



FEDERACIÓ DE SERVEIS DE CATALUNYA  
rambla de Santa Mònica, 10, 1r – 08007 BARCELONA  
tel. 93 304 68 06 – fax 93 304 68 34  
a/e [banca@catalunya.ugt.org](mailto:banca@catalunya.ugt.org) web [www.fescatugt.org](http://www.fescatugt.org)

# MOBBING

Consells pràctics



## FEDERACIÓ DE SERVEIS Gabinet de Salut Laboral Sector de Banca

### MOBBING

#### QUÈ ÉS?

El *mobbing*, terme anglès que s'utilitza per referir-se a l'assetjament psicològic o moral, és una situació en què una persona o un grup de persones exerceix una violència psicològica extrema de forma sistemàtica (almenys un cop per setmana), durant un temps prolongat (més de 6 mesos), sobre una altra persona en el lloc de treball.

Perquè existeixi *mobbing* hi ha d'haver una relació asimètrica de poder. Això no al·ludeix únicament a l'àmbit jeràrquic, sinó que també pot referir-se a nivell d'experiència adquirida, etc. Pot produir-se en molts sentits, del poderós al dèbil, del dèbil al poderós, o entre treballadors/es del mateix nivell jeràrquic.

## FORMES EN QUÈ ES MANIFESTA

- ❖ Accions contra la reputació o la dignitat de l'afectat.
  - ❖ Comentaris injuriosos contra la seva persona.
  - ❖ Ridiculitzant-lo.
  - ❖ L'assetjament sexual és una forma de *mobbing*.
- ❖ Accions contra l'exercici del seu treball:
  - ❖ Encomanar treball excessiu, molt difícil o innecessari.
  - ❖ Encomanar treball monòton, repetitiu.
  - ❖ Encomanar treball de molt baixa o molt alta qualificació.
  - ❖ Encomanar treball que contempla un rol conflictiu.
- ❖ Manipulació de la comunicació o de la informació amb la persona afectada.
  - ❖ Agressions verbals.
  - ❖ Amenaces.
  - ❖ Crítiques.
  - ❖ No adreçar-li la paraula.
  - ❖ Ignorar la seva presència.
  - ❖ Accentuar la importància dels seus errors.
- ❖ Situacions de desigualtat.
  - ❖ Diferència de tracte.
  - ❖ Distribució no equitativa del treball.
  - ❖ Desigualtats remuneratives.

## QUI LA PATEIX?

- ❖ Una persona “normal” que no presenti en principi alteracions de la personalitat ni comportaments patològics pot patir un procés d'assetjament que acabarà convertint-se, sens dubte, en un problema personal si ningú intervé.

## FASES DE DESENVOLUPAMENT

- ❖ Fase d'aparició del conflicte: atacs suaus.
- ❖ Fase d'instauració de *mobbing*: s'intensifiquen les conductes violentes o agressives.
- ❖ Fase d'intervenció de l'empresa: després d'un període de temps, l'empresa intervé, normalment massa tard.
- ❖ Fase de marginació o exclusió de la vida laboral: s'arriba a un diagnòstic de caràcter psicopatològic que requereix tractament mèdic. La víctima abandona la vida laboral després de successives baixes (normalment es diagnostiquen depressions).

## FACTORS DE RISC D'APARICIÓ DEL *MOBBING*

- ❖ Factors de risc psicosocial, de les relacions en el lloc de treball, i una inadequada gestió dels conflictes interpersonals per part dels supervisors.
  - ❖ Supervisió i tracte rebuf.
  - ❖ Relació amb el cap, amb els subordinats i/o companys.
  - ❖ Clima del grup.
- ❖ Factors de risc per l'organització del treball.
  - ❖ Pressions i càrrega de treball.
  - ❖ Sistemes i procediments de treball.
  - ❖ Treball amb poc contingut.
  - ❖ Manca de definició de funcions i responsabilitats.
  - ❖ Problemes de comunicació.
  - ❖ Estils de direcció autoritària.

## PREVENCIÓ DEL *MOBBING*

L'empresa és responsable que l'ambient laboral sigui correcte, per això haurà de prendre les següents mesures:

- ❖ Vetllar per la qualitat de les relacions laborals.
- ❖ Realitzar una assignació equitativa dels treballs i càrregues.

- ❖ Estructurar i concretar les funcions i responsabilitats de cada lloc de treball, evitant ambigüitats.
- ❖ Evitar l'excés de competitivitat entre els treballadors que pugui acabar generant aquest tipus de problemes.
- ❖ Corregir les deficiències de disseny de treballs, proporcionant treballs amb baix nivell d'estrès i alta autonomia, capacitat de decisió i control sobre el propi treball.
- ❖ Capacitar els líders perquè siguin capaços d'identificar els possibles conflictes i que siguin capaços de reconciliació.
- ❖ Establir sistemes d'acollida i integració dels treballadors acabats d'incorporar.

## **LA SEURETAT ÉS COSA DE TOTS**

- ❖ **PARTICIPA** en la implantació de la prevenció a la teva empresa.
- ❖ **INFORMA'T** dels plans de prevenció a la teva empresa, és un dret i la seva obligació.
- ❖ **EXIGEIX LA FORMACIÓ** necessària per realitzar les teves tasques, conèixer els riscos és poder evitar-los.