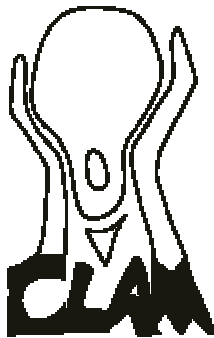


CLAM

Guia per afrontar
l'assetjament psicològic a la feina

Guia per afrontar l'assetjament psicològic a la feina



La Farinera del Clot
Gran Via, 837
08018 Barcelona
Tf: 630.37.00.86

e-mail: clam_cat@hotmail.com
www.clamacosomoral.net

Descàrrec de responsabilitat

Els textos d'aquest document no són reproducció de textos legals, tret dels que s'adjunten a l'annex 3, i representen el punt de vista de l'associació CLAM, al nostre millor entendre, fins el juliol de 2003. Hem intentat proporcionar informació de la màxima veracitat, però no representa necessàriament l'opinió o la política oficial. No assumim cap responsabilitat derivada de la seva utilització.

CLAM

Qui som: CLAM és una associació formada per persones que han patit o pateixen assetjament psicològic en el treball o mobbing (a partir d'ara AM). Es va constituir el dia 26 de gener del 2002 i està reconeguda per la Generalitat de Catalunya amb el número de registre 25975/Sec 1^a. del Registre General d'Associacions de Barcelona de la Generalitat de Catalunya, en data 25 de març de 2002.

CLAM és una organització no lucrativa, adherida al Codi Ètic de les Associacions de Barcelona. L'àmbit d'actuació és el territori de Catalunya. La seu és a La Farinera del Clot, Gran Via, 837 de Barcelona.

Els nostres objectius: Es resumeixen en tres grans blocs:

1. Donar suport i orientació a les persones que pateixen AM en el treball.
2. Sensibilitzar la població, especialment els professionals implicats (salut, jurídic, sindicats, recursos humans...).
3. Fer evolucionar la legislació.

Els valors: Pensem que a part de treballar per millorar la llei, també hem de treballar per tal que les relacions entre les persones estiguin basades en uns valors humans com l'ètica, el respecte, la responsabilitat, la democràcia i la transparència.

Manifestem la nostra voluntat de vetllar que a CLAM les relacions entre les persones es basin en aquests valors i de fer dels nostres espais de trobada un lloc on la perversitat, la manipulació i l'engany no hi tinguin cabuda. Estem adherits al Codi Ètic de les Associacions de Barcelona.

Pensem que totes les empreses haurien de tenir el seu propi codi ètic que s'adreci a tots els empleats i que es refereixi a l'actuació professional, a les condicions del treball, a les relacions interpersonals i a la influència dels factors ambientals.

Les activitats: Per poder avançar en aquests objectius, CLAM s'estructura en dues grans línies de treball:

Una línia està enfocada a cobrir el primer objectiu de donar suport i orientació a les persones que pateixen AM en el treball: es pot demanar cita al grup d'acollida per telèfon o per correu electrònic per comentar el cas.

L'altra línia es centra en la participació activa com a soci, de cara a cobrir els altres dos objectius: la sensibilització de la població i el fer evolucionar la legislació. Hi ha diferents grups que treballen aquests aspectes.

Per què aquesta guia ?

Aquesta guia pretén ser una eina de difusió pel coneixement de l'AM i de les seves característiques per tal d'acabar amb aquest fenomen tan pernicios per a la salut individual i social.

S'adreça al conjunt de treballadors per tal que s'adonin i reaccionin davant d'aquests procediments perversos (*Tu pots ser el següent!*).

La violència més terrible ve dels col·legues que giren la mirada creient, erròniament, preservar-se així de l'AM, o dels que participen activament induïts per l'assetjador.

Cal que cadascú, sigui quina sigui la seva posició o càrrec en l'empresa no toleri aquestes conductes d'abús. Hem de trobar la manera de resoldre els conflictes i les diferències d'una manera pacífica i no excloent, amb diàleg constructiu.

També busquem que els treballadors i treballadores afectats s'adonin i reaccionin el més aviat possible i puguin emprendre la defensa legítima dels seus drets. En aquest sentit aquesta guia pretén aportar una ajuda concreta i immediata, i proposa algunes estratègies a adoptar en el lloc de treball.

Aquesta guia pretén oferir una visió àmplia del fenomen per ajudar-vos a pensar què podeu fer i quina és la millor solució per donar sortida al vostre cas. Davant d'algunes situacions és imprescindible buscar un assessorament professional i personalitzat. La persona afectada és la que millor sap què ha de fer, és qui coneix les seves pròpies forces i les forces dels altres, qui sap què vol i fins a on pot resistir. Tot i que tots els casos d'AM segueixen uns determinats patrons, l'afrontament i la solució de cada cas és particular i concret.

L'assetjament psicològic (mobbing)

L'assetjament psicològic a la feina (AM) es defineix com *tota conducta abusiva, ja sigui de gest, de paraula, de comportament, d'actitud...* que *atempta, per la seva repetició o sistematització, a la dignitat o a la integritat física o psíquica d'una persona, posant el perill el seu lloc de treball o degradant-ne el clima laboral* (Hirigoyen 2002).

Pot ser exercit per una o més persones. És una violència soterrada, generalment poc evident sobretot en la fase inicial. Es tracta d'una conducta discriminatòria i un abús de poder (exercit pel cap, pels col·legues o fins i tot pels subordinats constituïts en poder fàctic). Les crítiques són dirigides contra la identitat de la persona però dins del marc laboral, per això es diu que és una actuació perversa.

És un conjunt de conductes insidioses que preses aïlladament poden semblar inofensives, però continuades poden arribar a destruir psíquicament una persona. Hi ha persistència de l'acció al llarg del temps i pren l'efecte de "gota malaia".

Aquestes situacions poden ser molt diverses: atemptats contra la reputació o la dignitat d'una persona (burles, calúmnies, humiliacions, assetjament sexual...), contra la possibilitat de comunicar-se (no escoltar, desvalorar les seves opinions...), contra la seva capacitat professional (crítiques constants, acusacions sense fonament...) contra les seves qualitats físiques o morals, contra el seu estil de vida privada, etc.

Es parla d'AM quan aquestes actuacions se centren en persones concretes, de manera discriminada, i amb una freqüència i un temps ampli: al menys un cop a la setmana i per un període de sis mesos. Els professionals de la salut afirmen amb rotunditat que amb menys temps també es pot destrossar una persona (Hirigoyen).

Arrela en contextos socials especialment vulnerables on hi ha un clima de deshumanització, competitivitat, absència de lideratge, enveja, ambició, estrès, burnout... És generat per la violència de les actuals condicions del treball.

Les conseqüències de l'AM són múltiples i devastadores. Les persones sovint es troben desesperades i tenen un gran sentiment d'impotència i d'injustícia. Han tingut una pèrdua d'autoestima, de confiança en les seves capacitats professionals, i pateixen una forta tensió nerviosa, angoixa, sentiments de culpabilitat, insomni, s'agregen els problemes de salut i els familiars, i finalment sovint apareix l'esgotament professional (burnout).

L'AM és un exercici d'intolerància, d'intransigència, de discriminació, d'enveja que degrada el clima laboral i en definitiva tot l'entorn social.

L'AM suposa un atemptat als drets fonamentals de la persona (dret al treball, dret a la integritat física i moral, dret a la dignitat, a la intimitat personal...)

Què no és assetjament psicològic?

Encara que també poden tenir conseqüències greus per a la salut, no es poden considerar AM els següents supòsits:

- **Un conflicte obert individual o col·lectiu:** L'AM es dona justament perquè el conflicte no s'ha manifestat. En un conflicte hi ha igualtat de forces dels protagonistes; en l'AM hi ha un marcat desequilibri de poder. Cal tenir en compte però, que els conflictes latents, que triguen a resoldre's, s'enquisten i poden derivar en un procés d'AM.
- **Una agressió puntual o aïllada:** Malgrat ser un acte de violència no es pot qualificar d'AM, a no ser que sigui precedida de múltiples agressions petites o insignificants, que llavors poden prendre sentit per a la persona objectiu.
- **L'estrès:** L'AM passa per una fase d'estrès, però és molt més que això. L'estrès només és destructor per excés, l'AM és destructor per naturalesa. El pas de l'estrès a l'AM és fàcil. En l'AM no es tracta de millorar la productivitat, sinó de desfer-se d'una persona.
- **El burnout o síndrome del cremat:** A l'inici de molts casos de mobbing hi ha persones (agressores) amb aquesta síndrome que no toleren veure un company que està motivat per la feina, responsable, etc. En aquest cas els sentiments de ràbia i d'enveja es troben a l'inici del procés d'AM. També es troba burnout al final del procés d'AM, en la persona que ha estat víctima.
- **Directius caracterials:** quan tracten indiferenciadament de forma violenta a tots els assalariats no és AM, en l'AM hi ha una diferenciació en el tracte. A més, mentre que els processos d'AM són ocults, aquesta violència és vista per tothom. Quan utilitzen procediments perversos llavors es passa fàcilment a l'AM.
- **Treballar en males condicions:** la mala il·luminació del lloc de treball, els espais o mobiliari inadequats, la sobrecàrrega de treball, etc. no constitueix AM en sí mateix, tret que hi hagi discriminació i només un assalariat sigui tractat així.
- **Exigència per part de l'empresari:** Quan la realització de tasques o canvis en les condicions de treball formen part del contracte laboral no és AM. L'AM pot sorgir quan l'exigència de l'empresari és il·legítima o també a partir d'una reclamació legítima per part del treballador.

- **Una avaluació negativa del treball:** No és AM si s'efectua en base a criteris clars del treball prescrit. Pot ser indicatiu d'AM si els criteris són subjectius i discriminatoris respecte a la resta de treballadors.

Manifestacions de l'AM

En una sentència, el jutge Ramon Gimeno defineix el mobbing com una "*pressió laboral que tendeix a l'autoeliminació d'un treballador mitjançant la seva denigració laboral*".

Com remarca aquesta definició, una de les principals finalitats de l'AM és aconseguir que una persona abandoni el seu lloc de treball; això pot ser desitjat per molts motius i diversos. Tot i els perills reduccionistes que comporta tota generalització podríem dir que:

A l'empresa privada es dona més l'AM descendent (del cap envers un subordinat) que acaba sent també horitzontal (entre col·legues) que aspiren a ocupar el càrrec vacant, que tenen por de ser el següent o que simplement s'afegeixen a les agressions pel fenomen del contagi social.

A l'empresa pública es dona més l'AM horitzontal (entre col·legues) que acaba sent també descendent, ja que el cap intenta acabar ràpidament amb el problema i en aquell moment el problema és la víctima, i així es consolida l'AM per part de la jerarquia.

Les motivacions que trobem a l'empresa privada sovint estan relacionades amb la reducció de costos de personal o amb l'exclusió de persones "molestes". Hi ha empreses grans que contracten per a tal fi un mercenari que s'anomena "assassí de costos" (*cost killer*). Exemples de situacions que s'acostumen a trobar en l'AM:

- Persones de 40 a 50 anys, amb contracte fix i molts anys a l'empresa, amb sous dignes, que encara són massa lluny de la jubilació. Se'ls pretén substituir per persones amb contractes laborals precaris.
- Casos de reducció de plantilla per evitar els costos d'un acomiadament legal.
- Deslliurar-se de persones que "saben coses" del funcionament de l'empresa o de persones que han ascendit i ara són "importants" dins l'empresa.
- Persones que tenen d'altres treballadors al seu càrrec i es neguen a tractar agressivament els seus subordinats, contradient les ordres que reben.
- Persones que han reclamat legalment uns drets que l'empresa els negava, i que quan es reincorporen són titllades de picaplets i d'indesitjables en definitiva.
- Delegats sindicals que fan bé la seva feina o d'altres treballadors que tenen una protecció legal, per exemple persones amb handicap, permisos de maternitat, etc.
- Polítiques empresarials agressives basades en la precarietat i en els canvis constants de plantilla.

En l'empresa pública l'AM no està lligat a la productivitat sinó a objectes de poder ja que l'administració és una màquina pesada en la que es dilueixen les responsabilitats. Generalment serà un AM horitzontal on hi ha un "gang" d'assetjadors. Els tipus de

motivació més característics en l'empresa pública però que també es poden donar en la privada són:

- Treure del mig un potencial competidor per aconseguir el seu lloc.
- Treure del mig un bon professional que mentre sigui allà no deixa lloc al professional mediocre que l'assetja.
- Deslliurar-se d'algú que és "massa" responsable o que és "crític" amb la manera oculta de fer de l'organització, tot i tractar-se d'una crítica constructiva (whistleblower: persona que pren sobre ell la responsabilitat d'alertar l'opinió pública sobre la corrupció dels serveis públics on treballa o sobre les accions que són un perill per a la salut pública o la seguretat)
- Reconversió laboral i privatització progressiva del sector públic.

En el fons de les causes del mobbing hi ha la precarietat laboral, entesa en un sentit ampli (fins i tot en el funcionariat) unida a l'enveja, la competitivitat, la misèria moral en definitiva. Per això trobem adient anomenar-lo "assetjament moral" tot i que en propietat s'hauria d'anomenar assetjament psicològic en el treball o assetjament laboral.

Hi ha qui parla que en l'origen del mobbing hi ha una persona amb trets psicopàtics (personalitat antisocial, pervers narcisista, psicòpata) i és probable que sigui així en molts de casos, però les seves maniobres no prosperarien si no fos per un entorn, una organització del treball i uns responsables de recursos humans que ho toleren i a vegades fins i tot ho propicien ja que molt sovint l'agressor és "recompensat" amb un ascens, mentre que la víctima ha de marxar del lloc de treball, amb el deteriorament moral que suposa per a l'entorn laboral.

Fases del procés

Fase 1 El desconcert: En l'inici se sol trobar un factor desencadenant de naturalesa molt diferent en cada cas (una reivindicació laboral, una promoció laboral, canvis en la gerència, canvis en l'organització de l'empresa, reestructuracions, una persona nova que s'incorpora al grup, etc...). A aquest factor segueix un període de crítiques i d'atacs sense fonament, als que la persona intenta adaptar-se cosa que li produeix un nivell elevat d'estrès.

Fase 2 La lluita: La víctima lluita, s'oposa, intenta fer-hi front, i l'estrès augmenta. En aquesta situació hi ha més possibilitats de cometre errors (a més de les trampes que et paren) i a cada error la persona objectiu esdevé més desacreditada.

Fase 3 L'estigma: La víctima és estigmatitzada i es veu desbordada per la situació, apareixen trastorns físics i psíquics que poden portar a baixes laborals llargues i reiterades. A l'empresa privada comporta una exclusió del mercat laboral i a la pública un etiquetatge com a persona conflictiva.

Fase 4 La sortida: La víctima inicia un camí a la recerca de justícia, de comprensió, de reconeixement... que és difícil d'aconseguir sense informació, sense ajuda ni comprensió per part dels altres.

Prevenió de riscos laborals

La tutela de la salut de les treballadores i treballadors prevista en el nostre ordenament jurídic, s'estén a la protecció contra patologies de tipus psíquic, ja que el concepte de salut comprèn el benestar físic i psíquic, com remarca la pròpia "Ley General de Sanidad" en el seu article 21 quan parla de protecció de la "salut integral" dels treballadors i treballadores. Tradicionalment la legislació de Seguretat i Higiene s'ha mostrat bastant insensible envers la salut psíquica dels treballadors, però hi ha signes evidents de canvi en els darrers anys.

La Llei de Prevenció de Riscos Laborals recull el principi "d'adaptar el treball a la persona", en particular en allò que respecta a la concepció dels llocs de treball (article 15.1.d). "Planificar la prevenció buscant un conjunt coherent que integri la tècnica, l'organització del treball, les condicions de treball i les relacions socials" (article 15.1.g).

En el quadre de malalties professionals encara no es contempla ni una sola patologia psíquica, però ja hi ha multitud de sentències que reconeixen en determinats casos l'origen professional (com accidents de treball) de patologies psíquiques. Fins i tot hi ha antecedents favorables en casos d'estrès, burnout i mobbing.

Així, la prevenció de malalties professionals, tant físiques com psicosocials, es considera legalment com una obligació empresarial i un dret laboral. La defensa individualitzada d'aquest tipus d'agressions és gairebé impossible, pel que es revalor, encara més, la necessitat d'una acció organitzada i coordinada de tots els sindicats que motivats amb una progressiva pressió social facin de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals un instrument realment vàlid per protegir els treballadors i treballadores contra l'AM.

Lleis que tenim actualment

- Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/1995 de 8 de novembre. BOE nº 269. Articles 14, 15 i 16 (Protecció, prevenció i avaluació dels riscos laborals). Article 25 (Protecció de treballadors especialment sensibles a determinats riscos). Article 36 (Competència i facultats dels delegats de prevenció).
- Real Decreto 39/1997 de 17 de gener, pel que s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció (i modificació posterior)
- Estatut dels treballadors: (no s'hi poden acollir els funcionaris, però sí els laborals de la administració). Articles 10, 20 i 39. Si ens referim a l'extinció del contracte de treball, ens interessen els articles 48.1 i el 50.2.
- Ley de funcionarios civiles del estado. Decret 315/64 de 7 de febrer, article 63.
- Constitució Espanyola: article 10 (dret a la dignitat) i article 15 (dret a la integritat física i moral).
- Codi Penal: article 173 sobre integritat moral, i el article 175 per als funcionaris.
- Codi Civil: articles 1902 i 1903.

Estratègies de suport

Un dels problemes perniciosos de l'AM és que les persones afectades sovint no entenen què està passant; tenen la sensació de sentir-se atrapades, desconcertades i sense recolzament ni recursos. L'AM té un efecte paralitzador.

Aquesta manca de reacció no és una estratègia vàlida ja que els individus agressors actuen segons el límit de tolerància de l'entorn (companys, caps, responsables, etc.). Quan més tolera el context aquests comportaments, més lliurement s'exerceixen.

Des de CLAM pensem que el rebuig d'aquests comportaments hostils no ha de ser expressat només per les persones afectades sinó que és tota la col·lectivitat la que ha de reaccionar ja que més a la curta o més a la llarga en pateix les conseqüències.

Si penses que estàs patint una situació d'AM a la feina, llegeix amb atenció aquestes reflexions:

Tingues paciència: Un viatge contra l'AM és llarg, dur i difícil: organitza't per una lluita de la qual, a la llarga, n'has de sortir guanyador. El temps juga al teu favor: després d'un període inicial de desànim i depressió retrobaràs la força de viure, de somriure, de vèncer els teus assetjadors, de ser justament rescablat pels danys patits. En sortiràs més fort.

No cedeixis al desànim ni a la depressió: L'AM no és culpa teva: les motivacions psicosocials que estan en la seva base són múltiples i complexes, objecte d'estudis aprofundits de sociòlegs, psicòlegs i juristes. Pot ser que només estaves en el lloc equivocat en el moment equivocat. T'han atorgat el rol de *boc emissor* d'una situació de la qual no n'ets responsable.

No pensis en la dimissió: La primera cosa en què sol pensar una víctima d'AM és fugir i alliberar-se de la situació estressant, abandonant l'escena. Sovint l'AM té l'únic objectiu de "*poder despatxar impunement o a baix cost algú*". Dimitir t'allibera, però dona la victòria a l'assetjador i tanca qualsevol possible acció posterior de restitució. Si malgrat tot, creus que no tens altra sortida, dimiteix al·legant que és per AM i concentra't en buscar la sortida més digna possible.

Recorre a un període de baixa pel temps que sigui necessari per recuperar-te i estar en condicions físiques i psíquiques prou fortes per afrontar l'AM. Tingues present que al retornar al teu lloc de treball després d'un període d'absència més o menys llarg pots trobar que les coses hagin canviat per a empitjorar: durant la teva absència l'assetjador ha tingut temps per organitzar-se millor.

No pensis que ets l'únic que s'hi troba: L'OIT xifra l'any 2000 en un 9 % els treballadors afectats d'AM a Europa, cosa que representa uns 13 milions de persones. Només ets un de tants...

Organitza't per resistir: Recull tota la documentació que puguis de les agressions sofertes. L'AM no té encara una legislació precisa però moltes de les seves conductes (abús de poder, violència privada, difamació, desqualificacions...) són punibles. Per tant:

- Recull en un diari totes les accions que has patit, referint la data, hora, lloc, autor o autors, descripció dels fets, testimonis presents,...

- Escriu totes les conseqüències psicofísiques que has patit o pateixes com a conseqüència de les agressions, ja siguin *psíquiques* (angoixa, depressió, atacs de pànic...), *físiques* (insomni, migranyes, dolors musculars, palpitations, trastorns gàstrics, tremolors, alteracions de l'apetit, disminució del desig sexual...) o del *comportament* (pèrdua de l'autoestima, manca de confiança en un mateix, sentiments d'inutilitat). Això facilitarà la documentació del dany biològic que l'AM ha representat sobre tu.
- Formula per escrit i amb justificant de recepció o per carta certificada qualsevol reclamació. Demana que se't formulin les demandes per escrit (per ex.: "verbalment m'ha estat comunicat que faci tal cosa. Demano confirmació per escrit").
- Si és el cas busca el suport de companys disposats a testimoniar les agressions (encara que és difícil).

Busca aliats: És el més difícil. Els companys no sempre estan disposats a col·laborar, i a més, sovint formen part del *gang* assetjador. Però no t'aïllis. Conrea les teves relacions socials, freqüenta els amics, reforça els vincles familiars. Explica als teus amics i familiars què és l'AM que estàs patint. No t'avergonyeïxis de la teva situació. Parla'n amb les persones properes per reforçar l'autoestima, però no et passis a l'**extrem contrari**.

Parlar incessantment del problema, focalitzar l'atenció únicament sobre el teu drama pot cansar els amics i familiars i això podria produir que encara et trobessis més sol. S'esdevindria llavors el fenomen del *dobte mobbing*: la teva parella, la teva família, les teves amistats, podrien patir-ne les conseqüències.

Passa a l'acció

Inscriu-te en una associació

La persona que entén més de violència és la víctima. L'intercanvi amb persones que hagin passat per una situació semblant et pot ajudar. Millor que entris en contacte amb persones del mateix sector laboral i tipologia d'empresa (funcionariat, petita o mitjana empresa, multinacional...). Aquestes persones poden entendre millor el teu cas i orientar-te d'una manera més precisa.

Dirigeix-te a associacions independents i sense ànim de lucre. Evitaràs així el risc de possibles manipulacions.

Prepara la teva defensa

Recull tota la informació i la documentació que puguis, **és important escriure-ho tot, com si fos un diari**.

Posa en coneixement de l'empresa la teva situació: anar al **Servei de Prevenció** per tal que passi la queixa al **Comitè de Seguretat i Salut Laboral** (cas que a l'empresa no hi hagi encara aquest servei s'ha de denunciar al Comitè d'empresa o al delegat de personal). Si no tenim resposta ràpida (15 dies) fer constar el que s'ha dit de paraula per escrit amb justificant de recepció. Moltes vegades cal insistir. Fes els escrits que calgui. En l'annex oferim un model que hauràs d'adaptar a la teva situació. Sigues prudent en les afirmacions; si tens dubtes consulta un advocat.

Com és un problema produït pel clima laboral, podem sol·licitar a l'empresa que ens derivin a la **Mútua**. És possible que diguin que no ho poden fer perquè no es tracta d'un accident físic. Llavors hem de fer valer que ens trobem en la situació contemplada en l'article 25 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals.

Podem anar a la Mútua igualment pel nostre compte; la Mútua no pot negar l'assistència, però és possible que ens derivin a la Seguretat Social; no passa res, hi anem, però demanem a la Mútua que ens doni per escrit que ens deriva a la Seguretat Social.

Si és el cas i acudim al metge de capçalera de la Seguretat Social, és important que la baixa reculli els motius reals de la manera més concreta possible. No podem dir d'entrada que patim mobbing, és millor explicar què ens passa i deixar que el metge faci el diagnòstic. En el motiu de la baixa s'hi farà constar que està motivada per la situació laboral, per exemple: síndrome ansiosa-depressiva (o el que sigui) "reactiva a la situació laboral", o "deguda a la situació laboral". En el full de l'empresa no hi ha de constar el motiu de la baixa; això és una dada confidencial.

Pots demanar una valoració del teu lloc de treball als **Centres de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball (CSCST)**, que són organismes públics que depenen del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, especialitzats en matèria de seguretat i salut en el treball. Elaboren informes tècnics, i fan formació en matèria preventiva.

- Barcelona: Plaça Eusebi Güell, 4 i 5, Tel: 932.804.666 o 932.055.001
- Girona: Avinguda Montilivi, 118, Tel: 972.208.216.
- Lleida: Carrer Empresari Josep Segura i Farré, 728 B, Pol. Ind. El Segre, Tel: 973.200.400.
- Tarragona: Carrer Siurana, 29 B. Pol. Camp Clar. Tel: 977.541.455.
- Direcció General de Relacions Laborals. Subdirecció General de Seguretat i Condicions de Salut en el treball. c/ Sepúlveda, 148-150, 08011 Barcelona. Tf: 93.228.57.57. Internet: <http://www.gencat.es/treball/scst>

També pots acudir a una **Unitat de Salut Laboral (USL)**, que és un servei de l'administració sanitària de la Generalitat de Catalunya, especialitzats en temes de salut laboral. En aquests serveis ens podem informar i rebre suport sobre problemes de salut laboral individuals o col·lectius.

- USL Costa de Ponent: CAP Ramona Via, Verge de Montserrat, 24, El Prat de Llobregat. Tel: 934.792.934.
- USL Sabadell: Ajuntament de Sabadell, Plaça del gas, 2, Sabadell, Tel: 936.264.700.
- USL Tarragona 1: ABS Torreforta, Gomera, s/n, Tarragona.
- USL Tarragona 2: CAP Sant Pere, Camí de Riudoms, 53, Reus.
- USL Barcelona: IMSP Plaça Lesseps, 1, Barcelona. Tel: 932.384.565.

- USL Badalona: Badalona Gestió Assistencial, c/. Gaietà Soler, 6-8, Badalona, Tel: 934.648.464.
- USL Girona: ICS, c/. Santa Clara, 33-35, Girona.
- USL Lleida: Alcalde Rovira Roure, 44 Lleida. Tel: 973.727.222 (ext. 7363).

Una altra possibilitat, que no exclou les altres, és anar als **Sindicats**:

- CCOO: Via Laietana, 16, Barcelona. Tel. 93.481.27.80
- CGT: Via Laietana, 16, Barcelona. Tel. 93.310.28.60
- CSI-CSIF: Plaça Bonsuccés, 7, Barcelona. Tel: 93.412.56.02
- UGT: Rbla. Sta. Mònica, 10. Barcelona. Tel: 93.304.68.00
- USOC: Sant Rafel, 38-42. Barcelona. Tel: 93.329.81.11

Si això no funciona pots cursar denúncia a la **Inspecció de Treball i Seguretat Social**. Tot i que s'hi pot anar individualment, és millor anar acompanyat d'algun **sindicat**. Abans de cursar la denúncia és millor consultar els termes amb un advocat. Les adreces són:

- Barcelona: Travessera de Gràcia, 303. Tf: 93.401.30.00
- Girona: Alvarez de Castro, 20 baixos. Tf: 972.20.59.33
- Lleida: Avinguda Segre, 2. Tf: 973.23.26.41
- Tarragona: Vidal i Barraquer, 20 baixos. Tf: 977.23.37.14

Vies de denúncia

Hi ha diverses vies de denúncia que, segons el cas i la situació pots considerar:

- Posar els fets en coneixement del Delegat de Prevenció de Riscos Laborals o del Servei de Prevenció i/o de l'immediat superior (si aquest és l'agressor, al seu immediat superior).
- Parlar amb l'agressor directament, o enviar-li un escrit per burofax exposant que el tracte que t'està donant et causa un dany.
- Posar els fets en coneixement del sindicat (àrea de salut laboral)
- Posar els fets en coneixement del cap de recursos humans.
- Posar una denúncia a Inspecció de treball.
- Demanar al Síndic de Greuges que actuï (vegeu annex 4)
- Interposar una demanda judicial per via social, civil o penal.

En aquest punt cal actuar amb prudència. Cal evitar **que les denúncies puguin donar lloc a males interpretacions** (possibles querelles per difamació). Escriu la història del teu AM. Sigues el més concís possible. Abans de divulgar-la enregistra-la en un cassette i escolta-la almenys durant una setmana: elimina les parts supèrflues i conserva només les importants. La precisió en els detalls fa la teva història pesada i poc comprensible. També t'ajudarà a clarificar la teva situació.

Quan facis un escrit, lliura'l sempre amb registre d'entrada, o fes servir el burofax, o fes que et signin una còpia... la finalitat és que et quedi constància de l'escrit que has lliurat.

Pensa que ningú millor que tu entén la situació en què et trobes. Has de valorar les teves forces i les dels altres. Has de tenir clars els objectius, saber què vols. Per això has d'estar bé. No et precipitis.

Busca assessorament als sindicats, associacions, etc. I si ho creus convenient també et pots adreçar als mitjans de comunicació, però sigues molt prudent, assegura't que els mitjans siguin seriosos i coneguin el tema i denuncia només fets reals i documentats, evita les acusacions.

Vies judicials

Abans d'arribar a aquest extrem has d'haver esgotat altres vies. Com a norma general aquest hauria de ser l'últim recurs.

En aquest cas tampoc no has de ser impacient. Pots posar demanda pel procediment social, civil o penal. Cal veure en cada cas quin és el més adequat a la teva situació concreta. La durada pot ser llarga, i en cas de guanyar en primera instància és d'esperar el recurs de la part contrària.

Procura't un advocat que ja hagi tractat amb causes d'AM, i que no tingui **lligams amb la teva empresa**.

Aclareix els objectius que pretens aconseguir (indemnització per danys, reintegrament en el teu lloc de treball, pacte, trasllat, indemnització...)

Implica el menor nombre possible de persones. Evitaràs així que el teu advocat hagi de pledejar contra un exèrcit d'advocats contraris, que fàcilment es coaliaran en contra teva. Si cal, podràs procedir de manera successiva contra els autors materials.

Bibliografia i recursos:

Marie-France Hirigoyen (1999). **L'assetjament moral**, Ed. Paidós, Barcelona.

Marie-France Hirigoyen (2001). **L'assetjament moral a la feina**, Ed. Paidós, Barcelona.

Iñaki Piñuel (2001). **Mobbing, el Psicoterror laboral**, Ed. Salterrae, Santander.

Iñaki Piñuel (2003). **Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso moral en el trabajo**, Ed. Aguilar.

José Luis Gonzalez de Rivera (2002). **El maltrato psicológico. Como defenderse del mobbing y otras formas de acoso**. Ed. Espasa-Calpe. Madrid.

Nora Rodríguez (2002). **Mobbing, vencer el Acoso Moral**. Ed. Planeta Prácticos.

Trude Ausfelder (2002). **Mobbing, el acoso moral en el trabajo**. Oceano. Barcelona.

Gerardo Mediavilla (2003). ¿Por què la han tomado conmigo?. Casos reales de mobbing. Ed. Grijalbo.

Isabelle Nazare-Aga (2002). Los manipuladores. Ediciones B, S.A. Javier Vergara Editor, Grupo Z.

També pots trobar informació a la pàgina web de CLAM: www.xarxabcn.net/clam/.

Barcelona, juliol 2003

Per acabar amb el mobbing cal una voluntat de canvi per part de les empreses i dels sindicats però també de cada persona, sigui quina sigui la seva posició o càrrec en l'empresa.

Annex 1

Model de carta a l'empresa

Data

Sr. (delegat de prevenció, recursos humans, gerent...)

Em dic ____, fa ___ anys que treballo a l'empresa amb el càrrec de ____.

En l'exercici de les meves funcions professionals estic patint el problema següent:

(Explicació breu de la situació esmentant conductes concretes: amenaces, humiliacions, atemptats a la dignitat, actes discriminatoris...) amb les següents conseqüències per a la meva salut física i psicològica (esmentar el que sigui: depressió, ansietat, trastorns psicossomàtics...).

Com sabeu l'assetjament moral és un problema de salut laboral, considerat per les Nacions Unides, tipificat per la Organització Internacional del Treball (OIT) i tractat com a delictes en alguns països europeus.

Penso que, com a responsable (del que sigui) heu de prendre les mesures oportunes per tal d'aturar aquests comportaments, dins del marc de la llei de prevenció de riscos laborals.

Esperant una resposta per part seva el més ràpidament possible, donada la gravetat del cas, aprofito l'avinentsa per saludar-lo atentament,

(Signat)

Annex 2

Model de carta al Departament de Treball i al Ministerio de Trabajo

Proposem que enviïs sengles cartes al Ministre del Govern estatal i al Conseller de Treball amb còpies als departaments corresponents de Prevenció, a les adreces següents:

Enviar original	Enviar còpia
Excmo. Sr. Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Agustín de Bethencourt, 4 28071 MADRID	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo Torrelaguna, 73, 28027 MADRID
Excm. Conseller de Treball, Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme Pg. de Gràcia, 105 08008 Barcelona	Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme Direcció General de Relacions Laborals Sepúlveda, 148-150 08011 Barcelona

Envieu també una còpia a CLAM per tal que en tinguem constància i puguem fer el seguiment (CLAM, Farinera del Clot, Gran Via, 837, 08018 Barcelona)

<p>Data</p> <p>Excel·lentíssim Conseller/a:</p> <p>Em dic _____, fa _____ anys que treballo a l'empresa _____ amb el càrrec de _____.</p> <p>En l'exercici de les meves funcions professionals estic patint el problema següent: _____ (Explicació breu de la situació esmentant conductes concretes: amenaces, humiliacions, atemptats a la dignitat...).</p> <p>Com sabeu l'assetjament moral és un problema de salut laboral, considerat per les Nacions Unides, tipificat per la Organització Internacional del Treball (OIT) i tractat com a delicte en alguns països europeus.</p> <p>L'assetjament moral té múltiples conseqüències. En el meu cas ha tingut les següents conseqüències per a la meua salut física i psicològica: _____ (esmentar el que sigui: depressió, ansietat, trastorns psicossomàtics...).</p> <p>Per resoldre el meu problema he realitzat les següents accions: _____ (expliqueu que heu fet per conèixer els vostres drets: he recorregut a organismes com ..., associacions, sindicats, salut i seguretat en el treball...).</p> <p>M'han respost: _____ (digueu què han respost)</p> <p>D'aquesta situació us demano que, com a responsable del departament de treball de la Generalitat de Catalunya prengueu les mesures oportunes per tal de fer efectiva la llei de prevenció de riscos laborals.</p> <p>Us vull manifestar, excel·lentíssim conseller, l'expressió dels meus sentiments més distingits.</p> <p>Signatura</p> <p>Dades personals (Nom, adreça, telèfon)</p> <p>Amb còpia a la Direcció General de Relacions Laborals</p>
--

Fecha

Excelentísimo Ministro:

Me llamo _____, hace _____ años que trabajo en la empresa _____ con el cargo de _____.

En el ejercicio de mis funciones profesionales estoy sufriendo el problema siguiente: _____ (Explicación breve de la situación narrando conductas concretas: amenazas, humillaciones, atentados a la dignidad...).

Como usted sabe el acoso moral es un problema de salud laboral, considerado por las Naciones Unidas, tipificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y considerado delito en algunos países europeos.

El acoso moral tiene múltiples consecuencias. En mi caso ha tenido las siguientes repercusiones para mi salud física y psicológica: _____ (indica lo que corresponda: depresión, ansiedad, trastornos psicósomáticos...).

Para resolver mi problema he realizado las siguientes acciones: _____ (indica que has hecho para conocer tus derechos: he recorrido a organismos como ..., asociaciones, sindicatos...).

Me han respondido: _____ (indica qué te han respondido)

De esta situación le pido que como responsable del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del Gobierno del Estado Español tome usted las medidas oportunas para hacer efectiva la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Le quiero manifestar, excelentísimo Ministro, la expresión de mis sentimientos más distinguidos.

Firma

Datos personales (Nombre, dirección, teléfono)

Con copia al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Annex 3:

Reclamacions al Síndic de Greuges de Catalunya

En què pot intervenir?

El Síndic de Greuges actua, a petició de qualsevol persona –física o jurídica- que li presenti una queixa, o bé a iniciativa pròpia, en assumptes en què l'actuació de les administracions públiques hagi pogut produir una vulneració dels drets de les persones. El Síndic de Greuges pot intervenir, per tant, en casos de:

- Retards indeguts en l'actuació administrativa
- errors o arbitrarietats en l'aplicació de les normes legals o quan les normes no s'apliquen com cal.
- Tracte indegut als ciutadans
- Negativa a facilitar la informació que els ciutadans poden sol·licitar
- Inexecució de les pròpies resolucions adoptades
- Insuficient motivació de les resolucions anteriors (incloent-hi els casos de silenci administratiu davant les peticions dels ciutadans)
- I en general, davant aquelles actuacions que impedeixin o deteriorin el legítim exercici dels drets constitucionals. Això no obstant, perquè una queixa pugui ser admesa a tràmit, ha d'arribar al Síndic de Greuges abans d'haver transcorregut un any des del dia que es va produir el fet denunciat.

En què no pot intervenir?

El Síndic de Greuges no admet:

- Les queixes anònimes
- Les queixes que denoten mala fe
- Les queixes mancades de fonament o pretensió
- Les queixes la tramitació de les quals pugui comportar perjudicis al dret legítim de terceres persones
- Queixes sobre qüestions privades (és a dir, conflictes entre persones físiques o jurídiques: plets o disputes entre familiars, veïns, comerciants, litigis per accidents de circulació, etc.) ni cap altre tipus de queixa en què el denunciat no sigui l'Administració o una entitat prestadora de serveis públics.
- Queixes sobre qüestions ja jutjades o pendents d'una resolució judicial.

Com actua?

El Síndic de Greuges té la facultat de fer els advertiments i les recomanacions que creu oportuns als organismes que no respectin els drets legítims dels ciutadans.

També pot proposar fórmules d'acord o conciliació perquè les parts afectades arribin a la solució positiva de l'assumpte que hagi motivat la queixa. Sempre que li semblarà convenient, el Síndic de Greuges recomanarà a l'Administració de la Generalitat i de les entitats locals que introdueixin canvis o modificacions en la llei o les normes en què s'observi una lesió dels drets del ciutadà.

En l'exercici de la missió que té encomanada, el Síndic de Greuges ha de rebre l'ajuda, amb caràcter preferent i urgent, de les autoritats que, si s'hi negaven, incorrerien en les responsabilitats previstes per la llei i podrien ser denunciades públicament pel Síndic de Greuges. Contra el que es podria pensar, el Síndic de Greuges no és cap jutge i, per tant, no dicta sentències, no imposa sancions, ni pot suspendre les actuacions administratives que són objecte de queixa.

Anualment, el Síndic de Greuges informa el Parlament de Catalunya sobre les queixes rebudes dels ciutadans, la tramitació que han seguit i els resultats obtinguts. Igualment pot fer suggeriments o recomanacions com a resultat de la missió duta a terme.

Com accedir-hi:

El Síndic de Greuges compta amb el **Servei d'Informació al Ciutadà** on ens podem adreçar per conèixer els nostres drets enfront de l'Administració, com poden exercitar-los, com i on intentar solventar el problema i com presentar la queixa formalment en el cas que es tracti d'un assumpte en el qual el Síndic pugui intervenir.

Aquestes consultes es poden fer de 9 a 14 hores i de 15 a 18.30 hores, de dilluns a divendres, al carrer de Josep Anselm Clavé, 31, de Barcelona, trucant al número 93.301.80.75 o enviant un correu electrònic a: sindic@sindicgreugescat.org