



Instrumentos técnicos 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 del sexe, de l'orientació sexual i/o de la identitat sexual a l'Administració de la Generalitat de Catalunya

1. Introducció

El Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó del sexe, de l'orientació sexual i/o de la identitat sexual, a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, preveu que hi hagi una fase d'instrucció (punt 8.2.2 del Protocol), una vegada s'hagi presentat, a la Direcció General de Funció Pública, una sol·licitud d'intervenció per motiu d'un cas d'assetjament d'aquests tipus.

Per executar la fase d'instrucció, la Subdirecció General d'Ordenació Jurídica i d'Inspecció General de Serveis de Personal de la Direcció General de Funció Pública inicia un procés confidencial i ràpid de constatació d'indisidors d'assetjament objecte del Protocol, per a la qual cosa recull les declaracions que calgui i fa les proves necessàries per a l'aclariment dels fets exposats.

El procés d'investigació es du a terme tenint en compte els principis de celeritat, confidencialitat, sigil i participació de les persones implicades. La investigació s'ha de desenvolupar amb la màxima sensibilitat i respecte als drets de cadascuna de les parts afectades. Cal garantir la confidencialitat del cas i promoure les actuacions necessàries per garantir la protecció suficient de la víctima i impedir la continuïtat de la presumpta situació d'assetjament.

La Subdirecció General d'Ordenació Jurídica i d'Inspecció General de Serveis de Personal, a partir de la presentació d'una sol·licitud d'intervenció per a la realització de la investigació, disposa dels instruments tècnics elaborats per un grup de treball derivat, creat a aquest efecte, per l'Òrgan Paritari de Polítiques d'Igualtat (OPPI), sota la coordinació de la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials.

Per elaborar-lo, s'ha tingut en compte, entre d'altres, el document Instruments per a la investigació i diagnòstic de l'assetjament sexual, per raó de sexe i/o orientació sexual en l'àmbit laboral de la Generalitat de Catalunya, elaborat el 2010 per un grup tècnic de prevenció, psicòlegs i metges de diversos departaments i de l'Institut Català de la Salut, i les aportacions fetes per la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes, del Departament d'Interior, i per la Inspecció General del Treball.

En el present document es preveu que aquests instruments incloguin, entre d'altres, entrevistes a les persones afectades, és a dir, a la persona presumptament assetjadora i a la persona presumptament assetjada i, si cal, als testimonis i altre personal que pugui tenir informació rellevant sobre el cas. La Subdirecció General d'Ordenació Jurídica i d'Inspecció General de Serveis de Personal decideix, en funció de cada cas, quins instruments utilitzarà i, en tots els casos, ha de fer entrevistes.

Per fer la investigació, la Subdirecció General d'Ordenació Jurídica i d'Inspecció General de Serveis de Personal pot comptar amb l'assessorament, entre d'altres, i d'acord amb el Protocol, de:

- Personal tècnic de l'Àrea de Prevenció, Salut Laboral i Polítiques Socials de la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials.
- Personal tècnic amb l'especialitat d'ergonomia i psicopsicologia aplicada i/o sanitari del servei de prevenció del departament implicat.
- Òrgans administratius o entitats de l'Administració de la Generalitat de Catalunya amb funcions en l'àmbit de la igualtat de tracte i la no-discriminació.

A més a més, pot demanar l'assessorament personal de la medicina i/o de la psicologia o especialistes en l'atenció en situacions de vulnerabilitat.

Una vegada aplicats els instruments per a la investigació, en el termini de quinze dies hàbils des que la Direcció General de Funció Pública rep la sol·licitud d'intervenció, la Subdirecció General d'Ordenació Jurídica i d'Inspecció General de Serveis de Personal ha d'emetre un informe en què determina si constata indicis d'assetjament i, si escau, proposa l'establiment de mesures cautelars, o bé no aprecia indicis d'assetjament i, si escau, proposa l'aplicació de mesures per a la resolució del conflicte laboral. Aquest informe s'ha de traslladar a les secretaries generals pertinents per a la fixació de les mesures que siguin necessàries.

Cal, doncs, articular els instruments tècnics que han de servir per fer la investigació, mitjançant el present document, en el qual s'inclou:

1. La descripció dels elements i la documentació útils en la investigació.
2. Els criteris i les instruccions per a la utilització i l'aplicació d'aquests instruments.
3. Una llista de les conductes inductores d'assetjament sexual, per raó del sexe, de l'orientació sexual i/o de la identitat sexual.
4. Les entrevistes a la persona presumptament assetjada, a la persona presumptament assetjadora i als possibles testimonis. També inclou un model d'entrevista a possibles testimonis.
5. Un model d'entrevista clínica a la persona presumptament assetjada per avaluar el grau d'afectació psicossomàtica que la situació li pugui haver produït.
6. Una llista dels procediments tècnics d'avaluació psicossocial.

2. Elements i documentació útils en la investigació

Per a una millor valoració del cas, l'equip investigador pot disposar de la informació següent:

- La sol·licitud d'intervenció.
- L'avaluació de riscos psicosocials de la unitat on treballa la persona presumptament assetjada i la de la unitat de la persona presumptament assetjadora, si és diferent.
- El document de descripció dels llocs de treball i les funcions que realitzen, i l'organigrama de la unitat o unitats, si són diferents.
- La llista de les baixes laborals del personal de la unitat o unitats, si són diferents.
- Una llista del moviment de persones que hi ha hagut a la unitat o unitats, si són diferents.
- Qualsevol document que el/la sol·licitant d'intervenció pugui aportar sobre les circumstàncies denunciades amb seqüència temporal dels fets.
- Expedient o expedients personals.

3. Criteris i instruccions per a la utilització i l'aplicació dels instruments descrits en aquest document

Davant de la presentació d'una sol·licitud d'intervenció per un cas d'assetjament cal tenir molt presents els danys psicològics i emocionals que ha patit la víctima, possiblement durant força temps abans de presentar la denúncia, per la qual cosa la investigació s'ha de dur a terme amb una extrema cura i professionalitat.

Cal, doncs, aplicar eines que mesurin el dany psicològic i el nivell d'estrès posttraumàtic de la víctima, ja que aquest trastorn pot ser determinant a l'hora d'avaluar l'assetjament i pot constituir una prova dels fets denunciats.

De vegades, els límits de l'assetjament són difusos. Cal conèixer bé l'àmbit laboral per determinar on comença l'assetjament. En l'entorn laboral, conductes que en un principi no es poden qualificar d'assetjament, amb el temps poden esdevenir-ho. Pot passar que s'hagi creat un clima laboral, facilitat pels caps, que hagi permès que una actitud determinada desemboqui en un assetjament. Per aquest motiu, convé fer una visita d'inspecció al centre de treball, amb la finalitat de conèixer de primera mà l'entorn laboral de la persona presumptament assetjada.

Les proves no són fàcils d'obtenir. La persona presumptament assetjada pot disposar de proves de les quals no és conscient de la importància. En aquests casos, i segons la gravetat del problema, és cert que sense l'existència de proves concretes és complicat disposar d'elements per constatar que s'ha produït la conducta denunciada. No són el mateix els supòsits en què es denuncien comentaris desagradables que les acusacions concretes sobre propostes sexuals, en què ens trobarem la versió d'una persona en contraposició a la versió de l'altra. En aquest cas, cal insistir a la persona que denuncia que qualsevol testimoni o element de prova ajudarà molt a aclarir els fets. L'equip investigador ha de tenir suficient habilitat per esbrinar-los.

Té una especial rellevància el supòsit de "xantatge sexual", que es produeix quan, davant d'una proposició de contingut sexual que ha estat rebutjada (que no necessàriament ha de ser constitutiva d'assetjament), les condicions laborals de la persona que les rebutja empitjoren per decisió de la persona assetjadora. Això pot passar perquè se li modifiqui el lloc de treball, se li retirin alguna o algunes de les funcions que desenvolupava, se li atribueixin tasques de contingut més complex, se li denegui l'accés a complements salarials, etc. Investigar aquests assetjaments és menys difícil perquè és possible que es puguin constatar les modificacions. En aquest cas, després de la constatació prèvia dels fets, la persona presumptament assetjadora hauria d'explicar el seus motius, amb la consegüent inversió de càrrega de la prova, segons la qual la persona presumptament assetjadora hauria de demostrar que les modificacions són raonables.

Pel que fa als supòsits d'assetjament per raó del sexe, també poden ser variats. El més habitual seria trobar casos en què, pel fet d'exercir drets vinculats a la maternitat i a la conciliació de la vida personal i laboral (principalment reduccions de jornada), la sol·licitant comença a patir un empitjorament o un canvi de les seves condicions laborals. Per a la

investigació, caldria conèixer també les modificacions que han tingut les seves condicions de treball.

Les persones investigadores, a banda de la formació acadèmica que puguin tenir, han de disposar de formació específica en matèria de gènere, d'orientació sexual i/o d'identitat sexual, i en matèria d'assetjament sexual en l'àmbit laboral i, sobretot, d'experiència i de sensibilitat per poder mantenir una postura empàtica vers la persona presumptament assetjada. Així mateix, el personal mèdic i/o professional de la psicologia del servei de prevenció del departament on treballi la persona presumptament assetjada realitzarà l'entrevista clínica a la persona que sol·licita la intervenció per determinar si presenta afectació psicosomàtica que pugui ser atribuïda a la situació denunciada.

Posteriorment a la denúncia, cal fer una tasca d'acompanyament de la persona presumptament assetjada i se l'ha de cuidar, perquè presumiblement pateix una situació d'estrès, que pot comportar alguns dels trastorns següents:

Trastorns personals

Augment dels hàbits d'addicció (tabac, alcohol, cafè, etc.). Trastorns orgànics, funcionals o de la son. Pèrdua de motivació. Pèrdua d'autoestima. Nerviosisme. Necessitat de fàrmacs. Insomni. Malalties psicosomàtiques. Apatia, ansietat. Problemes de concentració o per mantenir l'atenció. Sensibilitat a la crítica. Pors, sensació d'amenaça. Adopció esporàdica de comportaments o conductes anormals o irregulars. Aparició de sentiments d'injustícia. Aparició de sentiments de ràbia. Frustració. Inici de quadres depressius. Drogodependència. Efectes cardiovasculars. Trastorns nerviosos importants. Conducta d'aïllament o d'evitació. Conductes d'hostilitat. Adopció freqüent de comportaments o conductes anormals o irregulars. Sentiments d'injustícia persistents o exagerats. Agreujament dels sentiments de ràbia en còlera. Hipersensibilitat a la crítica. Impotència. Quadres depressius. Tendències paranoiques. Tendències suïcides.

Familiars i socials

Malentesos o nerviosisme amb els membres de la família o les amistats. Incomprensió de la família o de les amistats. Agressivitat o irritabilitat en les relacions familiars o d'amistats. Pèrdua d'il·lusió o interès pels projectes comuns. Abandonament de les responsabilitats i compromisos familiars o socials. Buit de la família o de les amistats. Trastorns mèdics o psicològics en altres membres de la família. Alteració de l'afectivitat o del desig sexual. Abandonament de la família o de les amistats. Separació matrimonial.

Laborals

Pèrdua de satisfacció en el treball. Inici d'incomprensió per part dels companys de feina. Deteriorament de l'ambient de treball en el grup de treball que comparteix la persona afectada. Pèrdua de motivació. Descens de la creativitat o la innovació. Baixada de rendiment personal. Buit dels companys. Disminució de la quantitat o de la qualitat del treball tant de la persona afectada com del seu grup de treball. Interferències en els circuits de comunicació o d'informació. Dificultat per concentrar-se o per mantenir l'atenció. Despreocupació per la satisfacció de terceres persones. Augment de

l'absentisme o de les baixes laborals. Augment de la probabilitat d'accidents de treball per desatenció, negligència, descuits instantanis o voluntaris. Trencament de la relació laboral amb l'empresa: acomiadament, marxa voluntària o extinció de la relació laboral.

Amb la intervenció que faci l'equip investigador cal evitar qualsevol actuació que provoqui una victimització secundària o revictimització, és a dir, un maltractament addicional de la víctima com a conseqüència directa o indirecta de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables.

La Subdirecció General d'Ordenació Jurídica i d'Inspecció General de Serveis de Personal ha de garantir la confidencialitat del cas, i ha de promoure les actuacions necessàries per garantir la protecció suficient de la víctima i impedir la continuïtat de la presumpta situació d'assetjament.

Si escau, per efectuar la investigació podrà comptar amb l'assessorament del personal descrit en el punt 1 d'aquest document.

L'equip investigador farà un recull i una anàlisi de la documentació detallada en el punt 1.

Així mateix, segons criteri tècnic i mèdic, l'equip investigador pot aplicar un o més instruments dels proposats en aquest document, per tal d'ajustar el diagnòstic i establir conclusions i recomanacions.

4. Entrevistes

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, recursos i serveis disponibles, així com del procediment que se seguirà; 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 les condicions de confortabilitat, privadesa i confidencialitat adequades. 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, entrevistarà, també, els possibles testimonis.

4.1 Entrevista a la persona presumptament assetjada

4.1.1 Entrevista personal

L'entrevista, la fa personal de la Subdirecció General d'Ordenació Jurídica i d'Inspecció General de Serveis de Personal, el qual pot comptar amb l'assessorament del personal descrit en la introducció d'aquest document, segons el punt 8.2.2. del Protocol.

L'equip investigador ha de tenir la formació necessària i suficient en tècniques d'entrevista, tècniques d'atenció personalitzada, tècniques de comunicació no verbal i escolta activa, a més a més de la formació específica expressada en el punt 3.

La persona presumptament assetjada, si ho prefereix, pot fer l'entrevista acompanyada d'una persona de la seva confiança que pertanyi al seu entorn, d'un representant dels treballadors/ores o d'un delegat/ada de prevenció de riscos laborals, entre d'altres (vegeu-ne la relació en el punt 8.2.1 del Protocol).

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.

Elements que cal tenir en compte a l'hora de fer l'entrevista

- Proporcionar una atenció personalitzada a la persona presumptament assetjada.
- 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 de què constarà, tindrà caràcter confidencial.
- Permetre l'expressió de sentiments i donar temps a la víctima per reordenar les seves idees. Permetre, a l'inici, el relat lliure. Posteriorment, utilitzarem una guia de recollida d'informació que ens permetrà organitzar la formació.
- Adequar el llenguatge a la persona entrevistada a la qual s'atén i evitar l'expressió de tecnicismes.
- Evitar comentaris que puguin posar en dubte el relat de la víctima 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 víctima ens ha dit, per tenir la certesa que hem comprès 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 presumptament assetjada 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 maneres d'exterioritzar la repercussió emocional.
- Cuidar les formes de comunicació no verbal (expressió facial, mirades, postures, gestos, to de veu, etc.) per afavorir un bon clima d'escolta activa.
- Disposar del temps necessari perquè la persona presumptament assetjada pugui expressar-se amb tranquil·litat, sense terminis d'horari, i detectar quan la persona

entrevistada mostra signes de cansament, per tal de finalitzar l'entrevista i citar-la un altre dia.

- Tenir clar que el primer relat de la persona presumptament assetjada pot ser desordenat, desorganitzat i amb llacunes, la qual cosa no ha de restar credibilitat al contingut del seu discurs. Posteriorment, 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.

Aquesta entrevista no segueix un model preestablert a fi que la persona presumptament assetjada exposi el cas com cregui més convenient. Cal que la informació quedi recollida per escrit.

4.1.2 Entrevista clínica

L'entrevista clínica estarà orientada a valorar l'impacte en la salut física i psicològica que la presumpta situació d'assetjament ha tingut o està tenint en la persona presumptament assetjada (vegeu el punt 6).

4.2 Entrevista a la persona presumptament assetjadora

L'entrevista també és totalment oberta per permetre a la persona denunciada rebatre les acusacions i aportar les proves que vulgui. Es durà a terme en les mateixes condicions que en el cas de la persona que ha presentat la denuncia.

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

4.3 Entrevistes als possibles testimonis

L'objectiu d'aquestes entrevistes és recollir informació sobre el clima laboral, la qualitat de les relacions humanes i altres factors de risc psicosocial dins de la unitat. Les preguntes han de ser orientatives i no exhaustives, de manera que poden variar segons la direcció on apuntin les respostes de la persona entrevistada.

Qüestions més rellevants, com a exemple:

- a) Càrrec/categoria laboral.
- b) Situació laboral i anys d'experiència, al lloc de treball actual i a l'empresa.
- c) Torn de treball.
- d) Com descriuries les relacions dins del teu equip de treball?
- e) Com descriuries les teves relacions amb els teus superiors o superiores jeràrquics i/o amb les persones al teu càrrec?

- f) Tens constància que en el teu equip hi hagi membres que tinguin mala relació? Quin creus que és el motiu?
- g) Has observat situacions especialment incòmodes o desagradables de caire sexual?
- h) Has vist o has estat testimoni d'alguna situació on hi hagi hagut al·lusions o bromes de tipus sexual a algun membre de l'equip?
- i) Encara que no n'hagis estat testimoni directe, tens referències d'alguna situació de caire sexual?
- j) Saps si algú ha plorat al lloc de treball? Saps si la causa era alguna situació relacionada amb el sexe, l'orientació sexual o la identitat sexual de la persona presumptament assetjada?
- k) Creus que, pel fa a garantir la no-discriminació per raó de sexe, orientació o identitat sexual de la persona, hi ha aspectes millorables en el teu equip? En la teva unitat? En el teu servei?
- l) Quina consideres que seria la possible solució?
- m) Vols fer alguna pregunta?

Cal que les respostes es recullin per escrit i fer incidència sobre els fets descrits en la relació cronològica aportada per la persona que ha sol·licitat la intervenció.

4.4 Visita a la unitat de treball de la persona que presenta la denúncia

Convé efectuar aquesta visita sense avís previ, a fi de conèixer les característiques físiques del lloc de treball de la persona que presenta la denúncia i també del seu entorn.

5. Llista de conductes i comportaments d'assetjament

Assetjament sexual

- Fer bromes de caire sexual o compliments ofensius.
- Fer comentaris sexuals obscens sobre el físic, la roba, etc.
- Adreçar-se a la persona de forma denigrant o obscena.
- Decorar els llocs de treball amb motius sexualment explícits (dibuixos, vinyetes, fotografies, imatges d'Internet, etc.).
- Fer gestos obscens i dirigir mirades lascives al cos.
- Explicar fantasies o preferències sexuals i/o preguntar sobre elles.
- Fer insinuacions o dirigir indirectes verbals de naturalesa sexual.
- Difondre rumors sobre la vida sexual d'una persona.
- Parlar sobre les pròpies habilitats o capacitats sexuals.
- Invitar de forma persistent a participar en activitats socials o lúdiques, tot i que la persona hagi deixat clar que les invitacions són indesitjades o inoportunes.
- Fer ofertes d'amistat i d'intimitat en moments personals delicats (separacions, divorcis, etc.).
- Enviar cartes, notes o missatges amb contingut de caràcter sexual ofensiu per correu i per correu electrònic.
- Fer peticions obertes de relacions sexuals, sense exercir pressió.
- Demanar cites fora de la feina per parlar d'assumptes que hi tenen relació (renovació de contractes, accés a la formació, millores de sou, etc.).

- Apropar-se excessivament a la persona o envair el seu espai físic de manera reiterada.
- Pressionar per aconseguir concretar cites compromeses o trobades sexuals.
- Fer demandes clares de favors sexuals sota amenaça i/o coacció.
- Fer accions d'acorralament, de grapeig, de fregament, de tocament, d'agressió, etc.
- Agredir sexualment.
- Qualsevol altra conducta equivalent.

Assetjament per raó del sexe

- Utilitzar humor sexista de manera persistent (fer acudits i bromes relacionats amb els patrons de sexe i gènere).
- Adreçar-se a la persona de manera ofensiva per raó de sexe.
- Ridiculitzar les persones que assumeixen tasques que tradicionalment ha assumit l'altre sexe (homes infermers, educadors de llars d'infants, enginyeres, bombers, dones policia, etc.).
- Ignorar aportacions, comentaris o accions a causa del sexe de la persona, excloure-la o no prendre-la seriosament.

Conductes específiques en el cas de les dones

- Ridiculitzar i menystenir la capacitat i el potencial intel·lectual de les dones.
- Menystenir la feina feta per les dones.
- Dificultar la promoció professional a les dones per causa del sexe.

Conductes específiques per causa d'embaràs i/o maternitat

- Assignar a la dona tasques de responsabilitat inferior a la seva capacitat o categoria professional.
- Assignar tasques sense sentit o impossibles d'assolir (terminis irracionals).
- Sabotejar la feina o impedir, deliberadament, l'accés als mitjans adequats per realitzar-la (informació, documentació, equipaments, etc.).
- Denegar arbitràriament els permisos als quals té dret.

Assetjament per raó de l'orientació sexual

- Conductes discriminatòries per la condició de gai, lesbiana o bisexual o transsexual de la persona.
- Negar les possibilitats de promoció laboral per la condició de gai, lesbiana o bisexual o transsexual de la persona.
- Denegar un lloc de treball a causa de l'orientació sexual de la persona.
- Denegar, arbitràriament, els permisos a què té dret la persona (permís per matrimoni, permís de maternitat, permís de paternitat, excedències, etc.).
- Considerar aquests col·lectius com un grup de risc laboral per perill de contagi de malalties de transmissió sexual (VIH, hepatitis C, etc.).
- Fer ús d'humor sexista que tingui com a tema gais, lesbianes, bisexuals o transsexuals en general o la persona treballadora en particular.
- Ridiculitzar les persones de col·lectius de gais, lesbianes, bisexuals o transsexuals estereotipant-les en professions específiques.

- Fer comentaris homòfobs i insultar la persona utilitzant termes barroers i expressions grolleres que al·ludeixen la seva orientació sexual.
- Imitar la manera de caminar i gesticular de la persona (gesticulacions excessivament femenines en el cas dels homes i excessivament masculines en el cas de les dones) per ridiculitzar-la, ofendre-la o provocar el riure dels companys/companyes de feina.

Assetjament per raó de la identitat sexual

- Nomenar pel seu nom anterior a una persona que està en procés de reassignació sexual o que ja l'ha finalitzat.
- Tractar una persona que està en procés de reassignació sexual o que ja l'ha finalitzat com si encara pertanyés al sexe anterior.
- No permetre que una persona que està en procés de reassignació sexual o que ja l'ha finalitzat utilitzi els vestidors i les instal·lacions sanitàries pròpies del seu nou sexe.
- Traslladar de lloc de treball la persona amb nova identitat sexual sense que ho hagi sol·licitat.

6. Orientació per a l'entrevista clínica a la persona presumptament assetjada

El personal mèdic de vigilància de la salut o professional de la psicologia dels serveis de prevenció dels departaments ha de fer una entrevista clínica a la persona denunciant, per tal d'avaluar l'existència o no d'afectació psicosomàtica i/o psíquica.

6.1 Sol·licitud de la descripció dels fets per part de la persona presumptament assetjada

6.2 Síntomes psicosomàtics més freqüents

- Astènia o fatiga.
- Cefalea o migranya.
- Trastorns dermatològics.
- Trastorns digestius.
- Trastorns cardiovasculars, hipertensió, taquicàrdia, etc.
- Trastorns musculoesquelètics, cervicàlgies, lumbàlgies, etc.
- Trastorns respiratoris.
- Trastorns del son (insomni de conciliació, insomni de manteniment).

6.3 Síntomes psíquics generals

- Dificultat de concentració i d'atenció.
- Trastorns de memòria.
- Ansietat amb pors i sensació constant d'amenaça.
- Tristesa.
- Estrès.
- Desmotivació i insatisfacció personal.

- Sensacions de vulnerabilitat i indefensió que poden generar baixa autoestima i sentiments de fracàs, frustració o impotència, entre d'altres.
- Sentiments de vergonya o de fàstic cap a la persona assetjadora.
- Dubtes o interrupcions de tractaments i teràpies prescrites que s'estan seguint, per exemple per fer una reassignació de sexe.
- Depressió.

6.4 Trastorns psíquics específics

- Irritabilitat, impulsivitat, agressivitat.
- Síntomes d'hiperactivació i alerta.
- Bloqueig emocional.
- Aïllament social.
- Pèrdua d'autoestima.
- Sentiments de culpa, de fracàs i de frustració.
- Records recurrents de l'esdeveniment indesitjat d'assetjament.
- Conductes d'evitació i fredor afectiva.
- Disfòria.
- Idees relacionades amb el suïcidi.
- Síndrome d'estrès posttraumàtic.

6.5 Dades administratives

Es demanaran en l'últim moment, a fi de no alterar el clima de confiança que requereix l'entrevista clínica.

- Nom de la persona presumptament assetjada.
- Lloc de treball que ocupa dins l'organització.
- Antiguitat en l'actual lloc de treball.
- Antiguitat en l'organització.
- Motius del canvi d'altres llocs de treball.

7. Llista de procediments tècnics d'avaluació psicosocial

Tot i que no es tracta instruments específics per a la determinació o confirmació de l'existència de situacions d'assetjament, poden ajudar a estudiar-los i indicar si hi ha indicis d'algun problema psicosocial.

7.1 Mètodes d'avaluació d'assetjament laboral i de clima laboral

Assetjament laboral

1r. Qüestionari LIPT-60 de H Leymann (adaptació de González de Rivera - 2003)

Qüestionari d'estratègies d'assetjament psicològic; escalar, autoadministrat, que objectiva i valora 60 estratègies d'assetjament psicològic diferents. Deriva del LIPT original de Leymann. Proporciona informació tant de la freqüència como de la intensitat de les estratègies d'assetjament percebudes dins d'un rang: des de zero (la conducta

no ha tingut lloc, no l'ha experimentat) fins a quatre (conducta experimentada amb intensitat màxima).

2n. Qüestionari CISNEROS d'Àngel M. Fidalgo i d'Iñaki Piñuel - 2004 - 43 preguntes

Qüestionari de caràcter autoadministrat de 43 ítems que objectiven i valoren 43 conductes d'assetjament psicològic. Forma part del Baròmetre CISNEROS® (Qüestionari individual sobre psicoterror, negació, estigmatització i rebuig en organitzacions socials), integrat per una sèrie d'escales amb l'objectiu de sondejar de manera periòdica l'estat i les conseqüències de la violència en l'entorn laboral de les organitzacions.

Clima laboral

- Qüestionari de clima laboral - TEA Edicions. 93 ítems
Considera dues grans dimensions: persona i empresa. Avalua vuit variables diferents: organització, implicació, innovació, informació, autorealització, condicions, relacions i direcció. Dóna els resultats per grups avaluats no per persones.
- Qüestionari de qualitat de vida professional - QVP-35
Qüestionari utilitzat per l'Institut Català de la Salut (ICS). Avalua el grau de satisfacció laboral de les persones treballadores. Les respostes es valoren en una escala d'1 a 10: gens, una mica, bastant i molt. Avalua: demandes del lloc de treball, suport directiu, motivació intrínseca i qualitat de vida professional global.

7.2 Mètodes d'avaluació de l'estat de salut

- Escala d'ansietat i depressió de Goldberg-18 EADG-18
Es tracta d'una escala de 18 ítems heteroadministrada (l'aplica l'entrevistador) que valora l'ansietat o la depressió. Consta de dues subescales (una d'ansietat i una altra de depressió) de nou ítems cadascuna. Els quatre primers ítems de cada subescala són de cribratge, mentre que la resta només es formulen si hi ha alguna resposta positiva a les quatre primeres. Tots els ítems, els quals segueixen un ordre de gravetat creixent, tenen la mateixa puntuació.
- Qüestionari de salut general de Goldberg-28 GHQ-28
Es tracta d'un qüestionari autoadministrat (es lliura a la persona perquè l'empleni) de 28 ítems. Valora la percepció subjectiva de l'estat de salut general de la persona. Detecta el malestar psíquic. Consta de quatre subescales: alteracions psicossomàtiques, ansietat, disfunció social en l'activitat diària i depressió.
- Test de salut total (TST) de Langner-Amiel. 22 ítems
Es tracta d'un qüestionari específic de 22 ítems destinat a avaluar la simptomatologia psicossomàtica generada per processos estressants. La seva informació permet obtenir informació sobre l'autopercepció de pensaments, sentiments i comportaments que poden ser útils per identificar afectacions de la salut mental.

La descripció exhaustiva d'aquest test està a la NTP 421 - Test de salut total de Langner-Amiel: su aplicaci3n en el contexto laboral.

- Escala d'ansietat - estrès de Hamilton. 14 ítems
Es tracta d'un qüestionari heteroadministrat (l'aplica l'entrevistador) de 14 ítems. Valora la intensitat o severitat dels símptomes d'ansietat en cinc opcions de resposta amb ítems (de 0 a 4) que van des de l'absència d'intensitat fins a la intensitat màxima (invalidant). Possibilita l'obtenció d'una puntuació sobre l'ansietat psíquica i d'una altra sobre l'ansietat somàtica.
S'utilitza per avaluar la severitat dels símptomes d'ansietat. El punt feble és que no discrimina prou entre símptomes d'ansietat i símptomes depressius.
- Escala de valoració de la depressió de Hamilton. 17/21 ítems
Es tracta d'una escala heteroadministrada (l'aplica l'entrevistador) de 17 o 21 ítems (depèn de la versió), que valora aspectes com l'estat d'ànim, el sentiment de culpabilitat, la inhibició, la presència d'idees suïcides, els canvis de comportament, l'ansietat, l'insomni i els trastorns psicossomàtics associats.
La prova de 21 ítems mesura la severitat dels símptomes depressius en individus que sovint ja han estat diagnosticats de patir un trastorn depressiu.
- Inventari d'assertivitat de Gambрил i Richey (1975) (Compara el grau d'ansietat i la probabilitat de resposta). 40 ítems
Es tracta d'un qüestionari autoavaluable. Pregunta sobre el grau d'ansietat i la probabilitat de resposta en una escala d'1 a 5. Permet identificar les situacions en les quals es voldria ser més assertiu. Per a una possible intervenció posterior, identifica quatre categories: no assertiu, executor ansiós, indiferent i assertiu.

8. Altres recursos

Segons les característiques o les necessitats del cas, indiquem tot seguit altres recursos disponibles:

- Telèfon **900 900 120**. Telèfon gratuït i confidencial contra la violència masclista. Atenció les 24 hores. Institut Català de les Dones.
- Pàgina web **www.recursosviolenciamasclista.cat** - Directori de recursos per a l'abordatge de la violència masclista a Catalunya. Aquesta eina aglutina tots els serveis i recursos que intervenen en l'abordatge de la violència masclista (més de 3.000 recursos), tant adreçats a les dones com a llurs filles i fills, arreu de l'àmbit nacional de Catalunya, en facilita el coneixement i permet una millora en l'eficàcia i la coordinació de les intervencions i derivacions per part de tots els agents implicats en l'abordatge d'aquest greu problema social per contribuir a la seva eradicació. Aquest directori, per tant, està pensat com una eina per a professionals.
- En relació amb les persones gais, lesbianes, transsexuals i bisexuals: **web del Departament de Benestar Social i Família:**
<http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.c7a2fef9da184241e42a63a7b0c0e1a0/?vgnextoid=997de96c98854210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=997de96c98854210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>
- **Web de la Inspecció de Treball** per a qualsevol consulta:
<http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaiocupacio/menuitem.81ac5b6b3cd746a0a6740d63b0c0e1a0/?vgnextoid=af9c41e926401310VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=af9c41e926401310VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>