

CURSO PLATEGA

**PREVENCIÓN
DE RISCOS
DO PESSOAL
DOCENTE**

Introducción

1

Definicións

2

Carga mental de
traballo: fatiga.
Indicadores

3

Estrés

4

Riscos
específicos
no posto
docente e a
súa
prevención II

Síndrome de estar
queimado no
traballo ou Burnout

5

Acoso psicolóxico
no traballo: Mobbing

6

Bibliografía

7

Anexos

8

MÓDULO IV: RISCOS ESPECÍFICOS NO POSTO DOCENTE E A SÚA PREVENCIÓN II

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Definicións	6
3. Carga mental de traballo: fatiga. Indicadores.....	7
3.1. Tipos de fatiga	7
3.2. Medidas para afrontar e previr a fatiga	8
3.3. Factores que contribúen a aumentar a carga mental.....	9
3.4. Indicadores	10
4. Estrés.....	11
4.1. Proceso de xeración no ámbito laboral.....	11
4.2. Fisioloxía.....	13
4.3. Prevención: intervención sobre a organización e o individuo.....	15
4.4. Metodoloxía avaliación.....	17
5. Síndrome de estar queimado no traballo ou Burnout.....	18
5.1. Definición de "Síndrome de queimarse polo traballo"	18
5.2. Epidemioloxía da síndrome: algúns datos orientativos de prevalencia	19
5.3. Causas ou desencadeantes do proceso de SQT.....	19
5.4. Fases do proceso de burnout	20
5.5. Consecuencias da SQT para a organización e para o traballador.....	20
5.6. Avaliación, instrumentos de medida e metodoloxía	22
5.7. Medidas preventivas ante o burnout.....	23
6. Acoso psicolóxico no traballo: Mobbing.....	25
6.1. Definición	25

6.2. Formas de expresión.....	26
6.3. Características	26
6.4. Desenvolvemento do problema.....	27
6.5. Consecuencias.....	28
6.6. Consellos para defenderse en caso de Mobbing no traballo.....	29
6.7. Que facer en caso de mobbing no traballo?.....	30
6.8. Medidas de intervención.....	31
6.9. Avaliación	31
7. Bibliografía	32
Anexo I.....	33
Anexo II.....	39
Anexo III.....	45
Anexo IV	47
Anexo V	49
Anexo VI	51
Anexo VII	55
Anexo VIII	67
Anexo IX.....	1

1. Introducción

Este módulo está estruturado en 8 epígrafes ó longo dos cales vanse abordar os principais riscos psicosociais, as consecuencias e a forma de afrontalos e/ou evitalos. A información que se achega neste módulo poderá ser complementada facendo uso da bibliografía e lecturas que se aconsellan, tamén visitando as páxinas web que se sinalan. Ademais inclúense unha serie de anexos, de lectura voluntaria, para aquelas persoas que queiran afondar algo máis.

Que riscos xerais nos podemos atopar no sector docente?

- Otorrinolaringoloxía, as alteracións da voz supoñen o 15%.
- Os contaxios de enfermidades infecciosas o 20%.
- Reumatoloxía e traumatoloxías, as lesións musculares e esqueléticas supoñen o 18,9% das baixas.
- As intervencións quirúrxicas o 13,9%.
- Patoloxías psiquiátricas (estrés, depresión, ansiedade) representan o 12% das baixas directas, pero os expertos supoñen que a súa incidencia real alcanza o 23,4% das baixas, xa que existen problemas psiquiátricos que se presentan como problemas físicos.

O estrés, a depresión e a ansiedade son a causa, segundo a Consellería de Educación, dun 42% das baixas que se producen entre os docentes galegos. A Xunta destinou no 2006 mais de 21 millóns de euros a pagar substitucións para cubrir as baixas do profesorado galego de primaria e secundaria. E segundo fontes da propia Consellería sinálase que o que si hai é moito profesor queimado entre o funcionariado docente. (Voz de Galicia 10/05/2006).

A nivel xeral: o 11% dos traballadores sufriron violencia laboral e o 7,4% acoso (Voz de Galicia 8/8/2008).

Arredor do 1/3 do colectivo docente vese afectado hoxe por unha ou varias destas "doenzas".

2. Definicións

Saúde: a Organización Mundial da Saúde (OMS) defínea como “o estado completo de benestar físico, psíquico e social”, e non só a ausencia de afeccións ou enfermidades.

Considéranse como "danos derivados do traballo" as enfermidades, patoloxías ou lesións sufridas con motivo ou ocasión do traballo.

Segundo ou Comité Mixto OIT / OMS, os Factores psicosociais "consisten en

interaccións entre, por unha parte, o traballo, o medio e as condicións de organización, e pola outra, as capacidades do traballador, as súas necesidades, a súa cultura e a súa situación persoal fóra do traballo, todo o cal, a través de percepcións e experiencias, poden influír na saúde, ou rendemento e a satisfacción non traballo".

3. Carga mental de traballo: fatiga. Indicadores.

É "o conxunto de requirimentos psicofísicos aos que o traballador se ve sometido ao longo da xornada laboral".

A carga mental (carga de traballo) vai estar determinada pola interacción que se establece entre, por un lado, as esixencias da tarefa, (presión mental) e por outro, as características do individuo (condicións previas).

Cando a carga de traballo é excesiva, aparece a **fatiga mental**.

Defínese fatiga mental como a diminución da eficiencia funcional mental e física, esta alteración está en función da intensidade e duración da actividade precedente e do esquema temporal da presión mental.

O alcance destas alteracións está en parte determinado polas condicións da persoa..

Características que son comúns a toda fatiga. En primeiro lugar, a fatiga xeralmente tradúcese nunha diminución da capacidade de resposta ou de acción da persoa. En segundo lugar, trátase dun fenómeno multicausal, aínda que se poida atopar que na súa orixe haxa unha contribución de grande peso dun factor concreto. En terceiro lugar, a fatiga afecta ao organismo como un todo (físico e psíquico) e en grao diverso, dado que se percibe de xeito persoal.

En cuarto lugar, a sensación de fatiga é un mecanismo regulador do organismo, de grande valor adaptativo en tanto en canto é un indicador da necesidade de descanso do organismo.

Fatiga e motivación

A realización dunha tarefa con escasa motivación por parte da persoa acompáñase dunha pronta aparición de síntomas de fatiga.

Cando a motivación é alta pode non sentirse fatiga ata que esta acade un nivel moi elevado (próximo ao esgotamento).

3.1. Tipos de fatiga

En función da parte do organismo máis afectada fálase de: fatiga muscular, fatiga intelectual, fatiga nerviosa, fatiga sensorial (e dentro desta, de fatiga visual e auditiva), fatiga psicolóxica e fatiga emocional.

A fatiga psicolóxica xerárase en traballos que esixen moita responsabilidade e rapidez na toma de decisións.

Distínguense varios tipos de fatiga en función da súa causa máis probable e así, fá-lase de fatiga informativa, de fatiga informática, e outros tipos de fatiga conforme vai transformándose o mundo laboral.

Cando se estudan problemas de fatiga mental perséguese un dobre obxectivo: distinguir a fatiga normal da patolóxica e atopar as súas causas para actuar sobre elas. Pódese considerar que a fatiga é normal nalgunhas circunstancias e dentro de certas marxes, esta recupérase mediante o descanso habitual. Pero a fatiga tamén pode ser un síntoma ou indicio dalgunha patoloxía física, dalgunha disfunción, polo que, en caso de que non se recupere co descanso normal, debería ser obxecto de consulta cun especialista.

3.2. Medidas para afrontar e previr a fatiga

Prevenición da fatiga

Unha das recomendacións máis universais para previr a fatiga consiste na organización do tempo de traballo de maneira que permita a realización de pausas.

Estratexias individuais para afrontar e para previr a fatiga

A contribución persoal de máis éxito para afrontar a fatiga consiste na súa prevención mediante o fortalecemento da propia capacidade de resistencia a esta. Cada persoa ten unha capacidade de resistencia á fatiga que se ve modulada polas súas características persoais (por exemplo, a idade) e por outros factores como: os hábitos de alimentación, de descanso e de exercicio. Actuando sobre estes factores, adquirindo e mantendo hábitos saudables: unha alimentación saudable, a práctica regular de exercicio físico moderado e un bo patrón de descanso inflúese positivamente non só na propia saúde, senón tamén na capacidade de resistencia á fatiga.

Medidas preventivas

Son fundamentalmente organizativas e deben ser deseñadas e organizadas desde a dirección. Entre as medidas para repartir a carga docente dun xeito axeitado destacamos:

- Alternar materias, ou cursos, que dediquen un elevado esforzo intelectual con outras que requiran esforzos menores. Por exemplo supón un esforzo mental menor alternar un 2º da ESO cun curso de bacharelato, que dar toda a mañá cursos da ESO, xeralmente máis revoltosos.
- Intentar programar para primeiras horas da mañá as materias que supoñan un maior esforzo intelectual.

Un ambiente físico escolar axeitado, libre de ruídos, con boa luminosidade, temperatura, etc., inflúe moi positivamente sobre a carga de traballo, e viceversa.

Unha boa relación laboral entre compañeiros, dirección, pais e alumnado, mellora as relacións sociais e de convivencia, o que repercute notablemente na carga mental de traballo. De xeito contrario un mal ambiente de traballo aumenta a carga mental e o estrés.

3.3. Factores que contribúen a aumentar a carga mental.

a) Dependentes da esixencia da tarefa.

- Atención sostida.
- Tratamento da información.
- Responsabilidade (pola saúde e seguridade doutras persoas..)
- Duración e perfil temporal da actividade (horarios de traballo, pausas, etc.).
- Contido da tarefa (control, planificación, execución, avaliación,...).
- Perigo.

b) Circunstancias de traballo (físicas, sociais e de organización).

- Físicas:
 - Iluminación.
 - Condicións climáticas.
 - Ruído.
 - Olores.
- Sociais e de organización:
 - Tipo de organización (estrutura de control e de comunicación).
 - Clima/Ambiente da organización (aceptación persoal; relacións entre as persoas...).
 - Factores de grupo (estrutura de grupo, cohesión...).
 - Xerarquía de mando.
 - Conflitos.
 - Contactos sociais (traballo illado, relacións con persoas...).
- Circunstancias procedentes do exterior da organización:
 - Esixencias sociais (responsabilidade en relación coa saúde e o benestar públicos).
 - Normas culturais (sobre as condicións de traballo, os valores, as normas aceptables).
 - Situación económica (mercado laboral).

3.4. Indicadores

O "Método de factores psicosociais" do INSHT permite estimala tendo en conta cinco aspectos:

- As presións de tempo.
- O esforzo de atención.
- A fatiga percibida.
- A cantidade e complexidade da información.
- A percepción subxectiva sobre a dificultade que a tarefa supón para a persoa.

Dada a constatación de inestabilidade nas capacidades das persoas, ben por cambios fisiolóxicos propios da idade, por fatiga, por alteracións dos ritmos biolóxicos, etc., é aconsellable repetir o estudo da carga de traballo ao longo do tempo.

4. Estrés

O estrés nin é unha enfermidade, nin necesariamente ten que facer sempre referencia a efectos negativos sobre a saúde xa que as respostas para facer fronte ás demandas moitas veces son necesarias para a supervivencia, e en principio actúan de xeito efectivo para permitírnos enfrontarnos a certas situacións da nosa vida.

O estrés é un estado cognitivo que reside na percepción que teñen as persoas da adaptación das demandas do seu ámbito de traballo e depende da valoración cognitiva que as persoas fan da súa situación.

O estrés polo tanto está en función non só das demandas do ámbito, senón da percepción dos individuos desas demandas e da súa habilidade para adaptarse a elas.

Unha definición que ten grande aceptación e que tal vez nos ofrezca unha información que nos permita identificar o estrés psicosocial, é a de Mc Grath (1970): "O estrés é un desequilibrio substancial (percibido) entre a demanda e a capacidade de resposta (do individuo) baixo condicións na que o fracaso ante esta demanda posúe importantes consecuencias (percibidas)".

Cómpre sinalar que cando falamos de estrés referímonos a un fenómeno con dimensións fisiolóxicas e psicolóxicas.

4.1. Proceso de xeración no ámbito laboral.

Entre os estresores exteriores podemos destacar os seguintes:

- Sobrecarga de traballo.
- Infracarga de traballo.
- Infrutilización de habilidades.
- Repetitividade.
- Ritmo de traballo.
- Ambigüidade de rol.
- Conflito de rol.
- Relacións persoais.
- Inseguridade no traballo.
- Promoción.
- Falta de participación.
- Control.

- Formación.
- Cambios na organización.
- Responsabilidade.
- Contexto físico perigoso.
- Grao de implicación afectiva no traballo.
- Estilos de dirección inaxeitados.
- Horario de traballo.
- Grao de atención.

4.1.1. Características da persoa

Numerosos investigadores demostraron que existe unha influencia de certas características persoais na produción de estrés. Isto non quere dicir que o solo feito de ter unha serie de características persoais determinadas desencadeen por si mesmas o estrés, senón que aumenta a vulnerabilidade deses suxeitos para que cando se dean unhas determinadas situacións ou demandas, o suxeito teña máis probabilidades de sufrir unha situación de estrés.

As características persoais ás que nos imos referir son aquelas que se constatou que teñen algún tipo de relación na xeración do estrés.

Entre estas características persoais existen certos aspectos da personalidade que fan ás persoas máis vulnerables ao estrés:

- **Personalidade tipo A:** fai referencia a unha tipoloxía de personalidade característica que se manifesta en certos suxeitos como un interese desmesurado pola perfección e polo logro de metas elevadas, unha implicación moi profunda coa súa profesión.
- **Dependencia:** as persoas pouco autónomas toleran mellor un estilo de mando autoritario (supervisión estrita) e un ambiente laboral moi normalizado e burocratizado. Non obstante, teñen máis problemas en situacións que impliquen tomar decisións ou calquera tipo de incerteza e ambigüidade que as persoas máis independentes.
- **Ansiedade.**
- **Introversión.**
- **Rixidez.**
- **A formación, as destrezas e coñecementos adquiridos, a experiencia e a capacidade (intelectual e física).**
- **A mala condición física e os malos hábitos de saúde.**
- **As necesidades do individuo.**
- **As aspiracións.**
- **As expectativas.**
- **Os valores.**

As características das persoas antes mencionadas non teñen un carácter estático e reactivo con respecto ás demandas do ámbito, senón que as expectativas, desexos e necesidades da persoa teñen un efecto dinámico e activo na relación co ámbito laboral e, en último termo na xeración do estrés.

4.1.2. Proceso de apreciación

"O estrés e a tensión xorden das interaccións que se dan entre unhas percepcións do individuo sobre o ámbito, a personalidade, a ameaza experimentada e a conduta como resposta á ameaza" (Fineman, 1979).

En varios estudos constatouse a extraordinaria importancia que adquieren os mecanismos de recompilación cognitiva (percepción, interpretación, avaliación) na xeración do estrés. Estes mecanismos de apreciación favorecen un determinado tipo de razoamento que leva asociada a correspondente alteración emocional.

A apreciación que temos dunha situación depende de certos aspectos actuais que a contextualizan no momento presente. Por outra banda, existen certos factores ligados á historia persoal do suxeito (experiencia, formación, sensibilidade, características de personalidade, ...) que conformarán unha peculiar forma de percibir e interpretar a realidade; son os estilos cognitivos.

4.1.3. Apoio social (para mais información ver Anexo I)

As relacións sociais (tanto no ámbito laboral como non laboral) poden actuar como un importante factor reductor dos niveis de estrés, aínda que se ignora por medio de que mecanismo este apoio social exerce o seu efecto amortecedor.

Segundo FRENCH (1973), pódese pensar que o apoio social actúa polo menos a catro niveis.

- É posible que reduza os factores estresantes obxectivos asociados ao medio.
- É posible que afecte os estresores tal e como os percibimos.
- É posible que reduza as consecuencias experimentadas polo estrés.
- É posible que aumente os recursos de adaptación do suxeito.

4.2. Fisioloxía.

4.2.1. Resposta fisiolóxica do estrés

Ante unha situación de estrés, o organismo ten unha serie de reaccións fisiolóxicas que supoñen a activación do eixe hipofisoadrenal e do sistema nervioso vexetativo.

Consecuencias físicas: trastornos gastrointestinais, cardiovasculares, respiratorios, endócrinos, sexuais, dermatolóxicos, musculares, outros (cefaleas, dor crónico, insomnio, inmunolóxicos, falla de apetito, artrite reumatoide).

Os efectos do estrés poden provocar unha alteración no funcionamento do Sistema Nervioso que pode afectar ó cerebro. Calquera alteración fisiolóxica no cerebro vai a producir alteracións na conduta. Entre os efectos negativos producidos pola activación reiterada da resposta do estrés estarían:

- Preocupación excesiva.
- Incapacidade para tomar decisións.
- Sensación de confusión.
- Incapacidade para concentrarse.
- Dificultade para manter a atención.
- Sentimentos de falla de control.
- Sensación de desorientación.
- Frecuentes esquecementos.
- Bloqueos mentais.
- Hipersensibilidade ás críticas.
- Mal humor.
- Maior susceptibilidade a sufrir accidentes.
- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco....

O mantemento destes efectos pode provocar o desenvolvemento de trastornos psicolóxicos asociados ó estrés. Entre os mais frecuentes están:

- Trastornos do sono.
- Ansiedade, medos e fobias.
- Adicción a drogas e alcohol.
- Depresión e outros trastornos afectivos.
- Alteración das condutas de alimentación.
- Trastornos da personalidade.
- Trastornos esquizofrénicos.

Entre os signos ou manifestacións externas no ámbito motor e de conduta estarían:

- Falar rápido.
- Tremores.
- Imprecisión ó falar.
- Precipitación á hora de actuar.
- Explosións emocionais.
- Voz entrecortada.

- Comer excesivamente.
- Falta de apetito.
- Condutas impulsivas.
- Risa nerviosa.
- Bocexos frecuentes.

Ademais todos estes factores deterioran a calidade das relacións interpersoais, tanto familiares como laborais, podendo provocar ruptura de ditas relacións.

Entre as consecuencias do estrés para a organización - empresa estarían:

- Elevado absentismo.
- Rotación elevada dos postos de traballo.
- Aumento da sinestralidade.
- Dificultades de relación.
- Mediocre calidade de produtos e servizos.

4.2.2. Fases do estrés: síndrome xeral de adaptación

A orixe histórica do concepto de estrés parte das investigacións que realizou Hans Selye no ano 1936 e que deron lugar a chamada síndrome xeral de adaptación.

Neste proceso de adaptación por parte do organismo distínguense as fases de alarma, de adaptación e de esgotamento.

4.2.3. Valoración/prevenición

Un dos métodos que se utiliza actualmente para o estudo das respostas fisiolóxicas do estrés é a análise das alteracións hormonais que se producen no organismo. As hormonas do estrés poden ser determinadas en sangue, mexo e cuspe; e as técnicas que se utilizan principalmente son a fluorimetría, a cromatografía líquida e o inmunoensaio.

4.3.Prevenición: intervención sobre a organización e o individuo.

4.3.1. Programas de prevención do estrés

Consisten no desenvolvemento dun conxunto de accións na empresa - organización (formación, adestramento, asistencia, ...) para identificar e paliar a problemática

emocional e persoal dos traballadores que puidese interferir no desenvolvemento do seu traballo.

O proceso que adoitan seguir estes programas é o seguinte:

1. Detección das necesidades de formación.
2. Definición dos obxectivos do programa.
3. Deseño do programa.
4. Desenvolvemento do programa.
5. Avaliación da eficacia de programa.

Algunhas empresas contan cun servizo permanente de asistencia aos traballadores, desempeñado por profesionais da psicoloxía. As tarefas deste servizo consisten no tratamento de problemas de carácter persoal e o apoio psicolóxico aos traballadores, así como o desenvolvemento de accións preventivas para evitar a aparición da problemática de carácter psicosocial.

4.3.2. Técnicas para a prevención do estrés (para máis información ver Anexo II)

"A tensión pode controlarse ben modificando directamente a activación fisiolóxica inicial e o seu mantemento, ou modificando os efectos que os pensamentos, situacións ou condutas... teñen sobre elas. No primeiro caso, porque se controla directamente a propia activación do organismo, no segundo, porque se reducen os axentes que instigan a súa aparición" (Labrador, 1992).

As técnicas pódense clasificar en:

- **Xerais.** Teñen o obxectivo de incrementar no individuo unha serie de recursos persoais de carácter xenérico para facer fronte ao estrés.
- **Cognitivas.** A súa finalidade sería cambiar a forma de ver a situación (a percepción, a interpretación e avaliación do problema e dos recursos propios).
- **Fisiolóxicas.** Están encamiñadas a reducir a activación fisiolóxica e o malestar emocional e físico conseguinte.
- **Condutuais.** Teñen como fin promover condutas adaptativas: dotar ó individuo dunha serie de estratexias de comportamento que lle axuden a afrontar un problema.

4.4. Metodoloxía avaliación.

Metodoloxía

O método que se presenta para ser aplicado ao colectivo do ensino consta de dúas partes claramente diferenciadas; unha vai enfocada a detectar de xeito obxectivo as alteracións fisiolóxicas que se producen ante unha situación de estrés; outra na que se realiza unha avaliación subxectiva dos interesados así como a variabilidade individual á hora de enfrontarse cunha situación estresante.

Avaliación dos parámetros fisiolóxicos

A adrenalina aumenta en situacións de estrés psíquico e de ansiedade e é o indicador bioquímico da actividade emocional.

Avaliación subxectiva

Os instrumentos que se propoñen para utilizar na avaliación subxectiva son os seguintes: a escala de fontes de estrés en profesores, o test de saúde total e o cuestionario de formas de afrontamento.

5. Síndrome de estar queimado no traballo ou Burnout.

A *síndrome de burnout* é unha patoloxía derivada da interacción do individuo cunhas determinadas condicións psicosociais nocivas do traballo.

A necesidade de estudar a síndrome de queimarse polo traballo está asociada ao dereito á protección da saúde que todo traballador ten en canto está inserido nunha organización.

Así, no caso do *burnout prodúcese* ese dano por causas de exposición a riscos psicosociais, organizativos ou de ordenación do traballo nos ámbitos de demandas de servizo humano.

5.1. Definición de "Síndrome de queimarse polo traballo"

Moitos traballadores identifican estar queimado con estar a desgusto, estar farto, sentirse agoniado, ter un mal día no traballo, etc., pero non se observa a verdadeira sintomatoloxía da síndrome, a súa cronicidade ou a súa intensidade nas fases máis avanzadas.

A mellor denominación deste proceso de dano á saúde é "**síndrome de estar queimado polo traballo**".

No cadro 1 detállanse, desde unha revisión do marco conceptual da síndrome, as conclusións que se poden establecer para delimitar o concepto.

Cadro 1. Conclusións para delimitar o concepto de SQT

- O burnout é consecuencia da exposición a estresores laborais. Esta interacción do traballador cunhas determinadas condicións laborais de risco pode provocar a síndrome, sendo, polo tanto, unha consecuencia sobre a saúde na persoa que se deriva do traballo.
- É preciso que no desenvolvemento do traballo se dea un intercambio relacional, intenso e duradeiro do traballador - cliente, traballador - paciente ou traballador - usuario. Esta resposta caracterízase máis en traballos de 'servizos humanos'.
- A comunidade científica acepta conceptualmente o planeamento empírico da tridimensionalidade da síndrome (Maslach e Jackson, 1991), que se sintomatiza en cansazo emocional, despersonalización e reducida realización persoal.
- Os conceptos de estrés e burnout son construtos diferentes.

Desde as consecuencias individuais ou síntomas que caracterizan a síndrome e partindo dun enfoque psicosocial, o *burnout* conceptualizouse como unha síndrome con sintomatoloxía de *esgotamento emocional, despersonalización e baixa realización persoal no traballo*.

- O esgotamento emocional é unha resposta dos traballadores ao sentir que xa non poden dar máis de si mesmos a nivel afectivo.
- A despersonalización explícase polo desenvolvemento de sentimentos negativos, de actitudes e condutas de cinismo por parte do traballador cara ás persoas obxecto do traballo.
- Por baixa realización persoal no traballo enténdese unha tendencia dos profesionais expostos a unhas condicións de risco a avaliarse negativamente.
- En consecuencia, tendo en conta o exposto, defínese operacionalmente o concepto como: ‘unha resposta ao estrés laboral crónico integrada por actitudes e sentimentos negativos cara ás persoas coas que se traballa e cara ao propio rol profesional, así como pola vivencia de atoparse emocionalmente esgotado. Esta resposta acontece con frecuencia nos profesionais da saúde e do ensino, e en xeral, en profesionais de organizacións de servizos que traballan en contacto directo cos usuarios da organización’.

5.2. Epidemioloxía da síndrome: algúns datos orientativos de prevalencia

En canto á idade coinciden en que, por causas diversas, se dan máis casos no intervalo de 30 a 50 anos.

5.3. Causas ou desencadeantes do proceso de SQT

A orixe da síndrome reside no ámbito laboral e nas condicións de traballo. Se ben, como é lóxico, dependendo dalgúns variables de personalidade, sociodemográficas individuais ou de ámbito persoal, poden darse evolucións diferentes no desenvolvemento do SQT.

A exposición a factores de risco psicosocial, a fontes de estrés en doses nocivas e, en concreto, a variables como carga de traballo, falta de control e autonomía, ambigüidade e conflito de rol, malas relacións no traballo, falta de apoio social, falta de formación para desempeñar as tarefas, descompensación entre responsabilidade – recursos - autonomía, etc., cando se produce en traballos nos que o seu contido ten unhas demandas emocionais importantes e de prestación de servizos humanos, pode dar lugar á aparición dun proceso de estrés crónico que desemboque nun dano para a saúde do traballador, o SQT.

(para mais información ver Anexo III)

5.4. Fases do proceso de burnout

Pódense destacar cinco fases no desenvolvemento da síndrome.

- **Fase inicial, de entusiasmo**

Experimentase, ante o novo posto de traballo, entusiasmo, grande enerxía e danse expectativas positivas. Non importa alongar a xornada laboral.

- **Fase de estancamento**

Non se cumpren as expectativas profesionais. Empézanse a valorar as contraprestacións do traballo, percibindo que a relación entre o esforzo e a recompensa non é equilibrada.

- **Fase de frustración**

Na que a frustración, desilusión ou desmoralización fai presenza no individuo. O traballo carece de sentido, calquera cousa irrita e provoca conflitos no grupo de traballo. A saúde pode empezar a fallar ó tempo que aparecen problemas emocionais, fisiolóxicos e condutuais.

- **Fase de apatía**

Na cuarta fase sucédense unha serie de cambios actitudinais e condutuais (afrontamento defensivo) como a tendencia a tratar aos clientes de forma distanciada e mecánica, a anteposición cínica da satisfacción das propias necesidades ao mellor servizo ao cliente e por un afrontamento defensivo - evitativo das tarefas estresantes e de retirada persoal.

- **Fase de queimado**

Colapso emocional e cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para a saúde. Ademais, pode obrigar ao traballador a deixar o emprego e arrastralo a unha vida profesional de frustración e insatisfacción.

5.5. Consecuencias da SQT para a organización e para o traballador

O traballador vaise vendo afectado pouco a pouco na súa saúde.

Non se pode supoñer que a sensibilidade individual é a responsable de que o individuo sufra danos na súa saúde, senón que son as condicións de traballo ás que está

exposto as responsables disto. Non obstante é posible que, a través dos seus recursos persoais de afrontamento e do apoio social que teña, poida protexerse da exposición aos factores de risco do SQT.

No "cadro 2 " móstranse os síntomas principais do SQT.

Cadro 2

Síntomas do SQT no traballador e na organización

PARA O TRABALLADOR

- A. **Psicosomáticos:** cansazo ata o esgotamento e malestar xeral (que á súa vez, median no deterioro da calidade de vida), fatiga crónica e alteracións funcionais en case todos os sistemas do organismo (cardiorrespiratorio, dixestivo, reprodutor, nervioso, etc.) con síntomas como dores de cabeza, problemas co sono, úlceras e outros desordes gastrointestinais, perda de peso, molestias e dores musculares, hipertensión, crises de asma, etc.
- B. **Condutuais:** conduta despersonalizada en relación co cliente, absentismo laboral, desenvolvemento de condutas de exceso como abuso de barbitúricos, estimulantes e outros tipos de substancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos do humor, incapacidade para vivir de xeito relaxado, incapacidade de concentración, superficialidade no contacto cos demais, comportamentos de alto risco, aumento de condutas hiperactivas e agresivas.
- C. **Emocionais:** predomina o esgotamento emocional, síntomas disfóricos, distanciamento afectivo como forma de autoprotección, ansiedade, sentimentos de culpabilidade, impaciencia e irritabilidade, baixa tolerancia a frustración, sentimento de soidade, sentimento de alienación, sentimentos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baixa realización persoal, sentimentos depresivos.
- D. **Actitudinais:** actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía cara aos clientes da organización, hostilidade, suspicacia e pouca verbalización nas interaccións.
- E. **Sociais e de relacións interpersoais:** actitudes negativas cara a vida en xeral, diminúe a calidade de vida persoal, aumento dos problemas de parella, familiares e na rede social extralaboral do suxeito (debido a que as interaccións son hostís, a comunicación e deficiente, non se verbaliza, téndese ao illamento, etc.

PARA A ORGANIZACIÓN

Maniféstase nun deterioro da comunicación e das relacións interpersoais (indiferenza ou frialdade coas persoas coas que se traballa), diminúe a capacidade de traballo, diminúe o compromiso, baixan o rendemento e a eficacia, dáse un maior absentismo e unha maior desmotivación, aumentan as rotacións e os abandonos da organización, resulta moi afectada a calidade dos servizos que se prestan, xorden os sentimentos de desesperación e indiferenza fronte ao traballo, prodúcese un aumento de queixas de usuarios, etc.

5.6. Avaliación, instrumentos de medida e metodoloxía

Como consecuencia dunha exposición a factores de risco que producen un SQT, os síntomas aparecen no individuo en cantidades diferentes, de maior porcentaxe (80%, ansiedade) a menor (22%, a indiferenza): *ansiedade, irritación, tristura, inadecuación, impotencia, fatiga, inquietude, dificultade de concentración, frustración, depresión, incompetencia, sentimentos de culpa, excesivas horas de traballo, pouca realización persoal, diminución de interese polo traballo, sentimento de inutilidade, negatividade, diminución da motivación, diminución de intereses extralaborais e indiferenza.*

Non debemos confundilo co estrés laboral propiamente dito. Considérase o *burnout* como unha das posibles respostas ao impacto acumulativo do estrés laboral crónico, en contextos de servizos humanos.

Os procedementos habitualmente máis usados para a avaliación son:

- Cualitativos: entrevistas diagnósticas.
- Cuantitativos: aplicación de probas psicométricas, para determinar o grao de incidencia da patoloxía e os antecedentes organizativos relevantes que orixinan o seu desenvolvemento
- Identificar mediante criterios normativos das escalas e mediante índices estatísticos (correlacións, regresións, etc.) o grao de asociación existente entre as fontes de estrés, os síntomas da SQT e as consecuencias.

Unha das ferramentas máis frecuentemente utilizadas para avaliar *burnout* é o Maslach Burnout Inventory (MBI), do que existen tres versións actualmente. En español hai unha adaptación do mesmo. *Hai que dicir que o MBI, aínda que é insuficiente para a realización dun diagnóstico de SQT, é a ferramenta máis utilizada para a estimación psicométrica da síndrome.*

Ademais, é conveniente empregar a entrevista especializada como ferramenta de avaliación e examinar os datos existentes na empresa - organización respecto ao absentismo, baixas, rotacións, abandonos, etc.

Algunhas das ferramentas máis usadas de estimación psicométrica para o noso sector poderían ser:

- Cuestionario de Burnout do Profesorado (CBP), de Moreno e Oliver (1993).
- Escala de Burnout de Directores de Colexio, de Friedman (1995).

Poderíase dicir que para que un diagnóstico de SQT poida considerarse como tal, en termos de danos á saúde, precisaría da presenza destes síntomas:

- Algúns síntomas psicosomáticos relacionados co estrés
- Fatiga, cansazo ou esgotamento emocional e mesmo algúns síntomas que aparecen tamén na depresión.

- Aparición de condutas e actitudes negativas, co conseguinte deterioro do desempeño e diminución da eficacia laboral do traballador.
- Os síntomas deben estar asociados ao desempeño da actividade laboral.
- Non hai presenza de antecedentes psicopatolóxicos no individuo que o xustifiquen.

5.7. Medidas preventivas ante o burnout

Todas as accións preventivas que se expoñen débense implementar dende e por a organización.

Nivel organizativo

- Realizar a identificación e avaliación de riscos psicosociais, modificando aquelas condicións específicas e antecedentes que promoven a aparición do SQT.
- Establecer programas de acollida que integren un traballo de axuste entre os obxectivos da organización e os percibidos polo individuo.
- Promover o traballo en equipo.
- Dispoñer da oportunidade para a formación continua e o desenvolvemento do traballo.
- Aumentar o grao de autonomía e control do traballo, descentralizando a toma de decisións.
- Definición de competencias e responsabilidades.
- Mellorar as redes de comunicación e promover a participación na organización.
- Fomentar a colaboración e non a competitividade na organización.
- Fomentar a flexibilidade horaria.
- Promover a seguridade no emprego.
- Pódese establecer asistencia, por parte de persoal especializado. Tamén informar ao persoal dos servizos que ofertan as institucións.

Nivel interpersoal

- É preciso fortalecer os vínculos sociais entre os traballadores, favorecer o traballo en grupo e evitar o illamento. Formalos en estratexias de colaboración e cooperación grupal.
- Promover e planificar o apoio social no traballo
- Recoméndase realizar grupos de apoio para discutir a relación co traballo por parte dos profesionais.
- Dirixir ben e cun estilo axeitado. Formar aos xestores niso.
- Adestramento en habilidades sociais.

Nivel individual

- É importante ter en conta a diversificación das tarefas e a rotación nestas.
- Poñer en práctica programas de formación continua e reciclaxe.
- Mellorar os recursos de resistencia e protexer á persoa para afrontar as situacións estresantes.
- Formar na identificación, discriminación e resolución de problemas.
- Adestrar no manexo da ansiedade e o estrés.
- Adestramento no manexo da distancia emocional co usuario, mantendo un equilibrio entre a sobreimplicación e a indiferenza.
- Aumentar os recursos ou habilidades comunicativas e de negociación.

Complementariamente, como elementos útiles para protexer e promover un maior control do traballador, é interesante o uso dalgunhas técnicas:

- Traballar dende as técnicas de reestruturación cognitiva (co fin de modificar os procesos cognitivos de autoavaliación dos profesionais). Trátase de volver avaliar e reestruturar as situacións problemáticas para que deixen de selo.
- Adestrar en técnicas de autorregulación ou control (que neutralicen ou eliminen as consecuencias da síndrome): de xestión do tempo, de delegación, de desenvolvemento de habilidades sociais, de asertividade, de adestramento en solución de problemas, etc., que manteñan a motivación e o sentido do desempeño do posto no traballo.
- Aprender técnicas de relaxación, ioga e outras, para que a persoa estea en mellores condicións de afrontamento.

(Para mais información ver Anexo IV) (información sobre xurisprudencia Anexo V)

6. Acoso psicológico no traballo: Mobbing.

Segundo a "Terceira Enquisa Europea sobre Condicións de Traballo na Unión Europea", publicada pola Organización Internacional do Traballo (OIT) no ano 2000, un 9% dos traballadores europeos foron vítimas de mobbing ou acoso moral ou psicológico no traballo" (13 millóns de persoas). En España a porcentaxe sitúase en torno ao 10%.

A finalidade do mobbing é destruír as redes de comunicación da vítima/s, destruír a súa reputación, perturbar o exercicio dos seus labores e lograr que finalmente esa persoa/s acaben abandonando o lugar de traballo.

A violencia no ámbito de traballo derívase dunha combinación de causas, relativas

ás persoas, o ámbito e as condicións de traballo, así como ás formas de interacción entre os propios traballadores e traballadoras, entre os usuarios e os traballadores/as e entre estes e os empresarios - xefes.

A táctica utilizada no mobbing consiste en desgastar psicolóxicamente ao traballador/a ata conseguir que se sinta excluído. A vítima vai deteriorándose profesional e psicolóxicamente ata perder a súa capacidade de autoestima, logo cae na depresión, desenvolve enfermidades psicosomáticas, insomnio, así como tabaquismo, alcoholismo e, mesmo pode chegar ao suicidio.

O acosador pode responder a unha personalidade psicopática, con alteración do sentido da norma moral, non ten sentido de culpabilidade, é agresivo, covarde, mentireiro compulsivo e ten grande capacidade de improvisación; é, así mesmo, bastante mediocre profesionalmente e adoita ter complexo de inferioridade.

Non obstante, poden ser persoas cunha enorme capacidade de sedución.

O acosador pode actuar só ou buscar aliados para acosar á vítima.

O acosado ou acosada, adoita ser unha persoa á que lle gusta traballar e render. Durante anos, a súa actividade foi notablemente boa e, de súpeto, cae porque o acosador deixa de darlle traballo para desprestixialo.

6.1. Definición

- A Comisión da Unión Europea, que adoptou o ditame dun grupo de expertos, define o mobbing como un comportamento negativo, entre compañeiros ou entre superiores e inferiores xerárquicos, a causa do cal o afectado/a é obxecto de acoso ou ataque sistemático e durante moito tempo, de modo directo

ou indirecto, por parte dunha ou máis persoas, co obxectivo ou efecto de ignoralo.

- Mobbing, termo empregado na literatura psicolóxica internacional para describir unha situación na que unha persoa ou un grupo de persoas exercen unha violencia psicolóxica extrema (nunha ou máis das 45 formas ou comportamentos descritos polo 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 no lugar de traballo, segundo definición de H. Leymann. En galego, poderíase traducir o devandito termo como "psicoterror laboral" ou "acoso psicolóxico no traballo".

6.2. Formas de expresión

Leyman distingue 45 comportamentos hostís que poden ser de distinta natureza:

- **Accións contra a reputación ou a dignidade persoal** do afectado.
- **Accións contra o exercicio do seu traballo.**
- Moitas das accións comprenden unha manipulación da **comunicación ou da información** coa persoa afectada.
- Outras accións mostran a característica de que son **situacións de desigualdade** mediante o establecemento de diferenzas de trato, ou mediante a distribución non equitativa do traballo, etc.

(para máis información ver Anexos VI)

6.3. Características

O mobbing podería considerarse como unha forma característica de estrés laboral, que presenta a particularidade de que non acontece exclusivamente por causas directamente relacionadas co desempeño do traballo ou coa súa organización, senón que ten a súa orixe nas relacións interpersoais que se establecen en calquera empresa entre os distintos individuos.

Unha característica da situación é a de ser un conflito asimétrico entre as dúas partes, onde a parte acosadora ten máis recursos, apoios ou unha posición superior á do traballador fustrigado.

O afectado percibe que os seus acosadores teñen a intención explícita de causarlle dano ou mal, o que converte a situación en especialmente estresante. Ademais, o individuo interpreta as situacións como unha grande ameaza para a súa integridade, pois contraría algunhas das súas expectativas (como a de recibir un trato equitativo) e atenta contra as súas necesidades básicas como a necesidade de afiliación (necesidade de pertencemento a un grupo).

sidade de estar asociado e de ter relacións afectuosas con outras persoas) e de status (necesidade dunha relación cos outros, establecida e respectada).

Por outra banda, nestas ocasións o individuo non sabe como afrontar estas situacións para modificar o seu ámbito social, nin sabe como controlar as reaccións emocionais que lle produce o devandito proceso. O fracaso no afrontamento das situacións e no control da ansiedade desencadea unha patoloxía propia do estrés, que se vai facendo crónica e agravando progresivamente.

A vítima do mobbing séntese incomprendida e soa fronte ao seu inimigo, nunha situación sen saída, na que non sabe como entrou nin, con frecuencia, por que.

Require o concurso de tres factores:

- I. Os ataques prodúcense en privado (en público son moi difíciles de manter porque se fan evidentes aos demais), ou ante testemuñas ou espectadores "mudos".
- II. A vergoña que desenvolve o acosado. As vítimas son persoas cunha alta proposta profesional e unha elevada ética. Non obstante á forza de ser atacadas a diario no seu traballo, empezan a desenvolver sentimentos de culpabilidade e vergoña.
- III. Testemuñas mudas: ninguén viu nin sabe nada.

Os espectadores do mobbing atópanse tamén implicados neste.

6.4. Desenvolvemento do problema

Descríronse catro fases no desenvolvemento deste problema no ámbito laboral:

- **1ª fase, ou fase de conflito.**
- **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 prolongación desta fase é debida a actitudes de evitación ou de negación da realidade por parte do traballador, outros compañeiros non participantes, sindicatos, e mesmo a dirección. A indefensión, a inhibición do afectado á hora de denunciar estes feitos, a dificultade probatoria e as carencias do sistema xudicial e/ou da administración, permiten a prolongación no tempo desta fase que, segundo os estudos de Leymann en Suecia, ten unha duración de 1,3 anos por termo medio, antes de pasar á terceira fase.

- **3ª fase, ou fase de intervención dende a empresa.**

Nesta fase e dependendo do lugar, lexislación e estilo de dirección do centro de traballo, tomarán unha serie de medidas, dende algún chanzo 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 do suposto orixe ou centro do conflito, contribuíndo así, ao maior sentimento de culpa e sufrimento do afectado. Estas medidas van dende as baixas médicas sucesivas, que levan consigo o alongamento ou o aprazamento do conflito, ata o despedimento 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 tempadas de baixa, ou queda excluído definitivamente do mundo laboral cunha pensión de incapacidade. Nesta situación, a persoa subsiste con diversas patoloxías consecuencia do seu anterior ou anteriores experiencias de psicoterror e pódense deducir as consecuencias físicas, psíquicas e sociais que para o afectado ten este fenómeno.

Obviamente, o desenvolvemento de todas estas fases implica a non resolución do problema en ningunha delas.

6.5. Consecuencias

1. Consecuencias sobre o traballador afectado

A nivel psíquico:

- Ansiedade: presenza dun medo acentuado e continuo, dun sentimento de ameaza.
- Sentimentos de fracaso, impotencia e frustración.
- Baixa autoestima ou apatía.
- Problemas á hora de concentrarse e dirixir a atención (os diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático e síndrome de ansiedade xeneralizada).
- Este tipo de problema pode dar lugar a que o traballador afectado, co obxecto de diminuír a ansiedade, desenvolva comportamentos substitutivos tales como drogodependencias e outros tipos de adiccións.
- A excesiva duración ou magnitude da situación de mobbing pode dar lugar a patoloxías máis graves como suicidios.

A nivel físico:

- Podemos atoparnos con diversas manifestacións de patoloxía psicosomática: dende dores e trastornos funcionais ata trastornos orgánicos.

A nivel social:

- Xeración de actitudes de desconfianza e condutas de illamento, evitación, retraemento.
- Xeración de actitudes de agresividade ou hostilidade e con outras manifestacións de inadaptación social. Son comúns sentimentos de ira e rancor, e desexos de vinganza contra o/os agresor/es.

2. Consecuencias sobre a organización do traballo

Sobre o rendemento:

- Diminución da cantidade e calidade do traballo desenvolvido pola persoa afectada.
- Entorpecemento do traballo en grupo.
- Aumento do absentismo (xustificado ou non) da persoa afectada.

Sobre o clima social:

- Veranse afectados, ante a existencia de problemas deste tipo, distintos conceptos como: a cohesión, a colaboración, a cooperación, a calidade das relacións interpersoais.

Sobre a accidentabilidade:

- Algúns estudos relacionan a calidade do clima laboral coa posibilidade de que se incremente a accidentabilidade.
3. Consecuencias sobre o núcleo familiar e social.
 4. Consecuencias sobre a comunidade.

A nivel social, as persoas vítimas do mobbing ou acoso psicolóxico chegan a ser moi susceptibles, hipersensibles á crítica, con actitudes de desconfianza e que desenvolven condutas de illamento, evitación, retraemento ou, por outra parte, de agresividade e hostilidade como manifestacións de inadaptación social. A saúde do traballador ou traballadora verase máis afectada canto menores apoios afectivos atope (persoas que lle dean afecto, comprensión consello, axuda, ...) tanto no ámbito laboral coma no ámbito familiar.

6.6. Consellos para defenderse en caso de Mobbing no traballo.

O primeiro que produce o mobbing na vítima é desconcerto. Saber dende o principio a qué se enfrenta é o punto de partida para intentar superar a experiencia de ser vítima do mobbing. Estes son algúns consellos para desenvolver a estratexia de defensa fronte ao mobbing, tendo en conta que se debe intervir tanto dende a vertente psicolóxica como da legal:

1. Aprender a manter a calma. Pase o que pase é importante tratar de pensar e descubrir o que está a acontecer.
2. Identificar o problema. Debemos entender que un está sendo atacado; polo tanto, nada de desculparse, nin de buscar explicacións, nin demostrar o que un vale...
3. Desactivarse emocionalmente. Evitar reaccións psicolóxicas e emocionais automáticas, tendo, no seu canto, respostas racionais.
4. Responder ao ataque. Pedir explicacións das graves imputacións que se lle fai, ou das condutas e razóns das que é obxecto en vez de tragar a culpa.
5. É preciso facer fronte ás críticas con asertividade, aprender a dicir que non...
6. É moi importante documentar todas as agresións, por se se acode aos Tribunais de Xustiza, etc.

6.7. Que facer en caso de mobbing no traballo?

Como calquera outro feito, a denuncia do acoso probase a través de calquera dos medios admitidos polo dereito, sexa confesión, documentos, testemuñas, peritaxes, etc... Non obstante un dos principais problemas que se dan no mobbing é a dificultade de probar a existencia do comportamento lesivo así como a produción dun dano. A dificultade de proba é especial polos seguintes motivos:

- A. Na maioría dos casos non hai máis constancia que o testemuño da vítima.
- B. Nestes actos non existen testemuñas ou, de habelas, non se comprometen por medo ás represalias.
- C. Non existen, normalmente, evidencias físicas.
- D. Non hai probas escritas normalmente.

Para iso, é imprescindible ante todo reunir documentos, informes médicos, etc.. é dicir probas. É moi importante buscar testemuñas.

É imprescindible poñer a situación en coñecemento do Delegado/a de Prevención, para que este/a actúe ante a dirección da empresa - centro de traballo e/ou inspección educativa, e poña en funcionamento o servizo de Prevención e o Servizo Médico da Empresa - organización, así como comunicar os feitos, solicitando apoio, a:

- Organizacións Sindicais.
- Comité de Seguridade e Saúde da organización - empresa.

E denunciar a situación ante a Inspección de Traballo como paso previo á xudicialización do caso.

6.8. Medidas de intervención

Neste sentido, ao atoparse dentro dos denominados riscos psicosociais, o mobbing debe ser identificado e valorado, sendo necesaria, se é o caso, a adopción de medidas preventivas para evitalo:

- Incorporando á avaliación de riscos psicosociais a detección do mobbing. Acordar protocolos de prevención na empresa - centro de traballo e establecer canles de detección e actuación.
- A través de medidas organizativas.
- Prestando apoio e atención médica e psicolóxica á persoa acosada, sempre, claro está, co consentimento do afectado/a e a través de profesionais.
- Establecendo medidas preventivas en canto aos modos de conduta na empresa - centro de traballo, para evitar a repetición destas situacións.
- Aplicación de medidas disciplinarias como o despedimento ou traslado do agresor ou as legalmente establecidas de ser o caso (réxime disciplinario, para máis información ver Anexos VII e VIII).

O único xeito de acabar con estas situacións é denuncialas, primeiro ante a dirección da empresa - centro de traballo e a Inspección Educativa, os representantes legais dos traballadores, o Comité de Seguridade e Saúde da empresa - organización, e a Inspección de Traballo, e se é preciso nos Tribunais de Xustiza, xa que non se pode permitir que os culpables destas poidan seguir realizandoas con total impunidad.

6.9. Avaliación

Deseñáronse ferramentas específicas estandarizadas como o:

- L.I.P.T. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1990).
- Test de Saúde Total (T.S.T. de T. S. Langner, 1962, NTP 421/1996).
- Cuestionario Xeral de Saúde (G.H.Q. de D. Goldberg, 1972).

(Para máis información sobre acoso sexual ver Anexo IX)

7. Bibliografía.

- INTELIGENCIA EMOCIONAL. Daniel Goleman. Biblioteca de Crecimiento personal. Ed. Salvat
- EL ARTE DE LAS RELACIONES PERSONALES. Miguel Silveira Fernández. Biblioteca de Crecimiento personal. Ed. Salvat
- LA ANSIEDAD.CLAVES PARA VENCERLA. Antonio Cano Vindel. Ed.Arguval
- VENZA SUS TEMORES. Reneau Z. Peurifoy. Ed.Robin Book
- <http://www.inteligencia-emocional.org/>
- <http://www.inteligenciaemocional-portal.org/>
- <http://www.insht.es/portal/site/Insh>
- <http://www.prevenciondocente.com/>

Para a elaboración deste módulo recompilouse información dos seguintes documentos e/ou publicacións:

- NTP: 318, 349, 355, 438, 439, 445, 476, 507, 569, 570, 574, 575, 603, 604, 659, 704, 705 do INSHT.
- Guía de buenas prácticas de salud laboral. Centros de Formación Profesional. FETE-UGT/CCOO/CECE 2008.
- Guía prevención de riesgos psicosociales en el sector Enseñanza. 2006. Observatorio permanente Riesgos Psicosociales UGT.
- El Mobbing o acoso psicológico en el trabajo. 2003. UGT País Valenciá.

1. O APOIO SOCIAL.

Introdución

O marco no que ha de encadrarse o estudo e o concepto de apoio social é o da persoa en canto ser social.

Á súa vez, a persoa, a través do traballo, pode atopar un desenvolvemento á súa dimensión social. Neste sentido, o mundo laboral ofrece a posibilidade de integrar as persoas en grupos, de ofrecerlles status e identificación social con outras persoas e grupos, pode contribuír á satisfacción de necesidades sociais, etc.

O apoio social é un concepto relativamente novo en canto relacionado co estrés e a saúde en xeral e co estrés e a saúde laboral en particular. O interese por este tema procede de que o apoio social reduce o estrés, mellora a saúde e amortece ou modera o impacto do estrés laboral.

Definicións e concepto de apoio social

A continuación preséntanse varias definicións que os investigadores deron do apoio social:

- "O apoio social é definido pola presenza ou ausencia relativa de recursos de apoio psicolóxico provenientes doutras persoas significativas".
- "A información que permite ás persoas crer que: a) lles queren e preocúpanse deles, b) son estimados e valorados e c) pertencen a unha rede de comunicación e de obrigas mutuas".
- "Transaccións entre persoas que implican a expresión de afecto positivo, a afirmación ou respaldo dos valores e crenzas da persoa e/ou a provisión de axuda ou asistencia".
- "A dispoñibilidade de axuda proveniente doutras persoas".
- "O grao en que as necesidades sociais básicas son satisfeitas a través da interacción cos outros".

A continuación sinálanse as catro perspectivas principais, teóricas e empíricas, que se desenvolveron sobre o apoio social. Estas perspectivas ou aproximacións deben considerarse non como excluíntes senón como complementarias: cada perspectiva representa diversos niveis de análise e preséntase como unha condición previa do seguinte nivel.

Nivel I

O nivel máis básico na conceptualización do apoio social é aquel que o aborda como "Integración social". Este nivel de análise céntrase no número e forza das asociacións dunha persoa cos outros significativos. Non se fai relación a calidade de relacións

senón a características estruturais de rede social de persoa (número de contactos, clase destes; matrimonio, amizade...). Este nivel non é capaz de explicar a relación entre saúde e apoio social.

Nivel II

A perspectiva do apoio social como "relacións de calidade" engade unha importante cuestión ao nivel anterior. Dende este punto de vista aténdese á calidade das relacións aínda que estas non sexan moi numerosas. Son varias as vías polas que poden influír unhas relacións de calidade sobre a saúde e benestar psicolóxico: contribúen a satisfacer as necesidades de afiliación, cobren as necesidades de afecto, proporcionan un sentimento de identidade e pertenza, son fonte de avaliación positiva, proporcionan sentimentos de control da situación, etc.

Nivel III

Un terceiro nivel é o apoio social como "axuda percibida". Neste caso faise referencia á percepción de que en situacións problemáticas hai en quen confiar e a quen pedir apoio. A percepción de que existe axuda dispoñible por parte doutros, pode facer que a magnitude estresora dun evento hostil se perciba reducida.

Nivel IV

O último nivel consistiría, non xa en ter asociacións con outros ou que sexan de calidade ou que se perciba a posibilidade de axuda, senón na "actualización de tales condutas de apoio". É dicir, faise referencia nas condutas reais, ao despregamento efectivo e concreto de tal apoio.

Tipos de apoio social

Se ben ningunha das concepcións antes mencionadas inclúen os catro tipos de apoio social que a continuación se explican, estes tipos derívanse de tales concepcións.

A importancia dun tipo ou outro dependerá en cada caso da relevancia da fonte de apoio para a persoa e do problema concreto que requira tal apoio.

Apoio emocional

Este comprende a empatía, o coidado, o amor, a confianza e parece ser un dos tipos de apoio máis importantes. Este tipo de apoio está recollido, dun xeito ou outro, nas concepcións de apoio antes mencionadas.

Apoio instrumental

Ofrécese "apoio instrumental" cando se emiten condutas instrumentais que directamente axudan a quen o necesita; axúdase a outro a facer ou rematar o traballo, cóidase de alguén.... É evidente que todo acto puramente instrumental ten tamén consecuencias psicolóxicas (así, a axuda no traballo pode ser unha axuda ou unha fonte de información e valoración, e non sempre positiva; necesitas axuda e non es auto-suficiente, non tes capacidade...).

As seguintes formas de apoio (apoio informativo e avaliativo) son os tipos que maior dificultade presentan para a súa definición e, polo tanto, para a súa distinción das outras formas de apoio.

Apoio informativo

O "apoio informativo" refírese á información que se ofrece a outras persoas para que estas poidan usala para facer fronte ás situacións problemáticas. Diferénciase do apoio instrumental en que a información non é en si mesma a solución senón que permite, a quen a recibe, axudarse a si mesmo.

Apoio avaliativo

O "apoio avaliativo", ao igual que o apoio informativo, só implica a transmisión de información, e non o afecto que se transmite no apoio emocional. Non obstante, a información que se transmite no apoio avaliativo é relevante para a autoavaliación, para a comparación social. É dicir, outras persoas son fontes de información que os individuos utilizan para avaliarse a si mesmos. Esta información pode ser implícita ou explicitamente **avaliativo**.

Fontes do apoio social

As fontes de apoio social poden ser moitas. Os autores, nun intento de sistematización, propuxeron diferentes clasificacións e relacións de fontes. House (1981) propón unha relación de nove fontes de apoio social: esposo/a ou compañeiro/a, outros familiares, amigos, veciños, xefes ou supervisores, compañeiros de traballo, persoas de servizo ou cuidadores, grupos de auto axuda e profesionais da saúde ou servizos sociais.

Atendendo ás fontes de apoio que proveñen do ámbito laboral cabe destacar o apoio que pode ofrecer o xefe/a e o dos compañeiros de traballo.

Características persoais e competencia relacional

Ao falar das características persoais dos suxeitos que interveñen na relación de apoio social, é imprescindible diferenciar entre quen ofrece o apoio (emisor) e quen o recibe (receptor).

A concepción tradicional do apoio social considerouno como unha característica propia do ambiente. Non obstante, non é posible esquecer que o apoio é basicamente un proceso transaccional, polo que a dispoñibilidade deste apoio dependerá, ademais de factores organizativos e situacionais, de características de personalidade das partes. Fálase de competencia relacional en canto que estas características de personalidade do individuo inciden sobre a situación a través dos comportamentos que manifesta.

Pode definirse a competencia relacional como o conxunto de características de personalidade e comportamentais que facilitan a adquisición, desenvolvemento e mantemento de relacións mutuamente satisfactorias.

Catro son as formas en como esta variable pode influír sobre o apoio social:

1. Na xénese e elaboración das relacións (extraversión, sociabilidade, asertividade).
2. No desenvolvemento e mantemento das relacións (estabilidade emocional, cooperación, empatía e sensibilidade).
3. Na conceptualización das relacións (autoestima, afectividade positiva ou negativa).
4. No emprego das relacións para propósitos de apoio social e a habilidade para mobilizar os sistemas de apoio.

É inevitable que de todo isto xurda unha pregunta; é posible desenvolver competencias relacionais; pódese aprender ou, pola contra, atende a causas dificilmente mutables? A resposta hai que buscala na experiencia, no adestramento e aprendizaxe destas habilidades, e esta experiencia é positiva e indica que, con adestramentos e supervisión axeitada é posible aprender e desenvolver habilidades sociais e mellorar no papel de oferente de apoio social.

Entre as características que facilitan unha mellor disposición para a recepción do apoio cabe destacar o grao de interese ou predilección por buscar apoio, a propia competencia relacional a asertividade e sociabilidade, a ausencia ou baixos niveis de ansiedade social, sentirse cómodo en situacións de intimidade, a capacidade de empatía, as habilidades para resolver problemas sociais, a capacidade para percibir correctamente os sinais sociais, un estilo de afrontamento que permita desenvolver recursos sociais.

Funcionamento e efectos do apoio social

O apoio social pode modificar ou influír de tres formas neste efecto do estrés sobre a saúde:

- O apoio social pode influír positivamente, e de forma directa, sobre a saúde e o benestar na medida en que contribúe a satisfacer necesidades humanas como as de seguridade, contacto social, pertenza, estima, afecto... Neste sentido, os efectos positivos de apoio social sobre a saúde poden compensar os negativos do estrés.
- O apoio pode reducir directamente os niveis de estrés laboral de distintas maneiras e, por iso, mellorar indirectamente a saúde. Por exemplo, os xefes ou compañeiros, co seu apoio, poden minimizar tensións interpersoais...
- Un terceiro tipo de efecto, que sería o potencial do apoio social para mitigar ou amortecer o impacto do estrés laboral sobre a saúde. Nesta terceira forma, o apoio social non ten un efecto directo nin sobre o estrés nin sobre a saúde, senón que modifica, altera a relación entre eles. Neste sentido, o apoio social maniféstase como un elemento importante para axudar ás persoas a vivir de xeito máis saudable mesmo en presenza de situacións estresantes, cuestión que ás veces é inevitable.

Respecto aos efectos do apoio social, House (1981) indica que os catro tipos de apoio mencionados (emocional, instrumental, informativo e avaliativo) reducen os estresores percibidos (responsabilidade respecto a persoas, ambigüidade de rol, de-

ficiente utilización de capacidades, habilidades), incrementan a satisfacción laboral e diminúen a depresión e a ansiedade.

Operacionalización e medida do apoio social

Existen moitos cuestionarios sobre apoio social. O importante é saber como é medido este por cada cuestionario. En concreto, o cuestionario que se achega (de House e Wells, 1978), caracterízase por distinguir entre apoio emocional e instrumental para catro diferentes fontes de apoio social. Trátase dun cuestionario de aplicación individual que permite a identificación, a partir das respostas, das principais fontes de apoio social para cada persoa (laboral e non laboral), así como do tipo de apoio (instrumental e emocional) que se obtén. Neste sentido, o apoio emocional que provén do ámbito laboral é medido polos ítems 1a, 1b, 2a, 2 b e 5. O apoio emocional de orixe non laboral, polos ítems 1c, 1d, 2c e 2d. E o apoio instrumental de orixe laboral mídenno os ítems 3a, 3 b e 4. A puntuación para cada bloque obtense pola suma dos valores da escala. Así, cada bloque terá unha puntuación máxima (reflectindo o máximo apoio social percibido) de 15, 12 e 9 puntos respectivamente.

Recomendacións para a acción

Procurar a accesibilidade.

Ademais é preciso que as persoas se comporten entre si de modo que efectivamente se xere apoio social.

Anexo II

A aplicación da maioría das técnicas que se describirán a continuación require dun profesional da psicoloxía que determine cales son as máis axeitadas para cada situación ou caso concreto, así como para asegurarse da súa correcta administración e execución.

Técnicas xerais

Desenvolvemento dun bo estado físico

É aconsellable a realización de exercicio de xeito habitual. En xeral, o exercicio aumenta a resistencia física do individuo aos efectos do estrés pero ademais aumenta tamén a resistencia psicolóxica.

Dieta axeitada

O desenvolvemento de bos hábitos alimentarios que condicionan o estado nutricional do individuo constitúe unha medida aconsellable para a prevención do estrés.

Apoio social

Establecemento e desenvolvemento de redes sociais, que poidan facilitar apoio social ao individuo. As relacións sociais con outros individuos pode resultar unha fonte de axuda psicolóxica ou instrumental.

A distracción e o bo humor

Fomentar a distracción e bo humor constitúe unha boa medida para previr situacións de ansiedade ou para alivalas, pois ademais de facilitar o desprazamento da atención dos problemas, contribúe a relativizar a importancia deses problemas.

Técnicas cognitivas

Utilizadas para cambiar o pensamento, modificar as avaliacións erróneas ou negativas respecto das demandas ou dos propios recursos do individuo para afrontalas e facilitar unha reestruturación dos esquemas cognitivos.

Reorganización cognitiva

Esta técnica está dirixida a substituír as interpretacións inadecuadas dunha situación, por outras interpretacións que xeren respostas emocionais positivas e condutas máis axeitadas.

Modificación de pensamentos automáticos e de pensamentos deformados

Mediante estas técnicas inténtase a identificación e o cambio dos pensamentos irracionais.

Os pensamentos automáticos son espontáneos e propios de cada individuo. Son elaborados sen reflexión ou razoamento previo aínda que son cridos como racionais. Tenden a ser dramáticos e absolutos e son moi difíciles de desviar. Levan interpretacións negativas e emocións desagradables.

O modo de intervención para a modificación destes pensamentos é indicar ao suxeito que leve un autorregistro dos pensamentos que lle xorden nas situacións da súa vida normal, e que intente avaliar en qué medida considera que reflicten a situación que viviu. O individuo irase decatando progresivamente dos seus pensamentos automáticos e desestimando a súa importancia.

Os pensamentos deformados son outro tipo de pensamentos que orixinan estrés. Este tipo de pensamentos manifestan unha tendencia a relacionar todos os obxectos e situacións cun mesmo, a empregar esquemas de xeneralización, de magnificación, de polarización na interpretación da realidade, etc.

A intervención sobre este tipo de pensamentos consiste en lograr unha descrición obxectiva da situación, identificar as distorsións empregadas para interpretalo e eliminar esas distorsións modificándoas mediante razoamentos lóxicos.

Des sensibilización sistemática

Desenvolvida por Wolpe (1958). Con esta técnica inténtanse controlar as reaccións de ansiedade ou medo ante situacións que resultan ameazadoras a un individuo. Esta técnica fundaméntase na relaxación progresiva de Jacobson. O individuo nun estado de relaxación, vaise enfrontando progresivamente con situacións (reais ou imaxinadas) dispostas en orde crecente de dificultade ou de ameaza ante as que o suxeito desenvolve ansiedade, ata que o individuo se afai a estar relaxado e a non desenvolver respostas emocionais negativas nestas situacións.

Inoculación de estrés

Creada por Mitchenbaum e Cameron (1974). Esta é unha técnica de carácter cognitivo e comportamental. A metodoloxía é similar á da des sensibilización sistemática. A partir da aprendizaxe de técnicas de respiración e relaxación para poder relaxar a tensión en situación de estrés, créase polo suxeito unha lista na que aparecen ordenadas as situacións máis estresantes. Comezando polas menos estresantes o individuo irá imaxinando esas situacións e relaxándose. Despois o individuo terá que desenvolver unha serie de pensamentos para afrontar o estrés e substituílos por anteriores pensamentos estresantes; por último, o individuo utilizará en vivo estes pensamentos de afrontamento e esas técnicas de relaxación en situacións reais para abordar situacións estresantes.

Detención do pensamento

A acción desta técnica está dirixida á modificación de pensamentos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteracións emocionais (ansiedade) é dicir que non contribúen a buscar solucións eficaces do problema senón a dificultalo. Consiste no seguinte: cando aparece unha cadea de pensamentos repetitivos negativos intentar evitalos mediante a súa interrupción (golpeando a mesa ou vocalizando a expresión

"basta", por exemplo) e substituír eses pensamentos por outros máis positivos e dirixidos ao control da situación.

Técnicas fisiolóxicas

É característica das situacións estresantes a emisión de intensas respostas fisiolóxicas que, ademais de producir un gran malestar no individuo, alteran a avaliación cognitiva da situación e a emisión de respostas para controlar a situación.

As técnicas fisiolóxicas que veñen a continuación buscan a modificación desas respostas fisiolóxicas e/ou a diminución dos niveis de activación producidos polo estrés centrándose directamente nos compoñentes somáticos implicados no estrés.

Técnicas de relaxación física

As máis utilizadas son a relaxación progresiva de Jacobson e o adestramento autógeno de Schultz. Estas técnicas intentan aproveitar a conexión directa entre o corpo e a mente, da existencia dunha interdependencia entre a tensión psicolóxica e a tensión física ou dito doutro modo, que non é posible estar relaxado fisicamente e tenso emocionalmente.

A técnica de relaxación de Jacobson consiste en adestrar ao individuo na realización exercicios físicos de contracción-relaxación que lle permitan ter coñecemento do estado de tensión de cada parte do seu corpo e ter recursos para relaxar as devanditas zonas cando estean en tensión.

Técnicas de control da respiración

"As situacións de estrés provocan habitualmente unha respiración rápida e superficial, o que implica un uso reducido da capacidade funcional dos pulmóns, unha peor osixenación, un maior gasto e un aumento da tensión xeral do organismo" (Labrador, 1992). Estas técnicas consisten en facilitar ao individuo a aprendizaxe dunha forma axeitada de respirar para que nunha situación de estrés poida controlar a respiración de forma automática e lle permita unha axeitada osixenación do organismo que redunde nun mellor funcionamento dos órganos corporais e un menor gasto enerxético (efectos beneficiosos sobre irritabilidade, fatiga, ansiedade, control da activación emocional, redución da tensión muscular, etc).

A aprendizaxe e a posterior utilización destas técnicas resulta bastante doada e os seus efectos beneficiosos son apreciables inmediatamente.

Técnicas de relaxación mental (meditación)

A práctica da meditación estimula cambios fisiolóxicos de gran valor para o organismo. Pretenden que a persoa sexa capaz de desenvolver sistematicamente unha serie de actividades (perceptivas e/ou condutuais) que lle permitan concentrar a súa atención nesas actividades e desconectar da actividade mental cotiá do individuo daquilo que pode resultarlle unha fonte de estrés.

Biofeedback

Esta é unha técnica de intervención cognitiva para o control do estrés pero busca efectos a nivel fisiolóxico. O seu obxectivo é dotar o individuo de capacidade de control voluntario sobre certas actividades e procesos de tipo biolóxico. A partir da medición dalgúns dos procesos biolóxicos do individuo, trataríase de proporcionar ao propio individuo unha información continua deses parámetros, de maneira que esta información poida ser interpretada e utilizada para adquirir control sobre aqueles procesos para posteriormente adestrar o individuo no control voluntario dos citados procesos en situacións normais.

Técnicas condutuais

Adestramento asertivo

Mediante esta técnica desenvólvese a autoestima e evítase a reacción de estrés. Trátase de adestrar o individuo para que consiga conducirse dunha forma asertiva, que consiste en conseguir unha maior capacidade para expresar os sentimentos, desexos e necesidades de xeito libre, claro e inequívoco ante os demais, e que estea dirixida ao logro dos obxectivos do individuo, respectando os puntos de vista do outro. A execución desta técnica lévase a cabo a través de prácticas de Role Playing.

Adestramento en habilidades sociais

Consiste no ensino de condutas que teñen máis probabilidade de lograr o éxito á hora de conseguir unha meta persoal e a conducirse con seguridade en situacións sociais. Este adestramento ao igual que o anterior se realiza a través de prácticas de Role Playing. Estas técnicas constitúen unha boa forma de instaurar habilidades sociais mediante a observación das condutas, a posterior escenificación e dramatización de situacións reais, e por último, a súa execución habitual na realidade.

Técnica de solución de problemas

Unha situación constitúese nun problema cando non podemos dar unha solución efectiva a esa situación. O fracaso repetido na resolución dun problema provoca un malestar crónico, unha ansiedade, unha sensación de impotencia, ... que dificulta a busca de novas solucións. Mediante estas técnicas inténtase axudar o individuo a decidir cáles son as solucións máis axeitadas a un problema. Esta técnica desenvolvida por D 'Zurilla e Golcifried (1971) consta de varios pasos:

- Identificación e descrición do problema de forma clara, rápida e precisa.
- Buscar varias posibles solucións ou respostas que pode ter o problema considerándoo dende distintos puntos de vista; hai que evitar responder impulsivamente ao problema.
- Levar a cabo un procedemento de análise e ponderación das distintas alternativas de resposta para decidir a solución máis idónea a ese problema e que imos realizar.

- Elixir os pasos que se han de dar para a súa posta en práctica e levalos a cabo.
- Avaliar os resultados obtidos ao levar a cabo a solución elixida. Se non son positivos, é necesario volver a anteriores pasos.

Modelamento encuberto

É unha técnica creada por Cautela (1971). Está destinada a cambiar secuencias de condutas que son negativas para o individuo e aprender condutas satisfactorias. Consiste en que o suxeito practica na imaxinación as secuencias da conduta desexada de forma que cando adquira certa seguridade realizando imaxinariamente esa conduta consiga levala a cabo na vida real dunha forma eficaz.

Técnicas de autocontrol

O obxectivo destas técnicas é buscar que o individuo teña control da propia conduta a través do adestramento da súa capacidade para regular as circunstancias que acompañan á súa conduta (circunstancias que anteceden á súa conduta e circunstancias consecuentes a esa conduta). "Estes procedementos son moi útiles no manexo e control nas condutas implicadas en situacións de estrés e son útiles non só para mellorar condutas que xa causaron problemas, senón tamén para previr a posible aparición de condutas problemáticas (Labrador, 1992).

Anexo III

Pódese facer unha clasificación que permita identificar tres grupos de estresores susceptibles de desencadear esta SQT.

- Factores de risco a nivel de organización
 - Estrutura da organización moi xerarquizada e ríxida.
 - Falta de apoio instrumental por parte da organización.
 - Exceso de burocracia.
 - Falla de participación dos traballadores.
 - Falla de coordinación entre as unidades.
 - Falla de formación práctica aos traballadores en novas tecnoloxías.
 - Falla de reforzo e recompensa.
 - Falla de desenvolvemento profesional.
 - Relacións conflitivas na organización.
 - Estilo de dirección inaxeitado.
 - Desigualdade percibida na xestión dos RRHH.
- Factores de risco relativos ao deseño do posto de traballo.
 - Sobrecarga de traballo, esixencias emocionais na interacción cos usuarios.
 - Descompensación entre responsabilidade e autonomía.
 - Falta de tempo para a atención do usuario.
 - Disfuncións de rol.
 - Carga emocional excesiva.
 - Falta de control dos resultados da tarefa.
 - Falta de apoio social,
 - Tarefas inacabadas que non teñen fin.
 - Pouca autonomía na toma de decisións.
 - Estresores económicos.
 - Insatisfacción no traballo.
- Factores de risco relativos ás relacións interpersoais.
 - Trato con usuarios difíciles ou problemáticos.
 - Negativa dinámica de traballo.
 - Relacións tensas, competitivas entre compañeiros e con usuarios.
 - Falta de apoio social.

- Falla de colaboración entre compañeiros en tarefas complementarias.
- Proceso de contaxio social da SQT.
- Ausencia de reciprocidade nos intercambios sociais.

Estratexias de intervención ante a existencia dunha SQT

É difícil que o afectado de *burnout* severo se decate diso.

O apoio social é, sen dúbida, a variable moderadora máis importante dos efectos da SQT.

Unha boa calidade de relacións interpersoais no traballo modera o nivel de burnout, media na satisfacción laboral e aumenta a calidade de vida do traballador. O soporte social cubre a necesidade humana básica de comunicación entre as persoas, ademais de proporcionar información técnica, supervisión e soporte emocional. Para afrontar a SQT é esencial fortalecer os vínculos sociais entre os traballadores, fomentando a participación, adestrando na identificación e resolución de problemas, consolidando a dinámica do grupo para o logro dun consenso para o cambio e tamén aumentando o control do traballador sobre as demandas psicolóxicas do traballo.

A prevención da SQT é complexa, pero *calquera tipo de técnica axeitada no tratamento do estrés é unha técnica válida de intervención*.

Interveuse habitualmente, ante casos de SQT, con técnicas cognitivo - condutuais como as de afrontamento do estrés, reestruturación cognitiva, inoculación de estrés, terapia racional emotiva e ensaio condutual.

Dende a perspectiva cognitiva é esencial facer fronte ás cognicións erróneas ou desadaptativas, como expectativas irrealistas e falsas esperanzas. Tamén poden utilizarse técnicas de adestramento en relaxación, de autorregulación ou control, de xestión do tempo, de mellora de habilidades sociais, etc.

Xurisprudencia

Xa unha sentenza do Tribunal Supremo (26 de outubro do 2000), ratificando a sentenza do 2 de novembro de 1999 ditada pola Sala do Social do Tribunal Superior de Xustiza da Comunidade Autónoma do País Vasco, avala legalmente como accidente de traballo a patoloxía da síndrome de queimarse polo traballo (no caso referido, causante de períodos de incapacidade temporal).

O especialista do centro de saúde, neste caso, diagnosticoulle ao traballador unha "*síndrome de desgaste persoal ou de burnout, que describe como un trastorno adaptativo crónico con ansiedade como resultado da interacción do traballo ou situación laboral nas súas características persoais*"

A partir desta sentenza orixináronse outras que se pronunciaron no mesmo sentido e que consideraron igualmente, a SQT, accidente de traballo.

Tamén se lle recoñeceu aos traballadores de centros de atención con persoas con minusvalía, o cobro dun complemento de perigosidade por estar expostos a condicións de traballo susceptibles de orixinar a SQT (Xulgado do Social N°- 1 de Vigo, procedemento 24/1999; Sala do Social do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, recurso N°- 5302/2001).

A OIT (2001) recoñece que o estrés e o esgotamento son problemas de saúde mental no medio de traballo e que a SQT é un efecto crónico do estrés laboral sobre a saúde de dimensións similares a outros trastornos mentais (Maslach, 2001).

INVENTARIO DE COMPORTAMENTOS HOSTÍS DE HEINZ LEYMANN.

A) Actividades de acoso para reducir as posibilidades da vítima de comunicarse axeitadamente con outros, incluído o propio acosador:

- 1) O xefe ou acosador non permite á vítima a posibilidade de comunicarse.
- 2) Interrómpe-selle continuamente cando fala.
- 3) Os compañeiros impídenlle expresarse.
- 4) Os compañeiros bérnanlle e inxurian en voz alta.
- 5) Prodúcese ataques verbais criticando traballos realizados.
- 6) Prodúcese críticas cara á súa vida privada.
- 7) Aterrorízase á vítima con chamadas telefónicas.
- 8) Ameázase verbalmente.
- 9) Ameázase por escrito.
- 10) Rexéitase o contacto coa vítima (evitando o contacto visual mediante xestos de rexeitamento, desdén ou menosprezo, etc.)
- 11) Ignórase a súa presenza, por exemplo dirixíndose exclusivamente a terceiros (como se non lle vise ou non existise).

B) Actividades de acoso para evitar que a vítima teña a posibilidade de manter contactos sociais:

- 12) Non se fala nunca coa vítima.
- 13) Non se lle deixa que se dirixa a un.
- 14) Asígnase a un posto de traballo que o illa dos seus compañeiros.
- 15) Prohíbese aos compañeiros falar con él.
- 16) Négase a presenza física da vítima.

C) Actividades de acoso dirixidas a desacreditar ou impedir á vítima manter a súa reputación persoal ou laboral:

- 17) Maldícese ou calúmniase a vítima.

- 18) Fánse correr contos e rumores orquestrados polo acosador ou o gang de acoso sobre a vítima.
- 19) Ridiculízase a vítima.
- 20) Atribúeselle ser unha enferma mental.
- 21) Inténtase forzar un exame ou diagnóstico psiquiátrico.
- 22) Fabúlase ou invéntase unha suposta enfermidade da vítima.
- 23) Imítanse os seus xestos, a súa postura, a súa voz e o seu talante, de cara a poder ridiculizalos.
- 24) Atácanse as súas crenzas políticas ou relixiosas.
- 25) Faise burla da súa vida privada.
- 26) Faise burla das súas orixes ou da súa nacionalidade.
- 27) Obrígaselle a realizar un traballo humillante.
- 28) Monitorízase, anota, rexistra e consigna, sen equitatividade, o traballo da vítima en termos mal intencionados.
- 29) Cuestiónanse ou contestan as decisións tomadas polas vítimas.
- 30) Inxúriaselle en termos obscenos ou degradantes.
- 31) Acósase sexualmente a vítima con xestos ou proposicións.

D) Actividades de acoso dirixidas a reducir a ocupación da vítima e a súa utilidade mediante a desaprobación profesional.

- 32) Non se asigna á vítima traballo ningún.
- 33) Privala de calquera ocupación, é a candeia para que non poida atopar ningunha tarefa por si mesma.
- 34) Asígnanselle tarefas totalmente inútiles ou absurdas.
- 35) Asígnanselle tarefas moi inferiores á súa capacidade ou competencias profesionais.
- 36) Asígnaselle sen cesar tarefas novas.
- 37) Fáiselle executar traballos humillantes.
- 38) Asígnanselle tarefas que esixen unha experiencia superior ás súas competencias profesionais.

E) Actividades de acoso que afectan á saúde física ou psíquica da vítima.

- 39) Obrígaselle a realizar traballos perigosos ou especialmente nocivos para a saúde.
- 40) Ameázaselle fisicamente.
- 41) Agrídese fisicamente, pero sen gravidade, a título de advertencia.
- 42) Arreméteselle fisicamente pero sen conterse.
- 43) Ocasiónanselle voluntariamente gastos con intención de prexudicala.
- 44) Ocasiónanse danos no seu posto de traballo ou no seu domicilio.
- 45) Agrídese sexualmente a vítima.

TODOS OS SIGNOS QUE DEBEN POÑERNOS SOBRE AVISO.

Os investigadores alemáns C. Knorz, D. Zapf e M. Kulla, autores dunha investigación experimental sobre "mobbing", recompilaron unha relación de 39 accións utilizadas para provocar terror psicolóxico no posto de traballo, estas son as máis habituais:

- Prohíbeselle charlar cos compañeiros.
- Non se lle da resposta ás súas preguntas verbais ou escritas.
- Instígase aos compañeiros na súa contra.
- Exclúeselle das festas organizadas pola empresa e doutras actividades sociais.
- Os compañeiros evitan traballar xunto a el/ela.
- Fálaselle de modo hostil e groseiro.
- Provócaselle, co fin de inducilo a reaccionar de forma descontrolada.
- Fanse continuamente comentarios maliciosos respecto a el/ela.
- Os subordinados non obedecen as súas ordes.
- É denigrado ante os xefes.
- As súas propostas son rexeitadas por principio.
- Ridiculízase polo seu aspecto físico.
- Quítaselle toda posibilidade de actividade e influencia.
- Fáiselle traballar paralelamente cunha persoa que será a súa sucesora na empresa.
- Considérase responsable dos erros cometidos polos demais.
- Asígnanlle tarefas para as que debe depender sempre de alguén.
- É controlado e vixiado de forma case militar.
- Cámbiaselle a súa mesa de sitio sen previo aviso.
- O seu traballo é manipulado para danalo (por exemplo, borrando un arquivo do seu ordenador).

- Ábrese a súa correspondencia.

De solicitar días por enfermidade, atopa mil dificultades ou recibe ordenanzas.

DECRETO 94/1991, DO 20 DE MARZO, POLO QUE SE APROBA O REGULAMENTO DE RÉXIME DISCIPLINARIO DOS FUNCIONARIOS DA ADMINISTRACIÓN DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA

(DOG do 25 de marzo de 1991)

A Lei 4/1988, do 26 de maio, da función pública de Galicia, no seu artigo 73, failles extensivo ós funcionarios da Administración autonómica de Galicia o réxime disciplinario previsto na normativa do Estado. Así mesmo prevé que por medio do correspondente regulamento se regulará o procedemento sancionador, no cal se terán basicamente en conta os principios de eficacia e garantía.

A disposición derradeira primeira da Lei 4/1988, do 26 de maio, autoriza á Xunta de Galicia para dicta-las normas de carácter regulamentario precisas para o desenvolvemento da lei.

Na súa virtude, oída a Comisión de Persoal, por proposta do conselleiro da Presidencia e Administración Pública e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do vinte de marzo de mil novecentos noventa e un,

DISPOÑO:

Artigo único.-Apróbase o Regulamento de réxime disciplinario da función pública da Administración autonómica de Galicia, en desenvolvemento e execución da Lei 4/1988, do 26 de maio, da función pública de Galicia, do que se insire a continuación o seu texto.

REGULAMENTO DE RÉXIME DISCIPLINARIO

CAPÍTULO I. Ámbito de aplicación

Artigo 1º

1.- O presente regulamento élle de aplicación a todo o persoal funcionario comprendido no ámbito de aplicación da Lei 4/1988, do 26 de maio, da función pública de Galicia.

Os funcionarios en prácticas estarán sometidos ó disposto no presente regulamento, na medida en que lles sexa de aplicación, sen prexuízo das normas especiais que regulen o seu procedemento de selección.

2.- O réxime disciplinario establecido neste regulamento enténdese sen prexuízo da responsabilidade civil ou penal en que poidan incorre-los funcionarios, a cal se fará efectiva na forma que determine a lei.

3.- No non reservado á lexislación do Estado, aplicaráselle en este regulamento ó persoal a Administración local.

CAPÍTULO II. Faltas disciplinarias

Artigo 2º

As faltas cometidas polos funcionarios no exercicio dos seus cargos poderán ser moi graves, graves e leves.

Artigo 3º

Son faltas moi graves:

- a) O incumprimento do deber de fidelidade á Constitución e ó Estatuto de autonomía no exercicio da función pública.
- b) Toda actuación que supoña discriminación por razón de raza, sexo, relixión, lingua, opinión, lugar de nacemento, veciñanza ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.
- c) O abandono do servicio.
- d) A adopción de acordos manifestamente ilegais que lles causen un prexuízo grave á Administración ou ós cidadáns.
- e) A publicación ou utilización indebida de segredos oficiais así declarados por lei ou clasificados como tales.
- f) A notoria falta de rendemento que comporte inhibición no cumprimento das tarefas encomendadas.
- g) A violación da neutralidade ou independencia políticas, utilizando as facultades atribuídas para influír en procesos electorais de calquera natureza e ámbito.
- h) O incumprimento das normas sobre incompatibilidades.
- i) A obstaculización do exercicio das liberdades públicas e dos dereitos sindicais.
- j) A realización de actos encamiñados a coarta-lo libre exercicio do dereito de folga.
- k) A participación en folgas, quen o teña expresamente prohibido pola lei.
- l) O incumprimento das obrigas de atende-los servicios esenciais en caso de folga.
- m) Os actos limitativos da libre expresión de pensamento, ideas e opinións.
- n) Ter sido sancionado pola comisión de tres faltas graves nun período de un ano.

Artigo 4º

Son faltas graves:

- a) A falta de obediencia debida ós superiores e autoridades.
- b) O abuso da autoridade no exercicio do cargo.
- c) As condutas constitutivas de delicto doloso relacionadas co servicio ou que lles causen dano á Administración ou ós administrados. d) A tolerancia dos superiores respecto da comisión de faltas moi graves dos seus subordinados.
- e) A grave desconsideración cos superiores, compañeiros ou subordinados.
- f) Causar danos graves nos locais, no material ou nos documentos dos servicios.

- g) Intervir nun procedemento administrativo cando se dea algunha das causas de abstención legalmente sinaladas.
 - h) A emisión de informes e a adopción de acordos manifestamente ilegais cando lles causen prexuízos á Administración ou ós cidadáns e non constitúan falta moi grave.
 - i) A falta de rendemento que afecte o normal funcionamento dos servicios e non constitúa falta moi grave.
 - j) Non garda-lo debido coidado respecto dos asuntos que se coñezan por razón do cargo, cando lle causen prexuízo á Administración ou se utilicen en proveito propio.
 - k) O incumprimento dos prazos ou outras disposicións de procedemento en materia de incompatibilidades, cando non supoña mantemento dalgunha situación de incompatibilidade.
 - l) O incumprimento inxustificable da xornada de traballo que, acumulado, supoña un mínimo de dez horas ó mes.
 - m) A terceira falta inxustificable de asistencia nun período de tres meses, cando as dúas anteriores fosen obxecto de sanción por falta leve.
 - n) A grave perturbación do servizo.
 - ñ) O atentado grave á dignidade dos funcionarios ou da Administración.
 - o) A grave falta de consideración cos administrados.
 - p) As accións ou omisións dirixidas a evadi-los sistemas de control horarios ou a impedir que sexan detectados os incumprimentos inxustificables de xornada de traballo.
- 2.- Para efectos do disposto no presente artigo, entenderase por mes o período abranguido desde o día primeiro ó último de cada un dos doce que compoñen o ano.

Artigo 5º

Son faltas leves:

- a) O incumprimento inxustificable do horario de traballo cando non supoña unha falta grave.
- b) A falta de asistencia inxustificable de un día.
- c) A incorrección co público, superiores, compañeiros ou subordinados.
- d) O descoido ou a negligencia no exercicio das súas funcións.
- e) O incumprimento dos deberes e obrigas do funcionario, sempre que non deban ser cualificados como falta moi grave ou grave.

CAPÍTULO III. Persoas responsables

Artigo 6º

- 1.- Os funcionarios incorrerán en responsabilidade disciplinaria nos supostos e circunstancias establecidas por este regulamento.

Os funcionarios que se encontren en situación distinta da de servizo activo poderán incurrir en responsabilidade disciplinaria polas faltas previstas neste regulamento que poidan cometer dentro das súas peculiares situacións administrativas. De non ser posible o cumprimento da sanción no momento en que se dicte a resolución, por atoparse o funcionario en situación administrativa que o impida, esta faise efectiva cando o seu cambio de situación o permita, salvo que transcorrese o prazo de prescrición.

2.- Non poderá esixirse responsabilidade disciplinaria por actos posteriores á perda da condición de funcionario.

A perda da condición de funcionario non libera da responsabilidade civil ou penal contraída por faltas cometidas durante o tempo no que se mantivo aquela.

Artigo 7º

1.- Os funcionarios que induzan a outros á realización de actos ou condutas constitutivos de faltas disciplinarias incurrirán na mesma responsabilidade ca estes. De non consumarse a falta, incurrirán en responsabilidade, de acordo cos criterios establecidos no artigo 89 da Lei de funcionarios civís do Estado, do 7 de febreiro de 1964.

2.- Igualmente incurrirán en responsabilidade os funcionarios que encubran as faltas consumadas moi graves e graves cando do dito acto se deriven graves danos para a Administración ou os cidadáns e serán sancionados de acordo cos criterios previstos no apartado anterior.

CAPÍTULO IV. Sancións disciplinarias

Artigo 8º

Por razón das faltas descritas neste regulamento poderanse impoñer as seguintes sancións:

- a) Separación do servizo.
- b) Suspensión de funcións.
- c) Traslado con cambio de residencia.
- d) Deducción proporcional de retribucións.
- e) Apercibimento.

Artigo 9º

1.- A sanción de separación de servizo unicamente poderá impoñerse por faltas moi graves, logo de informe da Comisión de Persoal, ou, se é o caso, de acordo co disposto na normativa sectorial de funcionarios.

2.- As sancións dos apartados b) ou c) do artigo 8º poderán impoñerse pola comisión de faltas graves ou moi graves.

A sanción de suspensión de funcións, proposta pola comisión de falta moi grave, non poderá ser superior a seis anos nin inferior a tres. Se se impón por falta grave, non excederá de tres anos.

- 3.- As faltas leves soamente poderán ser corrixidas coas sancións que se sinalan nos apartados d) ou e) do artigo 8º.

Artigo 10º

- 1.- Se a suspensión firme non excede do período no que o funcionario permaneceu en suspensión provisional, a sanción non comportará necesariamente a perda do posto de traballo.

Os funcionarios sancionados con traslado con cambio de residencia non poderán obter novo destino por ningún procedemento na localidade desde a que foron trasladados, durante tres anos, se a sanción foi imposta por falta moi grave, e durante un, se correspondeu á comisión dunha falta grave. O dito prazo computarase desde o momento en que se efectuou o traslado.

- 2.- Na deducción proporcional das retribucións tomarase como base a totalidade das remuneracións íntegras mensuais que perciba o funcionario no momento da comisión da falta, dividindo esta por 30 e, á súa vez, este resultado polo número de horas que o funcionario teña obriga de cumprir, de media, cada día.

A cantidade obtida será o valor/hora que se aplicará ó tempo de traballo non cumprido polo incumprimento da xornada de traballo.

Artigo 11º

- 1.- Non se poderán impoñer sancións por faltas graves ou moi graves máis ca en virtude de expediente instruído para o efecto, de acordo co procedemento establecido no presente regulamento.
- 2.- Para a imposición de sancións por faltas leves non será preceptiva a instrucción previa do expediente ó que se refire o parágrafo anterior, salvo o trámite de audiencia ó interesado, que deberá evacuarse en todo caso.

CAPÍTULO V. Extinción da responsabilidade disciplinaria

Artigo 12º

- 1.- A responsabilidade disciplinaria extínguese polo cumprimento da sanción, por morte, por prescrición da falta ou da sanción, por indulto e por amnistía.
- 2.- Se durante a substanciación do procedemento sancionador se produce a perda da condición de funcionario do inculpado, dictarase unha resolución na que, con invocación da cousa, se declarará extinguido o procedemento sancionador, sen prexuízo da responsabilidade civil ou penal que lle poida ser esixida, e ordenarase o arquivo das actuacións, salvo que por parte interesada se inste á continuación do expediente. Ó mesmo tempo, deixaranse sen efecto cantas medidas de carácter provisional se adoptasen con respecto ó funcionario inculpado.

Artigo 13º

- 1.- As faltas moi graves prescribirán ós tres anos, as graves, ó ano, e as leves, ó mes. O prazo de prescrición comezará a contarse desde que se cometeu a falta.
- 2.- As sancións impostas por faltas moi graves prescriben ós tres anos, as impostas por faltas graves, ó ano, e as impostas por faltas leves, ó mes.

- 3.- O prazo de prescrición das sancións comezará a contarse desde o día seguinte a aquel no que adquira firmeza a resolución pola que se impón a sanción, ou desde que se quebrantou o cumprimento da sanción, se xa comezara.
- 4.- A amplitude e os efectos dos indultos de sancións disciplinarias regularanse polas disposicións que os concedan.
- 5.- A prescrición interromperase polo comezo do procedemento; para este efecto, a resolución de incoación do expediente disciplinario deberá ser debidamente rexistrada e volverá a corre-lo prazo se o expediente permanece paralizado durante máis de seis meses por causa non imputable ó funcionario suxeito ó procedemento.

CAPÍTULO VI. Tramitación

Disposicións xerais

Artigo 14º

En calquera momento do procedemento en que o instructor aprecie que a presunta falta pode ser constitutiva de delito ou falta penal, porao en coñecemento da autoridade que ordenou a incoación do expediente para a súa oportuna comunicación ó Ministerio Fiscal a través da Asesoría Xurídica Xeral da Xunta de Galicia. Isto non será obstáculo para que continúe a tramitación do expediente disciplinario ata a súa resolución e a imposición da sanción se procedese.

Non obstante, cando se trate de feitos que puidesen ser constitutivos dalgún dos delitos cometidos polos funcionarios públicos contra o exercicio dos dereitos da persoa recoñecidos polas leis e dos delitos dos funcionarios públicos no exercicio dos seus cargos, tipificados nos títulos II e VII do libro segundo do Código Penal, deberá suspenderse a tramitación do expediente disciplinario ata tanto recaia resolución xudicial.

Artigo 15º

- 1.- O procedemento para a sanción de faltas disciplinarias impulsarase de oficio en tódolos seus trámites.
- 2.- A tramitación, as comunicacións e as resolucións axustaranse en todo ó disposto no título IV, capítulo II, seccións primeira e segunda da Lei de procedemento administrativo.

CAPÍTULO VII. Iniciación

Artigo 16º

- 1.- O procedemento iniciarase sempre de oficio, por acordo motivado do órgano competente, ben por propia iniciativa, ben como consecuencia de orde superior, moción razoada dos subordinados ou denuncia.
- 2.- De producirse denuncia, deberá comunicárselle o acordo ó asinante dela.

Artigo 17º

- 1.- O órgano competente para incoa-lo procedemento poderá acordar previamente a realización dalgunha información reservada.
- 2.- Serán competentes para ordena-la incoación do expediente disciplinario o secretario xeral técnico de cada consellería e os directores dos organismos autónomos e entes públicos de oficio ou, se é o caso, por proposta dos delegados provinciais e territoriais con relación ós funcionarios dependentes deles.

Artigo 18º

- 1.- Na resolución pola que se incoe o procedemento nomearase un instructor, que deberá ser un funcionario público pertencente a un corpo ou escala de igual ou superior grupo ó do inculpado, dos establecidos no artigo 19 da Lei 4/1988, do 26 de maio. No caso de que dependa doutra consellería, requirirase a autorización previa do secretario xeral técnico desta.
- 2.- Cando a complexidade ou a transcendencia dos feitos que se vaian investigar así o esixan, procederase ó nomeamento de secretario, que en todo caso deberá ter a condición de funcionario.
- 3.- A incoación de procedemento co nomeamento do instructor e do secretario notificaráselle ó funcionario suxeito a expediente, así como ós designados para exercer os ditos cargos.

Artigo 19º

- 1.- Seranlles de aplicación ó instructor e mais ó secretario as normas relativas á abstención e recusación establecidas nos artigos 20 e 21 da Lei de procedemento administrativo.
- 2.- O dereito de recusación poderá exercitarse desde o momento en que o interesado teña coñecemento de quen son o instructor e mailo secretario.
- 3.- A abstención e a recusación promoveranse, perante a autoridade que acordou a nomeamento, que deberá resolver no termo de tres días.

Artigo 20º

- 1.- Iniciado o procedemento, a autoridade que acordou a incoación do expediente poderá adopta-las medidas provisionais que considere oportunas para asegura-la eficacia da resolución que puidese recaer.
- 2.- A suspensión provisional poderá ser acordada preventivamente polo conselleiro correspondente, logo de informe da Comisión de Persoal e por proposta da autoridade que acordou a incoación do expediente, durante a tramitación do procedemento disciplinario, nos termos e cos efectos sinalados nos artigos 47, 48 e 49.2 e 3 da Lei de funcionarios civís do Estado.

Así mesmo, poderá acordarse a suspensión provisional dos funcionarios sometidos a procesamento nos termos establecidos no artigo 15 do presente regulamento.

- 3.- Non se poderán dictar medidas provisionais que poidan causar prexuízos irreparables ou impliquen violación de dereitos amparados polas leis.

CAPÍTULO VIII. Desenvolvemento

Artigo 21º

- 1.- O instructor ordenará a práctica de cantas dilixencias sexan adecuadas para a determinación e comprobación dos feitos e en particular de cantas probas poidan conducir ó seu esclarecemento e á determinación das responsabilidades susceptibles de sanción.
- 2.- O instructor, como primeiras actuacións, procederá a recibir declaracións do presunto inculpado e a evacuar cantas dilixencias se deduzan da comunicación ou denuncia que motivou a incoación do expediente e do que aquel alegou na súa declaración

Tódolos organismos e dependencias da Administración están obrigados a facilitarlle ó instructor os antecedentes e informes necesarios, así como os medios persoais e materiais que precise para o desenvolvemento das súas actuacións.

Artigo 22º

- 1.- Á vista das actuacións practicadas e nun prazo non superior a un mes, contado a partir da incoación do procedemento, o instructor formulará o correspondente prego de cargos ou proposta do sobresemento. No primeiro caso, o dito prego incluírá os feitos imputados, con expresión, se é o caso, da falta presuntamente cometida e das sancións que poidan ser de aplicación, de acordo co previsto no artigo 8 do presente regulamento. O instructor poderá, por causas xustificadas, solicita-la ampliación do prazo referido no parágrafo anterior.
- 2.- O prego de cargos deberá redactarse de modo claro e preciso en parágrafos separados e numerados por cada un dos feitos imputados ó funcionario.

O instructor deberá propoñer, no momento de elabora-lo prego de cargos, á vista do resultado das actuacións practicadas, o mantemento ou o levantamento da medida de suspensión provisional que, se é o caso, se adoptase.

Artigo 23º

O prego de cargos notificaráselle ó inculpado e concederáselle un prazo de 10 días para que poida contestalo coas alegacións que considere convenientes para a súa defensa e coa de cantos documentos considere de interese. Neste trámite deberá solicitar, se o considera conveniente, a práctica das probas que para a súa defensa crea necesarias.

Artigo 24º

- 1.- Contestado o prego ou transcorrido o prazo sen facelo, o instructor poderá acorda-la práctica das probas solicitadas que xulgue oportunas, así como a de todas aquelas que considere pertinentes. Para a práctica das probas disporase do prazo de un mes.
- 2.- O instructor poderá denega-la admisión e a práctica das probas para investigar cuestións que considere innecesarias, debendo motiva-la denegación, sen que contra esta resolución caiba recurso do inculpado.
- 3.- Os feitos relevantes para a decisión do procedemento poderán acreditarse por calquera medio de proba admisible en dereito.

Artigo 25º

Para a práctica das probas propostas, así como para as de oficio cando se vexa oportuno, notificaráselle ó funcionario o lugar, a data e a hora en que deberán realizarse, debendo incorporarse ó expediente a constancia da recepción da notificación.

Artigo 26º

- 1.- A intervención do instructor en todas e cada unha das probas practicadas é esencial e non pode ser suplida pola do secretario, sen prexuízo de que o instructor poida promover a práctica doutras dilixencias de calquera órgano da Administración.
- 2.- Cumpridas as dilixencias previstas no presente título daráselle vista do expediente ó inculpado con carácter inmediato para que no prazo de dez días alegue o que vexa pertinente para a súa defensa e achegue cantos documentos considere de interese. Facilitaráselle unha copia completa do expediente ó inculpado cando este así o solicite.

Artigo 27º

- 1.- O instructor formulará dentro dos dez días seguintes a proposta de resolución, na que fixará con precisión os feitos probados, motivando, se é o caso, a denegación das probas propostas polo inculpado, e fará a valoración xurídica dos feitos, determinando, se procede, a falta cometida, a responsabilidade do funcionario e a sanción que xulgue procedente impoñer.
- 2.- A proposta de resolución notificaráselle ó interesado para que, no prazo de dez días, poida alegar ante o instructor canto considere pertinente para a súa defensa.
- 3.- Oído o inculpado ou transcorrido o prazo sen que haxa ningunha alegación, remitiráselle con carácter inmediato o expediente completo ó órgano que acordou a incoación do procedemento, o cal llo remitirá ó órgano competente para que proceda a dictar a resolución que corresponda ou, se é o caso, lle ordenará ó instructor a práctica das dilixencias que considere necesarias.

CAPÍTULO IX. Terminación

Artigo 28º

- 1.- A resolución que poña fin ó procedemento disciplinario deberá adoptarse no prazo de dez días, salvo no caso de separación do servizo, e resolverá tódalas cuestións xurdidas no expediente.
- 2.- A resolución terá que ser motivada e nela non se poderán aceptar feitos distintos daqueles que serviron de base para o prego de cargos e para a proposta de resolución, sen prexuízo da súa distinta valoración xurídica.

Artigo 29º

O órgano competente para impoñer a sanción poderá devolverlle o expediente ó instructor para a práctica das dilixencias que resulten imprescindibles para a resolución. En tal caso, antes de remitirlle de novo o expediente ó órgano competente para

impoñe-la sanción daráselle vista do actuado ó funcionario inculpado co fin de que no prazo de dez días alegue canto considere conveniente.

Artigo 30º

Serán órganos competentes para a imposición das sancións disciplinarias:

- 1.- O Consello da Xunta, por proposta do conselleiro competente en materia de función pública, para impoñe-la separación do servizo, salvo o disposto na normativa sectorial de funcionarios.
- 2.- Os titulares da consellería na que estea destinado o funcionario, ou os secretarios xerais técnicos por delegación daqueles, para impoñe-las sancións por faltas graves e moi graves.

Se a sanción se impón pola comisión de faltas en materia de incompatibilidades en relación coas actividades desenvolvidas en diferentes consellerías, a facultade corresponderalle ó conselleiro competente en materia de función pública.

- 3.- Os directores xerais e os delegados provinciais, respecto do persoal dependente da súa dirección xeral ou delegación provincial, para a imposición de sancións por faltas leves.

Artigo 31º

- 1.- Na resolución que poña fin ó procedemento disciplinario deberá determinarse con toda precisión a falta que se considere cometida, sinalando os preceptos en que apareza recollida a clase de falta, o funcionario responsable e a sanción que se impón, facendo expresa declaración de acordo coas medidas provisionais adoptadas durante a tramitación do procedemento.
- 2.- Se a resolución considerase a inexistencia de falta disciplinaria ou a de responsabilidade para o funcionario inculpado fará as declaracións pertinentes de acordo coas medidas provisionais.
- 3.- A resolución deberalle ser notificada ó inculpado, con expresión do recurso ou recursos que caiban contra el, o órgano ante o que deben presentarse e os prazos para interpoñelos.

Se o procedemento se iniciou como consecuencia de denuncia, a resolución deberalle ser notificada ó asinante dela.

Artigo 32º

As sancións disciplinarias executaranse segundo os termos da resolución en que se impoña, e no prazo máximo de un mes, salvo que, por causas xustificadas, se estableza outro distinto na dita resolución.

Artigo 33º

O conselleiro competente en materia de función pública poderá acorda-la inexecución da sanción e o órgano competente para resolver poderá acorda-la súa suspensión temporal por tempo inferior ó da súa prescrición.

Se a sanción é de separación do servizo, o acordo da súa inexecución ou suspensión corresponderalle ó Consello da Xunta.

Ámbolos dous acordos poderán adoptarse de oficio ou por instancia do interesado, sempre que medie causa fundada. En ámbolos dous casos deberá ser oída a Comisión de Persoal.

Artigo 34º

As sancións disciplinarias que se lles impoñan ós funcionarios anotaranse no rexistro de persoal, con indicación das faltas que os motivaron.

A cancelación destas anotacións producirase de oficio ou por instancia do interesado na forma prevista no número 2 do artigo 93 da Lei de funcionarios, do 7 de febreiro de 1964. En ningún caso se computarán, para efectos de reincidencia, as sancións canceladas ou que o puidesen ser.

DISPOSICIÓN ADICIONAIS

Primeira.

Cando se lle incoe un expediente disciplinario a un funcionario que teña a condición de delegado sindical, delegado de persoal ou cargo electivo a nivel provincial, autonómico ou estatal nas organizacións sindicais máis representativas, deberá notificársele a dita incoación á correspondente sección sindical, xunta de persoal ou central sindical, segundo proceda, co fin de que poidan ser oídas durante a tramitación do procedemento.

A dita notificación deberá así mesmo, realizarse cando a incoación do expediente se practique dentro do ano seguinte ó de cesamento do inculpado nalgunha das condicións enumeradas no parágrafo anterior. Tamén deberá efectuarse se o inculpado é candidato, durante o período electoral.

Segunda.

Sen prexuízo do disposto na disposición adicional cuarta da Lei 30/1984, este regulamento é de aplicación ó persoal contratado administrativo, ó persoal interino e ó persoal eventual.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Os expedientes disciplinarios que se atopen en tramitación no momento da publicación deste regulamento seguirán regulados polas disposicións anteriores, agás que as deste lle sexan máis favorables, e concedéndolle, en todo caso, audiencia ó interesado.

DISPOSICIÓN DERROGATORIA

Quedan derogadas contas disposicións con igual categoría ou inferior se opoñan ó presente regulamento.

DISPOSICIÓN DERRADEIRAS

Primeira.

Facúltase ó conselleiro da Presidencia e Administración Pública para a adopción das disposicións oportunas, para o desenvolvemento do preceptuado no presente decreto.

Segunda.

Este decreto entrará en vigor o día seguinte ó da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, vinte de marzo de mil novecentos noventa e un.

Decreto 157/2004, do 7 de xullo, polo que se modifica o regulamento de réxime disciplinario dos funcionarios da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia aprobado polo Decreto 94/1991, do 20 de marzo.

En virtude do Decreto 94/1991, do 20 de marzo, aprobouse o regulamento de réxime disciplinario dos funcionarios da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, publicándose no Diario Oficial de Galicia nº 58, do 25 de marzo, data na que estaba plenamente vixente a Lei de procedemento administrativo do 17 de xullo de 1958, que foi na súa maior parte derogada pola Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. Desde a aprobación do Regulamento outras normas afectaron o réxime disciplinario dos funcionarios.

A Lei 30/1992, do 26 de novembro, tamén modificada por normas posteriores desde a súa entrada en vigor en 1992, introduce modificacións no procedemento administrativo establecido na Lei de 1958, en especial ao derogar o capítulo II do seu título IV ao que expresamente se remite o regulamento no seu artigo 15.2º. Entre outros cambios no procedemento administrativo está o da fixación dun prazo máximo no que debe notificarse a resolución que recaia e que o vixente regulamento non sinala.

A alínea b) do artigo 3º do Regulamento de réxime disciplinario dos funcionarios da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia modifícase para incluír entre as faltas moi graves as establecidas no artigo 31.1º.b) da Lei 30/1984, do 2 de agosto, de medidas para a reforma da función pública, que ten o carácter de base do réxime estatutario dos funcionarios públicos ao amparo do artigo 149.1º.18 da Constitución, modificado pola Lei 62/2003, do 30 de decembro.

Os artigos 8, 9 e 10 do regulamento modifícanse atendendo á sentenza número 419/2003 da Sala do Contencioso-Administrativo do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. O artigo 14 axústase á Lei orgánica 10/1995, do 23 de novembro, pola que se aproba o vixente Código penal.

Así mesmo, modifícase a redacción do número 2º do artigo 15 do regulamento, coincidindo coa modificación que introduciu en termos homólogos a lexislación do Estado mediante a disposición adicional terceira da Lei 22/1993, do 29 de decembro, de medidas fiscais, de reforma do réxime xurídico da función pública e da protección por desemprego. O número 1º do artigo 19 do regulamento modifícase para substituír as referencias a preceptos da Lei de procedemento administrativo de 1958 polas correspondentes á Lei 30/1992, do 26 de novembro. Por último, en aplicación da disposición adicional oitava da Lei 30/1992, do 26 de novembro, en relación co artigo 42 da mesma lei, modifícase o artigo 28 do regulamento fixándose un prazo máximo para ditar e notificar a resolución dos expedientes disciplinarios.

Na súa virtude, por proposta do conselleiro da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública de Galicia, co informe favorable da Comisión de Persoal,

de acordo co ditame do Consello Consultivo de Galicia, e logo da deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día sete de xullo de dous mil catro

DISPOÑO:

Artigo único.-Introdúcense as seguintes modificacións no regulamento de réxime disciplinario dos funcionarios da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia aprobado polo Decreto 94/1991, do 20 de marzo:

Un. Modifícase a alínea b) do artigo 3º, que queda redactada como segue:

«Toda actuación que supoña discriminación por razón de orixe racial ou étnica, relixión ou convicións, discapacidade, idade ou orientación sexual, sexo, lingua, opinión, lugar de nacemento ou veciñanza ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social, así coma o acoso por razón de orixe racial ou étnica, relixión ou convicións, discapacidade, idade ou orientación sexual e o acoso sexual».

Dous. Suprímese a alínea d) do artigo 8º.

Tres. Modifícase o número 3 do artigo 9º, que queda redactado como segue:

«3. As faltas leves soamente poderán ser corrixidas coa sanción que se sinala na letra e) do artigo 8º».

Catro. Suprímese o número 2 do artigo 10º.

Cinco. Modifícase o segundo parágrafo do artigo 14º, que queda redactado como segue:

«Non obstante, cando se trate de feitos que puidesen ser constitutivos dalgún dos delitos cometidos polos funcionarios públicos contra a administración pública e contra as garantías constitucionais, tipificados no título XIX e no capítulo V do título XXI do libro II do Código penal, deberá suspenderse a tramitación do expediente disciplinario ata tanto recaia resolución xudicial».

Seis. Modifícase o número 2 do artigo 15º, que queda redactado como segue:

«2. O procedemento rexerese por este regulamento e, no seu defecto, polas normas contidas nos títulos preliminar, I, II, III, IV, V, VII, VIII e X da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común».

Sete. Modifícase o número 1 do artigo 19º, que queda redactado como segue:

«1. Seranlles de aplicación ao instrutor e mais ao secretario as normas relativas á abstención e recusación establecidas nos artigos 28 e 29 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común».

Oito. Engádese un novo número 3 ao artigo 28º, coa seguinte redacción:

«3. O prazo máximo no que deberá ditarse e notificarse a resolución non poderá exceder de seis meses desde a data do acordo de iniciación».

Disposición derradeira

Este decreto entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, sete de xullo de dous mil catro.

1. ACOSO SEXUAL NO TRABALLO.

É un fenómeno que afecta predominantemente ás mulleres, as cifras achegadas pola Enquisa Europea indican que tamén os homes son vítimas deste fenómeno.

Definición

A recomendación das Comunidades Europeas 92/131 de 27 Novembro 1991, relativa á dignidade da muller e o home no traballo aborda o acoso sexual e propón a seguinte definición:

« A conduta de natureza sexual ou outros comportamentos baseados no sexo que afectan á dignidade da muller e o home no traballo, incluíndo a conduta de superiores e compañeiros, resulta inaceptable se; a devandita conduta é indesexada, irrazoable e ofensiva para a persoa que é obxecto desta. A negativa ou o sometemento dunha persoa á devandita conduta por parte de empresarios ou traballadores (incluídos os superiores e os compañeiros) utilízase de forma explícita ou implícita como base para unha decisión que teña efectos sobre o acceso, do que a sofre, á formación e promoción profesional, sobre a súa continuación, o salario ou calquera outras decisións relativas ao emprego. Esta conduta tamén crea un ámbito laboral intimidatorio, hostil e humillante para a persoa que a soporta; sendo, en determinadas circunstancias, contraria ao principio de igualdade de trato».

Un dos aspectos problemáticos do acoso sexual reside naqueles supostos en que as condutas indesexadas non chegan a unha acción violenta do primeiro tipo, senón que consisten en insinuacións, propostas, manifestacións verbais que tamén agriden ao traballador afectado pero que o fan máis dende unha perspectiva psíquica que física, xa que as accións violentas teñen unha clara cobertura penal.

Unha segunda cuestión de importancia é deslindar as condutas de acoso das condutas de cortexo.

A determinación de qué comportamentos resultan ou non molestos é algo que depende do receptor das condutas, sendo neste punto irrelevante a intencionalidade do emisor das mesmas.

Respecto ao xeito de afrontar a situación, a resposta máis común adoita ser evitar ao acosador e tratar de reconducir a situación evitando a confrontación directa.

Un número importante de mulleres busca tamén o apoio social de amigos e familiares. Un número menor de mulleres enfróntase directamente ao acosador e moi poucas mulleres buscan axuda na propia organización (Schneider).

En canto ás estratexias cognitivas e emocionais do acosado en relación co evento, van dende a simple tolerancia do acoso, a negar que estea a acontecer ou que teña

consecuencias, á reinterpretación dos acontecementos como benignos ou a tratar de esquecerlos e, raramente, culpase a un mesmo.

O acoso sexual, mesmo cando é pouco frecuente, exerce un impacto moi negativo sobre o benestar psicolóxico da vítima e sobre a súa relación co mundo laboral.

Prevención e actuación

É especialmente necesario que as vítimas teñan garantido o cesamento das condutas ofensivas e estean protexidos contra posibles represalias por presentar unha reclamación ou denuncia. Neste sentido, o xeito máis efectivo de facer fronte ao acoso sexual é elaborar e aplicar unha política a nivel empresa - organización.

As medidas que se propoñen están recollidas do Código de Prácticas da Comisión Europea.

Procedementos

É importante que os procedementos de actuación despois dunha situación de acoso sexual estean ben establecidos, de forma que resolvan o problema dun xeito rápido e eficaz. O procedemento de denuncia é fundamental para que a política contra o acoso teña éxito. Dous aspectos que deben ser clarificados son:

- A quen e como se presenta a denuncia.
- Cales son os dereitos e deberes tanto da presunta vítima coma do presunto acosador durante a tramitación do procedemento (por exemplo, se é ou non obrigatorio activar o procedemento interno, se a activación deste exclúe ou non a adopción doutras medidas legais mentres estea en curso, etc.).