento que nos afectara ou nos resultara ofensivo. É, así mesmo, fundamental anotar todas as circunstancias que o rodearon, antes de que transcorra máis dun día desde que se produciron ou iniciaron, xa que cando somos vítimas ou testemuñas de situacións violentas co paso do tempo tendemos a alterar ou modificar os elementos que compoñen o seu recordo ou a memoria dos feitos. Incluso chegan a esquecerse, parcial ou totalmente.

Os pasos para utilizar adecuadamente o autorrexistro de acoso laboral son:

1. Anotar no diario de incidentes (Táboa 1) as condutas de violencia psicolóxica ocorridas.
2. Comprobar (Táboa 2, 3, 4 e 5) cando estas condutas poden ser indicativas de Acoso Psicológico no Traballo, lugar onde se materializan, que fago e como me afecta.
3. Acudir co diario de incidencias ao SPRL ou ao persoal delegado de prevención da empresa ou institución.

Táboa 1. Folla de autorrexistro Acoso Psicológico no Traballo.

Data	Hora	Tipo/s conduta	Lugar	Quen fa/fan conduta	Persoas presentes	Outras persoas afectadas	Que fago	Como me afecta
dd/mm/ aa	hh:mm	Táboa 2	Táboa 3	Código persoal	Código persoal	Código persoal	Táboa 4	Táboa 5



Lembra:

1. Despois do feito, anota o antes posible a información para non esquecer ningún detalle.
2. Se se producen diversas accións ou comportamentos nun mesmo día, utiliza unha fila para cada ocasión.
3. As Táboas 2, 3, 4 e 5 engádense a continuación.
4. Nas columnas onde se fai referencia a persoas concretas, debes utilizar un código identificador que terás anotado nunha listaxe xunto co nome da persoa. Garda esta listaxe nun lugar seguro (na casa, por exemplo).

TÁBOA 2: TIPO DE CONDUCTA	Código
Fálanme a gritos.	1
Redúcenme responsabilidades, tarefas, etc., sen xustificación suficiente.	2
Abuso de autoridade (non me deixan facer o meu traballo, fixan obxectivos inalcanzables no meu traballo, reducen excesivamente os prazos para levar a cabo as miñas tarefas, intimidánme ou ameázanme con degradación, despido, traslado, etc.).	3
Critican constante ou excesivamente o meu traballo. Descualifícanme. Xulgan o meu labor de forma ofensiva.	4
Supervisión excesiva do meu traballo, horarios, pausas, etc.	5
Exclúenme de reunións de traballo, encontros sociais relacionados co traballo, etc. (descansos, comidas, ceas, etc.).	6
Cúlpanme de situacións das que non son responsable.	7
Búrlanse, mófanse ou difunden comentarios maliciosos sobre min, incluíndo cuestións alleas ao meu traballo.	8
Rexeitan peticións razoables de festivos, xestións fóra da empresa, etc.	9
Non me saúdan nin me dirixen a palabra. Compórtanse como se non existise, etc.	10

TÁBOA 3: LUGAR	Código
Na sala de reunións.	1
Na sala de descanso ou en lugares de paso.	2
Fóra do ámbito laboral (bar, rúa, restaurante, etc.)	3
No meu posto de traballo (illado).	4
No posto de traballo doutra persoa.	5
No posto de traballo-despacho-sala compartido con outros compañeiros/as.	6

TÁBOA 4: QUE FAGO	Código
Non fago nada, non respondo, inhíbome ou vou a outro lugar.	1
Intento responder/dialogar, pero continúan ou incrementan a intensidade da conduta.	2
Respondo/dialogo e finaliza a conduta.	3
Respondo vehementemente e a situación convértese nunha disputa aberta.	4
Comento a superiores, iguais ou subordinados a situación (ou a delegados de prevención, SPRL, etc.).	5

TÁBOA 5: COMO ME AFECTA	Código
Moléstame, pero non sinto cambios no meu estado de ánimo.	1-2
Moléstame e noto que me alterei lixeiramente.	3-4
Altereime, pero en menos de dúas horas volvo ao meu estado de ánimo habitual.	5-6
Altereime e tardo máis dun día en non recordar constantemente o feito.	7-8
Altereime moito. Recordo constantemente o feito e afectoulle ao meu estado de ánimo fóra da empresa. Ás veces rememoro o momento, incluso en soños.	9-10

Como usar o diario de incidentes

Se por parte dalgũa/s persoa/s na túa empresa ou institución cres que se xeraron accións ou comportamentos de violencia psicolóxica cara a ti (ver tipos descritos en Táboa 2), e cada vez que creas que se xerou unha nova acción ou repetido unha anterior, cubre todos os cadros dunha das filas da táboa 1, tendo en conta o que se indica a continuación:

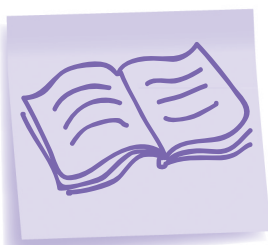
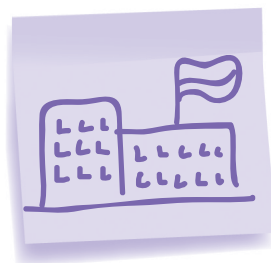


- **Data:** día en que se produce a acción ou comportamento. Se se producen diversas accións ou comportamentos nun mesmo día, utiliza unha fila para cada ocasión.
- **Hora:** hora na que se produce a acción ou o comportamento.
- **Tipo/s de conduta/s:** na Táboa 2 especifícanse unha serie de exemplos. Indica na columna do diario de incidentes o/s número/s correspondente/s (podes anotar máis dun número).
- **Lugar:** anota onde se deron estas condutas (ver Táboa 3).
- **Quen realiza/n a conduta:** anota quen leva/n a cabo a acción. Aconséllase seguir as seguintes instrucións:
 - Para cubrir esta columna, debes elaborar unha lista codificada de persoas.
 - A cada persoa que xerara un comportamento de acoso asignaráslle un número.
 - Garda a listaxe aparte, en lugar seguro (na casa, por exemplo).
 - Cada vez que unha das persoas da lista actúe de forma ofensiva cara a ti, anota o seu número neste cadro.
 - Se se trata de varias persoas actuando conxunta ou consecutivamente, anotaranse os seus respectivos números.

- **Persoas presentes:** refírese a outras persoas presentes cando tivo lugar a acción, que non colaboran nela e se manteñen como testemuñas silenciosas ou ben intentan “poñerse do noso lado”. Procede como na ocasión anterior, usando a listaxe codificada, e asígnalles un número ás persoas que, aínda que non participaran de forma activa no suceso, estaban presentes.
- **Outras persoas afectadas:** outras persoas presentes cando tivo lugar a acción e que tamén se viron afectadas por ela. Procede como na ocasión anterior, mediante unha listaxe codificada.
- **Que fago:** comportamento que adoptaches durante e despois da acción. Anota o comportamento segundo a listaxe da Táboa 4.
- **Como me afecta:** Valora, de 0 a 10, ata que punto che afectou a situación. Axúdate considerando as opcións presentadas na Táboa 5.

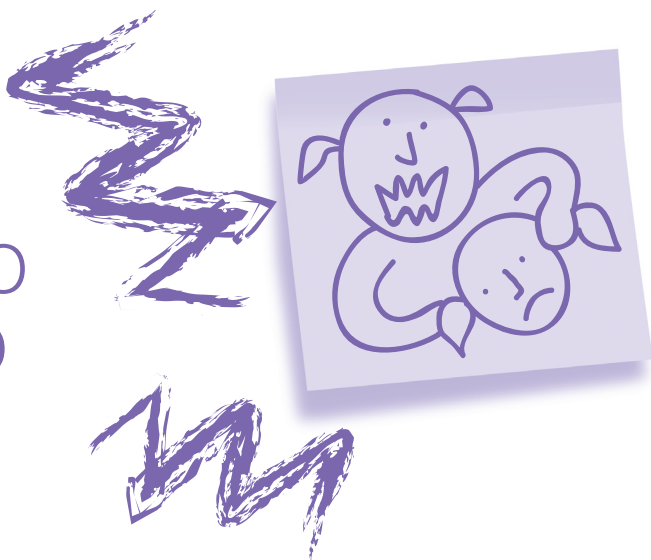
Capítulo 3.

ACOSO ESCOLAR. BULLYING



3.1.

CONCEPTO DE ACOSO ESCOLAR



Cando falamos de “acoso escolar”, referímonos a situacións en que un ou máis alumnos/as perseguen e intimidan a outro/a –víctima– mediante insultos, rumores, vexacións, illamento social, alcuños, agresións físicas, ameazas ou coaccións.

Estas accións son repetidas no tempo, podendo desenvolverse ao longo de meses e incluso anos e ter consecuencias devastadoras para a saúde física e mental da vítima.

Para referirse a estas situacións de acoso e maltrato entre iguais, en que se produce unha intimidación e vitimización entre iguais, na literatura especializada é frecuente a utilización do termo inglés “bullying”.

O primeiro en definir este fenómeno foi Dan Olweus, profesor de psicoloxía da Universidade de Bergen (Noruega, 1998), para quen a vitimización ou “maltrato por abusos entre iguais”, é unha conduta de persecución física e/ou psicolóxica que realiza o alumno ou alumna, ou un grupo deles, contra outro, ou outros, ao que elixe como vítima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa os acosados en posicións das que dificilmente poden saír polos seus propios medios.

A continuidade destas situacións provoca nas vítimas efectos claramente negativos: descenso na súa autoestima, estados de ansiedade e incluso

cadros depresivos, o que dificulta a súa integración no medio escolar e o desenvolvemento normal das aprendizaxes.

Non se poden cualificar de acoso escolar ou “bullying” situacións en que existen disputas de forma amigable ou como xogo. Tampouco cando dous estudantes a un mesmo nivel discuten, teñen unha disputa ou se pelexan ou incluso cando existe certo abuso de poder de forma puntual. Desta maneira, os elementos presentes no acoso escolar ou “bullying” son:

- Desexo inicial obsesivo e non inhibido de inflixir dano, dirixido contra alguén indefenso.
- O desexo materialízase nunha acción.
- Alguén resulta danado. A intensidade e a gravidade deste dano depende da intensidade e gravidade do ataque, en maior medida, e tamén do grao de vulnerabilidade da vítima.
- O maltrato diríxese contra alguén máis débil, ben porque existe desigualdade física ou psicolóxica entre vítimas e agresores ou ben porque estes últimos actúan en grupo.
- Ten lugar de modo reiterado. Esta expectativa de repetición interminable por parte da vítima é o que lle dá a súa natureza opresiva e temible.
- Prodúcese con pracer manifesto. O agresor/a goza coa submisión da persoa máis débil.

Estas situacións de intimidación ocorren en contextos sociais en que docentes e familias poucas veces están ao tanto da súa existencia e os demais nenos/as non queren involucrarse ou simplemente non saben como axudar.

Dada esta situación, unha intervención efectiva debe involucrar toda a comunidade escolar. O maltrato entre iguais é un problema serio que lle pode afectar dramaticamente á habilidade dos escolares de progresar académica e socialmente. Ademais, supón para os propios docentes unha variable moi influente na xeración de estrés percibido na realización do seu traballo, como se constatou nun estudo de campo realizado por FETE-UXT en que se analizaban as distintas fontes de estrés para o profesorado, valorando, estes, “a presenza de agresións entre alumnos” como un factor de estrés de primeiro nivel.

Requírese, pois, un plan de intervención global que involucre o alumnado, familia e docentes, asegurando que a totalidade do contorno dos mozos sexa un lugar seguro e sen medo.

Co fin de previr a aparición deste fenómeno, en que se encontra implicada e afectada toda a comunidade educativa, e co obxectivo de axudar a comprender estas condutas e identificar os implicados nos casos de acoso, analizamos brevemente as respostas ás seguintes preguntas:



Que formas de acoso escolar ou “bullying” podemos observar?

O maltrato entre compañeiros e compañeiras pode aparecer de forma moi diversa. Non só se manifesta a través de agresións físicas. Con frecuencia, preséntase como un conxunto de intimidacións de diferente índole que deixan a vítima sen resposta.

Estas son algunhas desas condutas intimidatorias:

- **Maltrato verbal:** insultos, alcuños, falar mal de alguén, difamar, sementar rumores ou embustes.
- **Intimidacións psicolóxicas:** trátase de ameazas para provocar medo, lograr algún obxecto ou diñeiro, para obrigar a facer cousas contra a súa vontade, chantaxe e burlas públicas, pintadas alusivas, cartas, notas, mensaxes a móbiles e correos electrónicos ameazantes ou ciberacoso.
- **Maltrato físico:** directo, en forma de malleiras, lesións con diferentes obxectos, agresións en forma de patadas, golpes na caluga, etc., ou indirecto, mediante roubo ou estragos de material escolar, roupa ou outros obxectos persoais.
- **Illamento social:** ignorar e non dirixirle a palabra, impedir a súa participación co resto do grupo, evitar que se sente xunto a eles na aula, coaccionar amigos e amigas da vítima para que non interactúen con ela.



Onde se produce e cando?

Se é no propio centro escolar, adoita ocorrer en corredores (cambio de clases), baños, vestiarios, entradas e saídas, no comedor, no transporte escolar e en lugares apartados do patio de recreo.

Se é fóra do centro, adoita ocorrer nas proximidades do propio centro ou en zonas de camiño á casa da vítima.

Sempre ocorre cando non hai adultos presentes. Moitas veces o profesorado ten sospeitas de que pode estar ocorrendo, pero nunca coa certeza absoluta de que sexa así.



Quen participan?

Agresores/as

Adoitan ter as seguintes características:

- Fisicamente forte.
- Necesita dominar, ter poder, sentirse superior.
- Forte temperamento, facilmente anoxable.
- Impulsivo/a.
- Baixa tolerancia á frustración.
- Desafiante e agresivo/a cara aos adultos.
- Non adoita mostrarse ansioso/a nin inseguro/a.
- Comportamentos antisociais temperás.
- Pouco populares ante os seus compañeiros e compañeiras, só algúns/has os seguen.
- Actitude negativa cara á escola.

Víctimas

Son factores de risco que aumentan a probabilidade de que un alumno/a sufra acoso:

- A vulnerabilidade psicolóxica e biolóxica.
- Ter sufrido experiencias previas negativas.
- Ser pouco populares no centro escolar.
- Ter pouca facilidade para falar de si mesmos.
- Ter estratexias de afrontamento inadecuadas, como illamento social e resignación.
- Ter un autoconceito e autoestima baixos.

Poden ser indicadores de que un alumno/a estea sufrindo acoso escolar as seguintes circunstancias ou comportamentos:

- Estar frecuentemente sós/soas, excluídos/as do grupo.
- Estar repetidamente ridiculizados/as, degradados/as con alcumes.
- Observar dificultade para falar na clase, mostrar inseguridade, tristeza, choro, inquietude, ansiedade.
- Mostrar un repentino deterioro no interese pola escola e poñer excusas para non acudir a ela.
- Sufrir frecuentemente negróns, rabuñaduras, feridas. Explicación incoherente da súa orixe.



O feito de observar algunhas ou varias destas situacións non permite determinar, de maneira irrefutable, a existencia de bullying. Non obstante, pode servir como sinal de alarma para unha investigación ou seguimento máis detallado do caso que permita confirmar, ou rexeitar, a existencia desta posibilidade.

Espectadores/as

Ten esta denominación o alumnado que presenza as agresións. En moitos casos encirran, animan e aplauden estas agresións (espectadores antisociais). Noutros casos, aínda que non o aproban nin participan, inhíbense de implicarse na defensa das vítimas (espectadores neutros), mentres que un pequeno grupo pode tratar de axudar a vítima (espectadores prosociais).

Adultos

Adoitan detectar o problema cando xa tomou unhas proporcións evidentes e con frecuencia graves. Ás veces, tardan en reaccionar ao pensar que estes conflitos son cousas de nenos. (Ver Anexo I: “Mitos e ideas erróneas sobre o maltrato entre escolares”).



Que consecuencias ten?

O acoso escolar produce un dano psicolóxico e emocional que pode afectar o desenvolvemento socioemocional e da personalidade de todos os axentes implicados.

Para o maltratado/a:

- Síntese só/soa, infeliz, atemorizado/a, perde autoestima e a confianza en si mesmo/a e nos demais.
- Pode chegar a sufrir problemas de saúde somática e emocional en graos variables: nalgúns casos ansiedade e/ou depresión.
- Fobia a ir ao centro escolar.
- Reaccións agresivas e intentos de suicidio.
- O feito supón unha perda de liberdade e dereitos do alumno/a que limita o seu desenvolvemento persoal.

Para o maltratador/a:

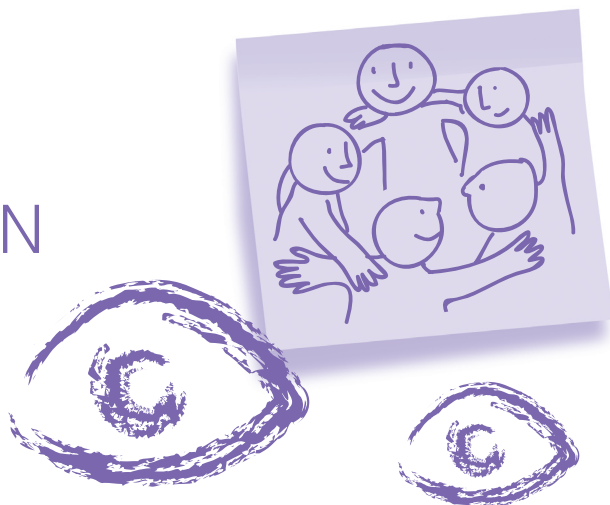
- A súa actitude e conduta poden ser a antesala de futuros feitos delituosos. As ameazas e as agresións físicas, de feito, xa o son e poden ser denunciabes.
- Instaure unha crenza en si mesmo/a e no seu contorno de que se pode lograr poder e liderado mediante a violencia, a prepotencia e a submisión doutros/as.
- É probable que quen foi agresor/a na súa infancia/xuventude perpetúe condutas agresivas e violentas nas relacións adultas.

Para a comunidade escolar:

- Os espectadores acabarán valorando a agresividade e a violencia como forma de éxito social.
- Os espectadores sofren un proceso de insensibilización ante os continuados episodios de sufrimento que están contemplando.
- Todo o contorno social sofre unha sensación de indefensión e de incapacidade de reacción similar á da vítima.

3.2.

PREVENCIÓN DO ACOSO ESCOLAR



A mellora do clima de convivencia nos centros educativos non se logra, xeralmente, coa simple adopción de medidas puntuais tendentes a resolver os problemas e os conflitos que se van presentando no quefacer diario...

... (disrupción, indisciplina, conflitos interpersoais e maltrato entre iguais), senón que require traballar nun marco global no que se inclúe un abano amplo de factores que se recollen no seguinte proceso:

1. Marco xeral

a. Convivencia democrática. O obxectivo da convivencia democrática é convivir desenvolvendo valores de participación real e non só burocrática, intentando evitar desequilibrios de poder e democratizar a vida escolar. Isto lógrase a través de:

- Proxecto Educativo compartido e divulgado.
- Participación no Regulamento de Réxime Interno (RRI), revisado e acordado pola Comunidade Educativa.

- Acción tutorial baseada no desenvolvemento de valores e actitudes.
- Normas de aula e de centro acordadas e asumidas por profesorado, alumnado e familias.
- Creación dunha Comisión de Convivencia co obxecto de asesorar a Dirección e propoñer medidas en asuntos de convivencia a instancia da Dirección.
- Consello Escolar, cuxo funcionamento e toma de decisións se realizará a partir dun diálogo igualitario e a través do consenso.
- Análise e reflexión do clima de convivencia (Ver Anexo II: “Modelo de rexistro para a análise da realidade do centro en materia de convivencia e clima escolar”).
- Medidas para a sensibilización na importancia da aprendizaxe da convivencia.

b. Procesos de ensinanza e aprendizaxe. O obxectivo desta medida é buscar un estilo educativo que recoñeza e atenda a complexidade inherente das relacións entre os contidos, o alumnado e o profesorado.

■ **Proceso de ensinanza:**

- Organización e xestión da aula que permita a aprendizaxe, a interacción e o desenvolvemento persoal.
- Rol do docente baseado na empatía e o acercamento dialogante.
- Educador/a vs. Instrutor/a: funcións educativas e non só instrutivas.
- Creación de grupos orientados cara á cohesión e participación.
- Metodoloxía didáctica cooperativa e activa.
- Estilos de ensinanza/aprendizaxe axustados á diversidade.

■ **Coñecemento do alumnado:**

- Atención ao desenvolvemento psicoevolutivo do alumno.
- Consideración da heteroxeneidade, valorando intereses, capacidades e minorías.
- Ensinanza para a diversidade a través de ACI (Adaptacións curriculares) e flexibilidade nos grupos.

- Adaptar a intervención educativa ás características persoais do alumnado como autoestima, timidez ou motivacións.
- Practicar unha pedagogía do erro.
- Desenvolver unha educación emocional atendendo a sentimentos e emocións.
- Valorar a persoa e non só os seus coñecementos académicos.
- **Cambios curriculares:**
 - Contidos conceptuais útiles e funcionais para a vida.
 - Contidos procedimentais, como escoita activa e manexo adecuado da información.
 - Contidos actitudinais, respectando a diferenza e fomentando a solidariedade.
 - Emprego de materiais non excluíntes, é dicir, non sexistas nin discriminatorios.
 - Avaliación formativa que oriente e readapte o proceso de ensinanza-aprendizaxe.
 - Promover que o alumnado sexa protagonista da súa propia aprendizaxe.
 - Potenciar capacidades de todo o alumnado desde o currículo.
- **Habilidades de comunicación e resolución de conflitos:**
 - Desenvolvemento de habilidades sociais, tales como asertividade e empatía.
 - Percepción positiva do conflito.
 - Educar “en e para” o conflito.
 - Atribución do conflito a causas modificables.
 - Procura de solucións alternativas.
 - Aprender a poñer solucións “todos e todas gañamos”.
 - Desenvolver procesos de negociación.
 - Utilizar a estratexia da mediación.

c. Medidas organizativas. O obxectivo é diminuír a agresividade, a intolerancia e a arbitrariedade no centro escolar a través de:

- Horarios con criterios pedagóxicos.
- Asignación de titorías e grupos de clase con criterios de responsabilidade e eficacia.
- Asignación equitativa do alumnado en grupos heteroxéneos.
- Considerar os espazos de recreo, comedor, corredores e zonas comúns en xeral como lugares de convivencia.
- Elaborar protocolos de actuación ante os problemas de convivencia.
- Formación de grupos flexibles para a atención á diversidade.
- Distribución espacial da aula de forma flexible.

d. Colaboración familiar. O obxectivo é fortalecer a implicación da familia na vida escolar e a responsabilidade na toma de decisións educativas conxuntas sobre os seus fillos e as súas fillas a través de:

- Participación de forma activa na elaboración das normas de convivencia.
- Coherencia informativa sen discrepancias educativas Escola-Fogar.
- Colaboración nas actividades do centro, de titoría e tamén de aula.
- Colaboración nos procesos de resolución de conflitos.
- Coñecemento das necesidades educativas dos seus fillos ou das súas fillas, límites, diálogo, nivel de esixencia, responsabilidade, afecto e aceptación.
- Implicación na función de apoio ás tarefas escolares.
- Intercambio de información co profesorado.
- Fomento da autonomía persoal e do autoconcepto no ámbito familiar.
- Participar nas actividades de sensibilización sobre a convivencia.
- Crear e participar en Escolas de Pais e Nais.
- Realizar actividades de formación conxunta Familia-Profesorado.

e. Contorno sociocomunitario. O obxecto é abrir canles de participación e intervención do ámbito sociocomunitario no desenvolvemento da actividade escolar que promovan unha convivencia en positivo a través de:

- Medidas de coordinación e cooperación con outras entidades e organismos (Concellos, ONG, Sindicatos e Asociacións).
- Crear comunidades de aprendizaxe nun proceso global de educación compartido por toda a comunidade.
- Xestionar axudas para a escolarización do alumnado con desvantaxe social ou cultural.
- Procurarlle reforzos educativos e sociais ao alumnado con dificultades desde diversas entidades non só educativas.
- Participar en Programas de Apertura de Centro á Comunidade.
- Intervir en problemáticas familiares que supoñan un obstáculo ao proceso educativo en coordinación con Servizos Sociais ou Sanitarios.
- Realizar campañas informativas e/ou divulgativas específicas.

2. Plan de Convivencia

Trátase de establecer un plan de actuación para a promoción e mellora da convivencia escolar, no marco competencial existente e de acordo co previsto no proxecto de Lei Orgánica de Educación (LOE) sobre os plans de convivencia como elementos básicos do Proxecto Educativo de Centro.

A Comisión de Convivencia realizará un plan de traballo no que farán constar os temas que se van tratar, os recursos e materiais que necesitará e, por último, un cronograma explicando as reunións, tras as que quedará configurado o Plan de convivencia do centro (ver punto 3.4. “Orientacións para a elaboración do Plan de convivencia nos centros educativos”).

Os obxectivos que debe perseguir calquera Plan de Convivencia son:

- Desenvolver accións que faciliten as relacións dos membros da comunidade educativa.
- Fomentar a existencia de actividades, espazos e tempos para mellorar as relacións entre compañeiros e compañeiras.
- Darlle prioridade á formación do profesorado e das familias para abordar a educación para a convivencia.

Os elementos básicos que poderían definir un Plan de Convivencia nun centro son:

- Características do centro e estado actual da convivencia: identificando os problemas e as súas posibles causas para comunicarllo á comunidade educativa e priorizar obxectivos.
- Obxectivos xerais:
 - De prevención.
 - De intervención.
- Accións concretas.
 - Estratexias de prevención: Plan de Acción Titorial, Formación do Profesorado, Implicación dos diferentes membros da comunidade educativa.
 - Estratexias de intervención: Regulamento de Réxime Interno (RRI), Protocolos de actuación ante diferentes conflitos, Mediación.
- Aprobación, divulgación e aplicación.
- Seguimento e avaliación: obxectivos que hai que avaliar, ferramentas de avaliación (Memorias, cuestionarios e observación directa), conclusións e propostas de mellora. (Ver Anexo III: “Cuestionario para a avaliación da convivencia nos centros educativos”).

A Comisión de Convivencia debe constituírse no seo do Consello Escolar, xa que para o seu bo desenvolvemento necesita a colaboración e o apoio do conxunto da comunidade educativa: profesores, alumnos e pais.

3. Plan de Acción Titorial

Deberá incluír, entre outras moitas, propostas que aborden a educación para a convivencia, tales como:

- Directrices e actividades de tutoría con alumnos/as para que se aborde a ensinanza en valores, o desenvolvemento da autoestima, o adestramento en habilidades sociais, de mediación e convivencia democrática en igualdade de dereitos e deberes, respecto ás diferenzas no marco dos dereitos humanos e a regulación dos conflitos de forma pacífica.
- Vías de colaboración con familias, informando e asesorando sobre o acoso escolar.

- Actividades para detectar casos de acoso entre escolares: divulgación de dípticos, elaboración de cuestionarios, sociogramas, manexo de test bullying e listas de revisión. (Ver Anexo IV: “Lista de revisión: a miña vida na escola”).
- A acción titorial individualizada para o seguimento persoal de alumnos/as pertencentes a grupos de risco.
- Planificar e desenvolver axudas para o alumnado implicado en casos de acoso escolar.
- Orientar os implicados e as súas familias.
- Establecer coordinación cos Servizos de Saúde Mental Infantil para orientar adecuadamente a vítima e a súa familia en caso de que necesiten algún tipo de tratamento específico.

Para lograr estes obxectivos, é importante a formación do profesorado nestes temas. As Administracións con competencias na materia ofertan e regulan os contidos e a forma de recibir esa formación. Non obstante, pódese buscar colaboración en distintas organizacións como Organizacións Sindicais, ONG ou outras asociacións.

4. Mediación escolar

Unha das posibles medidas que os centros educativos poden incluír no seu Plan de Convivencia é a mediación escolar como método de resolución de conflitos aplicable ás situacións nas que as partes chegaron a un punto en que a comunicación entre ambas está bloqueada e, polo tanto, non poden intentar resolver as desavinzas a través da negociación directa.

É conveniente que teñamos unha información clara e precisa de que é a mediación. Por iso, recollemos a continuación as características fundamentais:

- A mediación é un proceso de comunicación en liberdade ante unha terceira persoa, que realiza o papel de mediador ou mediadora, e que garantirá que as partes se comuniquen desde o respecto e busquen as solucións aos seus conflitos.
- As persoas que desempeñan o papel de mediación non son quen dan as solucións, só axudan para que as busquen as partes.
- A mediación non pode imporse. Acódese a ela voluntariamente e todo o que ocorra durante o proceso de mediación e o que alí se diga é confidencial.

- Non en todos os conflitos entra a mediación. Entre estes destacamos:
 - Non pode mediarse nun conflito se unha das partes está sufrindo violencia por parte da outra. Estes conflitos requiren outras intervencións. Caso de que un conflito desta índole chegase ao servizo de mediación do centro, este debe derivalo aos órganos competentes do centro: Dirección, Xefatura de Estudos e/ou Comisión de Convivencia.
 - As partes non desexan ir á mediación.
 - Os casos xa foron mediados e non se cumpriu o pactado.
 - Falta de confianza e credibilidade no espazo da mediación.
 - Trátase de feitos de especial e notoria gravidade.
- Á mediación pode acudir o alumnado, o profesorado, o persoal non docente do centro e as familias do alumnado, é dicir, toda a comunidade educativa, en función do que o centro determine no seu Plan de Convivencia.



Os conflitos forman parte da vida de todas as persoas porque somos diferentes e temos intereses diversos. O conflito é diferenza e diversidade. Non é negativo. O problema non está no conflito, senón en como o afrontemos. Disto dependerá que poidamos obter efectos negativos ou beneficiosos para a educación, como mostramos no seguinte cadro:

Figura 1: Modos de afrontar un conflito.

SEGUNDO COMO AFRONTEMOS UN CONFLICTO	
EFFECTOS NEGATIVOS	POTENCIAL EDUCATIVO
■ Deterioro do clima social. ■ Perda de motivación. ■ Tendencia a buscar culpables das experiencias desagradables. ■ Distorsión do fluxo da comunicación. ■ Postura defensiva e agresiva cara ás partes das que se desconfía. ■ Dificultade de empatizar. ■ Tómanse decisións de pouca calidade. ■ Tendencia a evitar persoas que se perciben como hostís. ■ Perda de enerxía no logro dos obxectivos. ■ Impóñense as decisións.	■ Aprendemos a tomar decisións e a actuar. ■ Estimulamos o pensamento reflexivo. ■ Aprendemos a afrontar a realidade e a recuperarnos da adversidade. ■ Descubrimos que todos podemos gañar. ■ Aprendemos a valorarnos a nós mesmos e a valorar as diferenzas. ■ Desenvolvemos a creatividade e as habilidades para buscar solucións. ■ Aprendemos máis sobre nós mesmos e as demais persoas. ■ Gozamos máis do tempo que pasamos xuntos. ■ Aprendemos a xerar relacións sólidas e duradeiras. ■ Incrementamos a nosa motivación para aprender.

As indicacións que propoñemos para levar a cabo programas de mediación en centros escolares son:

- Se calquera membro da comunidade educativa ten interese por desenvolver un programa de mediación, daralle traslado diso á dirección.
- A dirección informará o claustro do sentido e dos pasos do programa e, se se percibe unha actitude positiva e de apoio, elevarase a proposta ao Consello Escolar para a súa aprobación.
- A dirección informará do programa a todos os sectores da comunidade educativa para que participen as persoas voluntarias para esta tarefa.
- Posteriormente, reunirse a todos os voluntarios e voluntarias para ampliar a información de tal forma que só as persoas que voluntariamente acepten participar no programa o fagan.

- Decidirase quen pode coordinar o programa no centro. Convén que sexa a persoa encargada de orientación, pola súa accesibilidade. En todo caso, debe ser unha persoa realmente interesada no proxecto.
- Organizarase unha sesión introdutoria para todo o claustro e presentaranse os materiais que hai que utilizar. É importante que todo o profesorado teña unha idea clara do enfoque e das técnicas que se utilizan. Isto prevén os medos e prexuízos causados polo descoñecemento.
- Organizarase unha formación intensiva para todas as persoas interesadas, é dicir, para profesorado, alumnado e familias. A formación impartirase nun horario que as persoas participantes e os responsables da formación convirán.
- Unha vez terminada a formación, é necesario darlle a coñecer ao resto da comunidade escolar que é a mediación e o servizo de mediación do centro. Por iso, a última actividade da formación será a elaboración dun folleto para explicarlles que é a mediación ás persoas do centro que non participaron nela.

Con esta ferramenta, non pretendemos eliminar as vías recollidas nas disposicións legais para o tratamento dos problemas de convivencia. Avogamos por un modelo mixto para o seu tratamento.

É dicir, cremos conveniente que se ofrezca a posibilidade de tratar mediante a mediación aqueles conflitos en que as partes, previa información, queren que se diriman a través da mediación, sempre que non se trate de conflitos non mediables. Todas as vías legais quedan abertas para os conflitos non mediables e para quen non desexe acudir ao servizo de mediación. No Anexo V da presente guía ofrecemos unhas pautas que hai que seguir en calquera proceso de mediación.

3.3

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE O ACOSO ESCOLAR



1. Que facer cando un alumno/a se sente vítima de acoso ou ben a familia, o profesorado ou algún compañeiro/a detecta unha situación deste tipo?

O primeiro paso será comunicarlle a situación de acoso ao centro escolar, ante:

- Un profesor ou profesora co que poida existir máis confianza.
- O Titor/a.
- O Departamento de Orientación.
- O Equipo Directivo.

Calquera membro da comunidade educativa que saiba sobre unha situación de acoso escolar, deberá poñelo en coñecemento da dirección do centro, de forma verbal ou por escrito, solicitando unha entrevista. Se decide facelo por escrito, utilizará o modelo de recollida de información que se pode consultar no anexo VI.

2. Como actuar no centro educativo ante unha denuncia de acoso escolar?

a) a) Cando a denuncia se realizou no propio centro educativo.

Neste caso, resumimos as actuacións en **catro fases**:

Fase primeira

O director do centro ou persoa en quen delegue, axudándose da “Folla de recollida de información” (ver anexo VI), deberá:

1. Citar e recibir a familia e o alumno/a acosado/a en entrevista individual para coñecer o alcance do problema.
2. Citar e recibir a familia e o alumno/a acosador/a, así como o resto de implicados en entrevista individual.
3. Convocar o Equipo Docente, o Departamento de Orientación e/ou a Comisión de Convivencia para expoñer o caso e consultar ou pedir orientación acordadas sobre as medidas que hai que tomar en cada caso.
4. Solicitar o apoio técnico do Orientador/a do centro para a intervención ante determinados casos, valorando a posible colaboración do Equipo Específico de Alteracións do Comportamento no suposto de que as actuacións previstas non deseen o resultado desexado e se estimase conveniente unha intervención máis específica e especializada.
5. Informar o Servizo de Inspección segundo o modelo que achegará o citado servizo.
6. Informar a todas as partes da obriga de comunicarlle á autoridade as situacións de risco que poidan afectarlle a un menor sen prexuízo de prestarlle o auxilio inmediato que precise (Artigo 13 da Lei Orgánica 1/1996, de 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor). A estes efectos, unha situación de acoso continuado grave e contrastado pode considerarse situación de risco e deberá serlle comunicada á Fiscalía de Menores.
7. Avisar as familias cando existan evidencias claras de supostos feitos delituosos, informando as familias implicadas a comunicación de que, se fose necesario, se realice á Fiscalía de Menores.
 - Respecto á familia da vítima, informarase dos pasos que se van seguir na xestión do conflito. Cando existan evidencias claras de supostos feitos delituosos, a familia será advertida sobre a posibilidade, legalmente establecida, de denunciar os feitos, se estes fosen constitutivos de delito.
 - Respecto á familia do agresor/a ou agresores/as, informarase dos pasos que se van seguir na xestión do conflito e solicitarase a súa implicación para a súa solución.

Cando existan evidencias claras de supostos feitos delituosos, informarase á familia sobre as actuacións legais que lle competen ao centro educativo.

Antes de tomar calquera medida, é necesario contrastar a información procedente de varias fontes: observación directa e vixilancia, profesorado, alumnado e familias. Para cada situación, deberá ser valorada a necesidade de recorrer a diferentes métodos, sempre esixindo un alto grao de confidencialidade.

Faise necesaria unha intervención rápida, urxente e efectiva. Tamén o proceso debe realizarse coa debida discreción pois, do contrario, podería xerar máis violencia e crispación.

Fase segunda. Análise da información e medidas que hai que adoptar

A Xunta de Profesores, o Departamento de Orientación e/ou a Comisión de Convivencia, convocadas polo Director ou a persoa en quen delegue e axudados da folla de recollida de información para facilitar unha análise ordenada de cada caso, decidirán as posibles medidas que hai que aplicar, de acordo co Regulamento de Réxime Interno (RRI) do centro. Non obstante, suxerimos as seguintes medidas:

- De protección á vítima. Podemos sinalar, entre outras:
 - Vixilancia específica do acosador ou acosadores e acosados.
 - Tutoría individualizada dos implicados.
 - Solicitar a colaboración familiar para a vixilancia e o control dos seus fillos e das súas fillas.
 - Cambio de grupo.
 - Pautas de autoprotección da vítima.
- Medidas correctoras co agresor ou agresores. Decidiranse en función da gravidade dos feitos e poden ser:
 - Petición de desculpas de forma oral e/ou por escrito.
 - Participación nun proceso de mediación.
 - Realización de traballos específicos en horario non lectivo relacionado co dano causado.
 - Solicitar a colaboración familiar para a vixilancia e control dos seus fillos ou das súas fillas.
 - Realización de tarefas relacionadas coa mellora da convivencia no centro.

- Implicación de tarefas socioeducativas.
- Proposta de participación en cursos ou programas específicos de habilidades sociais con autorización familiar fóra do horario lectivo.
- Amoestación privada do titor ou titora.
- Amoestación privada pola Xefatura de Estudos.
- Comparecencia ante a Xefatura de Estudos de forma puntual ou periódica.
- Cambio de grupo do agresor ou agresores.
- Suspensión do dereito a participar en actividades complementarias e extraescolares.
- Suspensión do dereito de asistencia ao centro por un prazo máximo de tres días.
- Apertura de expediente disciplinario con data, instrutor/a e datos do alumnado implicado para a súa instrución.

Fase terceira. Rexistro escrito de acordos sobre as medidas decididas. Plan de actuación

É importante recoller, por escrito, os acordos e medidas de actuación adoptadas. Este rexistro documental ten que recoller os seguintes apartados:

- Actuacións co alumnado implicado (individualizadas):
 - Vítima.
 - Acosador ou acosadores.
 - Espectadores/as.
 - O grupo de clase.
 - Todo o alumnado.
- Actuacións coas familias.
- Actuacións con Equipos docentes.
- Colaboracións externas (especificanse no punto seguinte).
- Recursos utilizados.
- Temporalización.
- Seguimento e Avaliación.

Esta secuencia de actuación ten un carácter orientador e sempre estará condicionada polo Plan de convivencia que cada centro elabore.

Fase cuarta. Intervención específica do Departamento de Orientación

Nesta última fase de intervención e de cara a evitar a recorrencia do caso e favorecer a erradicación da conduta agresiva, significamos un método de mediación (Método Pikas) que pola súa sinxeleza e contrastada validez pode ser unha boa ferramenta de traballo. Mencionar que existen outras opcións, como o Método da non inculpación (Maines e Robins, 1991), o Círculo de amigos (Perske, 1988) ou a creación de tribunais escolares de arbitaxe.



Método Pikas

Este método foi amplamente utilizado para disuadir o agresor ou agresores do seu ataque cara a un compañeiro. Trátase dunha serie de entrevistas individuais co agresor ou agresores, a vítima e os espectadores do suceso, tratando de crear un clima de acercamento en que se acorden estratexias individuais de axuda á vítima.

O obxectivo da intervención é conseguir que os membros do grupo, de forma individual, tomen conciencia da situación que está sucedendo e se comprometan a realizar unha serie de accións que melloren a súa situación social. A secuencia que se debe seguir no desenvolvemento do procedemento é a seguinte:

Entrevistas individuais con cada alumno/a implicado (5 ou 10 minutos por persoa). Comézase por quen lidera o grupo e continúaase co resto de agresores e espectadores, para finalizar coa vítima.

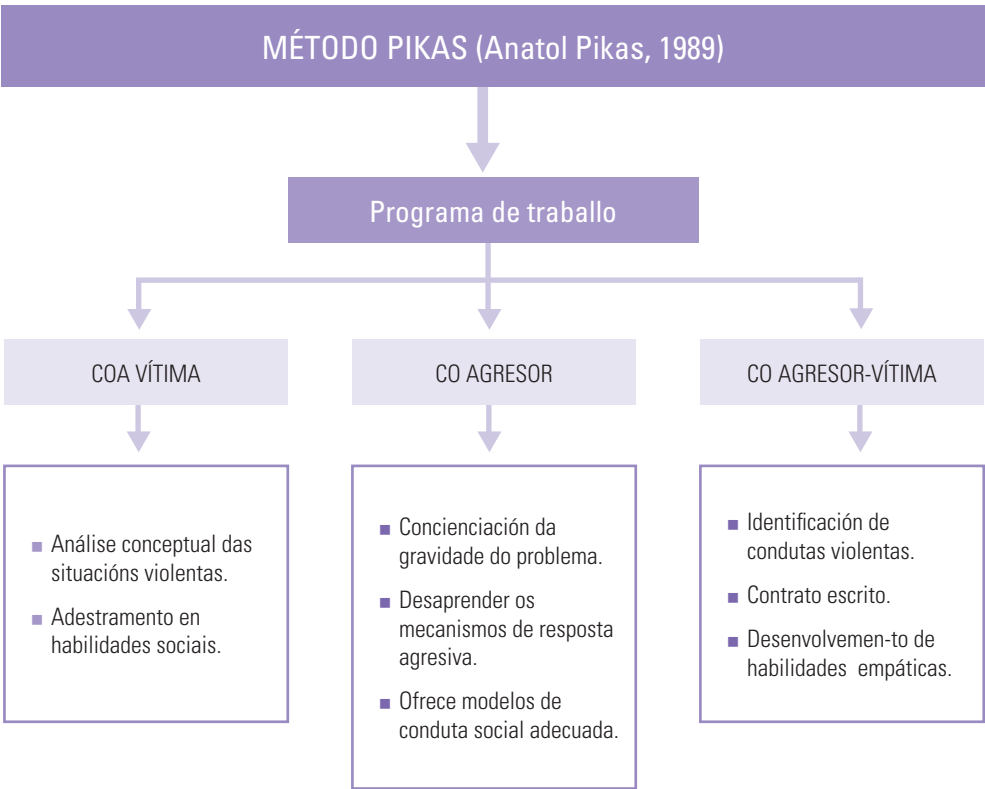
Entrevistas de seguimento, á semana, con cada alumno/a, dependendo da dispoñibilidade horaria do mediador (psicopedagogo e/ou titor). O intervalo entre a primeira entrevista e a de seguimento nunca será superior a dúas semanas.

Encontro final en grupo de afectados e afectadas: mediación grupal para chegar a acordos de convivencia e que se produza a conciliación. Quedará por escrito o que pasa e se se incumpren acordos, facéndolles ver que, se o maltrato continuase, habería que tomar outras medidas. Tamén haberá que fixar datas para revisar a evolución do caso.

O papel de quen asuma a mediación (psicopedagogo e/ou titor) será o de facilitador da comunicación, proporcionando solucións positivas e moderando quendas de intervención.

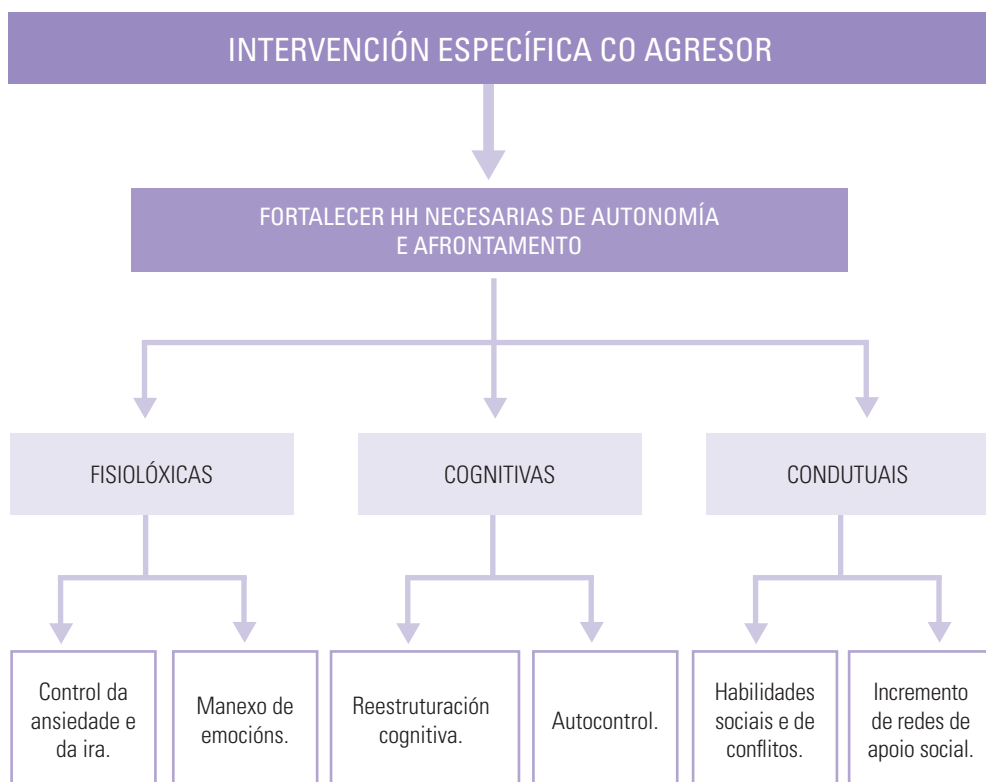
Durante as entrevistas coas persoas implicadas, deberánse traballar os seguintes aspectos:

Figura 2: Método Pikas. Anatol Pikas. 1989.



No caso que este método ou outro similar non dese o resultado desexado, sería conveniente realizar unha intervención máis específica e especializada co agresor, contando co asesoramento e o apoio técnico do Equipo de Alteracións do Comportamento ou o homólogo que exista en cada Consellaría de Educación e Ciencia de cada comunidade autónoma. Neste momento da situación, realizarase unha especial atención aos seguintes parámetros:

Figura 3: Intervención específica co agresor. Método Pikas. Anatol Pikas. 1989.



b) Cando a denuncia se realizou no servizo de inspección educativa.

Neste caso, o Servizo de Inspección Educativa deberá comunicarlle ao centro a denuncia presentada, así como as pautas que hai que seguir. O centro poderá axudarse do protocolo de actuación incluído nestas orientacións unha vez coñecida a denuncia.

c) Cando a denuncia procede da Fiscalía de Menores.

Cando os menores autores dos abusos son maiores de 14 anos

Nestes casos que entran no ámbito de aplicación da Lei Penal Xuvenil (Lei Orgánica 5/2000), o Fiscal deberá comunicarlle á dirección do centro a denuncia interposta aos efectos procedentes e, en especial, para evitar que a situación se

mantéñase durante a tramitación do expediente xudicial. O Fiscal comunicarlle á dirección do centro o expediente aberto e o nome da vítima e dos posibles agresores.

Cando os menores autores dos abusos son menores de 14 anos

A fiscalía remitiralle ao centro educativo onde se están producindo os abusos un informe do actuado. Dentro das súas atribucións, a dirección do centro adoptará as medidas procedentes para poñerlle fin aos devanditos abusos e protexer o menor que os está sufrindo.

O Equipo Directivo, no caso de recibir unha denuncia de acoso escolar desde Fiscalía, ten a obrigaón de notificar de recepción a esa Fiscalía da denuncia recibida. Esta medida vai dirixida a articular a circulación da información entre as instancias con competencia na materia: Ministerio Fiscal e responsables do centro docente.

Unha vez coñecida a denuncia, o centro poderá axudarse do protocolo de actuación incluído neste documento.

3.4

ORIENTACIÓNS PARA A ELABORACIÓN DO PLAN DE CONVIVENCIA DOS CENTROS EDUCATIVOS



Aprender a convivir na sociedade forma parte das habilidades básicas do ser humano e constitúe un dos principais desafíos dos sistemas educativos actuais que perseguen que as sociedades sexan máis modernas, xustas e democráticas, máis igualitarias, cohesionadas e pacíficas.

A educación na convivencia é, á vez, un obxectivo básico da educación e un elemento imprescindible para o éxito dos procesos educativos. Aprender a respectar, a ter actitudes positivas, a aceptar e asumir os procesos democráticos, debe ser unha prioridade para toda a comunidade escolar, xa que prepara o alumnado para levar unha vida social adulta satisfactoria, autónoma e para que poida desenvolver as súas capacidades como ser social.

Convivir é “vivir en compañía doutros”. Polo tanto, enténdese por convivencia a relación entre todas as persoas que compoñen unha comunidade. Unha boa convivencia esixe respecto mutuo, aceptación e cumprimento de normas comúns, doutras opinións e estilos de vida, respecto da diversidade e de resolución pacífica de tensións e conflitos.

O conflito é un proceso natural nas relacións entre persoas, sendo inherente á vida en sociedade. Aprender a solucionar estas situacións de forma correcta é necesario para o desenvolvemento intelectual, emocional e social das persoas.

O Plan de convivencia, para ser útil e eficaz, debe comprometer a toda a comunidade educativa, polo que debe ser elaborado utilizando estratexias participativas que garantan o compromiso de todos os sectores da comunidade, tanto no deseño do Plan como no seu posterior desenvolvemento e avaliación. Só cando as persoas se senten axentes integrados nos procesos de participación e decisión se consegue aumentar o nivel de compromiso e implicación.

O proceso de elaboración do Plan de Convivencia debe ser coordinado polo equipo directivo e debe estar aberto á participación de todos os sectores da comunidade educativa: Comisión de Coordinación Pedagóxica, Equipos de Ciclo ou Departamento Didácticos, Persoal Laboral, AMPAS, Xunta de Delegados do alumnado, etc.

Para a elaboración do Plan é aconsellable a **constitución dun equipo de traballo**, cuxa composición será a seguinte:

- Un ou dous membros do equipo directivo.
- O orientador do centro.
- Un ou dous profesores.
- Dous representantes de familias (un da AMPA e un do Consello Escolar).
- Dous representantes do alumnado (un da Xunta de Delegados ou Asociación e un do Consello Escolar).
- Un representante do persoal de administración e servizos.

Unha vez elaborado o Plan, seralle presentado ao claustro e, posteriormente, deberá ser aprobado polo Consello Escolar. Así mesmo, deberá ser supervisado pola Administración educativa.

Tras este proceso, o Plan de Convivencia pasará a formar parte do Proxecto Educativo do Centro, debéndose incorporar as modificacións derivadas do Plan aos documentos programáticos do centro que se vexan afectados: P.A.T. (Plan de Acción Titorial), R.R.I. (Regulamento de Réxime Interno), P.A.D. (Plan de Acolliada á Diversidade), etc.



Fases na elaboración do Plan de convivencia de centro

A modo de aproximación, o proceso de elaboración do Plan de Convivencia pode seguir as fases recollidas no seguinte cadro:

Figura 4: Fases da elaboración do plan de convivencia no centro.

	FASES DA ELABORACIÓN	REFERENTES OU INSTRUMENTOS QUE HAI QUE UTILIZAR
SENSIBILIZACIÓN	Divulgación entre a comunidade educativa e creación do equipo de traballo. QUE E POR QUE DO PLAN	■ Campaña de sensibilización. ■ Reunións explicativas con distintos sectores da comunidade educativa: ciclos, departamentos, titorías co alumnado, AMPAS...
DIAGNÓSTICO	Características do centro e do seu contorno QUE E COMO SOMOS	■ Proxecto Educativo de Centro.
	Análise da realidade do centro en materia de convivencia e clima escolar. COMO ESTAMOS	■ Anexo II: modelos de rexistro para a análise da realidade do centro en materia de convivencia e clima escolar. ■ Anexo III: cuestionario para a avaliación da convivencia nos centros educativos.
	Análise das medidas e actuacións actuais. QUE FACEMOS	■ Regulamento de Réxime Interno en vigor. ■ Informes, avaliacións e memorias dos plans do centro que incidan na convivencia escolar. ■ Achegas da comunidade escolar.

CONCRECIÓN DO PLAN	Definición dos obxectivos do plan e do modelo de convivencia.	■ Valoración das achegas dos sectores da comunidade escolar.
	QUE QUEREMOS	■ Priorización de necesidades e obxectivos.
	Rexistro das medidas do Plan xa existentes e das novas estratexias de actuación.	■ Actuacións que os centros poden poñer en práctica para mellorar o clima escolar tanto en alumnado, no currículo do centro, no grupo-clase, coas familias, no contexto social do alumnado e no profesorado.
	COMO O FAREMOS	
DESENVOLVEMENTO, SEGUIMENTO E AVALIACIÓN DO PROCESO	Detección de necesidades: recursos, protocolos, etc.	■ Determinar recursos materiais e formativos necesarios para o desenvolvemento das liñas de intervención.
	QUE NECESITAMOS	
	Planificación, secuenciación e desenvolvemento das actuacións.	■ Recollidas nun documento.
	APLICAMOS	
	Avaliación cuantitativa e cualitativa do desenvolvemento do plan: revisión e mellora.	■ Recollidas nun documento de avaliación.
	REVISAMOS	

A continuación explicamos con máis detemento as distintas fases do proceso que se pode seguir para elaborar o Plan de Convivencia.

Sensibilización

É fundamental preparar e sensibilizar a comunidade escolar sobre a importancia que ten para os centros unha adecuada convivencia e clima escolar. Lograr a colaboración da comunidade educativa permitirá que a elaboración do Plan sexa sentida como unha necesidade de todos e un beneficio para todos.

Aínda que na comunidade educativa convivan distintos modos de entender a educación, é necesario poñerse de acordo nos aspectos básicos. Nesta fase, é prioritario conformar os equipos de traballo que van ter a responsabilidade da elaboración do Plan.

Diagnóstico

Trátase de recoller por escrito a situación de partida do centro respecto á convivencia para, desta maneira, poder determinar os aspectos esenciais que están influíndo nela, tanto de forma positiva como de forma negativa, detectando así as áreas susceptibles de mellora. (Ver Anexo II: “Modelos de rexistro para a análise da realidade do centro en materia de convivencia e clima escolar” e Anexo III: “Cuestionario para a avaliación da convivencia nos centros educativos”). A revisión realizarase nos seguintes ámbitos:

■ **Contorno social.** Deben revisarse, entre outras:

- As características xerais do contorno onde se sitúa o Centro.
- A relación do Centro educativo coas institucións locais.
- A relación entre institucións locais e familia.
- A oferta de servizos das institucións presentes na comunidade.
- Os Plans específicos para mellorar a Convivencia.

■ **Contorno familiar**

- Características xerais das familias: situación sociolaboral, estilos educativos e valores predominantes.
- Tipo e grao de relación das familias co Centro e deste coas familias.
- Canles de participación establecidas para a comunicación e información da familias.
- Grao de participación e implicación das familias na vida do Centro.

■ **Contorno escolar**

- Características xerais do Centro: número de alumnos, proporción, infraestrutura e organización dos espazos.
- Características xerais do profesorado: estabilidade laboral e formación específica para abordar temas de convivencia.
- Características xerais do alumnado: etapa evolutiva, nivel socio-económico e cultural, multiculturalidade, grao de regularidade na escolarización e expectativas.

- Dinámicas xerais: xestión da Convivencia, participación dos diferentes sectores da comunidade educativa no PEC (Proxecto Educativo de Centro), tratamento da Convivencia nos diferentes Documentos que rexen a vida do Centro, grao de identificación co Centro, medidas de atención á diversidade e Tratamento de eixes transversais.

Todos os sectores da Comunidade Educativa abordarán por separado o diagnóstico dos tres ámbitos. O Equipo de traballo proporcionará os Instrumentos e difundirá o diagnóstico a todos os sectores da comunidade educativa.

Concreción do Plan

Débese ter en conta que o Plan de Convivencia estará en continuo cambio e revisión. En calquera caso, débense abordar as seguintes cuestións:

- **Definición de obxectivos.** No establecemento dos obxectivos para a mellora da convivencia, deberán terse en conta os principios e fins da educación recollidos nos artigos 1 e 2 da LOE. En concreto, habería que ter presente a importancia de:
 - Desenvolver estratexias para a prevención de conflitos e para a súa resolución pacífica.
 - Potenciar a consecución da non violencia en todos os ámbitos da vida persoal, familiar e social.
 - Propagar o exercicio da tolerancia e a liberdade dentro dos principios democráticos de convivencia.
 - Argumentar, para a súa aprendizaxe significativa, a formación para a paz, o respecto aos dereitos humanos, a cohesión social, a cooperación e a solidariedade entre os pobos.

A planificación deberá ter en conta algunhas premisas básicas como:

- Coherencia: todas as actuacións do centro deben estar interrelacionadas con outras.
- Totalidade: implicación de todos os membros da comunidade educativa.
- Orientación comunitaria: os centros educativos despregan esforzos conxuntos, duradeiros e completos para mellorar as relacións sociais.
- Causalidade: deben buscarse as causas verdadeiras e profundas que orixinan certos comportamentos.

- **Deseño de novas estratexias de actuación e accións que hai que desenvolver.** As medidas que o centro seleccione teñen que contar cos seguintes requisitos:

- Ser acordes cos obxectivos e principios do modelo de convivencia definido e asumido polo centro.
- Deben contemplar tanto medidas de carácter preventivo (traballan a convivencia para evitar que se produza o conflito) como de intervención (actúan cando os conflitos se manifestaron).

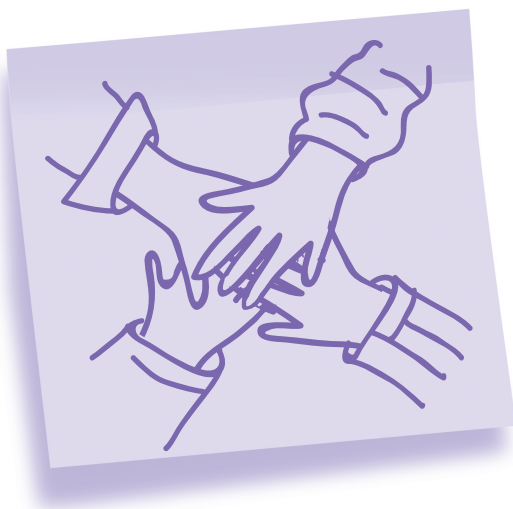
- • **Detección de necesidades: recursos, protocolos, formación, etc.**

A análise da situación xeral do centro e a concreción que se faga do Plan indicaranos as fortalezas e debilidades das estratexias que se veñen desenvolvendo, polo que, en función delas, se poden determinar cales son as necesidades de formación e que recursos se requiren: materiais, protocolos de actuación, etc.

Desenvolvemento do Plan

Realizarase de maneira coherente, coordinada e desde o compromiso de todos os membros da Comunidade Educativa. En cada curso escolar, concretaranse as actuacións a través do Programa Anual de Convivencia, que formará parte da PGA e deberá explicitarse:

- Obxectivos específicos.
- Accións e/ou actividades.
- Responsabilidades.
- Temporalización das accións.
- Recursos.
- Indicadores de logro.



Difusión do Plan

O Plan de Convivencia do Centro, unha vez aprobado polo Consello Escolar, debe ser coñecido e asumido por todas as partes implicadas. O equipo de traballo garantirá a súa difusión. Propoñemos algúns canais de difusión:

- Consello Escolar.
- Titorías con Pais, reunións de principio de curso.
- Reunións da Xunta de Delegados.
- Reunións específicas con representantes das institucións públicas ou privadas dedicadas á cultura na localidade ou barrio.
- Taboleiros de anuncio, folletos, dípticos, revista do centro, sitio web do centro.
- AMPAS.

Seguimento e avaliación do proceso

Unha vez que se estea a aplicar o Plan de Convivencia, a Comisión de Convivencia do centro realizará o seu seguimento ao longo de cada curso escolar e poderase elaborar trimestralmente, ou nos prazos que se estime oportuno, un documento en que se recollan as incidencias producidas neste período, as actuacións levadas a cabo, os resultados conseguidos e as necesidades detectadas para así informar o Consello Escolar, cuxos membros darán traslado da información aos diferentes sectores da comunidade escolar que representan.

Por outra parte, a Administración Educativa realizará un seguimento dos Plans de convivencia dos centros, velando polo seu cumprimento e proporcionando o asesoramento que se considere adecuado.

Asesoramento e apoio externo ao centro

Á marxe dos cursos, os centros educativos poden solicitarlles aos Centros de Innovación Educativa e Formación do Profesorado (CIEFP) formación específica e asesoramento en relación coa elaboración dos seus propios Plans. De feito, varios centros veñen xa desenvolvendo desde hai anos seminarios e grupos de traballo en torno á convivencia escolar.

Igualmente, o Servizo de Inspección Educativa, a través do equipo sectorial de Convivencia Escolar, presta asesoramento e apoio técnico aos centros para o desenvolvemento e mellora dos seus plans e actuacións nesta materia.

3.5.

NORMATIVA APLICABLE



O primeiro paso para actuar contra a violencia nos centros escolares debe partir da Administración Educativa con competencias na materia. Esta debe marcar as directrices e actuacións que deben servir de base sobre os que cimentar unha mellor convivencia nos centros educativos.

A nivel estatal, entre a normativa que vertebra **os dereitos e deberes da comunidade educativa** mencionamos:

- Lei Orgánica 2/2006 do 3 de maio, de Educación. Na disposición final primeira, recoñece o dereito e o deber do respecto á dignidade, integridade e intimidade de todos os membros da comunidade educativa, así como o dereito á protección contra toda agresión física ou moral.
- Real Decreto 732/1995 do 5 de maio, Dereitos e deberes de alumnos e normas de convivencia.
- O 23 de marzo de 2006, o Ministerio de Educación e Ciencia e distintos Axentes Sociais, entre os que se encontra FETE-UXT, acordan establecer un Plan de Actuación para a promoción e a mellora da convivencia escolar, incluíndo, entre diferentes compromisos de actuación, a creación do Observatorio Estatal da Convivencia Escolar e de Prevención de Conflitos Escolares concretado a través do RD 275/2007, do 23 de febreiro.

- Instrución FXE 10/2005, do Fiscal Xeral do Estado, do 6 de outubro, sobre o tratamento do acoso escolar desde xustiza xuvenil.

A loita contra o **acoso escolar** levou a algunhas Administracións a aprobar Protocolos de Actuación que se aplicarán cando se detecten condutas susceptibles de ser consideradas bullying, entre as que destacamos:

- Castela-A Mancha. Resolución do 20 de xaneiro de 2006 da Consellaría de Educación e Ciencia pola que se acorda dar publicidade ao protocolo de actuación ante situacións de maltrato entre iguais nos centros docentes públicos non universitarios.
- Andalucía. Resolución do 26 de setembro de 2007 da Dirección Xeral de Participación e Solidariedade na Educación pola que se acorda dar publicidade aos protocolos de actuación que deben seguir os centros educativos ante supostos de acoso escolar, agresión cara ao Profesorado ou ao Persoal de Administración e Servizos, ou maltrato infantil.
- País Vasco. O día 14 de febreiro de 2011 foi presentado polo Departamento de Educación do País Vasco o protocolo contra o acoso entre o alumnado, así como un novo protocolo específico contra o ciberbullying, o acoso que se materializa por medio das novas tecnoloxías. Con este protocolo, Educación asume parte da responsabilidade na detección do ciberacoso.
- Cantabria. Decreto 53/2009 do 25 de xuño que regula a convivencia escolar e os dereitos e deberes da comunidade educativa na Comunidade Autónoma de Cantabria. Esta comunidade conta tamén cun protocolo de actuación para os centros educativos en casos de acoso entre compañeiros.
- Aragón. Acordo para a convivencia escolar nos centros educativos, firmado o 18 de febreiro de 2008 polos representantes da comunidade educativa aragonesa e o Departamento de Educación, Cultura e Deporte. Inclúe, entre outras liñas de actuación, a elaboración de protocolos para a intervención e a resolución de conflitos graves con violencia co fin de facilitar o labor dos centros.

Así mesmo, numerosa normativa regula a **convivencia e os dereitos e deberes da comunidade educativa**, entre outros, destacamos:

- Decreto 50/2007 do 5 de maio, Dereitos e deberes de alumnos e normas de convivencia nos centros docentes sostidos con fondos públicos da Comunidade Autónoma de Extremadura.
- Decreto 51/2007 do 17 de maio polo que se regulan os dereitos e deberes dos alumnos e a participación e os compromisos das familias no proceso educativo, e se establecen as normas de convivencia e disciplina nos Centros Educativos de Castela León.
- Orde do 11 de xuño de 2001 polo que se regula o procedemento conciliado para a resolución de conflitos de convivencia, previsto no Decreto 292/1995, do 3 de outubro, polo que se regulan os dereitos e deberes do alumnado dos centros docentes non universitarios da Comunidade Autónoma de Canarias.
- Decreto 249/2007 do 26 de setembro polo que se regulan os dereitos e deberes do alumnado e normas de convivencia dos centros docentes non universitarios sostidos con fondos públicos do Principado de Asturias.
- Decreto 19/2007 do 23 de xaneiro de medidas para a promoción da Cultura de Paz e a mellora da convivencia nos centros da Xunta de Andalucía.
- Decreto 85/2007 do 12 de abril do Observatorio Galego para a Convivencia Escolar.
- Decreto 101/2006 do 13 de outubro polo que se crea o Observatorio para a Convivencia Escolar en Cantabria.

Sobre o acoso que pode sufrir o profesor por parte do alumnado, diferentes Administracións Públicas aprobaron a recente normativa para regular o tratamento deste tipo de acoso escolar, outorgándolle ao profesorado o tratamento de Autoridade Pública. A Comunidade Valenciana e Madrid son as únicas comunidades que asumiron xa unha lei para outorgarlle ao profesorado a condición de Autoridade Pública. Agora súmanse a elas as iniciativas de Extremadura, A Rioxa e Galicia, que se encontran en distintas fases de tramitación.

Cataluña, pola súa parte, modificou hai uns meses o rango dos directores de colexio, que pasaron a ser Autoridade Pública en virtude do novo decreto de dirección de centros que contempla a lei de Educación desta comunidade (LEC).

Desde a Consellaría de Educación de Murcia, actualmente, estase negociando un convenio co Ministerio Fiscal para desenvolver un protocolo de actuación ante casos de agresións a funcionarios, similar ao que xa se acordou coa Consellería de Sanidade. Desta maneira, cando haxa unha denuncia por agresión a un docente, tramitarase de “forma rápida e eficaz”.

En Andalucía non se aprobou ningún decreto ou lei que faga mención específica á autoridade pública do profesorado. Non obstante, puxéronse en marcha medidas para que os profesores, no exercicio das súas funcións, sexan considerados como “Autoridade maxistral e académica”.

Tamén recollemos os **plans de convivencia** elaborados polas distintas Administracións públicas de ámbito autonómico, tales como:

- Plan de convivencia da Consellaría de Educación e Cultura do Goberno das Illas Baleares.
- • Servizo de prevención e axuda contra o acoso escolar da Consellaría de Educación, Universidades, Cultura e Deporte do Goberno de Canarias.
- Plan de Convivencia Escolar da Consellaría de Educación. Goberno de Cantabria.
- Plan galego de convivencia escolar da Consellaría de Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia.
- Foro para a convivencia da Consellaría de Educación da Comunidade de Madrid.
- Asesoría para a convivencia do Departamento de Educación do Goberno de Navarra.
- Convivencia escolar e atención a casos de acoso escolar. Educación, cultura e deporte do Goberno da Rioxa.
- Plan PREVI (Prevención da Violencia e Promoción da Convivencia) da Consellaría de Educación, Universidades e Investigación da Generalitat Valenciana.
- Plan de convivencia anual do Departamento de Educación, Universidades e Investigación do Goberno Vasco.
- Portal de Convivencia Escolar da Consellaría de Educación da Xunta de Andalucía.

- Portal de convivencia de Aragón. Departamento de Educación, Cultura e Deporte do Goberno de Aragón.
- Portal de convivencia da Consellaría de Educación e Ciencia do Principado de Asturias.
- Plan de convivencia da Consellaría de Educación e Ciencia da Xunta de Castela-A Mancha.
- Convivencia escolar en Castela e León da Consellaría de Educación da Xunta de Castela e León.
- Plan de convivencia do Departamento de Educación da Generalitat de Cataluña.
- Portal de convivencia da Consellaría de Educación, Ciencia e Investigación da Rexión de Murcia.

ANEXO I

MITOS E IDEAS ERRÓNEAS SOBRE O MALTRATO ENTRE ESCOLARES

A continuación amósase unha serie de mitos e concepcións erróneas sobre o maltrato entre iguais que dificultan comprender a verdadeira natureza do fenómeno e conducen a desatender ou responder de maneira equivocada a esta situación. Entre estas crenzas podemos destacar:

- *“Sempre existiu e non pasou nada.”* É certo que o fenómeno sempre existiu, aínda que non se atendese antes. Agora ben, o feito de que sexa unha dinámica instaurada na escola non significa que sexa unha conduta lexítima.
- *“Na nosa escola non hai maltrato.”* Trátase dun mito bastante frecuente. Téndese a asociar maltrato entre iguais con escolas de áreas duras que presentan, ademais, outros problemas. É inútil negar o problema porque o maltrato existe en todas as escolas.
- *“O mellor é ocultar o que ocorre para non danar a imaxe do centro.”* Mentres que para moitos unha escola que pon en marcha un programa para o maltrato entre os seus alumnos é unha escola comprometida, segura e eficaz; outros poderían pensar que o programa é o sinal inequívoco dunha escola problemática. A toma de conciencia respecto ao fenómeno, que é o primeiro paso para intervir, contribúe a desmontar esta idea.

- *“Estas cousas fortalecen, curten o carácter de quen as padece.”* Relacionando esta idea coa primeira, hai persoas que sosteñen que estas experiencias serven para que un aprenda a defenderse por si mesmo na vida. É un dos mitos máis perigosos, porque implica non só non facer nada senón considerar bo que isto ocorra. Como constatan as consecuencias do maltrato para quen o sofren, nin forma o carácter nin pode ser bo para ninguén.
- *“É unha broma, cousa de rapaces, non pasa nada.”* Aínda que pode iniciarse como unha broma pesada, os autores aprotéitanse da actitude e continúan abusando dela. O que era unha broma convértese nunha situación nada inofensiva nin divertida para quen a sofre.
- *“Mereciao.”* É bastante común dicir que a vítima debeu provocar o que lle sucede. É certo que, nalgúns casos, podemos encontrar con algunha vítima que non descansa no seu empeño de ser aceptada polo grupo a pesar das patentes negativas deste. Pero, aínda con escasas habilidades sociais, nada xustifica o trato que recibe por parte dalgúns dos seus compañeiros.
- *“O profesorado sabe como afrontar as situacións de maltrato.”* Un bo número de profesores recoñece non ter a formación adecuada para enfrontarse a estas situacións. Se o profesor non coñece o fenómeno, pode estar ocorrendo diante del e non apreciálo. Ademais, as investigacións informan de que as vítimas non adoitan contarlles aos docentes o que lles ocorre. Antes, buscan un amigo ou, incluso, coméntano na casa. Isto complica aínda máis as cousas, se o profesor non ten formación.
- *“Os agresores son rapaces fortes de familias desestruturadas que atacan os chapóns.”* Este erro xorde de tratar de simplificar o problema. Os agresores son de diferentes perfís, así como as vítimas.
- *“A quen non deixaron algunha vez a un lado? Isto non é tan grave.”* Certamente, poderíamos ordenar as diferentes formas de maltrato segundo a gravidade das súas consecuencias, pero debemos ser prudentes na utilización do concepto, xa que os diferentes tipos de maltrato resultan máis ou menos danos en función das capacidades coas que contan as persoas para afrontalos.

A desmitificación e reflexión sobre estas ideas é unha tarefa primordial que permite a toma de conciencia: **o primeiro paso da intervención.**

ANEXO II

MODELOS DE REXISTRO PARA A ANÁLISE DA REALIDADE DO CENTRO EN MATERIA DE CONVIVENCIA E CLIMA ESCOLAR

Extraído do Documento de Traballo “Orientacións para a elaboración do plan de convivencia dos centros educativos”. Goberno de Cantabria. Consellaría de Educación.

Cada centro, en virtude da súa autonomía pedagóxica, establecerá as canles organizativas que considere pertinentes para xestionar o proceso de elaboración do Plan. Dentro deste anexo, incluimos dúas táboas que, aplicadas de forma consecutiva, poden axudarlles aos centros na realización da fase de análise.

Táboa 1. Recoñecemento de problemas de convivencia, as súas causas e as estratexias habituais de resolución

Unha posible forma de traballar esta fase consistiría en que diferentes órganos e/ou sectores da comunidade educativa (equipos de ciclos, departamentos, AMPAS, xunta de delegados e equipo directivo) cubrisen o rexistro de forma que proporcionen as diferentes visións da realidade que existe no centro en materia de convivencia. Posteriormente, o “equipo de traballo” que designe o centro analizará os rexistros e elaborará un documento final que resuma as diversas informacións obtidas.

Problemas de convivencia no centro	Causas dos problemas de convivencia	Medidas e procedementos habituais para o tratamento dos problemas de convivencia	
		Preventivas	De intervención
a)	A.1 A.2		
B)	B.1 B.2		

Táboa 2. Análise das medidas habituais de tratamento dos problemas de convivencia

Con este rexistro, preténdese chegar a un nivel de concreción maior xa que serve para analizar detidamente cada unha das medidas que se recolleron a través da táboa 1. Preténdese valorar en cada medida como, cando e con que condicionantes resulta eficaz, de forma que determine que medidas mantemos ou como as podemos mellorar.

Estratexia/ medida (descrición)	Tipo de medida ou estratexia (preventiva/ intervención)	Por que/para que se adopta a medida	Temporalización	Responsables	Valoración da súa eficacia (funciona/non funciona)	Alternativas/ Estratexias de mellora

Ambos os rexistros inciden en establecer o tipo de medida e/ou estratexia que se aplica, se son de carácter preventivo (traballa a convivencia desde un enfoque global, xeral: P.A.D., P.A.T., currículo, metodoloxías...) ou de intervención (son medidas que se aplican en determinados momentos de conflito e teñen un carácter normativo e/ou sancionador). Este nivel de análise está directamente relacionado co modelo de convivencia que o centro seleccione.

ANEXO III

CUESTIONARIO PARA A AVALIACIÓN DA CONVIVENCIA NOS CENTROS EDUCATIVOS

Adaptado a partir do “Plan de Avaliación de Centros Escolares” da Consellaría de Educación de Cantabria.

O Plan de Avaliación de Centros Escolares realiza unha extensa avaliación dos centros, do que extractamos aquí a subdimensión relativa á convivencia escolar, entendendo que este sistema pode ser útil.

A título orientador, sinálase en cada cuestionario que colectivos o poden cubrir, aínda que poden ampliarse os destinatarios e tamén se pode decidir a porcentaxe de participantes que o centro considera representativos para a súa análise.

A través dos cuestionarios, pretendemos coñecer e valorar as relacións entre o profesorado, o profesorado e o alumnado, o alumnado entre si e o profesorado e as familias, así como a funcionalidade do Regulamento de Réxime Interno en vigor para resolver os conflitos, a coherencia e eficacia das medidas de resposta aos problemas de convivencia, os niveis de participación da comunidade educativa nos procedementos de control e de toma de decisións en materia de convivencia e clima escolar.



Análise de resultados

Una posible forma de tratar los datos recogidos, consistirá en que una vez Unha posible forma de tratar os datos recollidos consistirá en que, unha vez cubertos os cuestionarios, o equipo directivo ou o equipo de traballo elabore un informe cos resultados proporcionados polos distintos colectivos da comunidade escolar que participaron no proceso:

Comisión de Coordinación Pedagóxica, equipo de titores, xunta de delegados do alumnado, asociacións de pais e nais e Consello Escolar.

Así mesmo, a análise e valoración de resultados pode facerse por parte de cada un deses colectivos e, en última instancia, polo Consello Escolar.

Os cuestionarios recollen unha serie de indicadores que se deben cubrir de acordo á seguinte escala:

1= nada/nulo/moi deficiente/moi malo

2= pouco/algo/deficiente/malo

3= adecuado/suficiente/bo

4= moito/satisfactorio/moi bo

Na cabeceira de cada unha das táboas faise unha suxestión dos axentes que deben cubrila. A mostra de alumnado e familias debe ser determinada por cada centro, procurando en calquera caso que sexa representativa do colectivo.

CUESTIONARIO A. "Convivencia entre alumnado". 25% Claustro, alumnos/as (mostra)	1	2	3	4
1. Existe unha actitude de respecto mutuo entre o alumnado.				
2. Entre o alumnado existe un ambiente de colaboración á hora de afrontar o traballo en grupo.				
3. O alumnado coñece as normas de convivencia que recolle o Regulamento de Réxime Interno.				
4. O alumnado respecta as normas de convivencia establecidas polo Regulamento de Réxime Interno.				
5. O alumnado participa no control e resolución dos conflitos.				

CUESTIONARIO B. "Convivencia entre profesorado". 50% Claustro (mostra)	1	2	3	4
1. Existe unha actitude de respecto mutuo entre profesores.				
2. Os profesores/as traballan coordinadamente en equipo.				
3. Na toma de decisións, búscase habitualmente o consenso.				

CUESTIONARIO C. "Convivencia entre profesorado e alumnado". 50% Claustro, alumnos/as (mostra)	1	2	3	4
1. Existe unha actitude de respecto mutuo entre o alumnado e o profesorado.				
2. O alumnado participa activamente na organización da actividade das clases.				
3. O alumnado ten interese polas actividades que se realizan no centro.				
4. O alumnado está satisfeito coa actitude do profesorado en xeral.				
5. O profesorado está satisfeito coa actitude do alumnado en xeral.				
6. O alumnado participa no control dos conflitos.				

CUESTIONARIO D. "Cuestionario para as familias". Familias (mostra)	1	2	3	4
1. Non existen conflitos significativos entre profesorado e familias.				
2. O nivel de convivencia existente no centro é satisfactorio.				
3. As familias coñecen a existencia do Regulamento de Réxime Interno.				
4. As familias consideran que se respectan adecuadamente as normas do centro.				
5. No centro respéctanse os dereitos do alumnado e das súas familias.				
6. Tense conta a opinión das familias á hora de tomar acordos ou resolver conflitos naqueles temas que afectan á convivencia escolar.				
7. A información que lles proporciona o centro ás familias sobre asuntos relacionados coa convivencia escolar é adecuada e fluída.				

ANEXO IV

LISTA DE REVISIÓN

A miña vida na escola

(Arora, 1989)

Este é un instrumento que permite ir valorando ao longo do proceso de detección, planificación e intervención, o mantemento ou non do bullying nunha clase, grupo ou centro.

As características favorables deste revisión son:

■ Precisión na medida

- Porque hai moitas formas de conduta bullying e interésanos descubrilas todas.
- Porque os rapaces/rapazas definen moitas formas de bullying que o profesorado non considera.
- Porque as accións bullying espertan emotividade que pode bloquear as respostas (sinceridade) e con estas listaxes facilítase que o alumnado comunique.

■ Proximidade

- Refiren o sucedido no instante inmediato (semana), se é que o necesitamos así.
- A demora do recordo pode alterar a información se tardamos moito en pedirilles aos rapaces/rapazas que recorden.

■ Información que dá a listaxe

- A pesar de que a información que obtemos é cuantitativa, tamén obtemos moita información cualitativa, que é a que verdadeiramente máis nos interesa neste instrumento.
- Os ítems que nos informan da cantidade de bullying e do nivel de agresión global de grupo son os ítems 4, 8, 10, 24, 37, 39. Son os ítems sobre os que hai que ter especial vixilancia.
- Índice de bullying (máis dunha vez). Se estes ítems están sinalados no cadro máis dunha vez polo suxeito –grupo– a clase de forma significativa –ou o grupo que se avalíe– estanos indicando que existe un índice de bullying específico deste tipo e de forma bastante intensa para o período (semana) que se adoita avaliar.
- Índice xeral de agresión (ás veces e máis dunha). Para pescudar o índice xeral de agresión que é máis amplo que o do propio bullying porque inclúe condutas máis ocasionais, fixémonos neses mesmos ítems, pero considerando as cruces que o alumnado consigna no cadro dunha vez (á semana) e máis dunha vez (á semana).
- Clima de convivencia xeral na escola-aula-grupo que se avalíe.
- Información extra que se pode incluír se engadimos algún ítem que nos interese.

■ Momentos de repetición

Convén empregalos cada certo período de tempo. Se o que pretendemos é ver se unha conduta se manifesta ou se extingue, convén facelo semanalmente.

LISTA DE REVISIÓN

A miña vida na escola

(Arora, 1989)

Son: Rapaz ☐ Rapaza ☐ Idade: _____ Ano: _____

Durante esta semana no colexio/instituto Algún rapaz ou rapaza:	Nunca	Ás veces	Máis dunha vez
1. Púxome alcumes.			
2. Díxome algo bonito.			
3. Foi malintencionado/a coa miña familia.			
4. Intentou darme patadas.			
5. Foi moi amable comigo.			
6. Foi desagradable porque son diferente.			
7. Deume un regalo.			
8. Dixéronme que me darían unha malleira.			
9. Déronme algo de diñeiro.			
10. Intentou que lle dera diñeiro.			
11. Intentou asustarme.			
12. Fíxome unha pregunta estúpida.			
13. Prestoume algunha cousa.			
14. Interrompeume cando xogaba.			
15. Foi desagradable respecto algo que fixen.			
16. Conversou sobre roupa comigo.			
17. Díxome unha broma.			
18. Díxome unha mentira.			
19. Un grupo de rapaces meteuse comigo.			
20. Xente intentou facerme dano.			

Continúa

Durante esta semana no colexio/instituto Algún rapaz ou rapaza:	Nunca	Ás veces	Máis dunha vez
21. Sorriume.			
22. Intentou meterme en problemas.			
23. Axudoume a levar algo.			
24. Intentou facerme dano.			
25. Axudoume co meu traballo.			
26. Fíxome facer algo que non quería facer.			
27. Conversou comigo de cousas da tele.			
28. Quitoume algunha cousa.			
29. Compartiu algo comigo.			
30. Foi groseiro/a sobre a cor da miña pel.			
31. Gritoume.			
32. Xogou comigo.			
33. Trataron de que metera a pata.			
34. Faloume sobre cousas que me gustan.			
35. Riuse de min horriblemente.			
36. Dixéronme que me acusarían.			
37. Trataron de romper algo meu.			
38. Dixeron unha mentira sobre min.			
39. Intentaron pegarme.			

ANEXO V

FASES DA MEDIACIÓN

Material para a mellora da convivencia escolar. Mediación na resolución de conflitos. Programa de alumnado axudante. Xunta de Andalucía. Consellaría de Educación.

FASES DA MEDIACIÓN		
	OBXECTIVOS	PROCEDEMENTO
APERTURA	Lograr que os disputantes acorden usar o proceso de resolución de conflitos.	■ Explicar, brevemente, o proceso e as regras básicas. ■ Discutir os beneficios. ■ Preguntar se están dispostos a intentalo.
FASE 1	Axudar a cada un dos disputantes a explicar e definir o problema tal e como o ven.	■ Presentar as regras básicas e obter de cada disputante a aceptación de cada unha delas. ■ Indicar que nesta fase os disputantes débense dirixir aos mediadores (non deben falar entre eles). ■ Preguntar a cada un que é o que ocorreu. ■ Repetir. ■ Preguntar como lle afectou o problema. ■ Repetir. ■ Clarificar algúns puntos. ■ Resumir as preocupacións de cada un deles.

FASE 2	Axudar a que cada un dos disputantes entenda mellor o outro.	■ Pedir que falen entre eles. ■ Facer que cada un repita o do outro. ■ Tivo cada un dos disputantes unha experiencia similar á que o outro está a describir?. ■ Recoñecer o esforzo de ambos.
FASE 3	Axudar a que os disputantes encontren solucións.	■ Pedir que cada un expoña unha solución razoable. ■ Confirmar que cada unha das solucións sexa equilibrada, realista e específica. ■ Encontrar solucións para todos os asuntos importantes que saíran á luz. ■ Felicitalos polo seu bo traballo.

Proceso de mediación en cada unha das súas fases

APERTURA: PREPARAR OS DISPUTANTES	
OBXECTIVOS	TRABALLO DO MEDIADOR
■ OBTER CONFIANZA.	■ Introducción do mediador (presentación).
■ CONSEGUIR ACORDO PARA UTILIZAR O PROCESO.	■ Explicar o papel do mediador.
■ CALMAR A CÓLERA E O ANOXO.	■ Explicar brevemente o proceso e as regras básicas. ■ Discutir as vantaxes de usar o proceso de mediación. ■ Confirmar a aceptación do proceso por parte dos disputantes.

FASE 1: DEFINIR O PROBLEMA	
OBXECTIVOS	TRABALLO DO MEDIADOR
■ Establecer un ambiente positivo. ■ Establecer as regras básicas.	■ BENVIDA ■ Benvida aos disputantes. ■ Establecer o obxectivo da sesión. ■ Dicar: “Todo o que digas nesta habitación permanecerá nesta habitación, excepto as ameazas ou actos serios de violencia (maltrato, acoso...)” ■ Enunciar as regras básicas e lograr o acordo de cada un dos disputantes. ■ Non interromper. ■ Non insultarse ou usar alcumes. ■ Ser todo o honesto/a que se poida. ■ Ao principio, falar só ao mediador.
■ Recoller información. ■ Entender as preocupacións de cada un dos disputantes. ■ Definir o problema. ■ Consegur un traballo efectivo de grupo.	DEFINIR O PROBLEMA (Un dos mediadores toma nota) ■ Decidir quen fala primeiro. ■ Preguntar a cada un que ocorreu e como lle afectou (como se sente). ■ Repetir coas túas propias palabras o que dixo cada un. ■ Facer preguntas que poidan axudarte a comprender mellor o problema. ■ Por exemplo: ■ Que queres dicir con iso? ■ Canto tempo fai que vos coñecedes? ■ Podes dicirme algo máis sobre iso? ■ Desde cando existe o problema? ■ Localizar os problemas e sentimentos máis importantes. ■ Identificar as semellanzas. ■ Resumir o asunto para cada persoa.

FASE 2: AXUDAR OS DISPUTANTES A COMPRENDERSE MUTUAMENTE	
OBXECTIVOS	TRABALLO DO MEDIADOR
■ Axudar a que os disputantes falen entre si.	■ Decidir que problema se discutirá primeiro. (Utilizar o resumo da fase 1). ■ Facer que falen entre si sobre cada un dos problemas.
■ Asegurarse de que se escoitan mutuamente.	■ Técnicas e suxestións de preguntas: ■ Como reaccionaches cando ocorreu? ■ Podes describir que fixo el/ela que che molestou? ■ Por que che molesta? ■ Que é o que queres que el/ela saiba sobre ti? ■ Que expectativas tes sobre el/ela?
■ Axudalos a comprenderse mutuamente.	■ Pedir aos disputantes que repitan coas súas propias palabras o que lle escoitaron á outra persoa.
■ Manter centrada a discusión.	■ Se é necesario, recapitular o dito ata o momento para lograr que unha persoa entenda a outra. ■ Preguntar se algunha das persoas en conflito tivo previamente unha experiencia semellante á que a outra persoa está describindo. ■ Resumir o que se logrou. Recoñecer e validar a súa cooperación no diálogo para solucionar o conflito.

FASE 3: AXUDAR OS DISPUTANTES A ENCONTRAR SOLUCIÓN	
OBXECTIVOS	TRABALLO DO MEDIADOR
■ Axudar os disputantes a desenvolver unha solución xusta e realista que sexa aceptable para ambas as partes.	■ Pedir a cada un dos disputantes cal é a solución que consideraría xusta. ■ Asegurarse de que se teñen en conta todos os problemas mencionados na Fase 1. ■ Conseguir o acordo de ambas as partes para cada solución. ■ Asegurarse de que as solucións son: ■ Realistas (poden levarse a cabo). ■ Específicas (que, cando, onde, quen). ■ Equilibradas (contribúen ambas as partes). ■ Preguntarlles aos disputantes como farían para controlar a situación se volvese aparecer. ■ Resumir ou repetir todos os puntos do acordo. ■ Escribir o acordo nun documento específico ou memoria que reflicta o “informe do mediador”. ■ Pedirlles aos disputantes que dean a coñecer no seu contorno que o conflito se resolveu, co fin de evitar a difusión de rumores. ■ Felicitar os disputantes polo seu esforzo para alcanzar un acordo.

ANEXO VI

FOLLA DE RECOLLIDA DE INFORMACIÓN SOBRE BULLYING

A. Datos de identificación:

Centro: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Alumno/ Víctima: _____ Curso: _____ Idade: _____

Alumno/a Agresor 1ª: _____ Curso: _____ Idade: _____

Alumno/a Agresor 2ª: _____ Curso: _____ Idade: _____

Alumno/a Agresor 3ª: _____ Curso: _____ Idade: _____

B. Orixe da solicitude:

Familia ☐ Inspección ☐

Alumno/a ☐ Fiscalía ☐

Titor/a ☐ Outros ☐

Profesorado ☐

C. Recollida de información

c.1. Tipo de agresión (marcar si cando se produza):

Tipo de agresión	S/N	Tipo de agresión	S/N
Verbal:		Social:	
■ Insultos		■ Rexeitamento	
■ Alcumes		■ Illamento social (facer o baleiro)	
■ Ameazas			
■ Chantaxes			
Física:		Psicolóxico:	
■ Golpes		■ Humillacións	
■ Rotura de materiais		■ Ridiculizar	
■ Vexacións		■ Rumores	
■ Acoso sexual		■ Mensaxes telefónicas, correos, pintadas	

c.2. Espazos onde se produce o maltrato (marcar si onde se produza):

Espazos onde se produce o maltrato	S/N
Aula	
Pasillos (cambio de clases)	
Baños	
Vestuarios	
Entradas e saídas	
Comedor	
Autobús/transporte escolar	
Fóra do centro	
Outros:	

c.3. Feitos observados: _____

Conduta/as observada/s: _____

Data: _____

Localización: _____

Observador/a: _____

Capítulo 4.

TECNOESTRÉS



4.1

CONCEPTO DE TECNOESTRÉS



A inclusión progresiva das novas tecnoloxías na docencia (encerado dixital, axenda electrónica, blogs educativos e de aula, redes sociais, plataformas educativas, tramitación de documentos por Internet ou correo electrónico) non debería ser, por si mesma, fonte xeradora de estrés.

Non obstante, os cambios provocados pola súa implantación laboral na organización do traballo, así como as novas demandas derivadas do seu uso, teñen un indiscutible impacto sobre os sistemas de comunicación da empresa.

Esta situación tamén repercute nas relacións interpersoais, o contido das tarefas e os ritmos de traballo, influíndo por tanto nas condicións laborais e afectando a nosa saúde se non se deseñan adecuadas estratexias preventivas na súa introdución nos postos de traballo.

Con este punto de partida, comezamos a definir o termo “tecnoestrés” como: “calquera impacto negativo nas actitudes, os pensamentos, os comportamentos ou a fisioloxía causado directa ou indirectamente pola tecnoloxía” (Michele Weil e Larry Rosen, 1997).

Como vemos, o concepto de tecnoestrés está directamente relacionado cos efectos psicosociais negativos do uso das TIC (Tecnoloxías da Información e a Comunicación). Este termo foi acuñado por primeira vez polo psiquiatra

norteamericano Craig Broig en 1984 como: “unha enfermidade de adaptación causada pola falta de habilidade para tratar coas novas tecnoloxías do ordenador de maneira saudable”.

Unha definición máis específica (Salanova, 2003) é a que entende o tecnoestrés como: “un estado psicolóxico negativo relacionado co uso das TIC ou ameaza do seu uso nun futuro. Este estado vén condicionado pola percepción dun desaxuste entre as demandas e os recursos relacionados co uso das TIC que leva a un alto nivel de activación psicofisiolóxica non pracenteira e ao desenvolvemento de actitudes negativas cara ás TIC”.

En xeral, falamos de “cambios” e non de efectos positivos ou negativos da introdución de novas tecnoloxías, posto que o tipo de efecto non é directo por causa das TIC senón que está mediado por variables tanto individuais como do posto ou da organización.

O tecnoestrés é o resultado dun proceso perceptivo entre demandas e recursos dispoñibles e está caracterizado por dúas dimensións centrais:

- Síntomas afectivos ou ansiedade relacionada co alto nivel de activación psicofisiolóxica do organismo.
- Desenvolvemento de actitudes negativas cara ás TIC.

Unha exposición laboral prolongada ás novas tecnoloxías, ou a incapacidade para facerlles fronte de forma eficaz ás demandas xeradas pola súa implantación, pode producir un desequilibrio que supere a nosa capacidade para afrontar con solvencia a exposición a estes novos estímulos externos, provocándonos estrés con posibles e graves consecuencias para nosa saúde como ansiedade e/ou fatiga.

Deste modo, o termo tecnoestrés vén a significar o estrés derivado da introdución de novas tecnoloxías no traballo, posibilitando, se non se toman as medidas preventivas oportunas, que as TIC se convertan nun estresor máis. O tecnoestrés é un termo amplo que alberga tres tipos específicos:

Tecnoansiedade

É o tipo de tecnoestrés máis coñecido, onde a persoa experimenta altos niveis de activación fisiolóxica non pracenteira e sente tensión e malestar polo uso presente ou futuro dalgún tipo de TIC. A mesma ansiedade leva a ter actitudes escépticas respecto ao uso de tecnoloxías, á vez que pensamentos negativos sobre a propia capacidade e competencia no uso das TIC.

Un tipo específico de tecnoansiedade é a tecnofobia, que se focaliza na dimensión afectiva do medo e ansiedade cara ás TIC baseándose tres aspectos:

- Resistencia a falar sobre tecnoloxía ou incluso pensar nela.
- Medo ou ansiedade cara á tecnoloxía.
- Pensamentos hostís e agresivos cara á tecnoloxía.

Tecnofatiga

Caracterízase por sentimentos de cansazo e esgotamento mental e cognitivo debido ao uso de tecnoloxías, complementados tamén con actitudes escépticas e crenzas de ineficacia no uso das TIC.

Un tipo específico de tecnofatiga é a chamada “síndrome da fatiga informativa” derivada dos actuais requisitos da sociedade da información. Concrétase na sobrecarga informativa na utilización da rede. A sintomatoloxía é a falta de competencia para estruturar e assimilar a nova información derivada do uso de Internet, coa conseguinte aparición de cansazo mental.

Tecnoadicción

É o tecnoestrés específico debido á incontrolable compulsión a utilizar as TIC en todo momento e en todo lugar, así como utilízalas durante longos períodos de tempo. Os tecnoadictos son aquelas persoas que queren estar ao día dos últimos avances tecnolóxicos e acaban sendo dependentes da tecnoloxía, sendo o eixe sobre o cal estruturan as súas vidas. Isto desemboca nunha dependencia patolóxica que provoca un impulso irrefreable, afectándolle á súa vida persoal, social e laboral.

Alguns dos síntomas que poden estar relacionados coa tecnoadicción son o insomnio, a depresión, a ansiedade, a irritabilidade e a propensión á soidade.

Neste marco, o tecnoestrés ou estrés derivado da introdución de novas tecnoloxías leva unha demanda de prevención e asesoramento para evitar riscos, así como para impedir os efectos negativos do posible impacto tecnolóxico na eficacia das organizacións.

A LPRL sinala no artigo 16 sobre a Avaliación de Riscos que esta revisarse, entre outras situacións, cando cambien as condicións de traballo, por exemplo debido á introdución de novas tecnoloxías. Así mesmo, o RD 39/1997 referido

ao regulamento dos Servizos de Prevención especifica que a avaliación de riscos deberá repetirse cando as condicións de traballo poidan verse afectadas pola introdución de novas tecnoloxías.

As TIC poden cambiar determinados aspectos tanto do contido como do ambiente de traballo, convertendo estes factores en potenciais estresores susceptibles de afectar a saúde psicolóxica dos traballadores-usuarios ou, polo contrario, melloralas. Todo dependerá das estratexias de deseño, implantación e xestión das novas tecnoloxías e das características persoais dos potenciais usuarios. (Ver figura 1: O proceso de tecnoestrés).

Figura 1: O proceso de tecnoestrés. Adaptado de Salanova, Cifré e Martín, 1999.



As estratexias para amortecer os efectos non desexados das novas tecnoloxías sobre a saúde psicosocial están relacionadas coa prevención ou, no seu caso, intervención na optimización das variables que modulan os efectos das novas tecnoloxías sobre a saúde mental.

Algunhas propostas para fomentar a competencia de adaptación aos cambios son: o coñecemento do contorno de traballo, os aspectos técnicos das novas tecnoloxías, as habilidades sociais, a xestión do tempo, o desenvolvemento da capacidade de diagnóstico, toma de decisións e resolución de problemas, a concienciación sobre a necesidade de formación e aprendizaxe continua e a reflexión sobre a necesidade de participar na introdución de novas tecnoloxías.

En canto ao obxecto da organización, desde unha aproximación socio-técnica, poderíamos falar de prevención no sistema social (a nivel individual ou grupal-organizacional) ou no sistema técnico (a nova tecnoloxía que se vai implantar). (Ver figura 2: tipos de accións preventivas para afrontar o tecnoestrés).

Figura 2: tipos de accións preventivas para afrontar o tecnoestrés.

			OBXECTIVO DA PREVENCIÓN	
			Control de estresores	Cambio na percepción subxectiva
OBXECTO DE ACTUACIÓN	Sistema social	Nivel individual	Programas de formación e adestramento para o cambio.	Técnicas de cambio perceptivo.
		Nivel grupal/ org.	Avaliación de necesidades dos usuarios.	Programas de participación.
			Re/deseño do posto.	Comités de Seguridade e saúde.
			Técnicas de información e comunicación.	Fomento de grupos de traballo, círculos de calidade, grupos de mellora e grupos semiautónomos.
	Sistema técnico	Nova tecnoloxía	Deseño do sistema tecnolóxico.	

4.2

PRINCIPAIS TECNOESTRESORES LABORAIS



A incorporación de novas tecnoloxías pode producir distintos cambios nas dimensións do posto de traballo que, en función de como sexan implantadas e das características dos usuarios, terán un efecto positivo ou negativo sobre a saúde dos traballadores.

As principais características do posto de traballo que se estudaron en canto a potenciais tecnoestresores son: as demandas laborais, as relacións interpersoais e o control sobre o traballo.

Demandas laborais

Son aspectos físicos, sociais e organizacionais do traballo coas TIC que requiren esforzo sostido e están asociados a certos custos fisiolóxicos e psicolóxicos como a ansiedade. Fan referencia ao cambio nas demandas do traballo con novas tecnoloxías.

O uso masivo das TIC nos centros de ensinanza pode incidir nun aumento do conflito, a ambigüidade e a sobrecarga de rol (o novo rol do profesorado no mundo dixital), ademais de someter o traballador a unha reciclaxe continua na súa aprendizaxe.

A sobrecarga pode ser:

- Cuantitativa. Excesivas demandas en función do tempo dispoñible.
- Cualitativa. Demandas para as que a persoa non ten suficientes recursos de resposta.

As novas tecnoloxías xeran novas demandas, poñendo maior énfase naquelas de carácter intelectual, xa que actualmente impera o traballo con información mental en detrimento das demandas físicas.

Os tipos de requirimentos mentais máis frecuentes son:

- Atencionais e de resolución de problemas co fin de previr ou corrixir erros.
- Incremento do uso de memoria a curto prazo.
- Simultaneidade de tarefas.
- Aumento da planificación e toma de decisións.

Deste modo, as demandas do posto e das tarefas asistidas por ordenador poden xerar tecnoestrés tanto se estas demandas son excesivas (sobrecarga mental) como se son escasas (rutina ou aburrimiento). As demandas do posto e das tarefas asistidas por ordenador refírense a:

- Sobrecarga de traballo: demasiadas cousas que facer no tempo dispoñible.
- Rutina no traballo, sobre todo cando o traballo coas TIC é aburrido e monótono e non require un esforzo mental sostido, é dicir, que require pouca cualificación, como introducir datos no ordenador.
- Conflito de rol, é dicir, aparecen demandas que son percibidas como incompatibles entre si, como as instrucións dadas por grupos diferentes.
- Sobrecarga de información que aumenta a carga cuantitativa de traballo e tamén cualitativa pola posible dificultade no seu tratamento e interpretación.
- Abstracción das tarefas. A falta de concreción no obxecto de traballo pode producir dous tipos de problemas: sentimento de irrealidade dos obxectos e temor esaxerado a cometer erros.

- Adaptación ao traballo con ordenadores. O período de adaptación leva unha necesidade de aprendizaxe para axustarse ás novas demandas. Así, poden aparecer efectos negativos na medida en que se reduza o control do traballador sobre a súa tarefa (p.ex. traballo rutineiro) e se incremente a incerteza do fluxo de traballo ou as súas interrupcións (p.ex. caídas do sistema). O grao de estrés experimentado dependerá da amplitude das diferenzas entre o traballo tradicional e o novo traballo.

Relacións interpersoais

As novas tecnoloxías teñen un impacto relevante na comunicación dentro da empresa. O correo electrónico, as teleconferencias e, en xeral, a comunicación en grupo mediada por ordenador introducen importantes cambios nos sistemas de comunicación.

Os contactos interpersoais vense transformados pola frecuencia e calidade dos contactos, polo tipo de interaccións e a oportunidade de telos, así como se modifican a capacidade de influencia social, as relacións informais no grupo, a supervisión e o control dos traballadores.

Este proceso tende a xerar necesidades de traballos máis individuais e non grupais, facendo máis inestable e precario o apoio social tan importante como variable amortecedora do estrés laboral e a saúde mental no traballo, xa que o clima xeral mellora a autoeficiencia e a capacidade de afrontar o estrés derivado das innovacións tecnolóxicas, aumentando o benestar psicolóxico dos traballadores.

Control sobre o traballo

Facemos referencia aquí ao grao de control sobre o propio traballo, a autonomía e as responsabilidades, o nivel de desafío e o reto do posto. A falta de control sobre a tecnoloxía leva asociados problemas físicos (p.ex. dores musculares, trastornos músculo-esqueléticos, problemas de visión, etc.) e afectivos (p.ex. insatisfacción, irritabilidade, tensión, ansiedade e depresión).

Neste marco, fóronse desenvolvendo dúas teorías opostas sobre as consecuencias da automatización nos contornos laborais. Unha delas é a denominada descualificación baseada na consideración de que as novas tecnoloxías se utilizan para expropiar as habilidades dos traballadores, reducindo o control sobre a tarefa e producíndose unha subordinación do traballador aos medios técnicos.

O polo oposto desta teoría é a recualificación, prognosticando que a automatización produce un incremento da autonomía e a complexidade da tarefa, reducindo drasticamente a alienación e liberando o traballador de tarefas auxiliares e rutineiras, permitíndolle levar a cabo tarefas máis significativas.

A evidencia obtida a través destas dúas visións da tecnoloxía é que, coa automatización, os compoñentes físicos redúcense a favor das operacións mentais, o que dá lugar a que os traballos menos cualificados tendan a simplificarse inda máis, mentres que os postos máis cualificados tenden a facerse cada vez máis complexos.

4.3

CONSECUENCIAS
DO TECNOESTRÉS

Os síntomas do tecnoestrés, ao igual que no estrés en xeral, son moi variados e. aínda que neste estrés concreto a investigación é menos ampla, é posible destacar as seguintes consecuencias:

■ **Cognitivas ou mentais, como a ansiedade e a irritabilidade, así como:**

- Dificultades de concentración e memoria. Acostuma darse tras horas de traballo de alta concentración, continuado e sen descanso. Son os chamados efectos de carga nerviosa ou carga mental.
- Diminución da conciencia corporal. É a consecuencia da alta concentración en estímulos externos, desatendendo e perdendo conciencia das molestias corporais que aparecen ou tómasse conciencia delas ao finalizar a tarefa.
- Alteracións da percepción do tempo. Consecuencia de traballos de alta concentración en espazos unicamente con iluminación artificial, sen referentes externos da medida do tempo.

■ **Fisiolóxicas:**

- Dores musculares: pescozo, zona lumbar, mans, brazos, formigo nos dedos.
- Dores de cabeza.
- Trastornos do sono.
- Trastornos gastrointestinais.

■ Comportamentais:

- Movimentos nerviosos: golpes fortes no teclado ou no rato, tamborileo de dedos.
- Pestanexo frecuente: é consecuencia da irritación ocular ou fatiga visual.

Entre as consecuencias do tecnoestrés, encóntranse moitas das mencionadas cando falamos do estrés laboral, tales como: irritabilidade e repentinos cambios de humor, inseguridade, dificultade para resolver problemas, illamento, fatiga crónica..., que en moitas ocasións provocan baixas laborais, incrementando os niveis de absentismo na organización e reducindo o rendemento e a produtividade dos traballadores.

Así mesmo, o tecnoestrés encóntrase relacionado en ocasións con trastornos asociados a síntomas de ansiedade e pode conducir o traballador a estados de burnout ou síndrome de estar queimado, como consecuencia dunha exposición continuada a situacións de estrés crónico relacionado co uso das novas tecnoloxías.

4.4

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL



O obxecto destas medidas preventivas debe ser o de conseguir manter un equilibrio entre as esixencias que leva a implantación destes novos métodos de traballo e a capacidade de resposta do traballador, de forma que se manteña dentro duns límites, evitando que a interacción traballador-tecnoloxía supoña novos riscos.

O empresario ten a obrigaón, mediante a inclusión de medidas preventivas, de identificar os riscos asociados a estes cambios nas formas de traballo, evitar aqueles que sexa posible e avaliar aqueles que non puideron eliminarse, co fin de minimizar os efectos que poidan ter para a saúde do traballador (art. 15 LPRL).

As medidas preventivas podemos estruturalas en:

1. Medidas sobre aspectos técnicos.
2. Medidas organizacionais.
3. Medidas individuais.



Medidas sobre aspectos técnicos

Estas medidas inciden tanto sobre o deseño adecuado do posto de traballo como na elección e o deseño das tecnoloxías máis adecuadas para as tarefas e para os usuarios que as utilicen.

No RD 488/1997 do 14 de abril sobre seguridade e saúde relativas ao traballo con equipos que inclúen pantallas de visualización, establécense unhas condicións mínimas tanto para o equipo de traballo (pantalla, teclado, mesa ou superficie de traballo e asento de traballo), o contorno (espazo, iluminación, reflexos e cegamentos, ruído, calor, emisións e humidade) como para a interconexión ordenador/persoa.

As medidas sobre aspectos técnicos inclúen tanto aquelas baseadas no deseño tecnolóxico como no deseño do posto de traballo.

a. Respecto ao deseño tecnolóxico para a elaboración, a elección, a compra e a modificación de programas, así como a definición das tarefas que requiran as TIC, o empresario terá en conta os seguintes factores:

- **Capacidade de adecuación á tarefa.** Un diálogo é adecuado para a tarefa cando asiste a cada usuario para lograr un acabado dela con eficacia e eficiencia.
- **Autodescritividade.** Un diálogo é autodescriptivo na medida en que cada unha das súas etapas é directamente comprensible a través dunha retroalimentación co sistema ou élles explicada ao usuario con arranxo á súa necesidade de información relevante.
- **Controlabilidade.** Un diálogo é controlable na medida que lle permite a cada usuario conducir a totalidade do curso da interacción ata lograr o obxectivo.
- **Conformidade coas expectativas do usuario.** Un diálogo é conforme coas expectativas do usuario sempre que se corresponda co coñecemento que este ten da tarefa, así como coa súa formación e experiencia.
- **Tolerancia cos erros.** Un diálogo é tolerante cos erros cando, a pesar dos erros que se cometan na entrada, se pode lograr o resultado que se pretende sen realizar correccións ou con correccións mínimas.

■ **Adaptabilidade individual.**

Un diálogo é susceptible de adaptarse ao individuo sempre e cando o diálogo poida modificarse de acordo coas habilidades e necesidades de cada usuario en particular, en relación cunha determinada tarefa. Por exemplo, opción de idioma, posibilidade de elixir explicacións máis extensas ou axudas.

- **Fácil de aprender.** Un sistema de diálogo facilita a súa aprendizaxe na medida en que proporcionalle medios, guías e estímulos ao usuario durante a etapa de aprendizaxe.

- **Usabilidade.** É a capacidade que ten o sistema de ser usado con éxito, con facilidade e con eficacia, non pola súa utilidade ou funcionalidade. A usabilidade depende do interface usuario-sistema, xa que supón o contacto directo con este. Un aspecto básico é coñecer o nivel de experiencia que o usuario posúe respecto ao coñecemento do sistema técnico (ocasional ou experto) e ao coñecemento da tarefa en si. Ademais, esta tecnoloxía deberá ser aceptada tanto polos traballadores como pola dirección.



En canto á concepción do programa, este debe reunir os seguintes requisitos:

- Existencia de feed-back ou retroalimentación que confirme a acción.
- Impresión de peche de tarefas (péchase unha tarefa e comézase outra).
- Posibilidade de detectar os erros graves que prexudican a tarefa.
- Posibilidade de volver cara a atrás sen volver ao inicio.
- Non cargar moito a memoria.
- Detentar o control do sistema.
- Respetar as representacións mentais dos usuarios.
- Minimizar as accións repetitivas.

- Diminuír os tempos de espera.
- Empregar un vocabulario adaptado ás diferentes culturas, tarefas e persoas.
- Minimizar o emprego de códigos non significativos.
- Protexer o usuario de accións destrutivas involuntarias.

Entre os principais estresores no deseño do software e a interacción co sistema, encóntranse:

- A sobreesaturación de estímulos, por exemplo cursor constantemente pestanexando, petición de novos datos e excesivas mensaxes de erro, entre outros.
- A estrutura do diálogo usuario-ordenador, é dicir, a forma mediante a que o traballador se comunica co sistema.
- O tempo de resposta do proceso.
- A dispoñibilidade de información de axuda.
- O método utilizado para a evitación de erros.

b. Respecto ao deseño do posto de traballo, trátase de deseñar ou redeseñar os postos de traballo en que se vai implantar ou innovar en tecnoloxía, xerando, deste modo, postos sans e procurando que a tecnoloxía se converta nun recurso e non sexa un elemento máis que contribúa á xeración de estrés.

Así pois, despois da implantación das TIC, o posto de traballo debe conservar o mesmo ou mellor nivel de autonomía, feedback do traballo realizado e posibilidade de utilizar as propias competencias e retos, tendo en conta as características individuais das persoas ás que vai dirixido o cambio.

O deseño do posto de traballo determina se o traballo será variado ou repetitivo, se lle permitirá ao traballador estar cómodo ou obrigalo a adoptar posicións forzadas e se entrañará tarefas interesantes e estimulantes ou ben aburridas e monótonas.

Os postos de traballo deseñados correctamente avalían as características mentais e físicas do traballador e as condicións de saúde e seguridade. Para deseñar correctamente un posto de traballo, débense ter en conta os seguintes elementos:

- Ao deseñar ou redeseñar postos de traballo, haberá que ter en conta varios factores ergonómicos, como o tipo de tarefas que haberá que realizar, como haberá que facelas e o tipo de equipo necesario para levalas a cabo.
- Débense analizar os postos de traballo valorando o que é necesario de forma inmediata e a previsión de posibles cambios a curto e medio prazo.

Se o posto de traballo está ben deseñado, o traballador poderá:

- Cambiar de postura.
- Realizar distintas tarefas interesantes.
- Ter certa liberdade na adopción de decisións.
- Percibir unha sensación de utilidade.
- Facilitar horarios de traballo e descanso adecuados.
- Deixar un período de axuste para as novas tarefas.

Debe prestarse especial atención ao deseño de posicións de traballo, xa que estas poden provocar tensións corporais (oculares, dores de cabeza, dores de costas, trastornos músculo-esqueléticos, etc.). Os progresos alcanzados en ergonómia permitiron deseñar avances en canto ás unidades de traballo, niveis de brillo nas pantallas, etc.

Os postos de traballo débense deseñar ou redeseñar proporcionando traballos con oportunidade de relacións sociais, con autonomía, posibilidade de control e autodesenvolvemento por parte do traballador, onde se potencie a variedade no contido das tarefas, facendo que estas sexan motivadoras, significativas e con claridade de rol.

Tamén se deben ter en conta as condicións físicas do traballo para adaptar o posto ás novas necesidades tecnolóxicas, como niveis de iluminación ou ruído.



Medidas sobre aspectos da organización

É a organización a que debe prever as posibles repercusións na introdución de novas tecnoloxías e establecer os mecanismos para prever as consecuencias tanto desde as esixencias e organización do traballo como facilitándolles ás persoas vías de adaptación.

Recordando a definición de tecnoestrés, o concepto fai referencia á discrepancia entre as demandas e os recursos (tanto persoais como organizacionais) cos que conta o traballador para facerlles fronte.

Deste modo, é necesario que a empresa dote os traballadores dos recursos necesarios e suficientes para que poidan utilizar os programas, equipos e sistemas tecnolóxicos de forma que non supoñan un incremento do risco, como fontes xeradoras de estrés para o traballador. Isto pódese conseguir mediante:

- A planificación.
- A realización de cursos de formación teórico-prácticos.
- A adaptación das novas tecnoloxías ás capacidades dos traballadores (non implantalas unicamente con criterios produtivos).
- Concederlle ao traballador a autonomía e o control suficiente sobre a tarefa que vai realizar.

Desde o punto de vista organizacional, débese actuar con preferencia sobre os seguintes factores psicosociais: carga mental, autonomía e control, participación e consulta, información e comunicación e plans de formación.

Entre os aspectos organizacionais dos cambios no posto de traballo, cabe sinalar a importancia da estratexia de introdución de novas tecnoloxías que adopte a organización. As implicacións psicosociais das TIC están relacionadas cos efectos das estratexias da súa implantación, a eficacia, as actitudes das persoas e a súa resistencia ás modificacións, así como o modo en que a organización introduce os cambios.

É necesario que, desde o centro de traballo, a través da preceptiva avaliación de riscos, se detecte en cada posto as necesidades persoais de cada traballador, co obxecto de conseguir a mellor e máis rápida adaptación para garantir a súa seguridade e saúde.

Dentro das medidas a nivel oganizacional que debe implantar a empresa, destacamos a continuación: os recursos laborais, a consulta e participación dos traballadores, a formación específica no uso das novas tecnoloxías, as técnicas de información e comunicación, o fomento de grupos de traballo e a avaliación das necesidades dos usuarios.

a. Recursos laborais

As estratexias de introdución de novas tecnoloxías poden estar centradas na tecnoloxía ou no usuario, dependendo de se a responsabilidade sobre o control da tarefa recae no sistema tecnolóxico ou sobre os traballadores:

- **Diseño centrado na tecnoloxía.** É a posición que asigna maior responsabilidade ao proceso. O papel protagonista recae sobre os equipos e sistemas informáticos e/ou tecnolóxicos implantados na empresa. Deste modo, os ritmos de traballo veñen determinados por programas ou sistemas informáticos, incrementándose o número de tarefas e a súa dificultade. Os seus efectos son máis perniciosos e nocivos para o traballador, vendo incrementado sensiblemente o seu nivel de estrés.
- **Diseño centrado no usuario.** Esta posición é causa de maior benestar psicosocial, menor estrés e maior rendemento no traballo, xa que lle outorga unha maior responsabilidade e control sobre a tarefa, implicando un menor esforzo mental e físico, minimizando os efectos prexudiciais para a saúde do traballador. Baséase en que a tecnoloxía e a mente humana poden ter funcións diferentes aínda que complementarias.

b. Consulta e participación dos traballadores

Como xa incidimos ao longo deste manual, a participación e consulta dos traballadores é un factor modulador sobre calquera factor psicosocial.

A participación dos traballadores fai aumentar a aceptación das normas de seguridade, a implicación e satisfacción dos traballadores en xeral e a aceptación das novas tecnoloxías, tendo en conta que a dirección do centro de traballo debe formar parte desa implicación para que poida lograrse o éxito.

No caso da xeración de tecnoestrés, a LPRL no seu artigo 33.1.a establece: “O empresario debe consultar cos traballadores, coa debida antelación, a adopción das medidas relativas á planificación e á organización do traballo na empresa e á introdución de novas tecnoloxías, en todo o relacionado coas consecuencias que estas puideran ter para a seguridade e a saúde dos traballadores, derivadas da elección dos equipos, a determinación e a adecuación das condicións de traballo e o impacto dos factores ambientais de traballo”.

Os efectos amortecedores da participación poden deberse á aparición de sentimentos de maior control ou implicación dos traballadores e a un mellor axuste do deseño do sistema ás demandas dos usuarios. É necesario proporcionar en todo momento información sobre o proceso de implantación, facendo que este sexa comprensible e evitando excesivas complexidades.

A participación diminúe a resistencia ao cambio, impulsa a versatilidade, a potenciación de actitudes positivas cara ás TIC e o compromiso con elas.

c. Formación

Respecto ás relacións entre formación e saúde mental, os traballadores que recibiron formación para a innovación tecnolóxica manifestan mellor benestar psicolóxico. A falta de formación ou o seu uso deficiente é unha das barreiras e inhibidores do éxito na súa implantación, que pode levar consigo niveis elevados de estrés cando se intenta aprender o uso do sistema.

A necesidade de formación está regulada legalmente na LPRL, art. 19.1: “O empresario deberá garantir que cada traballador reciba a formación teórica e práctica, suficiente e adecuada en materia preventiva, tanto no momento da súa contratación, calquera que sexa a modalidade ou duración, como cando se produzan cambios nas funcións que desempeñe ou se introduzan novas tecnoloxías”.

Moitos programas non van máis alá da simple explicación de como funciona o sistema. Como resultado, os traballadores experimentan frustración, perden confianza nas súas competencias e desenvolven reaccións e actitudes negativas cara ao sistema, así como problemas de infrautilización deste.

Os obxectivos da formación deben referirse tanto a aspectos específicos do posto de traballo como a habilidades e actitudes implicadas no proceso de aprendizaxe. Por último, a avaliación da formación debe incluír unha valoración do grao en que as accións formativas conseguiron os obxectivos centrados na adquisición de destrezas específicas, xeneralizables e de aprendizaxe. A avaliación da formación debe establecer se, ao final da acción formativa, o traballador ten capacidade de seguir formándose.

A formación na empresa débese concibir como un proceso proactivo que necesita revisión e avaliación constante para garantir a mellora continua, dando ademais por suposto que as empresas se moven en contornos cambiantes que necesitan feedback continuo, é dicir, un seguimento planificado da avaliación, dos resultados e do proceso formativo.

É preciso que os docentes coñezan as novas ferramentas tecnolóxicas e as súas posibilidades, sendo a formación específica un factor imprescindible para incorporar as TIC ao proceso de ensinanza. Pero, ademais, hai que seguir avanzando na mellora dos equipamentos e infraestruturas dos centros educativos.

d. Técnicas de información e comunicación

Xeralmente, as situacións de cambio, como por exemplo as innovacións tecnolóxicas, adoitan producir reaccións de rexeitamento na maioría dos traballadores nas organizacións que as introducen. É o que se coñece como a resistencia ao cambio.

Para mitigar as consecuencias desta situación, a dirección debe informar os traballadores coa suficiente antelación sobre a introdución dos sistemas tecnolóxicos para evitar rumores e temores provocados polo cambio.

e. Fomento de grupos de traballo

Para mellorar o traballo en grupo e as relacións interpersoais, así como para fomentar un clima de innovación e de apoio social, débense deseñar estratexias centradas en estimular a creatividade dos grupos de traballo. Algunhas técnicas son: grupos semiautónomos, círculos de calidade e grupos de mellora.

Con estas estratexias, combínanse técnicas para a resolución de problemas con técnicas de mellora das relacións e a comunicación interpersoal como habilidades sociais, escoita activa e asertividade. Desta maneira, inténtase combater o illamento propio que xera nos traballadores a realización de tarefas relacionadas coas TIC co fin de proporcionarlle o apoio social necesario na prevención e xestión do estrés.

As técnicas deben basearse no enriquecemento do posto, como ampliación de aspectos do contido do traballo, rotación e grupos semiautónomos.

f. Avaliación das necesidades dos usuarios

Consiste na identificación do sistema social, é dicir, débense especificar as características dos usuarios, as súas tarefas e funcións, análise dos seus postos e dos perfís persoais. A avaliación de necesidades debe realizarse en tres niveis para lograr o axuste persoa-máquina-contorno: nivel organizacional, departamental e individual.

- Nivel organizacional: coordinar as relacións entre departamentos e os obxectivos da implantación.
- Nivel departamental: diferenciar as características das tarefas xestionadas en cada departamento afectado pola implantación.
- Nivel individual: é a máis complexa dada a diversidade de postos e de persoas na organización. Subdivídese á súa vez en dúas partes:
 1. Análise de tarefas e actividades. Débese recompilar información sobre as tarefas e as actividades que hai que realizar que inclúa: procedementos de traballo, equipamento, recursos necesarios, información sobre o posto e patróns de interacción. Entre os distintos métodos que podemos utilizar, están: a observación, a entrevista, a gravación en vídeo, a participación dos usuarios finais implicados, os cuestionarios estandarizados, etc.
 2. Análise da poboación de usuarios potenciais: nivel de habilidades, experiencia coas TIC, actitudes cara ás TIC, necesidades, formación, preferencias e motivacións.



Medidas sobre aspectos individuais

As características das persoas funcionan como amortecedores ou amplificadores do impacto que producen as altas demandas e a falta de recursos laborais ocasionadas pola introdución das novas tecnoloxías nos lugares de traballo.

Entre os aspectos individuais moderadores dos cambios na saúde mental, cabe destacar a experiencia no uso das TIC, as actitudes cara ás TIC e as características de personalidade.

a. A experiencia previa no uso de novas tecnoloxías

A experiencia en si mesma no uso de tecnoloxías non é un factor explicativo suficiente, senón que é necesario que a valoración da experiencia previa sexa positiva e que ademais provoque a aceptación da tecnoloxía por parte dos usuarios. Agora ben, esta aceptación baséase, entre outros aspectos, en que o seu deseño sexa potencial para xerar un sentimento de control e autonomía.



O usuario necesita sentir que controla os acontecementos cando utiliza o sistema, tales como o acceso, a privacidade da información, a fiabilidade e o ritmo de traballo. Tamén é necesario darlle ao traballador unha oportunidade de crecemento, de desenvolver as súas capacidades e competencias de forma que aumente o seu coñecemento sobre o sistema.

b. As actitudes cara ás novas tecnoloxías

O estudo da interacción persoa-máquina-contorno ten que ter en conta a influencia das actitudes dos usuarios, as súas reaccións afectivas, as súas preferencias e a súa experiencia de uso e manexo das novas tecnoloxías. As actitudes inflúen sobre as condutas reais e sobre a eficacia desas condutas. Encontrouse que as tecnoloxías mecánicas xeran actitudes negativas nos usuarios fronte ás tecnoloxías “amigables ou humanizadas”, que xeran actitudes positivas porque o usuario sente que é el quen controla a máquina e non á inversa.

O uso de novas tecnoloxías, sempre que a experiencia sexa positiva e xerara actitudes favorables, mantén unha relación linear co grao de satisfacción dos usuarios co uso das máquinas. Por iso, é importante que o cambio entre utilizar tecnoloxías tradicionais e as TIC non sexa traumático, senón por etapas e centrándose no traballador.

As variables persoais que diferencian distintas actitudes cara ás novas tecnoloxías son, entre outras:

- As experiencias positivas co seu uso.
- O nivel de formación e a cualificación.
- As características socio-demográficas, como a idade (os traballadores máis novos adoitan amosar actitudes máis positivas).

Outros factores individuais asociados á resistencia son:

- • A conformidade ás normas sociais.
- • Os hábitos.
- • A baixa flexibilidade cara ao cambio.
- • O dogmatismo.
- • A baixa tolerancia á ambigüidade .
- • A baixa propensión á toma de decisións arriscadas.

Así mesmo, entre os factores de organización que inflúen nas actitudes cara ás novas tecnoloxías, provocando resistencia á innovación, mencionamos:

- A censura por parte dos traballadores cara aos intereses dos membros da organización.
- Os malentendidos que conducen a unha ausencia de claridade, especialmente entre a dirección e aqueles en quen recae a innovación.
- A estrutura organizacional incompatible coa innovación.
- A ausencia de apoio e compromiso por parte da dirección.



c. As características de personalidade

A resistencia ao cambio está moi relacionada co concepto de Personalidade Resistente, onde se dan tres atributos principais: compromiso, control e desafío.

- O compromiso fai referencia á capacidade para crer no que un fai e a tendencia a implicase no que fai.
- O control é a tendencia a crer e actuar supoñendo que un pode influír sobre o curso dos eventos, responsabilizándose das súas accións.
- O desafío ou reto baséase na crenza de que o cambio, máis que a estabilidade, é a norma da vida.

As persoas motivadas polo reto buscan o cambio e novas experiencias, aproximándose a elas con flexibilidade e tolerancia á ambigüidade. Os sucesos indesexables son posibilidades e non ameazas.

Tamén son amortecedores do estrés derivado polo cambio tecnolóxico ou tecnoestrés:

- O locus de control interno.
- A autoeficacia.
- O patrón de conduta tipo A.
- O sentido da coherencia.
- O optimismo.

Todos estes aspectos, se non son tidos en conta na xestión da implantación das novas tecnoloxías, poden converterse en potenciais estresores para os usuarios, chegando a afectar a súa saúde psicolóxica e podendo provocar baixo benestar psicolóxico, insatisfacción laboral, síndrome do queimado e/ou queixas psicosomáticas. Isto, á súa vez, terá consecuencias para a organización, que se traducen en baixa produtividade, absentismo laboral, accidentabilidade e, en definitiva, un baixo funcionamento integrado.

O traballador, a nivel individual, pode utilizar unha serie de estratexias máis ou menos adaptativas. Xeralmente, podemos dicir que as medidas que mellor funcionan son as estratexias en que o traballador realiza unha acción (estratexias activas) para cambiar a situación, tanto se o que pretende é cambiar a emoción de tecnoansiedade ou tecnofatiga (por exemplo a partir de técnicas de relaxación muscular, meditación...) como se o que pretende é eliminar dalgún modo o problema (por exemplo aumentando os propios recursos e a autoeficacia a partir de formación específica).

Máis concretamente, poderíamos clasificar as estratexias individuais de afrontamento ao tecnoestrés en:

- **Retirada:** é a menos adaptativa.
- **Planificación:** por exemplo, establecer metas realistas de formación, incrementando paulatinamente a súa dificultade.
- **Procura de apoio social-técnico.**
- **Reestruturación cognitiva:** a través de métodos que axudan os traballadores a modificar os seus procesos de avaliación dos tecnoestresores, eliminando así pensamentos irracionais.

4.5

AVALIACIÓN E MEDICIÓN DO TECNOESTRÉS



Para medir o tecnoestrés, existen diversos e diferentes instrumentos, a maioría deles con orixe nos Estados Unidos, que nos permiten avaliar a tecnofobia e os danos producidos polo uso da tecnoloxía e os programas informáticos.

Non obstante, no noso ámbito nacional, o INSHT desenvolveu un instrumento válido para diagnosticar o tecnoestrés. É o denominado RED-TIC elaborado polo equipo de investigación Wont da Universidade Jaime I de Castellón. Este método está composto por catro bloques de variables que fan referencia explícita ao traballo con tecnoloxías. Como se indica na figura 3, estes bloques son: datos administrativos, uso das TIC, riscos psicosociais e consecuencias psicosociais.

Figura 3: Variables do instrumento RED-TIC.

DATOS ADMINISTRATIVOS	USO DAS TIC	RISCOS PSICOSOCIALES	CONSECUENCIAS
■ Idade. ■ Sexo. ■ Grao académico. ■ Posto de traballo. ■ Categoría profesional. ■ Área funcional. ■ Tipoloxía de tarefas. ■ Descrición de tarefas. ■ Tipo de contrato. ■ Horario de traballo. ■ Horas de traballo formais e reais. ■ Estabilidade laboral. ■ Absentismo. ■ Antigüidade no posto, na organización e traballando en xeral.	■ Ámbitos de uso. ■ Valoración da experiencia. ■ Adquisición do coñecemento. ■ Cursos de formación e aplicabilidade. ■ Experiencia uso TIC. ■ Uso de servizos tecnolóxicos. ■ Uso de software. ■ Adecuación ao traballo. ■ Percepción de cambio tecnolóxico.	■ Demandas: ■ Sobrecarga cuantitativa. ■ Ambigüidade de rol. ■ Rutina. ■ Sobrecarga mental. ■ Obstáculos. ■ Falta de tecnorrecurso: ■ Autonomía. ■ Apoio social. ■ Traballo en equipo. ■ Falta de recursos persoais: ■ Autoeficacia no uso das TIC. ■ Competencia no uso das TIC. ■ Ineficacia no uso das TIC.	■ Danos psicosociais. ■ Queixas psicosociais. ■ Aburrimiento. ■ Fatiga. ■ Cinismo. ■ Ansiedade. ■ Adicción. ■ Benestar psicosocial. ■ Satisfacción. ■ Vigor. ■ Dedicación. ■ Absorción. ■ Interese intrínseco. ■ Pracer. ■ Relaxación.

O tecnoestrés, como dano psicosocial, mídese a través de tres tipos de dimensións: afectiva (ansiedade e fatiga), actitudinal (actitude escéptica cara á tecnoloxía) e cognitiva (crenzas de ineficacia no uso da tecnoloxía).

Ao igual que noutros cuestionarios, a estratexia para a obtención das puntuacións de cada escala (fatiga, ansiedade, escepticismo e ineficacia) consiste en sumar as puntuacións obtidas en cada un dos ítems que pertencen a cada escala e dividir o resultado polo número de ítems da escala (as catro escalas están formadas por un total de 4 ítems cada unha).

Por exemplo, para obter a puntuación na dimensión de “Fatiga” hai que sumar cada unha das puntuacións directas obtidas en cada un dos ítems de Fatiga e despois dividir o total por 4. O mesmo procedemento debe seguirse para coñecer a puntuación en cada unha das restantes dimensións e para cada un dos traballadores. (Ver figura 4).

Como se sente cando utiliza Tecnoloxías da Información e Comunicación (TIC) no seu traballo? Utilice a seguinte escala de resposta:

Figura 4: Cuestionario de Tecnoestrés (tecnoansiedade e tecnofatiga) por Marisa Salanova, Susana Llorens e Eva Cifre (WONT Prevención Psicosocial).

NADA	CASE NADA	RARAMENTE	ALGUNHAS VECES	BASTANTE	CON FRECUENCIA	SEMPRE
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Un par de veces ao ano	Unha vez ao mes	Un par de veces ao mes	Unha vez á semana	Un par de veces á semana	Todos los días

1.	Co paso do tempo, as tecnoloxías interésanme cada vez menos.	0	1	2	3	4	5	6
2.	Cada vez síntome menos implicado no uso das TIC.	0	1	2	3	4	5	6
3.	Son máis cínico respecto da contribución das tecnoloxías no meu traballo.	0	1	2	3	4	5	6
4.	Dubido do significado do traballo con estas tecnoloxías.	0	1	2	3	4	5	6
5.	Resúltame difícil relaxarme despois dun día de traballo utilizándoas.	0	1	2	3	4	5	6
6.	Cando termino de traballar coas TIC, síntome esgotado/a.	0	1	2	3	4	5	6
7.	Estou tan cansado/a cando acabo de traballar con elas que non podo facer nada máis.	0	1	2	3	4	5	6
8.	É difícil concentrarme despois de traballar coa tecnoloxía.	0	1	2	3	4	5	6
9.	Síntome tenso e ansioso ao traballar coa tecnoloxía.	0	1	2	3	4	5	6
10.	Asústame pensar que podo destruír unha gran cantidade de información polo uso inadecuado delas.	0	1	2	3	4	5	6
11.	Dubido á hora de utilizar tecnoloxías por medo a cometer erros.	0	1	2	3	4	5	6
12.	O traballar con elas faime sentir incómodo, irritable e impaciente.	0	1	2	3	4	5	6
13.	Na miña opinión, son ineficaz utilizando tecnoloxía.	0	1	2	3	4	5	6

14.	É difícil traballar con tecnoloxías da información e da comunicación.	0	1	2	3	4	5	6
15.	A xente di que son ineficaz utilizando tecnoloxías.	0	1	2	3	4	5	6
16.	Estou inseguro de acabar ben as miñas tarefas cando utilizo as TIC.	0	1	2	3	4	5	6

Escepticismo	(Sumatorio ítems 1 a 4)/4=	
Fatiga	(Sumatorio ítems 5 a 8)/4=	
Ansiedade	(Sumatorio ítems 9 a 12)/4=	
Ineficacia	(Sumatorio ítems 13 a 16)/4=	

Existen dous baremos diferentes para calcular os resultados obtidos neste cuestionario segundo se trate de se o traballador é usuario habitual de Tics ou pola contra, durante a maior parte da súa tarefa non realiza un traballo continuado con tecnoloxías da información.

Deste modo para a corrección do cuestionario que presentamos débense utilizar as seguintes táboas:

Figura 5: datos normativos para a corrección das puntuacións detecnoansiedade (ansiedade, escepticismo e ineficacia) e tecnofatiga (fatiga, escepticismo e ineficacia) para traballadores de oficina, operarios de industrias cerámicas, profesores, empregados de servizos, etc.)

		ANSIEDADE	FATIGA	ESCEPTICISMO	INEFICACIA
Moi baixo	> 5 %	0,00	0,00	0,00	0,00
Baixo	5-25 %	0,01-0,25	0,01-0,25	0,00	0,00
Medio (baixo)	25-50 %	0,26-1,00	0,26-1,00	0,01-1,00	0,01-0,75
Medio (alto)	50-75 %	1,01-2,00	1,01-2,25	1,01-2,00	0,76-1,75
Alto	75-95 %	2,01-3,25	2,26-4,18	2,01-4,01	1,76-3,02
Moi alto	> 95 %	> 3,25	> 4,18	> 4,01	> 3,02

Figura 6: datos normativos para a corrección das puntuacións das escalas de tecnoansiedade (ansiedade, escepticismo e ineficacia) e tecnofatiga (fatiga, escepticismo e ineficacia) para traballadores usuarios diarios de Tics

		ANSIEDADE	FATIGA	ESCEPTICISMO	INEFICACIA
Moi baixo	> 5 %	0,00	0,00	0,00	0,00
Baixo	5-25 %	0,01-1,00	0,01-1,50	0,01-1,00	0,01-0,50
Medio (baixo)	25-50 %	1,00-1,75	1,51-2,25	1,01-1,87	0,51-1,25
Medio (alto)	50-75 %	1,76-3,00	2,26-3,06	1,88-2,75	1,26-2,50
Alto	75-95 %	3,01-4,31	3,07-4,25	2,76-4,00	2,51-4,00
Moi alto	> 95 %	> 4,31	> 4,25	> 4,00	> 4,00

A continuación describimos cales son os criterios para determinar a condición de traballador usuario de PVD, segundo a Guía Técnica do INSHT para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización de equipos con PVD.



Criterios para determinar a condición de traballador usuario de PVD

- a. Os que poden considerarse traballadores usuarios de PVD: todos aqueles que superen as 4 horas diarias ou 20 horas semanais de traballo efectivo con devanditos equipos.
- b. Os que poden considerarse excluídos da consideración de traballadores usuarios: todos aqueles os que o traballo efectivo con pantallas de visualización sexa inferior a 2 horas diarias ou 10 horas semanais.
- c. Os que, con certas condicións, poderían ser considerados traballadores usuarios: todos aqueles que realicen entre 2 e 4 horas diarias (ou 10 a 20 horas semanais) de traballo efectivo con estes equipos.

Unha persoa incluída dentro da categoría (c) pode ser considerada, definitivamente, traballador usuario se cumpre, polo menos, 5 dos requisitos seguintes:

1. Dependendo do equipo de PVD para facer o seu traballo, non podendo dispor facilmente de medios alternativos para conseguir os mesmos resultados.
(Este sería o caso do traballo con aplicacións informáticas que substitúen eficazmente os procedementos tradicionais de traballo, pero requiren o emprego de pantallas de visualización, ou ben de tarefas que non poderían realizarse sen o concurso de devanditos equipos).
2. Non poder decidir voluntariamente se utiliza ou non o equipo con pantalla de visualización para realizar o seu traballo.
(Por exemplo, cando sexa a empresa quen indique ao traballador a necesidade de facer a súa tarefa usando equipos con pantalla de visualización).
3. Necesitar unha formación ou experiencia específica no uso do equipo, esixida pola empresa, para facer o seu traballo.
(Por exemplo, os cursos impartidos pola empresa ao traballador para o manexo dun programa informático ou a formación e experiencia equivalente esixidos no proceso de selección).
4. Utilizar habitualmente equipos con pantallas de visualización durante períodos continuos dunha hora ou máis.
(As pequenas interrupcións, como chamadas de teléfono ou similares, durante devanditos períodos, non desvirtúa a consideración de traballo continuo).
5. Utilizar equipos de PVD diariamente ou case diariamente, na forma descrita no punto anterior.
6. Que a obtención rápida de información por parte do usuario a través da PVD constitúa un requisito importante no traballo.
(Por exemplo, en actividades de información ao público nas que o traballador utilice equipos con PVD).
7. Que as necesidades da tarefa esixan un nivel alto de atención por parte do usuario; por exemplo, debido a que as consecuencias dun erro poidan ser críticas.
(Este sería o caso das tarefas de vixilancia e control de procesos nos que un erro puidese dar lugar a perdas materiais ou humanas).

O REDE-TIC permítenos obter información sobre indicadores como as demandas e falta de recursos laborais e persoais e as posibles consecuencias, a nivel emocional, que poidan derivarse do uso dos sistemas e ferramentas tecnolóxicas.

Analizando as conclusións obtidas da aplicación deste método podemos deducir as dúas seguintes situacións:

- **Tecnoansiedade:** aqueles resultados que supoñan altas puntuacións en ansiedade, escepticismo e ineficacia.
- **Tecnofatiga:** aqueles resultados que reflectan altas puntuacións en fatiga, escepticismo e ineficacia.

Cando, como resultado da aplicación desta metodoloxía, obteñamos resultados elevados nalgún dos catro indicadores (ansiedade, fatiga, escepticismo e ineficacia), aínda que non podemos dicir que estamos nunha situación de risco de tecnoestrés, si podemos atoparnos ante unha situación na que é necesario adoptar medidas preventivas, que permitan reducir ou eliminar as causas detectadas, así como evitar a súa aparición futura.

O instrumento REDE-TIC pode resultar útil para realizar unha avaliación e diagnóstico da tecnoansiedade e a tecnofatiga, de xeito preciso, entre os traballadores que utilicen tecnoloxías de información e comunicación, de calquera organización.

4.6

PLANIFICACIÓN PREVENTIVA



O conxunto das accións preventivas que hai que realizar xeradas na avaliación de riscos recibe o nome de planificación preventiva. Co obxecto de garantir unhas seguras e adecuadas condicións de traballo no uso da nova tecnoloxía, os pasos que debe acometer o empresario en materia preventiva son os seguintes:

- Identificación dos factores asociados ao tecnoestrés.
- Avaliación daqueles riscos que non puideron ser evitados.
- Determinación de cantas medidas preventivas sexan necesarias para evitar ou minimizar os danos que a exposición ao tecnoestrés pode supoñer para o traballador.

Conforme ao artigo 16 da LPRL, o empresario planificará a acción preventiva a partir dunha avaliación inicial de riscos para a seguridade e saúde dos traballadores, que se realizará tendo en conta a natureza da actividade, e en relación con aqueles traballadores expostos a riscos especiais.

Cando o resultado da avaliación de riscos puxese de manifesto situacións de risco asociados ao tecnoestrés, o empresario planificará a actividade preventiva que proceda con obxecto de eliminar ou controlar e reducir estes, conforme a unha orde de prioridades en función da magnitude e número de traballadores expostos a eles. Esta deberá realizarse con arranxo aos seguintes principios (art. 15 LPRL):

- Evitar os riscos.
- Avaliar os riscos que non se poden evitar.
- Combater os riscos na súa orixe.
- Adaptar o traballo á persoa.
- Ter en conta a evolución da técnica.
- Substituír o perigoso polo que entrañe pouco ou ningún perigo.
- Adoptar medidas que antepoñan a protección colectiva á individual.
- Darlles as debidas instrucións aos traballadores.

A nivel práctico, a Planificación preventiva represéntase nun cadro resumo (ver figura 5) onde se reflicten os riscos graduados segundo a súa magnitude. Neste cadro figurarán:

- **Código do perigo.** Segundo a definición e a descrición do Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene do Traballo, os factores psicosociais ou organizativos están encadrados no código 33 e son definidos como: “Perigos derivados da organización do traballo e da interacción entre o individuo e as condicións de traballo en que se desenvolve.” Entre eles; procedementos de traballo, xornada de traballo, ritmo de traballo, quendas, nocturnidade, monotonía, incomunicación, mal ambiente laboral, tarefas pouco definidas e carencia de recursos materiais e/ou económicos.
- **Denominación do peligro identificado.** No noso caso, a súa denominación é “factores psicosociais ou organizativos”.
- **Avaliación do risco.** A magnitude dun determinado risco determínase combinando a probabilidade de que se materialice e as posibles consecuencias para os traballadores se este chega a producirse. No cadro seguinte, podemos determinar dunha forma simple o nivel dun risco valorando ambos os parámetros.

Figura 5: Estimación dos niveis de risco.

NIVELES DE RISCO		CONSECUENCIA		
		LEVE	GRAVE	MOI GRAVE
PROBABILIDADE	BAIXA	TRIVIAL	TOLERABLE	MODERADO
	MEDIA	TOLERABLE	MODERADO	IMPORTANTE
	ALTA	MODERADO	IMPORTANTE	INTOLERABLE

Os niveis de riscos indicados neste cadro forman a base de partida para decidir que accións deben tomarse para eliminar o risco e, se non é posible, para reduci-lo a niveis aceptables. De igual forma, permítenos temporizar as accións correctoras, establecendo unha prioridade ao determinar a orde das medidas que debemos tomar.

Evidentemente, as accións preventivas que hai que emprender e o tempo en que deben acometerse serán proporcionais á magnitude do risco que esteamos considerando. Nunha orde lóxica de prioridades, en primeiro lugar deben deseñarse accións correctoras para aqueles riscos cuxa magnitude resulte intolerable; posteriormente para os importantes; para finalizar cos riscos moderados, xa que aqueles que resulten triviais non requiren ningunha acción específica, sendo necesario, unicamente sometelos a comprobación periódica co fin de que se manteñan no mesmo nivel de risco.

- **Medida preventiva ou acción correctora proposta.** Neste apartado, incluiremos aquelas estratexias organizacionais que queremos implantar no centro de traballo, tales como a formación e a información aos traballadores, a ampliación do contido na tarefa, o fomento de grupos de traballo, o redeseño do posto de traballo, etc.
- **Recursos materiais e/ou humanos** que se empregarán para reducir o risco.
- **Recursos económicos** que se destinarán á consecución dos obxectivos propostos.
- **Data previsible de implantación** da acción correctora.

- **Data da súa realización.** Data real de implantación da medida correctora.
- **Persoa responsable** de realizar a acción preventiva (sinatura, xeralmente do empresario ou director do centro de traballo).

Un exemplo de planificación preventiva podería ser o seguinte cadro:

Figura 6: Modelo de Planificación Preventiva.

Código	Perigo identificado	Valoración	Medida	Recursos Materiais/ Humanos	Recursos económicos	Data implantación	Data realización	Respons.
33	Introdución de novas tecnoloxías	MODE-RADO	Formación e información sobre o seu uso					

Algunhas medidas preventivas previstas poden resultar ineficaces ou insuficientes, facendo necesario que sexan modificadas ou propor novas medidas con obxecto de proporcionar unhas condicións de traballo seguras para os traballadores.

Seguindo o Capítulo II do Regulamento dos Servizos de Prevención, as avaliacións de riscos deberán revisarse e controlarse cando:

- Se elixan novos equipos de traballo.
- Se introduzan novas tecnoloxías nos postos de traballo.
- Se modifique o acondicionamento dos lugares de traballo.
- Cambien as condicións de traballo.
- Se incorporen traballadores cuxas características persoais ou estado biolóxico coñecido os fagan especialmente sensibles ás condicións de traballo.
- Así o dispoña unha disposición específica.

- Se detectasen danos para saúde dos traballadores.
- Se comprobe que as actividades preventivas son inadecuadas ou insuficientes.

Como xa analizamos en capítulos anteriores, debe facerse un seguimento e control das medidas adoptadas, considerando se se fai necesaria unha nova intervención e establecendo as revisións necesarias ao longo do tempo co fin de que a avaliación de riscos estea actualizada, xa que esta debe ser un documento vivo e vixente.

Os centros educativos, en tanto entes parcialmente autónomos na súa xestión, deberán facilitar en todo momento a implantación de novas formas de traballar, de novas secuencias, agrupamentos, etc, de modo que se poidan poñer en práctica as novas ferramentas con éxito nas distintas materias.

BIBLIOGRAFÍA

- 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:

