



Tècniques i instruments per a la investigació d'una sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic laboral i altres discriminacions en l'àmbit laboral de la Generalitat de Catalunya

Introducció

Aquesta relació de tècniques i instruments, que acompanya el Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina, constitueix una eina de treball al servei dels equips i de les persones que han d'investigar una sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic i altres discriminacions en l'àmbit laboral de la Generalitat de Catalunya.

Ha estat elaborada per un grup de treball, creat amb aquesta finalitat per la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals, sota la coordinació de la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials. Per a la seva elaboració s'ha tingut en compte, entre d'altres, el document Instruments per a la investigació i diagnòstic de l'assetjament psicològic en l'àmbit laboral de la Generalitat de Catalunya, elaborat l'any 2010 per un grup de tècnics de prevenció, psicòlegs i metges de diversos departaments, de l'Institut Català de la Salut i del Centre de Seguretat i Salut Laboral de Barcelona i el document Instruments tècnics per a la investigació segons el Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i/o identitat sexual a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, presentats a l'Òrgan Paritari de Polítiques d'Igualtat en la reunió que va tenir lloc el 30 d'octubre de 2013.

Aquesta llista no és tancada i, per tant, s'haurà de revisar sempre que hi hagi motius per fer-ho, sigui per la promulgació de normativa, sigui per la aparició de nous instruments que facilitin la tasca del personal tècnic investigador.

Aquest document inclou, entre d'altres:

- La descripció de la documentació útil per a la investigació.
- Criteris i condicions generals de les entrevistes.
- Un model d'entrevista a la persona afectada, semidirigida, que aporta una valoració qualitativa del cas. Està formada per 25 preguntes optatives segons l'orientació que la entrevista adopti i, també, conté una descripció de les condicions com s'ha de desenvolupar i els estàndards traduïts i adaptats del model proposat pel Health and Safety Executive (HSE) britànic, anomenat The Management Standards for Work-related Stress (MSWRS), per tal de determinar si hi ha factors que afavoreixin conductes hostils sistemàtiques.
- Pautes per a l'entrevista a la persona presumptament assetjadora amb la descripció de les condicions com s'ha de dur a terme i que complementa la valoració anterior.
- Un model d'entrevista a altres membres de la unitat.
- Una llista orientativa i no exhaustiva de conductes constitutives de possible assetjament.
- Una llista orientativa i no exhaustiva de conductes que no constitueixen assetjament.
- Una llista de procediments tècnics d'investigació amb la descripció corresponent.

Documentació útil per a la investigació

Per a una millor valoració del cas, caldria que l'equip investigador disposés de la informació següent:

- La sol·licitud d'intervenció.
- L'avaluació de riscos psicosocials de la unitat on treballa la persona que ha fet la sol·licitud d'intervenció i la de la unitat de la persona presumptament assetjadora, si escau.
- Les funcions del lloc de treball que ocupa i l'organigrama de la unitat.
- Relació de les baixes laborals de totes les persones de la unitat, amb garantia de confidencialitat de les dades personals.
- Una relació del moviment de persones que hi ha hagut a la unitat.¹
- L'estudi epidemiològic col·lectiu de vigilància de la salut de la unitat de les persones implicades.
- Una relació amb seqüència temporal dels fets.
- Qualsevol altre document que la persona sol·licitant d'intervenció pugui aportar sobre les circumstàncies denunciades.
- Els qüestionaris de clima laboral, i el Qüestionari de qualitat de vida professional - QVP-35 (utilitzat en l'àmbit de l'ICS), si n'hi ha.

Confidencialitat

La informació mèdica o de caràcter sensible generada i aportada per les actuacions en l'aplicació del Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació. Aquesta informació restarà subjecta al règim previst en l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i en els articles 10 i 11 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Amb aquest efecte, aquesta informació tindrà el mateix tractament que la informació reservada.

En qualsevol cas, durant les actuacions, les parts implicades han de garantir la confidencialitat sobre els testimonis i les dades que conformin l'expedient. Per això, se'ls informarà de l'obligació de preservar el principi de confidencialitat i tota la documentació que es generi contindrà la paraula "confidencial" i tindrà referenciada la persona a qui va adreçada.

Durant totes les actuacions, s'haurà d'informar les persones implicades que podran estar acompanyades i assessorades per un familiar proper o per una persona de la seva confiança que formi part de l'entorn laboral, d'un/a representant dels treballadors/ores o d'un delegat/ada de prevenció de riscos laborals.

1. El moviment de persones d'una unitat s'ha d'entendre en el context més ampli per tal de donar informació que pot ser rellevant. Aquest moviment hauria d'incloure diferents indicadors:

- 1) Índex de rotació de personal: altes i baixes de la unitat (entrades i sortides).
- 2) Trasllats/comissions de serveis (a altres unitats del Departament o a d'altres departaments).
- 3) Canvis de funcions (nombre de persones que han canviat les seves funcions / total de treballadors/ores de la unitat).
- 4) Nombre de permisos sense sou respecte el total de la unitat (nombre / total de treballadors/ores de la unitat).
- 5) Nombre d'excedències respecte el nombre de treballadors/ores total.

Entrevistes

Criteris generals

Les entrevistes són l'instrument clau per aclarir els fets. Cal oferir una actitud proactiva en l'entrevista i donar informació clara sobre els drets, els recursos i els serveis disponibles, així com del procediment que se seguirà. Cal defugir de la interpretació dels fets i respectar la independència en la presa de decisions de les persones entrevistades.

Convé que l'espai on es fa l'entrevista faciliti l'atenció personalitzada i tingui condicions de confortabilitat, privadesa i confidencialitat adequats. L'espai ha de reunir característiques especials, com ara lumíniques o d'insonorització, que donin confiança a les persones entrevistades.

L'equip entrevistarà, en primera instància, la persona presumptament assetjada i, després, la persona presumptament assetjadora. Si escau, també entrevistarà els possibles testimonis.

Les entrevistes no han de seguir un model preestablert a fi, per una banda, que la persona presumptament assetjada exposi el cas com cregui més convenient i, per altra banda, que la persona presumptament assetjadora pugui rebatre les acusacions i aportar les proves que vulgui. Tot i això, i com a orientació, aquest document recull dos models d'entrevista que poden ser utilitzats per la comissió d'investigació.

L'entrevista l'ha de fer personal tècnic de prevenció de riscos laborals amb l'especialitat d'ergonomia i psicociologia aplicada que formi part de la comissió d'investigació. Aquest personal ha de tenir formació suficient i necessària en tècniques d'entrevista, tècniques d'atenció personalitzada, tècniques de comunicació no verbal i escolta activa.

La persona entrevistada, si ho prefereix, pot fer l'entrevista acompanyada per un familiar proper o per una persona de la seva confiança que formi part de l'entorn laboral, d'un/a representant dels treballadors/ores o d'un delegat/ada de prevenció de riscos laborals.

Abans de començar l'entrevista, cal explicar clarament quin serà el procés. També cal deixar clar que es garanteix la confidencialitat de la informació aportada.

Condicions generals de l'entrevista

Aquests són els elements que cal tenir en compte a l'hora de fer l'entrevista:

- És recomanable fer-la fora de l'entorn laboral.
- Proporcionar una atenció personalitzada a la persona entrevistada.
- Establir un clima d'atenció, contenció i assessorament.
- Explicar clarament el procés i les parts de què constarà.
- Expressar clarament que tot el procés, incloent-hi les converses i els documents que hi constin, té caràcter confidencial.
- Permetre l'expressió de sentiments i donar temps a la persona entrevistada per reordenar les seves idees. Permetre a l'inici el relat lliure. Posteriorment, es pot utilitzar una guia de recollida d'informació que ens permeti organitzar la informació.
- Adequar el llenguatge a la persona i evitar tecnicismes.
- Evitar comentaris que puguin posar en dubte el relat de la persona entrevistada i evitar fer reinterpretacions dels fets. És important transcriure el que la persona entrevistada manifesta, de la manera més ordenada i estructurada possible. Fer resums finals del

que la persona entrevistada ens ha dit, per tenir la certesa que hem entès bé el seu missatge, serà molt aclaridor per a ambdues parts.

- Evitar que la persona entrevistada hagi de repetir el relat.
- Evitar la desorientació de la persona entrevistada per manca o excés d'informació, i intentar establir un *feed-back* que ens permeti confirmar que entén la informació que se li transmet. Adaptar-se al ritme de cada persona i portar l'actuació d'una manera modelada, segons la situació que es dona.
- Respectar els silencis, atès que pot ser una de les formes d'exterioritzar la repercussió emocional.
- Cuidar les formes de comunicació no verbal (expressió facial, mirades, postures, gestos, to de veu, etc.) a fi d'afavorir un bon clima d'escolta activa.
- Disposar del temps necessari perquè la persona entrevistada pugui expressar-se amb tranquil·litat, sense terminis d'horari, i sabent detectar quan la persona entrevistada mostra signes de cansament, amb la finalitat de finalitzar l'entrevista i citar-la un altre dia.
- Tenir clar que el primer relat de la persona entrevistada pot ser desordenat, desorganitzat i amb llacunes, la qual cosa no ha de restar credibilitat al contingut del seu discurs. Amb posterioritat, cal ajudar la persona entrevistada a donar coherència a les idees que n'hagin quedat més mancades.
- Oferir serveis mèdics i/o psicològics, d'acord amb els termes previstos en el protocol.
- Fer el tancament de la sessió de manera agradable i sense pressa, donant valor a l'esforç que ha fet la persona a l'hora d'explicar els fets.

1) Model d'entrevista semidirigida a la persona presumptament assetjada

Les preguntes següents conformen un model d'entrevista semidirigida. Es tracta de 25 preguntes curtes, obertes, orientatives i opcionals. Serveixen per avaluar la percepció personal que cadascú té dels factors de risc psicosocials del seu lloc de treball i de la funció que desenvolupa, i té com a objectiu fer una primera discriminació sobre l'existència o no de condicions de treball que propiciïn o tolerin comportaments hostils.

Prèviament a la investigació, i per tal de millorar l'avaluació, és indispensable que l'equip disposi de la informació dels fets ressenyada en la sol·licitud i de la resta de documentació assenyalada en aquest document com a rellevant en la investigació per sospita d'assetjament.

Pel que fa a la valoració dels resultats, tot i que és subjectiva i qualitativa, s'aconsella establir una comparació amb els estàndards, traduïts i adaptats del model MSWRS, que basa la identificació de riscos en l'acompliment d'aquests estàndards, els quals s'agrupen en cinc àrees bàsiques (exigències, control, suport, relacions, canvi i rols). Per a cadascuna de les àrees hi ha relacionat un conjunt no exhaustiu de preguntes orientatives, que són les següents:

1. Exigències psicològiques (treball, pressió de temps i interrupcions)

L'estàndard és: la persona indica que és capaç de fer front a les exigències de la seva feina i que disposa de sistemes accessibles per respondre a les seves preocupacions en aquest aspecte.

1. El ritme i la càrrega de treball et semblen adequats? Són semblants als dels teus companys/companyes?

2. Control (influència i autonomia)

L'estàndard és: la persona ha de percebre que té influència sobre la manera de fer la seva feina i que disposa de sistemes accessibles per respondre a les seves preocupacions en aquest aspecte.

2. Pots participar i influir en el disseny de la feina que fas? Hi pots establir prioritats?
3. Tens accés a la informació necessària per dur a terme la teva feina? O bé, reps informació errònia?

3. Suport social

Suport operatiu

L'estàndard és: la persona indica que rep informació i suport adequats dels seus companys i superiors, i disposa de sistemes accessibles per respondre a les seves preocupacions en aquest aspecte.

4. Reps suport dels teus companys/companyes i/o superiors/ores jeràrquics?
5. Tens fàcil accés a la formació continuada necessària per fer millor la feina que tens encomanada?
6. Alguna vegada, la teva feina ha estat minimitzada en la seva vàlua? o bé, s'han exagerat els teus errors?

Suport emocional i relacions interpersonals

L'estàndard és: la persona indica que no està exposada a conductes inacceptables com ara l'assetjament psicològic i que disposa de sistemes accessibles per respondre a les seves preocupacions en aquest aspecte.

7. La teva feina és manipulada, distorsionada o amagada?
8. Et sents valorat/ada i recompensat/ada per la feina que fas?
9. Has viscut o presenciat situacions de violència física o psicològica al lloc de treball, amb companys/companyes, superiors/ores jeràrquics i/o usuaris/àries?
10. T'has sentit menyspreat/ada o ignorat/ada pels teus superiors/ores jeràrquics? i/o pels teus companys/companyes? Explica una situació en què hagi estat així.
11. Has tingut la sensació que els teus superiors/ores jeràrquics o els companys/companyes et limiten la comunicació?
12. T'han restringit tasques o possibilitats d'expressar-te o de comunicar el resultat de la teva feina. En quines situacions?
13. Has tingut coneixement de rumors, de calúmnies, o d'altres murmuracions falses en vers la teva persona o les teves opinions? Explica quins o quines.
14. Has patit amenaces físiques, verbals i/o gestuals per part dels teus companys/companyes i/o dels teus superiors/ores jeràrquics? Podries esmentar-les?
15. T'han insultat, cridat o criticat amb falta de respecte? Ho han fet de forma pública o privada?
16. S'ha fet ús d'alguna de les teves creences polítiques, religioses, culturals o d'altre tipus per fer-ne mofa? Fes una breu descripció de la situació.
17. Coneixes altres companys/companyes que pateixin o hagin patit situacions semblants a les que has descrit?

4. Rol (claredat i conflicte de rol)

L'estàndard és: la persona indica que entén el seu rol i sap quines són les seves responsabilitats, i que disposa de sistemes accessibles per respondre a les seves preocupacions en aquest aspecte.

18. Amb freqüència, t'assignen tasques que, per la teva categoria laboral, formació o condició de treball, no et correspondria fer? Quines? Succeeix de manera generalitzada en el teu equip?
19. Tens clar què s'espera professionalment de tu? Ho pots descriure?
20. T'exigeixen fer tasques o prendre decisions contradictòries o que consideres poc ètiques?

5. Canvis

L'estàndard és: la persona indica que l'organització consulta freqüentment amb ella quan porta a terme un canvi organitzacional i que disposa de sistemes accessibles per respondre a les seves preocupacions en aquest aspecte.

21. Et consulten sobre els canvis o les modificacions de l'organització del treball quan afecten la teva feina o les teves tasques?

6. Altres

Són preguntes que no estan recollides als estàndards del MSWRS, però que poden ajudar a identificar altres factors psicosocials rellevants per orientar la investigació i per propiciar que la persona entrevistada s'expressi, per exemple:

22. Què et resulta més satisfactori i interessant de la feina que fas? T'obre expectatives de futur?
23. Quins aspectes del teu àmbit laboral consideres que es podrien millorar?
24. Quina consideres que seria la possible solució?
25. Hi ha alguna cosa que no t'haguem preguntat que vulguis dir?

2) Pautes per a l'entrevista a la persona presumptament assetjadora

L'entrevista és totalment oberta per permetre a la persona presumptament assetjadora rebatre les acusacions i aportar les proves que consideri oportunes. S'ha de dur a terme en les mateixes condicions que en el cas de la persona presumptament assetjada.

Es recomana obviar qualsevol comentari acusador que provoqui incomoditat a la persona entrevistada quan exposi el seu punt de vista. L'entrevista ha de ser amb preguntes generals i és recomanable fer-la fora del seu entorn laboral.

3) Model d'entrevista a altres membres de la unitat

Aquesta entrevista és voluntària i el seu objectiu és recollir informació sobre els factors de risc psicosocial dins de la unitat. Cal valorar prèviament la necessitat de dur-la a terme, així com el possible impacte que pugui tenir en la investigació i en l'entorn laboral. Si no es disposa de l'avaluació de riscos psicosocials de la unitat, es recomana fer preguntes relacionades amb el contingut i l'organització del treball, així com sobre la resolució de conflictes.

1. Càrrec / categoria laboral.
2. Situació laboral i anys d'experiència, en el lloc de treball actual i en l'empresa.
3. Torn de treball.
4. Com descriuries les relacions dins del teu equip de treball?
5. Com descriuries les teves relacions amb els superiors/ores jeràrquics i/o amb les persones al teu càrrec?
6. Has observat situacions especialment incòmodes o desagradables?
7. Tens constància que en el teu equip hi hagi membres que tinguin mala relació?
8. Has vist o has estat testimoni d'alguna situació de maltractament verbal (insults, humiliacions, esbroncades en públic, etc.) a algun membre de l'equip?
9. Encara que no n'hagis estat testimoni directe, tens referències d'alguna situació d'aquest tipus?
10. Saps si algú ha plorat en el lloc de treball? Saps si tenia relació directa amb la feina?
11. Creus que hi ha aspectes millorables en el teu equip? En la teva unitat? En el teu servei?
12. Quina consideres que seria la possible solució?
13. Vols fer alguna pregunta?

4) Entrevista clínica

L'objectiu principal de la investigació que fa la comissió d'investigació és constatar si la persona presumptament assetjada ha estat exposada o no a conductes hostils sistemàtiques, amb independència dels efectes que aquesta pugui tenir sobre la seva salut. Tot i així, els professionals de la medicina del treball, que formen part de la comissió d'investigació valoraran els efectes d'aquesta exposició sobre la salut de la persona o persones afectades, per tal que, posteriorment, el Servei de Prevenció del Departament implicat iniciï el procediment d'intervenció que escaigui.

Com a documentació de suport, en l'entrevista clínica es pot utilitzar la Guia de bona praxi per a la salut mental, del Departament de Salut, relacionada amb els factors de risc psicosocial, així com el Protocol de vigilància de la salut per als factors de risc psicosocial, elaborat per personal tècnic/mèdic del Departament de Salut, del Servei Català de la Salut i de l'Institut Català de la Salut.

Llista orientativa i no exhaustiva de conductes constitutives de possible assetjament *

(És convenient que aquesta informació sigui accessible des de les intranets dels departaments)

De tipus organitzacional

1. Anul·lar o restringir, per part del superior, les possibilitats de parlar a la persona i negar-se a escoltar-la.
2. Prohibir als companys/companyes que parlin amb una persona determinada.
3. Interrompre contínuament, per tal que la persona no es pugui expressar.
4. Obligar algú a executar tasques en contra de la seva consciència.
5. Jutjar la feina d'una persona d'una manera ofensiva.
6. Avaluar sistemàticament la feina i l'actitud d'una persona de manera negativa i esbiaixada.
7. Qüestionar de manera discriminatòria i irrespectuosa les decisions d'una persona.
8. Modificar les responsabilitats o funcions sense comunicar-ho.
9. Assignar una quantitat de tasques molt per sobre de les que s'assignen a les altres persones, amb terminis d'execució poc raonables o sense temps per fer-les.
10. Privar de la informació necessària per fer la feina.
11. Denegar de manera discriminatòria i injusta les sol·licituds de formació relacionada amb les funcions professionals que la persona té assignades.
12. Infravalorar l'esforç i el mèrit professional, restant-li valor o atribuint-lo a altres factors.
13. No assignar tasques a una persona.
14. Assignar tasques sense sentit, absurdes o inútils.
15. Assignar a les persones tasques molt per sota de les seves capacitats, no inherents al seu lloc de treball.
16. Assignar tasques degradants.
17. Assignar, a propòsit, tasques que posen en perill la integritat física o la salut de la persona.
18. Impedir que s'adoptin les mesures de seguretat necessàries que cal aplicar per fer el treball amb la deguda seguretat.
19. Canviar la ubicació d'una persona per separar-la dels seus companys/companyes.
20. Ocasionar despeses amb la finalitat de perjudicar la persona econòmicament.

Dirigides a les relacions socials de les persones

1. Restringir als companys/companyes la possibilitat de parlar amb una persona.
2. Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos.
3. Refusar la comunicació amb una persona negant-li la salutació o no dirigir-li la paraula.
4. Adreçar-se a una persona de manera indirecta o a través de terceres persones.
5. Humiliar, menystenir o infravalorar una persona en públic.
6. Tractar una persona com si fos invisible o no existís.

Dirigides a la vida personal i privada de les persones

1. Crítiques insistents o permanents a la vida privada d'una persona.
2. Trucades telefòniques, escrits o correus electrònics amenaçadors, irònics o sarcàstics.
3. Fer semblar estúpida una persona.
4. Fer entendre que una persona té problemes mentals o psicològics.

5. Mofar-se de les discapacitats o limitacions d'una persona.
6. Imitar i escarnir la imatge, els gestos, la veu, els comportaments, etc. d'una persona.
7. Fer mofa de la vida privada d'una persona.
8. Parlar malament de la persona a la seva esquena.
9. Inventar i difondre rumors de manera jocosa o malintencionada.

Dirigides a les actituds de les persones

1. Atacar les actituds, creences, sistemes de valors o qualsevol altra circumstància personal i/o social.
2. Mofar-se de la nacionalitat de la persona.
3. Provocar una persona per descompensar-la emocionalment i fer-la explotar.
4. Ridiculitzar l'orientació sexual i/o l'estil de vida de la persona.
5. Fer mofa o ridiculitzar en general la manera de ser o comportar-se de la persona.

De violència física i verbal

1. Fer maltractaments físics.
2. Fer amenaces amb violència física.
3. Ridiculitzar la poca fortalesa física d'una persona per defensar-se d'una agressió.
4. Fer ostentació de força muscular com a provocació.
5. Usar la violència menor, com per exemple, envair la distància física de relació personal.
6. Cridar, insultar o menystenir.
7. Fer ofertes i/o insinuacions sexuals refusades per la persona afectada.
8. Demanar favors sexuals sota amenaça de perdre possibilitats de mantenir o millorar les condicions de treball.
9. Fer amenaces verbals o per mitjà de gestos intimidadors.

* Aquesta llista de conductes s'anirà actualitzant i/o modificant, si escau.

Llista orientativa i no exhaustiva de conductes que no constitueixen assetjament *

1. Excessiva exigència amb el treball.
2. Sobrecàrrega o infracàrrega de treball a causa d'una mala organització.
3. Aïllament derivat de l'activitat mateixa o del lloc on es desenvolupa la feina.
4. Crítiques constructives i supervisió de la feina.
5. Un fet col·lectiu de tipus organitzatiu: eliminació d'hores extres, canvis d'horari, etc.
6. Un acte singular: canvi justificat de lloc, sanció concreta, discussió puntual, etc.
7. Conflictes interpersonals a causa de l'existència de grups i/o persones amb interessos i objectius diferents i, molts cops, contraposats.
8. Manca de comunicació atribuïble a la ubicació del lloc de treball.
9. Tensions i conflictes generats per la feina mateixa.
10. Rumors, xafarderies i comunicacions informals que circulen per l'organització.
11. Incompetència o manca de voluntat per realitzar una feina determinada.
12. Estancament professional per manca de mèrits professionals o per impossibilitat d'accés a determinats sistemes de promoció.

* Aquests tipus de conductes, en principi, no constitueixen assetjament, però poden ser susceptibles d'intervenció.

Llista de procediments tècnics d'investigació

Els procediments tècnics detallats a continuació estan agrupats segons la seva funció en l'estudi de factors de risc psicosocial. És una llista oberta integrada per instruments útils per a la determinació o la confirmació de l'existència d'indicis d'assetjament psicològic laboral o altres tipus d'exposició laboral a factors de risc psicosocial.

Mètodes globals d'identificació de factors psicosocials

- Mètode PSQ CAT21 COPSOQ (versió curta)

És una eina d'avaluació de riscos laborals de naturalesa psicosocial orientada a la prevenció. Facilita la localització dels problemes i el disseny de solucions adequades mitjançant la mesura de grans grups de factors de risc per a la salut en el lloc de treball respecte d'una taula de valors de referència de població ocupada. És la versió en català de l'adaptació castellana per a l'Estat espanyol del Qüestionari psicosocial de Copenhaguen (CoPsoQ).

Avaluació específica d'assetjament

- Entrevista semidirigida (a la persona presumptament assetjada)

Consta de 25 preguntes opcionals, segons el cas estudiat, escollides pel grup de treball que ha elaborat la guia i basades en la seva experiència en l'estudi de casos.

- Qüestionari LIPT-60 de H. Leymann (adaptació de González de Rivera - 2003)

Qüestionari d'estratègies d'assetjament psicològic: escalat, autoadministrat, que objectiva i valora 60 estratègies diferents d'assetjament psicològic. Deriva del LIPT original de Leymann. Proporciona informació tant de la freqüència com de la intensitat de les estratègies d'assetjament percebudes dins d'un rang: des de zero (la conducta no ha tingut lloc, no s'ha experimentat) fins a quatre (conducta experimentada amb intensitat màxima).

- Qüestionari NAQ-RE

Qüestionari Negative Acts Questionnaire (NAQ), que consta de 24 preguntes. Avalua les conductes hostils sense fer referència al terme assetjament, fet que permet que els enquestats no s'etiquetin com a víctimes i que es distanciïn de la implicació emocional negativa que comporta el terme. Això permet obtenir una mesura més objectiva de l'assetjament, sense els problemes d'infravaloració que té l'ús de l'autoetiquetat o quan s'introdueix el terme assetjament en els ítems.

Altres instruments complementaris

- Diario de Incidentes del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Ofereix al treballador/a la possibilitat de recollir de manera metòdica les possibles conductes d'assetjament adreçades cap a ell/a. El seu objectiu és ajudar a la persona presumptament assetjada a ordenar les idees i apreciacions a través d'un registre dels esdeveniments conflictius.

- Escala d'esdeveniments vitals estressants recents

Valoració de l'impacte dels esdeveniments vitals recents, d'acord amb els que tenen més puntuació en l'escala de Holmes i Rahe, la qual consta de 43 esdeveniments estressants en la vida que poden contribuir a fer que les persones desenvolupin una malaltia.

Així mateix, si escau, es realitzarà una visita al centre de treball (vegeu el punt 5è de la pàgina 14).

Elements que cal observar en la valoració de casos d'assetjament laboral

Quan es tracta de fer una investigació d'un possible assetjament, a l'hora de valorar els resultats obtinguts en l'aplicació dels instruments d'estudi, cal tenir molt en compte la coexistència dels elements següents:

- La persistència i la repetició sistemàtiques del comportament o conducta hostil fins a la victimització de la persona. No es tracta, doncs, d'actes aïllats, si bé poden ser comportaments únics persistents en el temps com, per exemple, isolar una persona en un espai determinat.
- La durada del comportament hostil: condició directament relacionada amb el caràcter repetitiu del comportament o conducta hostil. L'exposició a aquestes conductes hostils ha de succeir durant un període de temps perllongat.
- L'existència de pauta en les accions i la seva diversitat: existència d'una estratègia per materialitzar els comportaments hostils, relacionada amb les condicions de treball (mesures organitzacionals que afecten les tasques i competències d'una persona), i/o relacionades amb la persona (crítiques, insults, rumors, intimidació, etc.), repetides i perllongades en el temps.
- El risc per a la salut: l'exposició a aquests comportaments hostils pot comportar un risc per a la salut. Actes lesius que poden danyar la integritat física o psicològica. La severitat del deteriorament psicològic està directament relacionada amb el temps i la intensitat d'exposició, i amb el deteriorament de les condicions de treball.
- L'observació d'un escalat en les conductes d'assetjament, des de comportaments subtils fins a actuacions totalment aparents.
- L'existència d'un desequilibri de poder. Pot ser ocasionat per diferències de coneixements, de categories laborals o de possibilitat d'accés a persones influents dins l'organització. L'equilibri de poders varia en el transcurs del procés.
- L'existència d'intencionalitat i consciència en les conductes mantingudes en el temps. La intencionalitat i la consciència dels comportaments hostils es determinen per exclusió d'altres objectius. Estan molt lligades al caràcter repetitiu i a la focalització sobre una o diverses persones de l'organització.

criteris i instruccions per a la utilització i aplicació dels instruments descrits en aquest document

La investigació, la durà a terme una comissió d'investigació integrada per personal tècnic de l'especialitat d'ergonomia i psicociologia aplicada de l'Àrea de Prevenció, Salut laboral i Polítiques Socials de la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials, de la Subdirecció de Seguretat i Salut Laboral del Departament d'Empresa i Ocupació i del Servei de Prevenció del departament afectat. Així mateix, també en formarà part el personal sanitari del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del departament afectat. Aquest equip investigador ha de tenir formació en tècniques d'entrevista i ha de fer ús de les eines aconsellades en aquesta relació d'instruments, segons el seu criteri. No cal que les utilitzi totes, si bé, és convenient que, en la seva aplicació, segueixi la pauta sistematitzada que indiquem seguidament:

1. L'equip investigador ha de fer un recull i una anàlisi de la documentació següent:
 - La sol·licitud d'intervenció presentada al registre per la persona presumptament assetjada.
 - L'avaluació de riscos psicosocials de la unitat on està ubicada la persona que sol·licita la intervenció.
 - Les funcions del lloc de treball que ocupa i l'organigrama de la unitat.
 - Una relació de les baixes laborals de totes les persones de la unitat.
 - Una relació del moviment de persones en aquesta unitat.
 - Qualsevol document que la persona sol·licitant d'intervenció pugui aportar sobre les circumstàncies denunciades, si és possible, amb seqüència temporal dels fets.
 - Qualsevol altra documentació que es pugui considerar d'interès per a la investigació del cas.

2. Els membres de l'equip entrevistaran la persona que ha presentat la sol·licitud i la informaran del funcionament del Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina.

L'entrevista semidirigida, es basarà en les preguntes recollides en aquest document que els entrevistadors formularan segons considerin convenient, atès el desenvolupament de la entrevista. Convé que, de l'entrevista, en quedi constància, per tal d'evitar oblits i/o males interpretacions.

L'entrevista és un instrument molt important, ja que pot ser suficient per orientar la determinació de l'existència d'un possible assetjament psicològic laboral o d'algun altre tipus de conflicte d'etiologia psicosocial o laboral o d'alguna altra discriminació en l'àmbit laboral.

La valoració que se'n fa és subjectiva i qualitativa, si bé, establir una comparació amb el model traduït i adaptat del The Management Standards for Work-related Stress que basa la identificació de riscos en l'acompliment de determinats estàndards en facilita la interpretació.

3. L'equip entrevistarà també la persona presumptament assetjadora i, posteriorment, valorarà la conveniència d'entrevistar altres membres de la unitat utilitzant el model d'entrevista d'aquest document.

Per tal de corroborar els fets, si escau, l'equip investigador podrà sol·licitar a totes les persones entrevistades la mateixa documentació que a la persona presumptament assetjada o la part que en consideri convenient.

És molt important que totes les entrevistes es facin en règim de confidencialitat i contradicció.

4. Així mateix, segons el criteri tècnic i mèdic, l'equip investigador podrà aplicar un o més instruments dels proposats en aquest document, els quals proporcionen un mitjà d'avaluació quantitativa a la determinació de l'existència d'assetjament psicològic laboral o d'una altra discriminació.
5. Si escau, es realitzarà una visita al centre de treball, amb la finalitat de conèixer de primera mà les condicions i l'organització del treball de les unitats on treballen les persones implicades.

6. L'equip investigador, finalment, elaborarà un informe sobre el cas, dirigit al director/a general de Funció Pública, utilitzant el model normalitzat del protocol (formulari 4) que inclou la descripció del fets, la metodologia de la investigació, el resultat de la investigació i una proposta de mesures cautelars i/o correctores.