

# 1 Jornada de Análisis Integral del Mobbing **Ámbito Jurídico**

Girona 25 Noviembre 2005

## INFORME PERICIAL y de INTERVENCIÓN

Pepe García Romero  
Daya H. Rolsma Tehusijarana  
[www.bacsconsultoria.com](http://www.bacsconsultoria.com)

**La utilidad de los Informes Periciales en los casos de cualquier factor de riesgo psicosocial (Acoso Laboral, estrés, burn-out...)**

### I. ¿CUÁNDO SE DEBE DE REALIZAR UN INFORME?

De cara a la EMPRESA: Siempre es bueno realizar un informe para tener conocimiento actualizado sobre el estado actual de cosas que suceden dentro de la organización, por lo menos una vez al año. E indicar, en caso necesario, las posibles intervenciones que se podrían realizar para poder alcanzar una gestión óptima de prevención. En este caso nos encontraríamos también delante de un informe de intervención.

Este mismo informe puede ser utilizado a su vez como informe pericial, en caso de que la empresa sea demandada por algún trabajador (o grupo de trabajadores) ante los tribunales.

El caso contrario también es verdad, o sea, en el caso de empresas a la vez que se realiza un informe pericial, con la información obtenida a lo largo del proceso se puede aprovechar para realizar un informe de intervención. Por lo que se puede observar que entre ambos informes hay una estrecha relación.

De cara a un TRABAJADOR (o grupo de trabajadores) que sienta que está padeciendo algún factor de riesgo psicosocial, una vez que éste decida ir a juicio (por supuesto, después de haber agotado todos los procedimientos previos para arreglar su situación laboral donde existe un ambiente laboral con prevalencia de este tipo de factores de riesgo) y escogido al abogado especialista en dichos factores. En este caso el saber si debe hacerse un informe pericial es una de las preguntas que más frecuentemente nos hacen.

Como un informe pericial tiene un coste, sobre todo decimos esto de cara al trabajador, es conveniente hacerlo cuando realmente tenga una utilidad posterior. Por ello, el informe se debe hacer, siempre y cuando el abogado del cliente crea y confíe en un profesional de la psicología y, realmente, vaya a utilizarlo en el juicio por ser una de las estrategias de actuación.

El informe será necesario o no, según cómo se enfoque la demanda y cómo se defienda, aunque un informe

pericial bien hecho nunca sobra. Por lo menos, esto hay que advertirlo al cliente.

Abogado y psicólogo, cada uno en su especialidad, tienen que trabajar conjuntamente: Para ver cómo se afronta la defensa, para que el psicólogo le pueda indicar o sugerir cuáles son las preguntas relevantes que le puede realizar durante el juicio oral, además de responder a las preguntas que el jurídico crea conveniente plantearle.

Aunque un informe pericial puede también estar indicado realizarlo tanto la empresa como el trabajador cuando: la empresa tenga sospecha de que pueda haber en algún departamento o algún trabajador que esté sufriendo estrés, burn-out o acoso, por ejemplo. Y cuando el trabajador empiece a darse cuenta que está padeciendo acoso o que su empresa haya trabajadores que le quieran demandar, tanto si está decidido ir a juicio como si no. Este último es el caso de que el cliente, después de pasado el tiempo, quiera enjuiciar de todas maneras a la empresa –sea porque haya ganado un juicio previo, porque se encuentre más recuperado o porque al abogado no consideró oportuno pedir en el momento de la demanda el informe pericial–. O la empresa quiera protegerse para una posible demanda, además, de comprobar que realmente no tenga factores de riesgo psicosocial.

Si el informe se realiza pasado un tiempo, sirve para verificar la evolución del sujeto, especialmente si es negativa, para constatar cómo le continua afectando las condiciones laborales a pesar de haber pasado el tiempo. Evidentemente en este caso se tendrá que discernir entre la actitud del sujeto, sus estrategias de afrontamiento y de que realmente le haya afectado las condiciones de trabajo. De la misma manera de cara a la empresa: se observará su evolución, su manera de afrontar los factores de riesgo psicosocial, su gestión empresarial...

De cualquier manera, es importante dejar claro al trabajador que crea que está sometido a una situación de acoso, de estrés, de burn-out... la conveniencia, a efectos legales, que pida a su médico que le especifiquen en la baja que su estado es debido a las condiciones laborales.

## II. ¿QUÉ SE PRETENDE CON UN INFORME PERICIAL?

Es muy sencillo: HACER TANGIBLE LO INTANGIBLE.

La pregunta inmediata es: *¿Cómo se puede hacer esto?*

En caso de una intervención dentro de la empresa es mucho más fácil que si se realiza un informe para un trabajador sólo y la empresa no nos permite entrar para averiguar realmente lo que está pasando realizando un feedback 360°.

Cuando se puede intervenir dentro de la empresa u organización, se puede obtener una información sistémica, o sea, obtener una visión global del funcionamiento de la empresa, de lo que realmente está ocurriendo. Pudiéndose detectar las áreas de conflicto al entrevistar las diversas personas implicadas en el problema. Más abajo se explica el procedimiento en más detalle.

Cuando se entrevista solamente a un trabajador, lo que nos explica, lo que según él es la versión de los hechos, la vivencia que ha tenido sobre lo que ocurre en su trabajo y su estado de ánimo es lo que refleja por lo que está pasando. Este dato hay que tenerlo en cuenta e intentar discernir si es el ambiente laboral es el que influye directamente en su estado o bien existen otros problemas extra laborales. O independiente de los posibles problemas extra-laborales (personales, familiares, relacionales, sociales...) que pueda estar padeciendo, también puede padecer los conflictos laborales. Para esto, como se verá más adelante se utilizan a su vez test objetivos, a parte de las diversas entrevistas que se le pueda realizar al cliente.

Como se podrá comprender, de suma importancia es saber cuándo el trabajador realmente está padeciendo un conflicto laboral por una mala gestión empresarial de cuando no tiene estrategias de afrontamiento para superar los obstáculos que le pueda presentar una jornada laboral normal. En cualquier caso se debe de averiguar porqué no tiene dichas estrategias de afrontamiento e indicar cómo superarlas. En caso de la empresa entraríamos entonces en un informe de intervención, como se ha indicado anteriormente. Si es un caso particular, se le puede sugerir realizar coaching o terapia según sea el caso o ambos a la vez.

### III. ENTREVISTA INICIAL

Cada profesional tiene su propio sistema:

Pero por regla general, se concierta una primera entrevista con el trabajador para que explique su caso tal y como él lo está vivenciando. Es fundamental realizar las preguntas adecuadas para saber cuál ha sido su padecimiento.

En el caso de una intervención en una organización, se programan todas las entrevistas con las personas relevantes que tengan que ver con el/los trabajador/es que pretenden realizar la demanda o ya la han cursado o departamento focal donde se pueda sospechar que existe algún factor de riesgo psicosocial. En este caso siempre se ha de entrevistar al director de RRHH, el Gerente si es necesario, el jefe de departamento, en fin cualquier mando que esté relacionado con la persona focal y, por supuesto, al comité de empresa, sindicatos para saber sobre su versión de los hechos.

Si se trabaja en equipo, un consultor estará en la sala con el cliente y el/los co-consultor/es detrás del espejo o siguiendo la entrevista a través de circuito cerrado de televisión. El trabajador en todo momento tiene conocimiento de este hecho y es presentado a todo el equipo. Es conveniente que un co-consultor al menos haga una transcripción directa de lo que está hablando el cliente.

Cuando el cliente es la misma empresa se realizan las entrevistas allá mismo en el lugar del trabajo y es muy conveniente si se puede realizar de esta manera que el co-consultor transcriba directamente el contenido de la reunión.

Evidentemente, si se trabaja con grabaciones (vídeo o cassette), hay que pedir al cliente, antes de comenzar, su autorización para grabar la sesión, haciéndole que firme un documento en donde figuran las condiciones de tal registro, entre ellas, que se borrará inmediatamente la cinta una vez comprobado que la transcripción está bien realizada, a no ser que haya dado su autorización para docencia. En ese caso se borrará en cualquier momento que el cliente lo solicite o automáticamente al cabo de un tiempo

#### 1. ¿Cómo obtener información?

En esta primera entrevista se harán una serie de preguntas centradas en aspectos objetivos y otras en aspectos subjetivos, para saber qué es lo que está padeciendo el cliente. Se pondrán solamente algunas de las posibles preguntas a modo de ejemplo. Estas preguntas son válidas tanto si se realizan a un trabajador individual como en una intervención dentro de la empresa. Se pueden realizar:

1. De una manera **DIRECTA**:

1.1. Sobre aspectos Objetivos:

1.1.1. Preguntas Generales

### 1.1.2. Preguntas Específicas

## 1.2. Sobre aspectos Subjetivos:

### 1.2.1. Comunicación empática

### 1.2.2. El diagnóstico del propio cliente

## 1.3. Mixtos: Objetivos/subjetivos

## 2. O de forma **INDIRECTA**

### 1. Preguntas **DIRECTAS**:

#### 1.1. Preguntas sobre aspectos **OBJETIVOS**:

- 1.1.1. Preguntas **generales**: ¿Cuál es el organigrama de la empresa? ¿Se ha realizado la evaluación inicial de riesgos de tipo psicosocial? ¿Quiénes son las personas con poder formal e informal? ¿Con qué personas te relacionas o tienes que relacionarte profesionalmente? ¿De quién recibirías apoyo en caso de tener que declarar? ¿Sabes qué tareas debes de desempeñar? ¿En qué medida te han formado para ocupar tu puesto? ¿Qué la información te han dado para el desempeño de tus tareas? ¿En qué medida tienes facilidad para comunicarte con tus jefes, compañeros de trabajo e inferiores? ¿Cuáles son los canales de resolución de conflictos? ¿Cómo resuelve los conflictos que se le puede presentar en el trabajo? ¿Qué tipos de conflictos son los que se dan con más frecuencia? ¿Cómo se resuelven?...
- 1.1.2. Las preguntas **específicas** para cada caso particular y para averiguar qué tipo de factor psicosocial está padeciendo el sujeto: Estrés, burn-out, adicción al trabajo, acoso, trepismo... Horas trabajadas. ¿Qué es lo que ha observado que le produce estrés, burn-out, acoso...? ¿Qué hace la gestión empresarial para paliar esta situación? ¿Qué medidas se suelen tomar para estos casos? Análisis del puesto de trabajo. Averiguar si se realizan análisis de rol, de negociación... ¿Quién es la persona encargada de resolver según qué conflictos? ¿Hasta qué punto puedes ir a hablar con tu jefe? También se averigua en qué medida, sobre todo los jefes, saben diagnosticar bien un problema. Y, una vez averiguado lo anterior, sabe encontrar la solución adecuada al problema planteado...

#### 1.2. Preguntas sobre aspectos **SUBJETIVAS**

##### 1.2.1. Para la persona implicada:

- 1.2.1.1. Aquellas que se extraen mediante **COMUNICACIÓN EMPÁTICA**. Por ejemplo, *te sientes alienado de tus sentimientos, como que ya no sientes lo que sufren los demás. Hagas lo que hagas siempre está mal*. Si contesta afirmativamente a la primera pregunta podemos comenzar a tener un indicio de que está padeciendo burn-out. Y, en el segundo caso, acoso. Cuando se sospeche que en una organización puede haber condiciones para la aparición de estrés a los empleados o al trabajador se le pueden realizar preguntas del tipo: *¿Sientes que no abarcas tu trabajo, cuando antes lo realizabas sin ningún problema? ¿Te encuentras cada dos por tres distraído/a y no puedes concentrarte como antes?* Entre otras muchas preguntas de estas características.
- 1.2.1.2. Cuando el cliente viene con su propio diagnóstico, una preguntada acertada es: *¿Qué es o qué fue que te hizo pensar o sospechar que estás padeciendo o comenzando a padecer...?* A la persona de la empresa que ha contratado nuestros servicios de consultoría externa se le pregunta: *¿En qué evidencias te has basado para llegar a tu diagnóstico sobre la situación?...*

**1.2.2. Para las personas no implicadas:** ¿Cómo ves la situación? ¿Cómo lo describirías? ¿Qué cualidades ves en tu compañero?...

- 1.3. Preguntas **MIXTAS**, Objetivas/Subjetivas: ¿Qué persona/s sientes que te acosan? ¿Quién, según tu criterio, tiene el poder para cambiar el estado actual de cosas, pero que no hace nada al respecto?, ¿Qué pruebas objetivas tienes? ¿Qué cosas te hace/n y quién/es, cuando, dónde, como, con qué frecuencia?...

## 2. De forma INDIRECTA

Que van surgiendo a lo largo de la entrevista según la información que va dando el cliente.

Si se puede recoger toda la información en una sesión ( que normalmente suele durar como mínimo 1 hora a hora y media hasta tres horas), se pasa a la fase siguiente, en caso contrario, se queda para otra sesión. Normalmente se deja pasar unos días, dependiendo del tiempo que se tenga para elaborar el informe y de la disponibilidad del cliente para asistir. Al intervenir en una empresa es importante no interferir en el ritmo del trabajo de los trabajadores y, siempre que se pueda, evitar entrevistarlos fuera de su jornada laboral o bien parte de su jornada laboral y parte extra laboral. Esto último se puede realizar cuando el personal está implicado activamente en la resolución del conflicto originado.

Es importante transcribir, por su realismo, algunos comentarios extraídos de la entrevista y agruparlos, según apartados, que pretendan resaltar factores psicosociales de riesgo de origen laboral. La transcripción, pues, intentará reflejar casi literalmente el pensamiento o sentimiento según ha sido manifestado por el cliente o los diferentes trabajadores.

### Nota

En cualquier caso, se pide toda la documentación fotocopiada disponible para poder realizar el informe: partes de baja, tipos de medicamento tomados, cartas, notas tomadas... Además, si puede ser, un breve resumen sobre lo ocurrido.

## IV. PRUEBAS PSICOLÓGICAS

Una vez que se hallan conseguido todos los datos necesarios se pasa a la fase de pasar las pruebas psicológicas. Éstas pruebas confirman sobre todo la parte subjetiva de la entrevista, el estado de ansiedad, de depresión, etc. que está padeciendo el sujeto. Con ellas, se podrá, por tanto, corroborar el estado de deterioro de las funciones emocionales y psicosociales. Pero también se reflejarán en los tests la evolución positiva del trabajador cuando no se encuentra en el ámbito laboral.

Según la cantidad de pruebas que se le tengan que pasar, se harán en una o dos sesiones, dejando pasar como mínimo un día por medio.

Se debe de advertir al cliente que disponga de unas cuantas horas para poder realizar las pruebas sin tener prisa para irse, para que pueda concentrarse en contestarlas de una manera adecuada.

Entre las posibles pruebas psicológicas que se pueden aplicar, se encuentran el Inventario de Personalidad NEO-PI-R, Forma S., el Cuestionario de Personalidad MMPI y el Cuestionario de Autoevaluación Ansiedad

Estado-Rasgo (STAI).

En la empresa se pasan los tests a aquellas personas que han sido demandadas y al demandante si lo desea.

#### **IV. REDACCIÓN DEL INFORME PERICIAL**

En el informe debe constar el nombre del trabajador, edad, el porqué de la solicitud de la realización del informe, el tiempo que ha padecido la situación de acoso, el motivo de su baja laboral.

A continuación se especifica las entrevistas personales que se hayan realizado y el porqué se han pasado determinadas pruebas psicotécnicas y qué pruebas han sido.

Además, se especifica si sigue tratamiento médico o no.

Se hace una descripción del deterioro que pueda manifestar de sus funciones como autoconcepto, autoeficacia y salud en general. Si estos van o no acompañados de miedo a volver a la empresa o de represalias de algunos de sus responsables.

A continuación se pueden transcribir, algunos de los pensamientos o sentimientos extraídos de la entrevista, de manera casi literal y agrupados según apartados que pretenden resaltar los factores psicosociales de riesgo.

Con toda la información extraída anteriormente, se expone en el informe: Los pensamientos o sentimientos que reflejan situaciones de riesgo psicosocial, evidentemente, responden exclusivamente la percepción del cliente, pero tiene una utilidad descriptiva y el juez o abogado los pueden utilizar en las preguntas que hagan a los testigos o para la petición de pruebas. Para poder comprobar cómo los demás afirman o niegan dicha situación si lo han vivido.

#### **Conclusión del informe**

A continuación se describe en el informe la reacción del/de los empleado/s ante estas condiciones laborales. También se hace constar su comportamiento habitual antes de su ingreso en la empresa, como, por ejemplo:

- No haber padecido ansiedad, ni crisis de ansiedad, ni miedo, ni pánico ni depresión ni haber necesitado tratamiento farmacológico, en caso de tomar medicamentos, para controlar sus padecimientos.
- Nunca haber tenido problemas para encontrar trabajo ni de rendimiento en los mismos.
- Si se puede probar, exponer que nunca ha tenido problemas en otras organizaciones o departamentos donde ha estado trabajando.
- Haber mostrado competencia en su desempeño dentro de la empresa durante un período de tiempo bastante largo.
- Etc.

Después se explican los resultados de las pruebas psicológicas en relación a la situación del cliente.

El informe finaliza con las conclusiones a las que se llega a través de las conductas, pensamientos, sentimientos del cliente y de los resultados de las pruebas. Por ejemplo, si las pruebas objetivas son o no coincidentes con los efectos mostrados por el trabajador debido a las condiciones laborales de riesgo psicosocial a los que ha estado sometido/a.

El informe se cierra con la fecha, firma, número de colegiado y nombre del psicólogo y prevencionista.

## Notas

Hay que hacer notar que cuando es la empresa la que pide que se realice un informe pericial o bien un trabajador nos la pide pero nos da permiso para enviarle a su empresa a través del abogado, la petición para poder intervenir y ésta accede, es cuando se sabe realmente qué es lo que está sucediendo en la empresa, puesto que se realiza entonces una intervención feedback 360°. Pudiéndose obtener información de todas las personas implicadas de alguna manera en el conflicto.

El feedback 360° permite la intervención global dentro de la organización para averiguar qué tipo de problema o deficiencia se da en una determinada área o trabajador. Se entrevistan a todas las personas relacionadas en cierta manera con el problema o con la persona focal, como ya se ha indicado. Se realizan cuestionarios abiertos y cerrados. Se pasan pruebas en los casos que sea necesario. Con esta técnica también se puede evaluar el rendimiento, a parte de para obtener datos para la realización del informe pericial y de intervención.

### Organiza:



SEDISEM



C.C.O.O. Sector de Girona



Gabinet Jurídic Girona

### Colabora:

