

## **CAS PRÀCTIC núm. 7**

Na Beatriz va estudiar arquitectura a la Universitat Autònoma de Madrid i va perfeccionar els seus estudis amb un màster a la Universitat de París. Posteriorment va treballar durant dos anys en una empresa francesa a Tolosa, on es considerava una persona afortunada per la seva feina, que feia de forma entusiasta. Per problemes familiars es va haver de traslladar a Espanya i va decidir cercar feina a la ciutat on residia la família.

L'any 2008 va ser contractada com a responsable del Departament d'Obres Públiques de l'Ajuntament de la seva ciutat de residència, amb dues persones a càrrec seu. La feina implicava una important relació directa amb els usuaris i un paper de mitjancer entre aquests i els responsables superiors de l'Ajuntament. Va començar la feina amb molt entusiasme i múltiples idees sobre la millora de les infraestructures de la ciutat. Entre les seves atribucions, a més del control, supervisió, manteniment i reparació de les infraestructures públiques de la ciutat (carrers, cementiri, edificis públics...), hi havia la tasca millorar-ne les zones perifèriques.

El seu superior directe, l'arquitecte municipal, era un senyor gran el plantejament de feina del qual era arribar a la jubilació amb el menor nombre possible de problemes. En aquest context es va produir l'inici de la crisi econòmica i, consegüentment, la limitació de pressuposts i la restricció d'obres, per la qual cosa la feina de na Beatriz es va convertir en rutinari i subjecte a modificacions i retallades que varen fer desaparèixer la possibilitat de proposar projectes nous i varen limitar la capacitat de resolució dels problemes que li plantejaven els usuaris del servei.

El seu superior directe no tenia un contacte diari amb na Beatriz. Apareixia de forma molt esporàdica pel Departament i li donava les instruccions de forma impersonal i confusa. Les persones a càrrec seu mantenien una actitud inicialment correcta i col·laboradora, però progressivament varen anar adoptant actituds poc respectuoses. No s'havien fixat vies per a la transmissió de la informació, per la qual cosa podia ser rebuda per qualsevol persona del Departament. Quan la rebien els seus subordinats, moltes de vegades se la transmetien amb retard o en molts casos no arribava a rebre-la, la qual cosa va generar nombrosos problemes administratius.

Progressivament, la feina de na Beatriz va anar desorganitzant-se i, fins i tot, va arribar a no trobar algun dels expedients que tramitava i a perllongar-se de forma injustificada els temps de resolució d'aquests expedients.

Les queixes que aquesta situació va generar tant en els subordinats com en els usuaris es dirigien directament a l'arquitecte de l'Ajuntament, la qual cosa va provocar reprimendes i sancions disciplinàries per a na Beatriz.

A aquesta situació laboral s'hi varen afegir problemes de salut de na Beatriz, que va començar a tenir baixes laborals associades a períodes de cansament i depressió, i en l'àmbit personal va patir una separació matrimonial.

Després de la jubilació de l'arquitecte municipal l'any 2011, el nou arquitecte li va telefonar i va mantenir-hi una sèrie de reunions amb la finalitat de millorar el funcionament del seu servei, i partint de les queixes presentades per na Beatriz, centrades principalment en el comportament dels seus subordinats i les condicions físiques de la feina (calor excessiva i fred per deficiències en l'aïllament de l'espai de treball, amb fallades repetides dels sistemes de ventilació i soroll excessiu de les fotocopiadores i els telèfons), va reorganitzar el Departament, va canviar un dels seus subordinats i va millorar les condicions físiques aïllant les fotocopiadores i canviant els telèfons.

Malgrat aquests canvis, la feina de na Beatriz no va millorar i les queixes sobre el Departament varen augmentar; transcorregut un any va ser acomiadada.

**Tenint en compte el supòsit plantejat, responeu les qüestions següents:**

- 1. Identificau els factors derivats de la feina que han influït en els canvis en el comportament de na Beatriz.**
- 2. Considerau aquest cas com un quadre d'assetjament laboral? Per què?**
- 3. Encaixaria el quadre descrit en una «síndrome del cremat»? Per què?**
- 4. Seria una treballadora recuperable? L'acomiadament, és l'única solució al problema?**
- 5. Sobre quins factors de l'organització del treball i factors individuals del treballador seria adequat intervenir des de la perspectiva de la prevenció?**

**Raonau les respostes.**