

# Tu trabajo, un lugar amigable

Programa de Prevención  
de Acoso Laboral



## PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

En esta cartilla encontrarás información sobre las relaciones humanas, la convivencia y la prevención del acoso laboral. Estos temas te ayudarán a entender cómo afrontar apropiadamente los conflictos y disminuir la posibilidad de aparición del acoso laboral.

### ¿Qué son las Relaciones Humanas?

Las relaciones humanas, son las relaciones entre las personas, son contactos en los que el otro importa como persona, considerando sus emociones, sus pensamientos, sus aportes. Las relaciones humanas se basan en reglas creadas y aceptadas por las personas, son el centro cualquier proceso de cooperación y desarrollo humano. Los seres humanos hemos sobrevivido como especie debido a los lazos que creamos entre nosotros que facilitan la solución de problemas, el intercambio de ideas y el apoyo social.

### ¿Cuáles son las bases de las Relaciones Humanas?

**Las Relaciones Humanas** están reguladas por reglas definidas por las personas. Esas reglas establecen aquello que es permitido y aceptado dentro de la interacción social. Acciones diarias aparentemente simples como saludar, despedirse, pedir un favor, dar las gracias, ser puntual, pedir permiso, no coger cosas ajenas, etc. son una muestra de las reglas de relación social acordadas entre las personas y el valor estas asignan a su trato con otros.

**Los Valores**, son las características o cualidades que se asignan a las personas o las cosas y que conducen al individuo a asumir ciertas conductas o actitudes. La base de la calidad de nuestras relaciones humanas está definida por los valores que cada persona tiene, el valor que cree tiene él mismo y tienen las personas que le rodean. Estos valores se hacen evidentes en la forma como tratamos a otros, como les hablamos y les ayudamos. Las cualidades de nuestras relaciones humanas manifiestan nuestros valores.

**La Actitud**, es una forma de respuesta aprendida, hacia a alguien o algo, y que tiene su origen en las creencias y los valores. La actitud está compuesta por lo que se piensa, lo que se siente y lo que se manifiesta de los pensamientos y las emociones, es decir, el comportamiento. Es nuestra actitud hacia otros lo que ellos perciben en nuestras palabras, en el tono de voz que usamos y en nuestros gestos. Una actitud positiva facilita las relaciones y evita conflictos, una actitud negativa puede generar rechazo o iniciar una discusión o generar un disgusto.

### ¿Qué es Convivencia?



**Convivencia** es la acción de convivir, vivir en compañía de otro u otros. Implica que un grupo de personas sabe existir forma pacífica y armoniosa en un mismo espacio. Para facilitar la convivencia se deben acordar y respetar reglas que reconozcan las necesidades y responsabilidades del grupo y sus miembros.

Es importante reconocer que algunos espacios de convivencia son definidos y elegidos por sus miembros, como son los grupos de amigos, es decir aquellos que comparten intereses y afectos en común.

El **ambiente laboral** es un contexto de convivencia donde sus miembros deben trabajar juntos, donde hay intereses laborales en común pero no necesariamente relación de amistad. Esto implica que hay potencial para tener diferencias y conflictos que dificulten la convivencia y por ellos en este espacio laboral es importante acordar, respetar y mantener las reglas definidas para el grupo.

Los **manuales de convivencia**, los reglamentos internos de trabajo e incluso el reglamento de seguridad industrial, definen los derechos y los deberes de los trabajadores, las formas de cuidado de sí mismo y de otros, los límites y responsabilidades de cada uno para consigo mismo y para con los compañeros, de modo que cumplir estas normas y acuerdos facilitará la convivencia.

## Mi rol activo frente a la Convivencia y la Prevención del Acoso

Cada uno de nosotros puede aportar positivamente a un ambiente armonioso y con menos conflictos. Si queremos un ambiente positivo y sin violencia podemos empezar por:

1. **Reconocer** nuestras propias emociones y reconocer las emociones del otro
2. **Aplicar nuestros valores personales** de respeto, honestidad, tolerancia, etc. en nuestro actuar diario, lo que decimos, lo que hacemos.
3. **Antes de reaccionar, pensar.** Las personas nos equivocamos y hacemos o decimos cosas que dañan a otros, aun cuando esa sea la intención, depende de nosotros tomarlo personal y crear un conflicto o resolverlo sin agrandar la situación.
4. **Cuida la imaginación** y evita las suposiciones, apégate a los hechos. Debemos evitar suponer cosas sobre los comportamientos de los otros, pues genera malentendidos.
5. **Ser asertivo**, expresar lo que siento, lo que necesito, con respeto, entendiendo también la necesidad del otro y respetando la diferencia.

Tener en cuenta estas cinco pautas de comportamiento te ayudará a evitar que las diferencias y los conflictos escalen a un nivel de acoso.

## ¿Qué es el Acoso Laboral?



En Colombia es la Ley 1010 de 2006 la que desde un punto de vista jurídico define qué es el acoso laboral:

“Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.” (Artículo 2 de la ley 1010 de 2006)

La ley establece que para que un comportamiento sea calificado como Acoso Laboral debe tener una intención de hacer daño, una continuidad y debe poderse demostrar.

La ley mira el Acoso Laboral más allá de las características de las relaciones humanas, de la convivencia y las dificultades que se presentan entre las personas, considera que un acoso laboral debe evidenciar conductas repetitivas de detrimento y daño hacia el otro, conductas que van más allá de discusiones o diferencias de opinión con los compañeros o con el jefe.

Algunas de las conductas repetitivas que pueden constituirse como acoso laboral son: (Artículo 7, Ley 1010 de 2006):

<b>Conductas repetitivas que pueden ser Acoso Laboral Artículo 7 Ley 1010 de 2006</b>	
Actos de agresión física	Trato discriminatorio en cuanto a derechos laborales
Expresiones ultrajantes o injuriosas: herir u ofender de obra o de palabra.	Alusión pública de hechos de la intimidad de la persona
Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional delante de compañeros	Imposición de deberes claramente extraños a las obligaciones laborales
Denuncias disciplinarias sin fundamento	Burlas sobre apariencia física o forma de vestir
Descalificación humillante sobre propuestas u opiniones delante de compañeros	Negativa de suministrar materiales o información indispensable para el trabajo

## ¿Qué no es Acoso Laboral?

La Ley 1010 de 2006 define que dentro de la relación laboral, existen comportamientos que no son constitutivos de Acoso Laboral:

<b>Conductas que NO son Acoso Laboral : Artículo 8, Ley 1010 de 2006</b>	
Exigencias y órdenes para mantener la disciplina en la Fuerza Pública	La evaluación laboral de subalternos según indicadores objetivos y generales de rendimiento



Actos dirigidos a mantener la disciplina por parte de los superiores jerárquicos	Comunicaciones escritas encaminadas a mejorar el servicio, a solicitar exigencias técnicas, mejorar la eficiencia laboral,
Formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial o institucional	La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa cuando sean necesarios para continuar el servicio
Las actuaciones administrativas para dar por terminado el contrato con justa causa	Cumplimiento del Código Sustantivo del trabajo

## ¿Cuáles son las normas colombianas que componen el marco legal para el Acoso Laboral?

Norma	Tema
Ley 1010 de 2006	Medidas para prevenir, corregir y sancionar el Acoso Laboral, definiciones y lineamientos
Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social	Artículo 14: Medidas Preventivas y Correctivas del Acoso Laboral
Ley 1257 de 2008 del Congreso de la República	Sensibilización, Prevención y Sanción de violencia contra las mujeres
Resolución 652 de 2012 del Ministerio del Trabajo	Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral
Resolución 1356 de 2012 del Ministerio del Trabajo	Modifica parcialmente la resolución 652 de 2012 sobre los Comités de Convivencia Laboral

## ¿A qué nos referimos con Conflicto?

Los seres humanos somos todos diferentes, sea por nuestra cultura, educación, intereses, necesidades, etc. Ante tantas diferencias es fácil que se presenten desencuentros o malentendidos que generen emociones negativas y por lo tanto oposición entre las personas. Éstas diferencias de intereses pueden darse entre dos o más personas, y pueden generar reacciones que van desde un disgusto hasta actos de violencia.

Los conflictos son parte natural de las diferencias entre las personas, pero deben ser resueltos y manejados por cada parte involucrada sin incrementar la distancia y el deseo de daño hacia el otro.

Cada parte involucrada en un conflicto aporta sus expectativas, intereses, emociones, actitudes y comportamientos, por ello al hablar de un conflicto no se debe adjudicar a una sola parte el problema, sino que es un evento donde participan todas las partes involucradas.

## ¿Qué podemos hacer frente al Conflicto?



ASI como en el conflicto dos o más partes están involucradas, son estas partes las que deben aportar soluciones y ceder para lograr un acuerdo; aunque no siempre es fácil llegar a un acuerdo hay diferentes formas para tratar de resolver un conflicto:

1. La Negociación: Implica una discusión entre las dos partes con el propósito de llegar a un acuerdo.
2. La Mediación (variación de la negociación), en la que uno o más asesores externos ayudan a las partes a llevar a cabo su discusión por cauces determinados
3. El Arbitraje: en el que un tercero decide cómo resolver la controversia
4. El Forcejeo: Puede adoptar la forma de combate físico, de guerras de palabras, de competencia política, o de búsqueda ilícita y violenta de ventajas unilaterales.

### ¿Cuál es el propósito del Comité de convivencia?

Las normas colombianas definen que un mecanismo de prevención e intervención de presuntos casos de acoso laboral es el Comité de convivencia. El comité está conformado por dos partes, una parte del empleador y otra parte de los trabajadores. Los participantes por parte de los trabajadores son elegidos por votos de los trabajadores.

La función principal del comité consiste en recibir las quejas de posible acoso laboral, escuchar a las dos partes y buscar una conciliación entre las mismas, definir acuerdos de convivencia y hacer seguimiento al cumplimiento de dichos acuerdos.

Si en algún momento un trabajador considera que se encuentra en una situación de acoso laboral, que cumple con las características definidas en la Ley 1010 de 2006, puede acudir al Comité de Convivencia de su empresa para denunciar la situación y solicitar al comité intervenir su caso.

**Esperamos que esta información te haya sido de ayuda y que la puedas aplicar para facilitar la convivencia en tu organización**

### Bibliografía

Ovejero, A. (2007) Las Relaciones Humanas. Psicología Social Aplicada. Colección Psicología Universidad, Universidad Autónoma de Madrid.

Acoso Laboral: Protocolo de prevención y actuación. Ministerio de Trabajo (2016)



# Tu trabajo, un lugar amigable

Programa de Prevención  
de Acoso Laboral



# Tu trabajo, un lugar amigable

Programa de Prevención  
de Acoso Laboral

