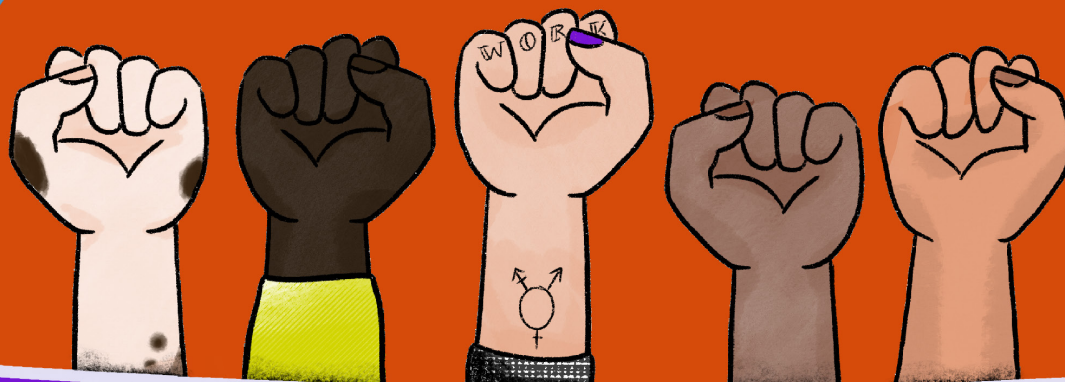


PROTOCOL

per a la prevenció i abordatge
de l'assetjament
psicològic laboral
a ACTUA SCCL



Pla d'Igualtat

Protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament psicològic laboral, versió 1. Entrada en vigor (dia, mes i any) i vigència fins any.

Índex

1. INTRODUCCIÓ	4
2. PRINCIPIS RECTORS	5
2.1. Declaració institucional	5
2.2. Justificació	7
2.3. Objectiu	7
2.4. Separació del protocol preventiu i el procediment disciplinari i penal	8
2.5. Àmbit d'aplicació i vigència	8
3. PRINCIPIS INSPIRADORS	10
4. DEFINICIONS	11
5. CARACTERÍSTIQUES	15
5.1. Condicions que defineixen una situació d'assetjament psicològic	15
5.2. Elements que conformen l'assetjament psicològic en el treball	16
5.3. Altres elements que poden estar presents	20
5.4. Què no s'ha de considerar APT	20
5.5. Altres discriminacions	21
6. FUNCIONS I RESPONSABILITATS	22
7. VIES DE PREVENCIÓ	26
7.1. Avaluació i prevenció de situacions d'assetjament	26
7.1.1. Eliminació o control de la situació d'APT	26
7.1.2. Mesures preventives: identificació precoç de factors de risc psicosocial	27
7.1.3. Estratègies d'actuació davant una possible situació d'APT	28
7.2. La comunicació i difusió del protocol	29
7.3. Sensibilització i formació	29
8. GARANTIES	31
8.1. Principis ètics d'actuació	31
8.2. Garanties que han de complir els procediments	31
8.3. Òrgans, composició i substitucions	33
9. PROCEDIMENT DE GESTIÓ DELS CASOS	36
9.1. Procés d'actuació informal	37
9.2. Procés d'actuació formal	39
9.3. Mesures cautelars	43
9.4. Denúncies infundades o falses	43
10. PLA DE MESURES PER A LA POSADA EN MARXA DEL PROTOCOL	46
11. DISPOSICIONS FINALS	47
12. ANNEXOS	48
Annex 1. Recomanacions	48
Annex 2. Tractament d'altres situacions de risc psicosocial	50
Annex 3. Recursos i serveis d'atenció	52
Annex 4. Model de comunicació	53
Annex 5. Model d'acord de confidencialitat	55
13. REFERÈNCIES NORMATIVES	57
13.1. Suport legal	57
13.2. Marc normatiu aplicable	58
13.3. Documents de referència	60

1. INTRODUCCIÓ

Totes les persones tenen dret a rebre un tracte respectuós i digne, a la salut en el treball, a ser tractades amb igualtat i a no patir cap discriminació en el lloc de treball.

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, reconeix a totes les persones treballadores el dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball, i imposa a les empreses el deure de protegir a les persones treballadores davant de qualsevol risc laboral. En compliment de la referida obligació, l'empresari/ària ha d'aplicar les mesures que integren el deure general de prevenció de conformitat amb els següents principis generals:

- Planificar la prevenció, buscant un conjunt coherent que integri en la tècnica, l'organització de la feina, les condicions de treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals en el treball.
- Evitar els riscos i, en cas que no es puguin evitar, avaluar-los i combatre'ls en el seu origen.

Per la seva banda, la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, en l'article 95, cita com a falta disciplinària molt greu tota actuació que suposi discriminació per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat i edat, així com la persecució moral. Així mateix, diu que les faltes greus s'establiran per llei de les Corts Generals o de l'assemblea legislativa de la corresponent comunitat autònoma o per convenis col·lectius en el cas del personal laboral, atenent diverses circumstàncies.

Aquest protocol, que recull les actuacions per prevenir, detectar i resoldre les situacions d'**assetjament psicològic laboral** i altres discriminacions que es puguin produir a ACTUA SCCL, també representa un compromís institucional per a l'eradicació total d'aquestes conductes i per garantir la salut de les persones que pateixen aquestes situacions.

Cal tenir present que ACTUA SCCL també disposa d'un altre protocol específic per la **prevenció, detecció i abordatge de l'assetjament sexual, per raó de sexe, orientació sexual i/o identitat de gènere**.

Així mateix, el protocol determina les actuacions i responsabilitats dels òrgans que han d'intervenir en la resolució d'aquestes situacions i assegura la pluralitat d'intervencions per garantir un tractament tècnic adequat en la valoració de cadascuna de les actuacions, tot respectant la metodologia més apropiada en cada cas, d'acord amb els principis generals d'aquest protocol.

Un cop efectuada l'avaluació de riscos incloent-hi l'avaluació dels riscos psicosocials, i seguint el pla de mesures dirigides a prevenir, evitar i reduir l'exposició als riscos psicosocials, ACTUA SCCL i els representants sindicals del personal han assolit el següent acord sobre l'establiment d'un protocol per a la prevenció i la intervenció davant les conductes d'assetjament laboral.

2. PRINCIPIS RECTORS

2.1. Declaració institucional

ACTUA SCCL és conscient de la importància de crear i mantenir un entorn de treball segur, digne i respectuós per a totes les persones que treballen a la cooperativa i per al personal d'empreses externes o entitats que estan relacionades laboralment amb ACTUA. També és conscient que tots i totes tenim el dret que els altres respectin la nostra dignitat i l'obligació de tractar amb respecte les persones amb les quals ens relacionem dins l'àmbit laboral.

Totes les persones que treballen a ACTUA SCCL tenen dret a no ser discriminats per raó de sexe o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, així com el dret a que es respecti la seva dignitat. I tenen l'obligació de tractar les persones amb les quals es relacionen per motius laborals (ciutadania, clientela, proveïdors/ores, persones col·laboradores externes, internes, etc.) amb respecte, i col·laborar perquè tothom sigui respectat.

D'acord amb aquests principis, ACTUA SCCL, **declara que no es permetrà ni tolerarà cap classe d'assetjament sota cap circumstància. No serà ignorat i serà sancionat amb contundència** d'acord amb les mesures oportunes que es prenguin en relació a l'aplicació dels protocols establerts per la Cooperativa.

Per tal d'aconseguir aquest propòsit, ACTUA SCCL demana que cada una de les persones de l'organització, i especialment aquelles amb autoritat sobre altres, assumeixin les seves responsabilitats:

- **Evitant aquelles accions, comportaments o actituds** de naturalesa d'assetjament moral, sexual, amb connotacions sexuals, o que es fan per raó del sexe d'una persona, que són o poden resultar ofensives, humiliants, degradants, molestes, hostils o intimidatòries per alguna persona.
- Controlant els factors psicosocials que puguin desencadenar factors de risc per a la salut i el benestar de les persones treballadores, sigui en l'aspecte físic, psíquic o social.
- Evitant aquelles accions, comportaments o actituds destinades a atemptar contra la dignitat, la integritat física o psicològica d'una o més persones.
- Evitant aquelles accions, comportaments o actituds que per raó de l'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere d'una persona, són o puguin resultar ofensives, humiliants, degradants, molestes, hostils o intimidadores per algú.
- **Actuant de forma adequada i solidària davant aquests comportaments o situacions** d'acord amb les orientacions establertes en aquest protocol: no ignorant-les, no tolerant-les, no permetent que es repeteixin o s'agreugin, posant en coneixement i demanant suport a les persones adequades, i també donant suport a aquelles persones que ho puguin estar patint.

D'altra banda, ACTUA SCCL es compromet a:

- Aprovar aquest Protocol com a eina fonamental per a la prevenció i el tractament de possibles situacions d'assetjament psicològic i el tractament de conflictes relacionals amb risc psicosocial.
- Difondre aquest protocol, facilitant oportunitats d'informació i formació per a tots els seus membres, i en especial, el personal responsable de contribuir a crear una major consciència sobre aquest tema i el coneixement dels drets, obligacions i responsabilitats de cada persona.
- Donar suport i assistència específica a les persones que puguin estar patint aquestes situacions, nomenant un grup de persones amb la formació i aptituds necessàries per a aquesta funció.
- Articular i donar a conèixer les diferents vies de resolució d'aquestes situacions dins de la Cooperativa.
- Garantir que totes les queixes i denúncies es tractin de forma rigorosa i siguin tramitades de forma justa, ràpida i amb confidencialitat.
- Garantir que no s'admetran represàlies cap a la persona assetjada que presenti la queixa o denúncia interna o cap a les persones que participin d'alguna manera en el procés de resolució.
- El Protocol que acompanya aquesta declaració de principis concreta i desenvolupa aquests compromisos. Es revisarà un cop l'any per actualitzar-ne els seus continguts i adequar-lo, si fos necessari, a la realitat canviant.

2.2. Justificació

L'assetjament laboral suposa un atemptat al dret a la integritat física i moral, la consideració deguda a la dignitat i intimitat i honor de les persones i la igualtat de tracte que es troben reconeguts als art. 10, 14, 15 i 18 de la Constitució, els Art. 4 i 17 de l'Estatut dels Treballadors (i l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic), els Art. 7 i 48 de la Llei Orgànica 3/2007 d'Igualtat Efectiva de Dones i Homes (i la Llei 4/2005 de la CAV sobre Igualtat), així com al dret de protecció de la salut de totes les persones treballadores que es recull a la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals.

En aquest protocol, ACTUA SCCL es compromet a garantir el respecte a la dignitat de les persones treballadores en el desenvolupament de les seves activitats laborals, assumint la defensa de la seva seguretat i integritat, i garantint un entorn de treball saludable. Igualment, la Cooperativa vetlla perquè totes les persones treballadores respectin i facin seus els valors propis de l'ens, que són la democràcia, la igualtat, la transparència, la participació i la solidaritat, entre d'altres.

La seva redacció s'ha centrat de forma exclusiva en l'assetjament laboral i s'ha exclòs l'assetjament sexual, ja que les diferències definitòries i d'abordament d'aquests dos tipus d'assetjament justifiquen el seu tractament de forma diferenciada i en protocols diferents.

Aquest protocol estableix un compromís sobre la informació, la prevenció, la mediació i la supressió de conductes discriminatòries o assetjants, així com un procediment intern, respectuós amb les garanties de presumpció d'innocència i confidencialitat, per tal de facilitar la resolució dels conflictes que puguin aparèixer dins de l'organització.

Finalment, aquest protocol pretén sensibilitzar a totes les persones treballadores i dissuadir a aquelles possibles assetjadores, a més a més de facilitar una via de reclamació accessible a qualsevol persona afectada.

2.3. Objectiu

L'objectiu general d'aquest protocol es implementar a ACTUA SCCL les mesures necessàries que previnguin, evitin i eliminin l'assetjament laboral; determinant aquelles actuacions que siguin necessàries per a la investigació, persuasió i sanció de les esmentades conductes en cas que es produeixin, facilitant al personal treballador el procediment adequat per tal de presentar les seves queixes, i posar a l'abast de les persones afectades els recursos per acompanyar-les i perquè es recuperin.

El Protocol, però, també pretén abastar els conflictes relacionals que es puguin produir i provocar angoixa a les parts, amb els principals objectius de mantenir sans els entorns de treball i evitar que les situacions puguin derivar a diverses formes d'assetjament.

Objectius específics:

- Declaració clara i concisa de les conductes que seran considerades com assetjament laboral.
- Fomentar la implantació de la cultura preventiva en tots els estaments de la Cooperativa.

- Tipificació de l'assetjament laboral com una falta molt greu, sense perjudici de les sancions que aquestes conductes puguin comportar davant la jurisdicció ordinària.
- Promoure i implantar la formació adequada per la resolució de conflictes i estils de direcció entre els comandaments i responsables de la Cooperativa.
- Promoure i implantar mecanismes àgils i ràpids per la denúncia i investigació d'aquestes conductes que respectin els drets d'ambdues parts i garanteixin la confidencialitat de les dades obtingudes amb la investigació d'aquestes denúncies.
- Revisió periòdica dels Protocols de la Cooperativa en matèria de Salut Laboral, en col·laboració amb el Servei de Prevenció i la Representació Sindical.

La **finalitat** és, per tant, evitar el risc d'assetjament mitjançant la detecció prèvia dels factors psicosocials o organitzatius que puguin generar-lo i l'adopció de mesures preventives i correctores apropiades que es basen en l'exercici correcte de l'autoritat, la protecció de els estàndards ètics i morals de l'organització i la salvaguarda dels drets de les persones treballadores.

2.4. Separació del protocol preventiu i el procediment disciplinari i penal

En el cas que es verifiqui que la conducta d'assetjament pot haver-se produït efectivament, el procediment de prevenció ha de finalitzar en aquest punt per donar pas a un altre tipus de procediment de caràcter disciplinari o sancionador¹ dirigit contra la persona o les persones que han comès aquesta conducta i que ofereixin totes les garanties legals que són pròpies d'aquesta classe de procediments.

També si s'apreciés evident falsedat i mala fe per part de la persona o persones que han denunciat assetjament podria procedir-se de la mateixa manera a obrir un expedient disciplinari davant seu.

Si la conducta fos de tal gravetat que pogués ésser constitutiva de delictes, els fets s'haurien de posar en coneixement del Ministeri Fiscal sense perjudici de l'adopció obligatòria de mesures preventives per l'ens.

2.5. Àmbit d'aplicació i vigència

A qui s'aplica?

Aquest protocol s'aplica a tot el personal de l'organització, sense cap distinció ni per la seva forma de vinculació, ni per la seva durada.

Qualsevol persona de la plantilla que cregui ser assetjada o que tingui coneixement d'una possible situació d'assetjament psicològic podrà comunicar-ho segons el que estableix aquest protocol.

També s'activarà quan, a banda de personal de la Cooperativa també hi estigui involucrat personal d'empreses o organitzacions que tenen algun vincle contractual amb ACTUA SCCL i es puguin trobar en aquesta situació, tant en condició de persona denunciant com de persona denunciada. En aquest darrer cas, tot i que les actuacions del protocol ~~seran les mateixes,~~

¹ Punt 9 del protocol: Procediment de gestió dels casos

l'adopció de mesures es farà de forma coordinada de conformitat amb l'article 24 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals.

D'altra banda, l'art. 2.f de la Llei 36/2011, de la Jurisdicció Social, possibilita l'extensió competencial enfront de tercers causants de vulneració de drets fonamentals, sempre que tinguin connexió laboral.

On s'aplica?

Segons l'article 2 de RD 171/2004 a efectes de seguretat i salut laboral, es considera centre de treball qualsevol àrea, edificada o no, en la qual les persones treballadores hagin de romandre o hagin d'accedir-hi per raó de feina.

Es consideren laborals aquelles situacions d'assetjament psicològic en les quals el vincle o la relació entre les persones s'estableix per raó de la feina o professió.

L'assetjament psicològic pot produir-se en qualsevol lloc o moment en el qual les persones es trobin per raons professionals i laborals (això inclou viatges, jornades de formació, reunions o actes socials de la Cooperativa...).

Vigència

Aquest protocol tindrà una vigència de 4 anys, sense perjudici de les revisions necessàries en cas de noves disposicions legals o d'altres elements de prescripció obligatòria.

L'assetjament, sigui quina sigui la seva tipologia, no serà tolerat en cap d'aquests llocs ni circumstàncies.

3. PRINCIPIS INSPIRADORS

Els principis generals que han d'inspirar l'acció preventiva de les organitzacions, estan recollits en l'article 14 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals. Així mateix, en l'article 1 del Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció, estableix que la prevenció de riscos laborals, com a actuació que cal desenvolupar en el si de la Cooperativa

, s'ha d'integrar en el conjunt de les seves activitats i decisions, tant en els processos tècnics, en la organització del treball i en les condicions en què aquest treball es faci, com en la línia jeràrquica de la Cooperativa, incloent-hi tots els nivells.

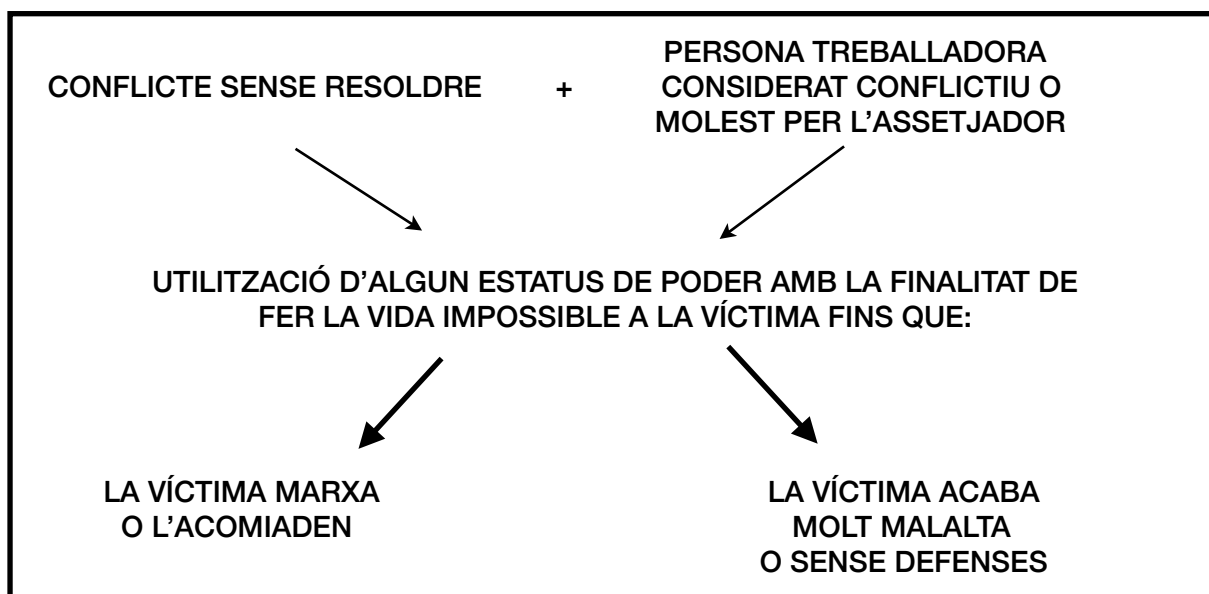
En els casos d'assetjament, ateses les característiques de les situacions personals i els agents implicats que s'han de tractar, cal tenir en compte els principis següents:

- Principi de lleialtat institucional.
- Principi d'equitat.
- Principi de respecte a la dignitat personal.
- Principi de no-discriminació per raó de raça, sexe, religió, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge, edat o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Principi de confidencialitat.
- Principi de voluntarietat.
- Principi d'oportunitat.
- Principis d'eficàcia, de coordinació i de participació.
- Principi de celeritat.

A més, cal tenir en compte que, per tal de garantir la protecció de totes les parts implicades, quan al final del procés d'investigació es determini que, de manera intencionada, les dades aportades o els testimonis són falsos, el Consell Rector podrà incoar el corresponent expedient disciplinari a les persones que han iniciat o participat en el desenvolupament del tràmit.

4. DEFINICIONS

S'entendrà per assetjament qualsevol situació en què es produeixi un comportament de forma sistemàtica i perllongada en el temps **amb la intenció d'atemptar contra la dignitat de la persona, i que crea un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant i ofensiu.**



L'assetjament psicològic en el treball (APT) també conegut com a *mobbing*, *harassement*, assetjament laboral, assetjament moral, psicoterror laboral, és un fenomen que, segons el tipus de vincle que s'estableix entre la persona víctima i la presumptament assetjadora, presenta **tipologies diferents**:

- **Assetjament vertical descendent (*bossing*)**: pressió exercida per una persona amb superioritat jeràrquica sobre una o més persones treballadores.
- **Assetjament vertical ascendent**: pressió exercida per una persona o un grup de persones sobre una altra amb superioritat jeràrquica.
- **Assetjament horitzontal**: pressió exercida per una persona o un grup de persones sobre una altra persona de la mateixa categoria o grup de treball.
- **Bullying**: pràctica de direcció que consisteix a col·locar els treballadors sota pressió constant amb conductes abusives de connotació sexual o actes d'agressió física.

Altres formes afins a l'assetjament psicològic en el treball són:

- **Assetjament sexual²**: comportaments físics, verbals o no verbals, basats en el sexe, indesitjables i ofensius per a la persona que n'és objecte i que afecten la seva dignitat.
- **Violència física**: conductes verbals o físiques amenaçadores, intimidatòries, abusives i assetjadores relatives a la producció d'un dany corporal més o menys immediat.

² Per aquest cas concret, cal tenir en compte que ACTUA SCCL també disposa específicament d'un **Protocol per la prevenció, detecció i abordatge de l'assetjament sexual, per raó de sexe, orientació sexual i/o identitat de gènere**

Factors psicosocials en el treball

L'INSHT³ defineix els factors psicosocials com aquelles condicions que es poden trobar presents en la situació laboral i que estan relacionades amb l'organització, el conjunt del treball i la realització de la feina, susceptibles d'influir en la salut, en el rendiment i en la satisfacció del treball.

Aquestes condicions, quan són percebudes de forma desfavorable per les persones treballadores, poden esdevenir factors de risc per a la seva salut i el seu benestar, sigui en l'aspecte físic, psíquic o social (estrès, insatisfacció, desmotivació, etc.).

Assetjament psicològic laboral o *mobbing*

La NTP 854⁴ de l'INSHT defineix l'APT com "...l'exposició a **conductes de violència psicològica**, dirigides de forma **reiterada i perllongada** en el temps, **cap a una o més persones** per una altra/es que actua/en enfront d'aquella/es des d'una **posició de poder**⁵ (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una **relació laboral** i suposa un **risc** important per a la salut”.

L'experiència derivada de la investigació i actuació en casos d'assetjament permet detectar una tònica comuna: atès un conflicte sense resoldre amb alguna persona treballadora, considerat molest o conflictiu per la persona assetjadora, la part més forta utilitza el seu estatus de poder per fer la vida impossible a la víctima fins que aconsegueix que marxi o l'acomiadin, o bé, que acabi malalt o sense defenses.

Les persones que són subjectes actius de l'actuació poden ser tant les mateixes persones ocupadores, companys i companyes de feina, clientela, persones usuàries dels serveis de l'organització, proveïdores o terceres persones relacionades amb la persona assetjada, a causa del seu treball.

Són també responsables d'aquestes situacions i/o manifestacions constitutives d'assetjament a la feina:

- Persones còmplices, que col·laboren de forma activa en el procés amb la persona assetjadora.
- Persones cooperadores necessàries, que són aquelles que participen de la situació, en qualitat de donar suport a les actituds i comportaments, construint un relat respecte a que la persona ha estat la que ha provocat aquest tractament.

³ Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT)

⁴ Fidalgo Vega, Manuel et al. (2010)

⁵ Cal tenir en compte que a l'assetjament psicològic hi ha una posició de poder que pot no ser jeràrquica, sinó de coneixements o d'accés a persones influents dins l'organització. Escola d'Administració Pública de Catalunya (2010)

De l'estudi i anàlisi de la casuística sobre l'assetjament moral a la feina podem concloure que aquestes conductes es poden classificar en:

L'abús de poder constitutiu d'assetjament

És un patró de conducta dominant, imperatiu, arbitrari, injust i abusiu en una relació laboral asimètrica, formal o informal, envers un subordinat o un grup, amb la finalitat, no tant de danyar psíquica o físicament a un grup sinó de reforçar la seva autoritat. Tot i que moltes conductes de l'assetjament psicològic poden coincidir amb l'abús de poder, la principal diferència és que la finalitat és més instrumental que destructiva.

Alguns exemples serien:

- La falta d'ocupació efectiva de la persona treballadora
- L'assignació de tasques molt per sota de les capacitats de la persona treballadora.
- Excés de treball, pressió injustificada, terminis impossibles de complir
- Boicotejar el treball assignat amagant informació o induint a error
- Assignar tasques degradants
- Tàctiques de desestabilització: canvis de lloc sense previ avís, intents persistents de desmoralitzar o retirar àmbits de responsabilitat sense justificació, crítiques destructives al treball.
- Qüestionar sense fonament amb reiteració les decisions de la persona treballadora.
- Que el/la superior prohibeixi o restringeixi que els/les companys/es de la persona treballadora puguin relacionar-se amb ella.

El tracte vexatori constitutiu d'assetjament

Un superior o bé altres persones treballadores duen a terme conductes de reiteració o rellevància que suposen una vulneració del dret a la consideració deguda a la dignitat.

Alguns exemples serien:

- No dirigir la paraula a la persona treballadora
- Refusar la comunicació amb una persona, negant-li la possibilitat de comunicar-se directament amb ella.
- Tractar a una persona com si no existís
- Insultar o menysprear repetidament a una persona en públic
- Reprendre reiteradament a una persona davant dels/de les seus/ves companys/es.
- Crítiques permanents a la feina d'una persona
- Difondre rumors falsos sobre la seva feina o sobre la seva vida privada
- Crits i insults
- Donar a entendre a algú que té problemes psicològics
- Burlar-se d'algun defecte personal
- Imitar gestos i/o veus d'una persona

Assetjament per conducta discriminatòria

No queda garantit el principi d'igualtat i la víctima és assetjada, en particular, per raó del seu origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat o edat.

Les Directives Comunitàries 2000/78/CE, 2000/73/CE i 2000/43/CE, així com l'ordenament jurídic intern (Llei 51/2003 i Llei 62/2003), estableixen mesures per efectiu el principi d'igualtat i no discriminació. S'entén per conducta discriminatòria (vegeu art. 28 de la Llei 62/2003):

- **Discriminació directa:** quan una persona és tractada de forma menys favorable que una altra en situació anàloga, per raó del seu origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat o edat.
- **Discriminació indirecta:** quan una disposició legal o reglamentària, una clàusula convencional o contractual, un pacte individual o decisió unilateral aparentment neutra, pugui ocasionar un desavantatge particular a una persona respecte d'altres per raó del seu origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat o edat.

Alguns exemples serien:

- Atacs a les actituds i creences polítiques o nacionalitat
- Atacs a les creences religioses
- Mofes a l'orientació o discapacitat

Conflictes relacionals d'alta intensitat

Són els conflictes relacionals dins l'àmbit laboral que, tot i que no concorren els requisits per ser considerats com assetjament psicològic o abús de poder, poden suposar un risc psicosocial per a la persona o persones afectades i, en ocasions, degradar també el clima laboral de l'organització. Solen ser simètrics. També es consideraran així aquells conflictes relacionals que puguin ser susceptibles de derivar en situacions d'assetjament psicològic si no es prenen mesures per evitar-ho.

Conflictes relacionals de baixa intensitat

Són els conflictes relacionals fruit de la interacció personal i laboral que no suposin un risc psicosocial en l'àmbit laboral però que poden afectar negativament el clima laboral de l'organització. Solen ser simètrics.

La relació entre assetjament sexual i l'assetjament psicològic: la qüestió de gènere

Tots els riscos psicosocials d'escriu anteriorment s'aguditzen quan ens referim a les dones treballadores, al trobar-se exposades singular i regularment també a l'assetjament sexual a la pròpia feina. No només són víctimes amb més freqüència que els homes de *mobbing*, sinó que també pateixen sovint un assetjament amb connotacions sexistes o masclistes.

Per tant, un tipus d'assetjament intermedi existeix i és possible: un comportament d'**assetjament creuat** l'inici del qual pogués ser la motivació sexual i en el seu iter s'acabi convertint en assetjament psicològic com a mitjà il·lícit per sotmetre la voluntat de la víctima i vèncer la seva resistència.

5. CARACTERÍSTIQUES

5.1. Condicions que defineixen una situació d'assetjament psicològic

A. Tipus de conducta

Es tracta de conductes o actes de violència psíquica dirigits cap a la vida privada o professional de la persona treballadora i que atempten contra la seva dignitat o integritat, física o psíquica. Les accions de violència psicològica en el treball que tenen potencial per afectar la salut poden consistir en atacs a la víctima amb mesures organitzatives, a les relacions socials de la víctima, la vida privada de la víctima o amenaces de violència física, atac a les actituds de la víctima i agressions verbals i/o rumors.

B. Parts implicades

Com a parts implicades hi concorren **dos agents principals**: qui assetja i i qui és assetjat. Les conductes d'assetjament les poden dirigir una o més persones cap a també una o més persones, sense distinció de nivell jeràrquic, i en sentit ascendent, descendent o horitzontal.

També poden existir altres persones que són **testimonis** d'aquests actes i que poden prendre actituds molt variades: indiferència, desviació de l'atenció o prendre partit de forma més o menys evident per una de les dues parts.

C. Freqüència i duració de l'exposició

Les conductes anteriorment esmentades hauran de complir uns criteris temporals de freqüència i/o duració: s'han de produir de forma reiterada (repetida en el temps) i durant un període de temps perllongat.

S'hauran de tenir en compte algunes accions aïllades (canvis dels llocs de treball o aïllament físics injustificats de les persones afectades) que perdurin en el temps i els seus efectes podrien ser indicadors de possibles situacions d'APT.

Normalment, durant la primera fase, la persona agressora adopta els comportaments d'assetjament de manera secreta, oculta i subtil.

D. Tipus de relació

Entre les parts implicades existeix **asimetria** de poder (el qual és un element clau per tal que es materialitzi l'APT) i poder formal (quan hi ha dependència jeràrquica) o informal (per posició o lideratge de la persona assetjadora: major experiència, relacions socials o antiguitat a ACTUA SCCL).

En aquesta situació asimètrica, l'assetjat es troba en una situació de vulnerabilitat, que anul·la la seva capacitat de poder respondre de forma adequada davant les conductes d'ATP que el puguin afectar.

5.2. Elements que conformen l'assetjament psicològic en el treball

Segons la Guia per al tractament i la prevenció de l'assetjament psicològic de la Generalitat de Catalunya⁶, els elements que conformen l'Assetjament Psicològic són els següents:

A. Causes i factors que faciliten l'aparició de casos d'APT

No sempre es poden evidenciar, però sí facilitar la seva manifestació.

- Gestió inadequada dels conflictes interpersonals per part dels càrrecs de responsabilitats.
- Indefinició de responsabilitats o mala distribució del treball que generen un mal clima laboral.
- La valoració del poder i el control per sobre de la productivitat i eficàcia.
- La personalitat especial de les persones assetjadores (destaca la seva mediocritat, necessitat de control i enveja).
- La personalitat de l'assetjat que difereix de les característiques pròpies del grup i provoca que es qüestionin implícitament els valors i símbols que aporten homogeneïtat al grup.
- El control, la gestió i l'optimització, així com l'exigència de qualitat dels sistemes de producció poden convertir-se en conductes d'assetjament.
- Les vinculacions de caràcter temporal.
- Senzillament, una persona cau malament a algun company/a o a la direcció del seu projecte.

B. Subjectes de risc

Els estudis realitzats fins ara indiquen que presenten més risc de patir situacions d'APT:

- Les persones susceptibles a ser envejades
- Les persones vulnerables (amb alguna peculiaritat o defecte físic).
- Les persones que poden suposar una amenaça: les actives i molt treballadores que posen en evidència algunes carències i volen imposar reformes i noves formes de fer.

C. Fases del desenvolupament del conflicte

- **Fase de conflicte:** atacs suaus que s'intensifiquen progressivament.
- **Fase d'assetjament psicològic:** fase llarga amb conductes violentes i agressions obertes per part de l'assetjador i que la persona afectada no es dóna compte de què està passant. Solen donar reaccions d'inhibició i abstinència per part de les persones que hi ha al voltant.
- **Fase d'intervenció de l'organització:** sovint es reacciona quan la situació ja comporta repercussions greus. Habitualment, la persona afectada afronta baixes successives o canvis del lloc de treball.
- **Fase de marginació o exclusió:** en casos extrems, a la persona afectada pot causar la baixa de la vida laboral per diferents patologies.

⁶ Escola d'Administració Pública de Catalunya (2010)

FASES DEL PROCÉS D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL			
	DESCRIPCIÓ	OBJECTIU	CONSEQÜÈNCIES
DE CONFLICTE	<p>Aparició d'un conflicte: disputes personals puntuals, diferència d'opinions, persecució d'objectius diferents, friccions personals.</p> <p>Una relació interpersonal bona o neutra pateix, bruscamment, un canvi negatiu.</p>	<p>Les parts intenten defensar els seus punts de vista o interessos. Una de les parts pot començar a plantejar una estratègia per influir, vèncer o oprimir l'altra.</p>	<p>Tot i que un conflicte és un fet puntual, pot ser que no es resolgui i que es faci crònic. En aquest cas es passarà a una 2a fase.</p>
D'ASSETJAMENT	<p>La part més forta adopta actituds molestes envers l'altra. Aquestes accions són subtils, indirectes, difícils de detectar i sovint sense presència de tercers, però sempre destinades a atacar el punt més feble de la víctima.</p>	<p>L'assetjador tendeix a buscar recolzament posant-se alguns membres de la plantilla de la seva part, sigui a través de comentaris o crítiques destinades a desacreditar la víctima i a posar-la en contra de la plantilla, o bé mitjançant la insinuació de possibles represàlies als "no seguidors".</p>	<p>La víctima es pot començar a preguntar què està fent malament.</p> <p>Si la víctima no socialitza el problema o conflicte, o si el sistema de notificació i de resolució de conflictes no funciona es passarà a una 3a fase.</p>
D'INTERVENCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ	<p>L'assetjador utilitza actituds o comportaments d'aïllament i d'agressió o atac més directes o contundents.</p> <p>Poden aparèixer comportaments d'assetjament grupal ja que la víctima es comença a veure com una amenaça o molèstia "persona non grata".</p>	<p>Que la víctima vagi perdent els seus mecanismes d'afrontament, de defensa o de lluita.</p>	<p>L'organització s'adona de la situació i intenta actuar. Normalment, però, enfoca la situació identificant la víctima com un problema que fa nosa, ho interpreta com un conflicte interpersonal, fa culpable la víctima i evita assumir la seva responsabilitat. Per aquest motiu, normalment, s'acaba donant baixes mèdiques successives a la víctima en lloc de buscar el focus emissor o l'arrel del problema.</p> <p>Canvia la personalitat o el comportament de la víctima i aquest canvi l'assetjador l'aprofita per indicar-lo com a causa real del problema. Fins i tot, si la víctima lluita contra les conductes anòmales de l'assetjador serà un fet interpretat per la plantilla com una actitud negativa per part de la víctima.</p>
D'EXCLUSIÓ	<p>L'aïllament de la víctima és extrem i gairebé generalitzat per part de la plantilla.</p>	<p>Que la víctima demani un canvi de lloc de treball o bé marxi d'ACTUA SCCL. "Més val una marxa voluntària que un acomiadament improcedent."</p>	<p>Alteració de l'equilibri socioemotiu i psicofisiològic de la víctima.</p> <p>Claudicació dels seus sistemes d'afrontament.</p> <p>Exclusió del món laboral.</p>

Cal tenir molt present que cap d'aquestes fases resol el problema

D. Conductes de la persona o persones agressores

- **De tipus organitzacional:** prohibir al personal treballador que parlin amb una persona determinada, restringir o anul·lar la possibilitat de parlar a una persona i negar-se a escoltar-la, interrompre constantment perquè no pugui parlar, obligar a executar tasques en contra de la seva voluntat, jutjar el treball de forma ofensiva, avaluar sistemàticament i treball de forma ofensiva, qüestionar de forma irrespectuosa les decisions, modificar responsabilitats o funcions sense comunicar-ho, sobrecarregar als/les companys de treballs com un a més a més dels treballs ja assignats sense donar un temps raonable per a fer-les, privar d'informació per a realitzar el treball, denegar de forma discriminatòria formació relacionada amb les tasques o fer-ho de forma absurda o inútil, assignar tasques per sota del lloc de treball o degradants que posen en risc la salut de la persona entre d'altres.
- **De tipus social i relacional:** humiliar o infravalorar en públic, tractar com si fos invisible, dirigir-se de forma indirecta o a través de terceres persones, rebutjar la comunicació, negar una salutació, denegar la paraula o rebutjar la comunicació a través de mirades o gests
- **De tipus personal i privada:** crítiques insistents o fer mofa de la vida privada, trucades telefòniques, escrits o correus electrònics amenaçant, irònics o sarcàstics, donar a entendre que una persona presenta problemes psicològics, fer mofa d'alguna discapacitat o limitació, imitar i escarnir la imatge, els gests, la veu, comportaments, forma de parlar, parlar malament a les esquenes, inventar i difondre rumors de forma malintencionada.
- **De tipus actitudinal:** atacs a les creences o valors, mofar-se de la nacionalitat, provocar per alterar i descompensar emocionalment, ridiculitzar l'orientació sexual o estil de vida o fer mofa o ridiculitzar la forma de ser o comportar-se.
- **De tipus violent:** amenaces de violència física, fer gala de la força, ús de violència menor, cridar o insultar o amenaçar verbalment de forma intimidatòria

E. Quadre clínic de la persona afectada

Les persones afectades poden desenvolupar quadres patològics que poden acabar convertint-se en malalties greus, físiques i psicològiques. Aquests quadres solen adoptar 2 formes:

- **Forma depressiva:** cansament emocional, aïllament i complex d'inadequació personal i ineptitud professional
- **Forma de estrès-ansietat:** obsessions, somnis repetitius, relacionats amb la situació, hiperactivitat del sistema nerviós simpàtic, irritabilitat, absentisme.

F. Conseqüències habituals per la persona afectada

- **Físiques:** problemes de salut funcionals i/o somàtics (insomni, taquicàrdia, cefalea, migranya, trastorns digestius, alteracions cutànies, etc.)
- **Laborals:** desmotivació, insatisfacció, pèrdua de la perspectiva professional, patiment en el treball per hostilitat, augment d'absentisme i canvis del lloc de treball.

CONSEQÜÈNCIES D'ESTAR SOTMÈS A UNA SITUACIÓ D'APT

TIPUS DE CONSEQÜÈNCIES	PER A L'ORGANITZACIÓ	<p>Rendiment del treball: Disminució del rendiment personal. Augment de l'absentisme.</p> <p>Clima laboral: Dificultat del treball en grup o en equip. Problemes en la comunicació. Deteriorament de la qualitat de les relacions interpersonals. Sistema de comunicació informal basat en rumors.</p> <p>Augment de costos i pèrdues econòmiques: Pèrdua de producció. Baixada de la competitivitat. Mala imatge. Augment de l'absentisme. Augment de les baixes laborals. Increment de l'accidentalitat.</p>
	PER A LA VÍCTIMA	<p>Personals:</p> <p>Augment dels hàbits d'addicció (fumar, alcohol, cafè, etc.). Trastorns orgànics, funcionals o de la son. Pèrdua de motivació. Pèrdua d'autoestima. Nerviosisme. Necessitat de fàrmacs. Insomni. Malalties psicossomàtiques. 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.</p> <p>Familiars i socials:</p> <p>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.</p> <p>Laborals:</p> <p>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 a nivell 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'Associació: acomiadament, marxa voluntària o extinció del contracte.</p>

5.3. Altres elements que poden estar presents

Hi ha determinats aspectes de l'organització del treball que poden afavorir l'aparició de situacions d'APT, com són, entre d'altres, el conflicte o ambigüitat de rol, la falta d'autonomia, les males relacions personals laborals i/o l'absència o ineficàcia dels canals de comunicació i participació.

5.4. Què no s'ha de considerar APT

No tindran la consideració d'APT aquelles conductes que es produeixen des d'una relació simètrica i defineixen un conflicte entre les parts a l'àmbit del treball, bé sigui de caràcter puntual, en un moment concret, bé permanent. Evidentment, tot conflicte afecta l'àmbit laboral, ja que es dona al seu entorn i influeix en l'organització i la relació laboral, però no es pot considerar assetjament laboral si no compleix les condicions de la definició.

Així mateix, no es consideraran conductes d'assetjament aquelles que, podent ser incloses aparentment en la definició, per les seves característiques es conclou que no constitueixen comportaments violents (per exemple, les amonestacions "fundades" per no fer bé el treball, quan no continguin desqualificacions improcedents) o bé quan les proves presentades no siguin consistents sense ser falses.

Exemples d'algunes situacions que no constituïrien APT:

- **Un acte singular:** una discussió, un càstig o un mal humor puntual, un canvi de lloc o de centre de treball sense consulta prèvia però justificat, o un canvi de torn no programat, entre d'altres.
- **Un fet col·lectiu de tipus organitzatiu**, encara que no sigui justificat ni tampoc prèviament consultat: no cobrar un complement de productivitat, disminució del sou, modificació de l'horari de treball, anul·lació de la realització d' hores extraordinàries.
- **La pressió legítima** que es rep del superior per treballar més o millor. La diferència rau en el fet que en l'assetjament psicològic quan l'assetjador pressiona la víctima no només ho fa amb mala intenció sinó que el seu objectiu és impedir que la víctima pugui treballar bé per poder retreure-li posteriorment.
- **Els conflictes** entre dos interlocutors o més per molt violents que siguin. Cal tenir present que en un conflicte hi ha dos interlocutors que no estan d'acord i que discuteixen amb més o menys fortuna però al mateix nivell. Per contra, en l'assetjament no hi ha discussió perquè no es vol resoldre cap problema, al contrari, l'assetjador el que pretén és frenar o impedir qualsevol comunicació.
- **L'exposició** continuada a unes **condicions de treball negatives inherents a la tasca** siguin físiques (manipulació de pesos excessius), higièniques (inhalació de contaminants), ergonòmiques (dempeus tota la jornada), psicosocials (exigències de la tasca superiors a la capacitat de la persona), organitzatives (ritme de treball excessiu) o socials (sou baix).
- **Les crítiques constructives** freqüents o les avaluacions relatives al treball, sempre que siguin explícites i no estiguin al servei d'un intent de represàlia.
- **La supervisió o el control** de la feina sempre que no afecti la dignitat del treballador.

Cal tenir en compte, però, que aquestes situacions (tret de la descrita al punt 2), si es tornen abusives, poden convertir-se en el punt d'inici d'una situació d'assetjament.

Així mateix, també es donen altres situacions de conflicte de risc psicosocial, a les que no són d'aplicació el procediment recollit en el present protocol (punt 9), i que són recollides a l'annex 2 amb els seus respectius procediments i/o recomanacions per a fer-hi front.

5.5. Altres discriminacions

Aquest protocol també s'utilitzarà per tractar i resoldre situacions de discriminació per altres motius recollits a l'article 95.2 b) de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, és a dir, per raó d'origen racial, sexual o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge o qualsevol circumstància personal o social.

Així mateix, s'aplica aquest protocol per al cas que un treballador/a denunciï o sigui testimoni en un procediment relacionat amb qualsevol delictes, tracte de favor o irregularitat en el desenvolupament del treball i, com a conseqüència, pateixi assetjament laboral o una altra discriminació en el treball de les recollides al paràgraf anterior.

En tot cas, cal tenir present que per al cas específic de l'assetjament sexual i/o per raó de gènere, ACTUA SCCL disposa d'un altre protocol més específic per aquests casos en concret.⁷

⁷ *Protocol per la prevenció, detecció i abordatge de l'assetjament sexual, per raó de sexe, orientació sexual i/o identitat de gènere.*

Nota: les conductes referides als apartats anteriors són merament exemplificatives i en cap cas constitueixen les úniques susceptibles de ser considerades com assetjament.

6. FUNCIONS I RESPONSABILITATS

D'acord amb el nostre marc legal, ACTUA SCCL té la plena responsabilitat de garantir el dret de totes les persones a un entorn de treball saludable, l'obligació de promoure condicions de treball que evitin qualsevol tipus d'assetjament laboral i d'establir procediments per a la seva prevenció i sanció.

Davant de l'assetjament hi ha obligacions legals imposades a l'administració. Tanmateix, la normativa protegeix les persones treballadores i la representació legal de les persones treballadores a través de drets i obligacions legals⁸.

Les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindran en compte els motius d'abstenció i de recusació en els procediments recollits en l'article 28 i 29 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Del Comitè de Seguretat i Salut Laboral

- Ser informat de qualsevol situació d'assetjament psicològic que es presenti a ACTUA SCCL.
- Analitzar la prevalença i tipologia dels casos d'assetjament, per tal de tenir informació en relació al desenvolupament d'aquests i de les accions que es prenen per part dels diferents òrgans o càrrecs que estiguin implicats en la via resolutòria.
- Realitzar una avaluació dels resultats de l'aplicació del protocol
- Proposar la revisió i/o millores del protocol
- Actuar en els casos que siguin de la seva competència

Del servei de prevenció de riscos laborals

- Informar i assessorar en matèria d'assetjament psicològic
- Efectuar la investigació tècnica, conjuntament amb el servei de vigilància mèdica, dels casos en què hi hagi presumptió d'assetjament i coordinar les actuacions tècniques i mèdiques que se'n derivin.
- Emetre un informe inicial un cop classificat el cas i un informe final en el supòsit en què hi hagi presumptió d'assetjament.
- Donar coneixement de la prevalença i tipologia dels casos i de les accions que es prenen per part dels diferents òrgans o càrrecs que estiguin implicats en la via resolutòria.
- Elaboració d'un informe anual, que es presentarà a la comissió competent en funció de la tipologia dels casos.

⁸ Comissió d'Igualtat i del Temps de Treball. Barcelona (2017)

Del personal i comissions amb competències d'actuació (Persones de referència i Comissió d'Investigació)

- Ser informats de qualsevol situació d'assetjament que es presenti a ACTUA SCCL.
- Analitzar la prevalença i tipologia dels casos d'assetjament, per tal d'estar informats en relació al desenvolupament d'aquests i de les accions que es prenen per part dels diferents òrgans o càrrec implicats en la via resolutòria.
- Realitzar una avaluació dels resultats de l'aplicació del Protocol.
- Proposar la revisió i/o millores del Protocol.
- Actuar en els casos que siguin de la seva competència.

D'ACTUA SCCL

L'obligació de la Cooperativa ⁹de prevenir l'assetjament es fonamenta en un ventall ampli d'aplicació de normes que fonamenten possibles sancions i indemnitzacions.

ACTUA SCCL té plena responsabilitat per garantir el dret de totes les persones a un entorn de treball productiu i segur, i l'obligació de construir un ambient que respecti i garanteixi la dignitat de les persones treballadores:

- Respectar la igualtat de tracte i d'oportunitats en l'àmbit laboral i no discriminar al seu personal treballador.
- Adoptar mesures que evitin qualsevol tipus de discriminació laboral entre dones i homes.
- Promoure condicions de treball que evitin l'assetjament.
- Arbitrar procediments específics per a la prevenció de l'assetjament i per encausar les denúncies o reclamacions que pugui formular qui n'hagi estat objecte.
- Protegir les persones treballadores enfront dels riscos laborals.

ACTUA SCCL està obligada a adoptar mesures per garantir aquests drets anteriors de forma negociada i, acordades amb la representació sindical de les persones treballadores.

Aquestes obligacions demanen un determinat tipus de comportaments, especialment pel que fa a les persones amb responsabilitats:

- Tractar tothom amb respecte i educació, evitant qualsevol comportament o actitud que pugui ser ofensiva, molesta o discriminatòria.
- Garantir l'acompliment i el seguiment de les orientacions i principis que estableix aquest Protocol.
- Observar possibles indicis de situacions d'assetjament.
- Facilitar que s'informi d'aquestes situacions utilitzant les vies i els processos establerts.

⁹ Articles 7, 45 i 48 de la LOIEDH, articles 2 i 33 de la LIEDH, el Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors – TRLET - articles 4.2 e), 5, 19 i 50.1 a) i c), la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals – LPRL - articles 14, 15, 16 i 24.

- Responsabilitat administrativa amb el Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel que s'aprova el Text refós de la Llei sobre infraccions sancions en l'ordre social - TR-LISOS - articles 7.10, 8.13, 12.01 b) i 12.6.

- Responsabilitat judicial penal, articles 173, 184 i 314 del Codi penal

- Respondre adequadament a qualsevol persona que comuniqui una queixa.
- Vetllar per l'aplicació, durant la instrucció dels procediments que els afectin, de les mesures preventives proposades durant la fase de recerca, d'acord amb les seves competències.
- Investigar i informar rigorosament de les queixes o denúncies produïdes.
- Aportar la informació que els sigui requerida per la instrucció en el curs dels procediments que els afectin.
- Fer un seguiment de la situació després de la queixa o denúncia produïda.
- Fer un seguiment de l'aplicació de les resolucions i de les mesures preventives i mesures correctores proposades, dins del seu àmbit d'actuació.
- Mantenir la confidencialitat dels casos que es produeixin.
- Establir una adreça electrònica on el personal pugui enviar suggeriments relatius a aquest protocol, aportacions que en cap cas no tindran el tractament de denúncia d'una situació d'assetjament, sinó que s'atendran com un instrument per a la millora de la política preventiva de l'assetjament.

Del les persones delegades de prevenció

- Assessorar en matèria de prevenció i gestió d'assetjament a totes les persones que ho demanin.
- Notificar a les persones de referència i/o Comissió d'Investigació casos de presumpte assetjament quan la persona afectada així ho sol·liciti.
- Contribuir a la solució de casos a través de la conciliació, sempre que es consideri pertinent.

Dels representants de les persones treballadores

- Implicar-se en la definició de la política d'ACTUA SCCL contra l'assetjament.
- Participar en l'elaboració del Protocol de prevenció i gestió de l'assetjament.
- Contribuir a crear una major cultura i sensibilitat sobre aquest tema.
- Establir i donar a conèixer els mecanismes i procediments per conèixer l'abast d'aquests comportaments a fi de contribuir a la detecció de situacions de risc.
- Assessorar en matèria de prevenció i gestió d'assetjament a totes les persones que ho demanin.
- Notificar a les persones de referència i/o Comissió d'Investigació casos de presumpte assetjament quan la persona afectada així ho sol·liciti.
- Contribuir a la solució de casos a través de la conciliació, sempre que es consideri pertinent.
- Donar suport a les persones treballadores que puguin estar patint aquesta situació.
- Garantir la inexistència de represàlies vers les persones treballadores que s'acullin o participin en actuacions contra conductes d'assetjament.
- Garantir l'aplicació efectiva de les sancions i que no se'n derivin represàlies.

De les persones treballadores

Les persones treballadores tenen dret al respecte de la seva intimitat, a la consideració deguda de la seva dignitat enfront de l'assetjament i a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

Com assenyala el Codi de Conducta Europeu, els treballadors i les treballadores tenen un paper clau per crear un entorn laboral en el qual l'assetjament sigui inacceptable. Poden contribuir a prevenir-lo des de la seva sensibilitat entorn el tema, i a garantir uns estàndards de conducta pròpia i envers als altres que no siguin ofensius.

En matèria de prevenció de riscos, les persones treballadores estan obligades a informar immediatament al cap o la cap directe i a les persones treballadores designades per realitzar activitats de protecció i de prevenció, sobre qualsevol situació que al seu criteri comporti, per motius raonables, un risc per a la seguretat i la salut laboral.

Així mateix, també estan obligades a cooperar amb la direcció de la Cooperativa perquè aquesta pugui garantir unes condicions de treball que siguin segures i no comportin risc per a la seguretat i la salut de cap persona que hi treballa.

Els **drets i les obligacions** de les persones treballadores es poden sintetitzar en els punts següents:

- Dret a un entorn de treball saludable i a no patir cap tipus d'assetjament.
- Obligació de tractar els altres amb respecte.
- Obligació de no ignorar les situacions d'assetjament.
- Obligació d'informar de les situacions d'assetjament de què es tingui coneixement.
- Obligació de cooperar en la investigació d'una denúncia interna d'assetjament.
- Obligació de mantenir el deure de confidencialitat.

7. VIES DE PREVENCIÓ

Aquest protocol és una mesura de prevenció de l'assetjament a fi d'evitar el risc mitjançant la detecció primària dels factors psicosocials o organitzatius que ho puguin generar i l'adopció de mesures preventives i correctores apropiades que es concretin en l'exercici correcte de l'autoritat, la protecció dels estàndards ètics i morals de l'organització i la protecció de les persones treballadores.

Atenent aquest principi, l'actuació preventiva enfront de l'assetjament laboral s'ha de plantejar a 3 nivells: avaluació i prevenció de situacions d'assetjament laboral, la comunicació i difusió del protocol i la sensibilització i la formació.

7.1. Avaluació i prevenció de situacions d'assetjament

7.1.1. Eliminació o control de la situació d'APT

Cal actuar com més aviat millor i aplicar mesures organitzatives preventives les quals han d'incloure els aspectes següents:

- **Avaluar els riscos psicosocials**, i en concret l'assetjament psicològic, dins del procés de l'activitat preventiva de l'organisme.
- **Facilitar vies de comunicació** per tal que la plantilla pugui expressar les seves queixes sobre calumnies, abusos, tractes vexatoris, entre d'altres, que els afecti la seva feina o la seva dignitat.
- **Informar** els responsables de prevenció i de salut laboral i representants sindicals dels treballadors que una de les seves tasques inclou la detecció de possibles conflictes, així com de possibles situacions d'assetjament.
- **Establir protocols d'actuació** per identificar i investigar els fets implicats en les situacions d'assetjament.
- **Garantir la confidencialitat** dels casos comunicats fins que la persona afectada permeti la seva notificació.
- **Establir un codi ètic** de conducta en el qual s'impliqui tota la línia jeràrquica.
- **Entrenar els comandaments i directius en habilitats** dirigides a canalitzar l'agressivitat verbal o conductual davant de determinats conflictes o negociacions.
- **Fomentar la participació:** abans que es realitzi una mobilitat de càrrecs, trasllats, introducció de nous companys, canvis de llocs de treball, o qualsevol altre tipus de canvi a l'organització, es recomana que els serveis implicats informin i consultin el personal treballador afectat i tinguin en compte el seu perfil personal i professional, comparant-lo amb el requerit per al nou lloc de treball per tal d'evitar sobrecàrregues o subcàrregues de treball a la persona exposada, així com possibles conflictes derivats, i fins i tot, evitar que els canvis puguin considerar-se decisions sospitoses o intencionades destinades a convertir-se en mesures de pressió, de càstig o d'abús de poder per la seva coincidència amb possibles conflictes personals o ideològics.
- Disposar d'un servei de **recolzament mèdic i psicològic**.

7.1.2. Mesures preventives: identificació precoç de factors de risc psicosocial

Bàsicament hi ha dos grans aspectes que poden incidir en l'aparició de situacions d'assetjament psicològic en el treball:

L'existència d'una mala organització a la Cooperativa.

La pobresa o inexistència d'una política de resolució de conflictes.

Detecció de condicions de treball negatives

Per tal d'identificar aquests dos grans factors de risc, cal comprovar si en els llocs de treball hi ha persones sotmeses a:

- Desequilibri entre exigències i compensacions:
 - Exigències o demandes elevades.
 - Suport social precari.
 - Control de la feina insuficient.
 - Compensacions baixes o insuficients.
- Càrregues de treball o pressió de temps excessives.
- Inexistència de la definició de les tasques i les responsabilitats dels llocs de treball o les categories professionals.
- Permissivitat de l'abús de poder en els superiors com a tècnica de productivitat normal.
- Supervisió o control exagerat o obsessiu, com a tècnica de rendiment acceptada.
- Foment de la competitivitat agressiva entre companys com a eina per obtenir guanys econòmics.
- Inseguretat o por per mantenir el lloc de treball o la feina. Precarietat laboral.
- Estil de comandament autoritari.
- Falta d'un departament de Recursos Humans (RRHH) o bé que aquest sigui pobre per resoldre conflictes.
- Inexistència de procediments establerts per resoldre conflictes davant la:
 - Presència de minories (raça, sexe, creences).
 - Presència de persones especialment sensibles o "diferents" (defectes físics o psíquics, disminucions).
 - Incertesa o canvis en l'organització sense avís o consulta previs.
 - Possibilitat de participació insuficient.
 - Relacions personals pobres.
 - Inexistència d'una definició dels codis de conducta acceptables (prohibit: faltar al respecte, escampar rumors).

Indicadors d'alerta

A més dels aspectes abans esmentats derivats directament de l'organització, també es poden detectar casos d'assetjament mitjançant la comprovació de si en algun lloc de treball apareixen símptomes com ara els següents:

a) A nivell col·lectiu

- Ambient de treball enrarit. Clima laboral poc sa.
- Presència usual de situacions conflictives entre la plantilla.
- Tracte poc amistós entre companys d'una mateixa secció o departament.
- Presència usual de rumors sense justificar.
- L'ús de la crítica com a actitud usual.
- Crits o discussions.
- Disminució de rendiment sense raó.
- Augment de l'absentisme laboral sense fonament.

b) A nivell individual

- Conductes o comportaments anormals o irregulars.
- Estats de còlera o ràbia injustificats.
- Ansietat o depressió.
- Percepció persistent i exagerada d'injustícia.
- Abús de substàncies tòxiques (alcohol, tranquil·litzants, somnífers, drogues, etc.).
- Disminució de rendiment sense raó.
- Augment de l'absentisme laboral sense fonament.

7.1.3. Estratègies d'actuació davant una possible situació d'APT

Que fer, com actuar

- En cas de sospitar que s'està patint una possible situació d'assetjament, per molt lleu i recent que sigui, **MAI** s'ha de callar.
- Cal socialitzar el tema, és a dir, **NO** intentar arreglar el problema SOL/A ; evitar lluitar SOL/A ja que no només pot comportar problemes de salut sinó que pot donar la sensació de ser un mateix el problema.
- **EVITAR** sentir-se culpable de ser l'origen o la raó d'estar patint una situació d'assetjament. Evitar pensaments com "què he fet malament?" o "no sóc prou competent per fer bé aquesta feina".
- Cal reaccionar ràpidament, adreçant-se directament a les **persones de referència**¹⁰ (designades en aquest protocol per aquesta finalitat) o mitjançant d'altres persones de confiança o de recolzament dins la Cooperativa (RRHH, Delegats de Previsió, Comitè, Servei de Previsió, representants legals dels treballadors, companys, superiors), i començar a recollir proves per escrit i testimonis.
- Ningú no té per què suportar abusos, calúmnies ni assetjaments de cap mena.

¹⁰ **Persones de referència:** són les persones formades en la matèria i encarregades d'informar, d'assessorar i acompanyar en tot el procés a la persona afectada durant la fase de comunicació i assessorament.

- Buscar suport psicològic i aprendre tècniques d'afrontament i relaxació, entre d'altres, per tal de poder afrontar el problema amb més força i poder guanyar el procés sense patir problemes importants de salut.
- Cal considerar la possibilitat de contactar amb les associacions d'afectats per rebre suport emocional, assessorament legal i/o ajut psicològic.
- Com a últim recurs: es pot presentar denúncia a l'Autoritat laboral o als jutjats.

7.2. La comunicació i difusió del protocol

En aquest sentit, ACTUA SCCL es compromet a difondre aquest protocol i facilitar oportunitats d'informació i formació per a tots els seus membres i, en especial, a les persones designades de referència i les que formin part de la Comissió d'Investigació. Així mateix, també a l'equip directiu, per contribuir a crear una major consciència sobre aquest tema i facilitar el coneixement dels drets, obligacions i responsabilitats de cada persona.

ACTUA SCCL, d'acord amb la representació de les persones treballadores, garantirà que:

- Tothom tingui accés al contingut del Protocol (exemplars i/o accés informàtic).
- Les persones que s'incorporen coneguin des de l'inici de la relació laboral els seus drets i responsabilitats i els mecanismes de suport i protecció disponibles.
- El protocol, i especialment les indicacions i orientacions per a totes les persones que poden patir una situació d'assetjament, estarà disponible i accessible per tot el personal a la Intranet.

7.3. Sensibilització i formació

ACTUA SCCL impulsarà actuacions preventives que evitin o redueixin la possibilitat d'aparició de les conductes d'assetjament. Entre elles, cal destacar les següents:

- Elaborar estratègies de sensibilització.
- Planificar i impartir formació específica als treballadors/i, en especial, als membres de les unitats de persona i a les persones designades de referència i als membres de la Comissió d'Investigació sobre assetjament laboral, tècniques de resolució de conflictes, mediació...
- Difondre informació a través de les intranets i d'altres mitjans de comunicació.
- Realitzar estudis per conèixer la incidència d'aquest tipus de conductes a l'organització i les característiques que presenta, i cercar identificadors de la problemàtica i del seu impacte en la productivitat laboral.
- Habilitar recursos diversificats per a la resolució precoç de situacions que poden afavorir l'aparició de l'assetjament laboral.
- Vetllar per la millora contínua de les condicions de treball i perquè les relacions entre el personal treballador compleixin amb les condicions de respecte a la intimitat, igualtat i dignitat.
- Aplicar de manera activa polítiques que fomentin el bon clima laboral i la cultura preventiva, i contribueixin a prevenir aquelles situacions que el deteriorin i incentivar i potenciar la col·laboració, la cooperació i la confiança en les relacions.

Així mateix, ACTUA SCCL, d'acord amb la representació de les persones treballadores organitzarà accions específiques de **formació** entorn de:

- Què són i què no són assetjament laboral, moral, sexual i per raó de sexe.
- La política de prevenció de l'assetjament laboral, moral, sexual i per raó de sexe.
- Les vies internes de resolució i l'accés als mecanismes de protecció externs (administrativa i judicial).

Específicament es faran accions per a aquests tres nivells de persones:

- Les persones que s'incorporen a l'organització.
- Les persones amb responsabilitats de direcció.
- Les persones amb responsabilitats directes en el procés (gestió de denúncies internes, mediació).

8. GARANTIES

8.1. Principis ètics d'actuació

- Qualsevol treballador/a té l'obligació de posar en coneixement dels seus superiors jeràrquics els casos de possible assetjament laboral o altres discriminacions que conegui.
- La persona afectada podrà denunciar-ho i tindrà dret a obtenir resposta sempre que hi hagi constància de la seva denúncia.
- Tota persona responsable està obligat a parar atenció i a tramitar, si escau, les queixes que rebí sobre supòsits d'assetjament laboral o d'altres discriminacions a l'àmbit de la seva competència.
- L'aplicació d'aquest protocol no impedirà en cap cas la utilització, paral·lela o posterior, per part de les persones implicades o de la mateixa Administració, de les accions legals que siguin necessàries.

8.2. Garanties que han de complir els procediments

Totes les sol·licituds i comunicacions seran tractades amb rigor, rapidesa, imparcialitat i confidencialitat.

Durant totes les fases del procediment previst, les persones que hi intervinguin han d'actuar segons els principis de confidencialitat, imparcialitat i celeritat en les actuacions. Tota la informació relativa a les queixes en matèria d'assetjament es tractarà de manera que es protegeixi el dret a la intimitat de totes les persones implicades.

La persona que presenta una queixa o una comunicació formal té dret a:

- Tenir garanties que aquesta es gestiona amb rapidesa.
- Fer-se acompanyar per algú de la seva confiança al llarg de tot el procés.
- Rebre garanties que no quedarà constància de cap registre de la denúncia en l'expedient personal si aquesta ha estat feta de bona fe.
- Rebre informació de l'evolució de la denúncia.
- Rebre informació de les accions correctores que en resultaran.
- Rebre un tracte just.

La persona acusada d'assetjament té dret a:

- Estar informada de la queixa i/o de la comunicació a la Comissió d'Investigació.
- Rebre una còpia de la queixa i/o de la comunicació a la Comissió d'Investigació i respondre.
- Fer-se acompanyar per algú de la seva confiança al llarg de tot el procés.
- Rebre informació de l'evolució de l'expedient per part de la Comissió d'Investigació.
- Rebre un tracte just i a la presumpció d'innocència.

Respecte i protecció

Tota persona treballadora que comuniqui un presumpte cas d'assetjament no podrà ser objecte d'intimidació, tracte injust, discriminatori o desfavorable.

Amb aquest Protocol ACTUA SCCL es compromet a portar el cas fins a la seva resolució, garantint la protecció al dret a la intimitat de les persones que hagin format part en qualsevol fase del procediment. Tanmateix, la informació generada en aquest procediment es regirà per l'establert a la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades personals (LOPD), de tal forma que en tots els casos quedarà garantida la confidencialitat de les dades i la no utilització de les mateixes amb altres finalitats diferents de les establertes en aquest document.

Es garantirà el principi d'eficàcia en l'aplicació d'aquest Protocol.

Confidencialitat

La informació generada i aportada per les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació. Aquesta informació restarà subjecta al règim previst a l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i els articles 10 i 41 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de de-embre, de protecció de dades de caràcter personal. A aquests efectes, aquesta informació tindrà el mateix tractament que la informació reservada.

Dreta a la informació

Totes les persones implicades tenen dret a: informació sobre el procediment, els drets i deures, sobre quina fase s'està desenvolupant, i segons la característica de la participació, del resultat de les fases.

Suport de persones formades

ACTUA SCCL compta amb la participació de persones formades en la matèria durant tot el procediment, concretament de les persones de referència indicades al següent apartat 8.3.

Diligència i celeritat

El procediment informa sobre els terminis de resolució de les fases, per aconseguir celeritat i la resolució ràpida de la denúncia.

Tracte just

Es garanteix l'audiència imparcial i un tractament just per a totes les persones implicades.

Totes les persones que intervinguin en el procediment actuen de bona fe en la recerca de la veritat i l'esclariment dels fets denunciats.

Prohibició davant possibles represàlies

S'han de prohibir expressament les represàlies contra les persones que efectuin una denúncia, compareguin com a testimonis, o participin en una investigació sobre assetjament, sempre que s'hagi actuat de bona fe.

Col·laboració

Totes les persones que siguin citades en el transcurs del procediment tenen el deure d'implicar-s'hi i de prestar la seva col·laboració.

Restitució a les víctimes

Si l'assetjament s'hagués concretat en un menyscapse de les condicions laborals de la víctima, l'àmbit afectat haurà de restituir-li tant com es pugui les condicions laborals originals, amb acord de la víctima i dins de les possibilitats organitzatives.

Mesures cautelars

Si durant el procediment i fins al tancament hi ha indicis d'assetjament, les persones encarregades de les diferents fases d'intervenció poden proposar a la direcció de la Cooperativa adoptar mesures cautelars (exemple: canvi de lloc de treball, reordenació del temps de treball, permís retribuït...). Aquestes mesures no han de suposar, en cap cas, un menyscabament de les condicions de treball i/o salarials de la persona assetjada i han de ser acceptades per aquesta.

Protecció de la salut de les víctimes

Les persones que perceben una situació d'assetjament amb efectes sobre la salut poden sol·licitar l'atenció, l'orientació i l'informe mèdic de vigilància de la salut a través del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

Si es produeix un dany per a la salut que genera una baixa mèdica i es constata la vinculació entre l'assetjament i la baixa mèdica de la persona afectada, aquesta baixa mèdica s'ha de considerar com a accident de treball.

8.3. Òrgans, composició i substitucions

Les persones de referència

ACTUA SCCL, es compromet a facilitar suport i assistència a les persones de la seva organització que poden estar patint aquesta situació. També a les persones que no formen part de l'ens però s'hi relacionen per raó de la seva feina.

Es per això que la Cooperativa, d'acord amb la representació sindical de les persones treballadores, acorda el nomenament d'una relació de persones, entre els representants del Comitè de Seguretat i Salut i/o Delegats de Prevenció, dels representants legals dels treballadors i del àrea de Recursos Humans, preferentment amb formació específica i aptituds necessàries per donar suport en aquest procés.

Persones de referència: són les persones formades en la matèria i encarregades d'informar, d'assessorar i acompanyar en tot el procés a la persona afectada durant la fase de comunicació i assessorament.

En tot cas, a aquest personal se li facilitarà la formació necessària per poder exercir les seves funcions amb totes les garanties, i especialment en relació amb l'assetjament laboral, així com en l'aplicació d'aquest protocol.

La seva identitat es donarà a conèixer a tot el personal d'ACTUA SCCL, així com la manera com s'hi podrà contactar amb aquestes.

Són funcions de les persones de referència:

- Facilitar informació sobre les diferents opcions per resoldre directament el problema, facilitar informació i assessorament de com procedir.
- Rebre les queixes o denúncies i acompanyar i donar suport en tot el procés.
- Confirmar la veracitat de la queixa o denúncia mitjançant una investigació confidencial, senzilla i ràpida.
- Identificar la gravetat de l'assetjament, i oferir a la víctima la possibilitat d'optar per un procediment informal en els casos lleus i per un procediment formal en els casos greus i molt greus.
- Desenvolupar el procediment informal, en situacions lleus i sempre que la persona denunciant en mostri la conformitat al respecte.
- Proposar l'adopció de mesures cautelars i/o preventives.

Les **persones de referència** d'ACTUA SCCL són:

Isabel Lopez Garcia	Consell Rector/ educadora	ilopez @ actua.coop
Silvia Torres Font	RLT/ educadora	storres@actua.coop
Antonia Martín Lorca	RLT/ educadora	amartin@actua.coop
Clelia Sassatelli	Agent d'igualtat/ psicòloga	csassatelli@actua.coop

La Comissió d'Investigació

Es crearà una Comissió d'Investigació i valoració que en l'àmbit d'aquest protocol té encomanada l'acceptació o no a tràmit de la denúncia, el diagnòstic de la situació i la proposta de mesures correctores en matèria d'assetjament a la feina.

Aquesta Comissió estarà composta per un mínim de quatre persones, de manera paritària entre la direcció de la Cooperativa i la representació legal de la plantilla. D'igual forma s'ha de nomenar, de manera paritària, el mateix nombre d'integrants suplents.

Els membres d'aquesta Comissió tindran i/o rebran formació adequada a la seva participació (de perfil formatiu i professional psicològic, psicosocial o similar). En qualsevol cas, les persones integrants poden ser assistides per persones assessores expertes en aquesta matèria. Les decisions es prendran de forma col·legiada.

Es garantirà la distància personal i orgànica entre els membres que integren la Comissió i les persones implicades al procediment. Per tant, qualsevol de les persones que componguin aquests òrgans i resultin involucrades en un procediment d'assetjament, o afectades per relació de parentiu, d'amistat o enemistat manifesta, o de superioritat o subordinació jeràrquica immediata respecte de la persona denunciant o denunciada, quedaran automàticament invalidades per formar part de la tramitació i investigació del procés esmentat, tant si són recorregudes per la persona denunciant com per la denunciada. Si fos la persona denunciada integrant d'aquestes figures garants, quedarà invalidada per a qualsevol procediment fins a la resolució del seu cas. En qualsevol d'aquestes situacions o bé quan per causes de força major alguna pogués prendre part en aquest procés, es nomenarà, per a aquest cas en concret, la persona substituïda, a fi de restablir la representativitat. La persona substituïda haurà d'acreditar coneixements suficients o rebre la formació necessària en relació a l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, així com l'aplicació d'aquest protocol.

Les **funcions** d'aquesta Comissió són les següents:

- Informar la persona denunciada sobre la denúncia existent, i donar-li audiència.
- Investigar i valorar la situació denunciada.
- Elaborar un informe de valoració amb les conclusions de la investigació, que inclourà els indicis i mitjans de prova del cas, els seus possibles agreujants o atenuants, i les propostes d'actuació.
- Atendre les al·legacions que es puguin presentar a l'informe de valoració.
- Realitzar propostes per revisar de manera continuada aquest protocol, així com impulsar la redacció d'altres procediments específics per prevenir situacions de conflicte laboral.

La Comissió convocarà les reunions que siguin necessàries a instàncies de 'Agent d'Igualtat' durant els processos del protocol fins a la resolució dels casos. A banda, la Comissió es reunirà també periòdicament amb caràcter anual per al seguiment dels casos tractats, per confeccionar la memòria i per revisar l'efectivitat del protocol amb la possibilitat de plantejar millores.

Serà la comissió qui estableixi les pautes a seguir des del moment en que s'activi el protocol i qui redactarà l'informe amb la resolució i les propostes d'actuació.

La Comissió es regirà en el seu funcionament pel seu propi reglament i si no n'hi ha per les disposicions de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu relatives al funcionament dels òrgans col·legiats.

Comissió d'Investigació: té la funció d'investigar i avaluar a fons les denúncies d'assetjament, emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament i fer recomanacions, si escau, sobre les intervencions i mesures que són necessàries.

9. PROCEDIMENT DE GESTIÓ DELS CASOS

S'iniciarà el procediment si hi ha una sospita d'assetjament laboral a la feina, encara que la persona presumptament assetjada presenti una denúncia davant la Inspecció de Treball o davant els òrgans judicials competents.

Entenem per sospita d'assetjament laboral les conjectures fundades en aparença o aspecte de veritat que una persona d'aquesta Cooperativa està patint en el seu àmbit laboral, en els termes que s'indiquen a l'apartat de definicions.

Amb aquesta actuació es pretén arribar a conclusions que detectin problemes d'assetjament, o si escau, organitzacionals i donin solucions com l'exercici correcte de l'autoritat, la protecció dels estàndards ètics i morals de l'organització i la salvaguarda dels drets de les persones treballadores.

El procediment també servirà per analitzar la possible exposició a factors de risc psicosocial, la qual cosa podrà donar lloc a una revisió de l'avaluació de riscos i de la planificació preventiva per dur a terme millores organitzatives que disminueixin o controlin l'exposició als factors esmentats de risc.

El procediment d'actuació davant de supòsits d'assetjament laboral, a més de propiciar-hi mesures preventives i correctores, s'ha de desenvolupar sobre la base dels principis d'efectivitat, celeritat i confidencialitat.

En el cas que es produeixi una situació d'assetjament, hi ha dues vies de d'actuació:

- **La via interna**, en el marc de la mateixa Cooperativa, la qual presenta uns procediments clars i precisos per resoldre la situació amb les garanties necessàries i amb uns mecanismes de suport i assistència per a les persones afectades.
- **Les vies de resolució externes** són: via administrativa (Inspecció de Treball) i via judicial.

QUADRE GENERAL DE VIES DE RESOLUCIÓ			
Vies de resolució, protecció i resposta contra l'assetjament laboral	Interna de d'ACTUA SCCL	Comunicació i assessorament: Queixa o demanda d'assistència a les <i>persones de referència</i> per resoldre aquesta situació.	
		Denúncia interna i investigació: Presentar una denúncia interna per tal que s'obri un procés d'investigació dels fets.	
	Externes	Via administrativa	Interposar una denúncia a la Inspecció de Treball
		Via judicial	Ordre social: interposar una demanda
			Ordre penal: presentar una querella / denúncia

Aquest Protocol defineix i articula **dues vies internes** de resolució d'aquestes situacions: una **via informal** (formular una queixa i demanar l'assistència i suport d'una persona de referència per resoldre el problema) i una **via formal** (presentar una denúncia interna, sol·licitant que s'obri un procés d'investigació i, si és el cas, es sancioni la conducta).

Les referides vies de resolució en cap cas enerven el dret de la persona assetjada a acudir a altres mitjans (cossos policials, òrgans jurisdiccionals, Inspecció de Treball...) si considera que la conducta de la persona presumptament assetjadora té suficient entitat per no utilitzar les vies de solució que s'articulen en aquest procediment.

Veiem les característiques de cadascun d'aquests procediments.

9.1. Procés d'actuació informal

Aquest procés, de caràcter informal, pretén resoldre el conflicte de manera àgil, dialogada i amb la intervenció d'una persona medidora, escollida entre les **persones de referència**, que proporcionarà pautes d'actuació per tal que es prenguin les mesures corresponents per eradicar la conducta no desitjada i evitar una situació conflictiva en el futur.

Tot cas que sigui comunicat es tractarà inicialment com a conflicte relacional. Es programarà una primera reunió amb la persona afectada i, del que se'n derivi d'aquest primer contacte, es dissenyarà un pla d'actuació personalitzat.

En aquesta fase inicial d'aplicació del protocol, l'objectiu és valorar la intensitat del conflicte i la possibilitat de que generi un risc psicosocial i detectar si pot haver indicis d'assetjament psicològic. En funció d'aquestes primeres valoracions es dissenyarà el pla d'actuació i l'aplicació de les fases del protocol que corresponguin.

Aquest procés però, no és sempre ni en tots els casos l'adequat: no ho és en aquells casos en què, per la gravetat de les accions, sigui oportuna una acció disciplinària.

Pas 1. Formulació d'una queixa

El primer pas que posa en marxa el procés és la comunicació dels fets a:

- Qualsevol de les persones de referència (definides a l'apartat 8.3), directament o mitjançant un altra persona: cap o superior, representants legals de les persones treballadores o mitjançant un altra persona de confiança que, en tots els casos, ho traslladaran a les persones de referència

Si la denúncia és presentada per una tercera persona, cal informar la presumpta víctima, que haurà de confirmar l'existència o no de la situació denunciada.

També la pot fer la persona afectada mitjançant els delegats de prevenció.

És important formular la queixa tan aviat com sigui possible després dels fets. Però en cap cas s'estableix un termini per fer-ho, conscients que, per l'impacte emocional que comporten aquests tipus de situacions, sovint es fa difícil actuar amb immediatesa.

Pas 2. Recollida d'informació

Un cop rebuda la queixa, la persona de referència s'entrevistarà amb la persona que es considera assetjada per tal de:

- Obtenir una primera aproximació del cas (valorar l'origen del conflicte i el risc al qual pot estar exposada la persona treballadora).
- Informar i assessorar sobre els drets, i totes les opcions i accions que es poden emprendre.

A banda de per fer una primera valoració de la situació, aquesta entrevista tindrà un caràcter principalment informatiu envers la persona afectada de quin pot ser el procediment a seguir a partir d'aquest moment. En el cas d'acceptar l'activació del protocol per a la resolució del conflicte la persona afectada emplenarà el models:

- Model de comunicació (annex 4)
- Model d'acord de confidencialitat (annex 5)

Pas 3. Mediació informal

La persona de referència intentarà resoldre el conflicte actuant com a tercer en una mediació informal entre les parts implicades per la queixa. Això comporta:

- Informar a la persona presumptament assetjadora que el seu comportament és contrari a les normes de l'organització.
- Informar a la persona presumptament assetjadora de les conseqüències de continuar amb l'actitud assetjadora.
- Comunicar a la persona presumptament assetjadora que, malgrat que la conversa és informal i confidencial, es farà un seguiment de la situació.

Pas 4. Resolució

La resolució d'una queixa per assetjament psicològic implica:

- Garantir que ha finalitzat l'assetjament psicològic sobre aquesta persona.
- Informar de la decisió: comunicar per escrit a la persona assetjada i a la persona que ha comès l'ofensa què ha ocorregut i com s'ha resolt el problema.

La persona de referència intentarà resoldre el conflicte clarificant els fets, informarà la persona presumptament assetjadora que el seu comportament és contrari a les normes de la Cooperativa i l'informarà de les conseqüències en cas de continuar en la seva actitud.

Es tindrà en consideració:

- Que hi ha indicis per garantir que ha finalitzat l'assetjament.
 - Que es prenen mesures per evitar altres casos d'assetjament.
 - Que s'ajuda la persona assetjada a superar les conseqüències de l'assetjament.
 - Que es guardin informes del que ha succeït.
-

9.2. Procés d'actuació formal

La **Comissió d'Investigació** ha d'iniciar les actuacions recollides en aquest Protocol quan tingui coneixement que s'ha produït una situació que sigui objecte d'aplicació del Protocol.

Abans d'iniciar la tramitació, la **Comissió d'Investigació** durà a terme les accions necessàries per conèixer les circumstàncies del cas concret i identificar, si es donen, els supòsits d'una situació d'assetjament que justifiquin l'inici d'aquests tipus d'actuacions.

Totes aquestes actuacions es duran a terme garantint en tot cas el principi de confidencialitat de les dades del procés.

Pas 1. Inici de les actuacions: comunicació dels fets

L'aplicació d'aquest protocol i l'abordatge posterior del cas requereix la comunicació dels fets per part de la persona assetjada a la Comissió d'Investigació mitjançant denúncia interna i sol·licitud de procés d'investigació. Aquesta comunicació es podrà realitzar de les següents maneres:

- ➔ Correu electrònic a l'adreça assetjament@actua.coop, on s'exposaran els fets i es sol·licitarà l'activació del protocol. La persona assetjada farà un constar un número de telèfon i una adreça de correu electrònic a efectes de comunicació amb la Comissió.
- ➔ Comunicació a la persona responsable immediata, amb obligació de posar-ho en coneixement de la Comissió d'Investigació de forma immediata, mitjançant l'adreça de correu electrònic indicada al punt anterior.
- ➔ Comunicació a les persones Delegades de Prevenció, que també posaran els fets en coneixement de la Comissió d'Investigació de forma immediata, mitjançant l'adreça de correu electrònic indicada al punt anterior.

La **Comissió d'Investigació** quan rep la denúncia haurà de:

- Informar la persona denunciada del contingut de les acusacions
- Establir els termes de referència de la instrucció. El nomenament de la persona que assumirà la instrucció dins de la comissió.
- Comunicar tant a la persona assetjada com a la persona presumptament assetjadora com i qui portarà a terme la investigació.
- Comunicar a Recursos Humans l'inici de la investigació.

Pas 2. Tramitació

Es seguiran els següents passos en la tramitació posterior a la comunicació dels fets:

1r. Entrevista d'aproximació

Personal acreditat i designat per la Comissió d'Investigació mantindrà una entrevista amb la persona assetjada per tal de realitzar una primera valoració del cas. Aquesta entrevista es

realitzarà en un **termini no superior als 5 dies laborables** posteriors a la comunicació dels fets.

A petició de la persona assetjada, aquesta podrà fer-se acompanyar de qui consideri oportú. En aquest cas, el Servei de Prevenció facilitarà un document d'autorització informant del preceptiu compliment de la **Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals**.

Aquest document l'haurà de signar la persona assetjada.

2n. Definició de la situació

A partir d'aquesta primera valoració, la Comissió d'Investigació classificarà el cas en un dels següents supòsits:

Valoració	Tipologia	Intervenció
A. No hi ha presumpció d'assetjament, però els fets són d'etiologia laboral	Conflictes interpersonals i/o discriminatoris Factors de risc psicosocials de caràcter individual o d'altres supòsits abordables per part de la Comissió	Derivació del cas a Recursos Humans Realització d'estudis específics per part del Comitè d'Investigació
B. Hi ha presumpció d'assetjament	Assetjament psicològic laboral	Aplicació del protocol per a casos de presumpte assetjament
C. L'origen del cas és d'origen extralaboral	Origen no relacionat amb les condicions de treball	El Comitè deriva el cas per manca de competència

Un cop classificats els fets, la Comissió elaborarà un informe que es lliurarà a Recursos Humans, al Departament on la persona assetjada presta els seus serveis, i a la persona afectada.

3r. Actuació

En funció de la classificació precedent la Comissió d'Investigació aplicarà el procediment d'actuació corresponent:

A. No hi ha presumpció d'assetjament, però els fets són d'etiologia laboral

A.1. Conflictes interpersonals i/o discriminatoris

Davant d'una situació de conflicte interpersonal a l'organització sense presumpció d'assetjament, la Comissió d'Investigació derivarà el cas a Recursos Humans, que estudiarà la situació plantejada per tal de decidir la via més adient per a la resolució del conflicte interpersonal (conciliació, inici d'expedient informatiu...) i proposar les mesures correctores necessàries.

Recursos Humans demanarà la col·laboració, si s'escau, de la persona responsable immediata o superior de la persona assetjada i del Servei de Prevenció.

En cas de realitzar una conciliació, aquesta intervenció es podrà articular mitjançant una persona especialista, que farà una mediació entre les persones implicades i proposarà les mesures pertinents per tal d'erradicar la conducta no desitjada i evitar una situació conflictiva en el futur.

Recursos Humans informará del resultat de les actuacions realitzades a la persona responsable immediata o superior de la persona assetjada i a la Comissió d'Investigació.

A.2. Factors de risc psicosocial de caràcter individual o altres supòsits abordables per part del Comitè d'Investigació

En el cas que a partir de l'entrevista d'aproximació la Comissió determini que la situació està relacionada amb factors de risc psicosocial de caràcter individual o d'altres aspectes relacionats amb la salut laboral i amb les condicions de treball, deixarà de ser d'aplicació el present protocol. Recursos Humans juntament amb la Comissió valorarà les mesures a adoptar, en el seu cas.

B. Hi ha presumpció d'assetjament

B.1. Consentiment d'aplicació del protocol

En el cas d'una possible situació d'assetjament, la Comissió d'Investigació informará la persona assetjada del contingut i les fases d'aquest protocol. S'informará a la persona assetjada de la garantia del dret a la confidencialitat en tot el procés.

B.2. Investigació del cas per part de personal de la Comissió d'Investigació

Realitzar entrevistes amb:

- Persona assetjada. Farà un recull acurat de dades, aprofundint en el cas i recopilant tota la informació rellevant sobre el mateix.
- Entrevistes amb la persona presumptament assetjadora i d'altres persones que puguin aportar informacions sobre el cas.

La referida informació es complementarà, si s'escau, amb les següents fonts d'informació i exploració:

- Recollida d'informació en l'àmbit documental
- Valoració mèdica
- Valoració psicològica
- Passi d'instruments d'avaluació. En cas que es consideri necessari, es passaran els tests o proves que siguin oportunes en funció de la problemàtica específica.

B.3. Informe de valoració dels fets

Un cop finalitzada la fase d'investigació, el Comitè elaborarà, en un termini màxim de **20 dies hàbils**, un informe que recollirà la informació obtinguda, la valoració del cas, les

propostes d'actuació, les propostes de mesures correctores, i les recomanacions preventives que donin solució a les qüestions plantejades per les persones interessades.

La Comissió donarà **tràmit d'audiència** a les persones interessades, per un termini de **10 dies hàbils**, a fi de poder al·legar i presentar els documents i justificacions que estimin pertinents.

Finalment, la Comissió tindrà un termini de **10 dies hàbils** per resoldre el tràmit d'audiència i elaborar l'**informe definitiu** que serà transmès immediatament a Recursos Humans, que haurà de transmetre la informació a la Direcció de persona i del qual es donarà còpia al Servei de Prevenció i les persones delegades de prevenció.

B.4. Execució

Quan de l'estudi es conclouï que hi ha hagut assetjament amb un resultat de danys a la salut, siguin físics, psicològics o ambdós a la vegada, Recursos Humans tramitarà el seu reconeixement com accident laboral, mitjançant la mútua d'accidents de treball, per atendre els danys que la salut de la persona víctima de l'assetjament hagi pogut patir.

En un termini no superior als **10 dies hàbils**, des de la direcció de Recursos Humans es vetllarà perquè s'executin totes les propostes contingudes en l'informe elaborat per la Comissió d'Investigació i els n'informarà.

B.5. Devolució

Posteriorment a la presentació de l'informe per part de la Comissió i després de la concreció de les mesures correctores que s'aplicaran i la seva validació per part de Recursos Humans amb el seu calendari d'execució, es programaran les actuacions destinades a reportar a les parts afectades la informació del procediment que s'ha seguit per arribar a la resolució del conflicte, així com les mesures de millora recollides en l'informe.

Si pel motiu que sigui es dilata la implantació de les mesures de millora que proposa l'informe, Recursos Humans i/o la Comissió podrà fer comunicacions prèvies amb la part afectada amb l'objectiu de posar al seu coneixement que s'està treballant en la resolució del cas.

Aquestes actuacions seran proposades per la Comissió i seran les que es considerin més adients al cas tractat.

B.6. Seguiment

Quan finalitzin els conflictes als que s'apliqui el present protocol, estaran sotmesos a un període de seguiment per controlar l'efectivitat de les mesures correctores i de millora podent ser revisats, si es considera necessari, en qualsevol moment.

El seguiment es farà principalment des de la pròpia secció afectada que reportarà qualsevol incidència que pugui sorgir relacionada amb el cas a Recursos Humans. La Comissió, en les seves reunions periòdiques, podrà verificar la situació dels casos tancats. Aquest període serà el que es consideri segons el cas tractat.

Tots els casos als que s'apliqui el protocol quedaran a l'arxiu de Prevenció de riscos laborals amb tota la documentació recollida durant les diferents fases del protocol. Aquesta documentació serà totalment confidencial. De tots els casos s'informarà al Comitè de Seguretat i Salut en les reunions ordinàries trimestrals o, si així es considera, en reunió extraordinària.

C. L'origen dels fets no és d'etiologia laboral

En el cas que un cop realitzada l'entrevista d'aproximació, i a partir de la informació recollida, l'origen dels fets es considera que no tenen una etiologia laboral (origen en la relació laboral) i, per tant, no és abordable des de l'àmbit laboral, s'informarà d'aquest fet a la persona assetjada. En aquest cas, la Comissió d'Investigació emetrà un informe amb les conclusions al respecte.

9.3. Mesures cautelars

En funció del risc i/o dany a la persona assetjada, una vegada s'hagi iniciat el procediment i fins al tancament i sempre que hi hagi indicis d'assetjament, les persones encarregades de les diferents fases d'intervenció poden proposar a Recursos Humans l'adopció de mesures cautelars que han de ser acceptades per la persona assetjada. S'han de prendre de forma personalitzada i coordinada amb tots els agents que intervenen en aquest protocol, situant a la persona assetjada en el centre d'atenció per garantir una atenció integral d'assistència, protecció, recuperació i reparació adequada i evitar la victimització secundària.

Indicadors de necessitat d'implementar mesures cautelars :

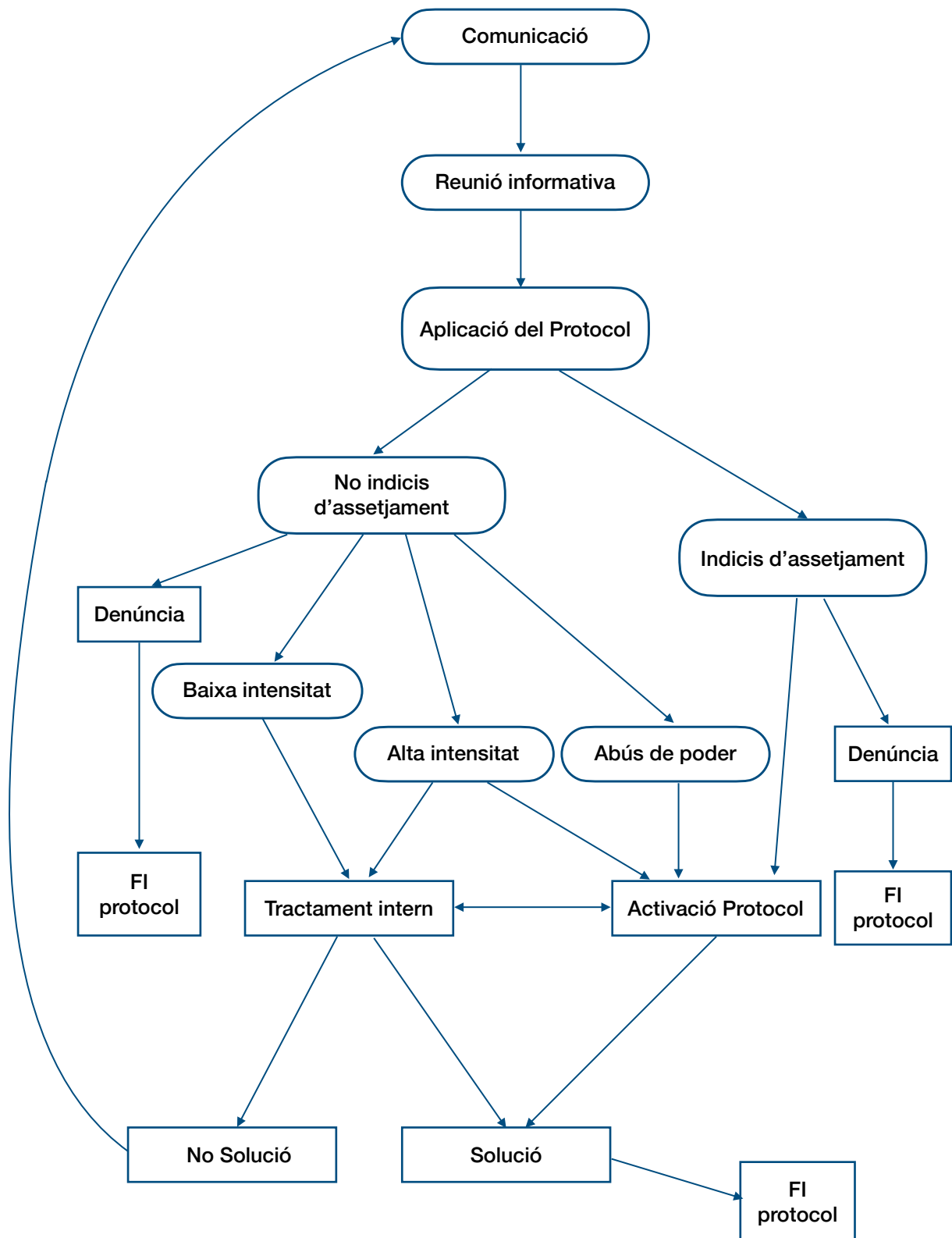
- Que la persona afectada manifesti una afectació de la situació emocional.
- Sentiment de por, insomni.

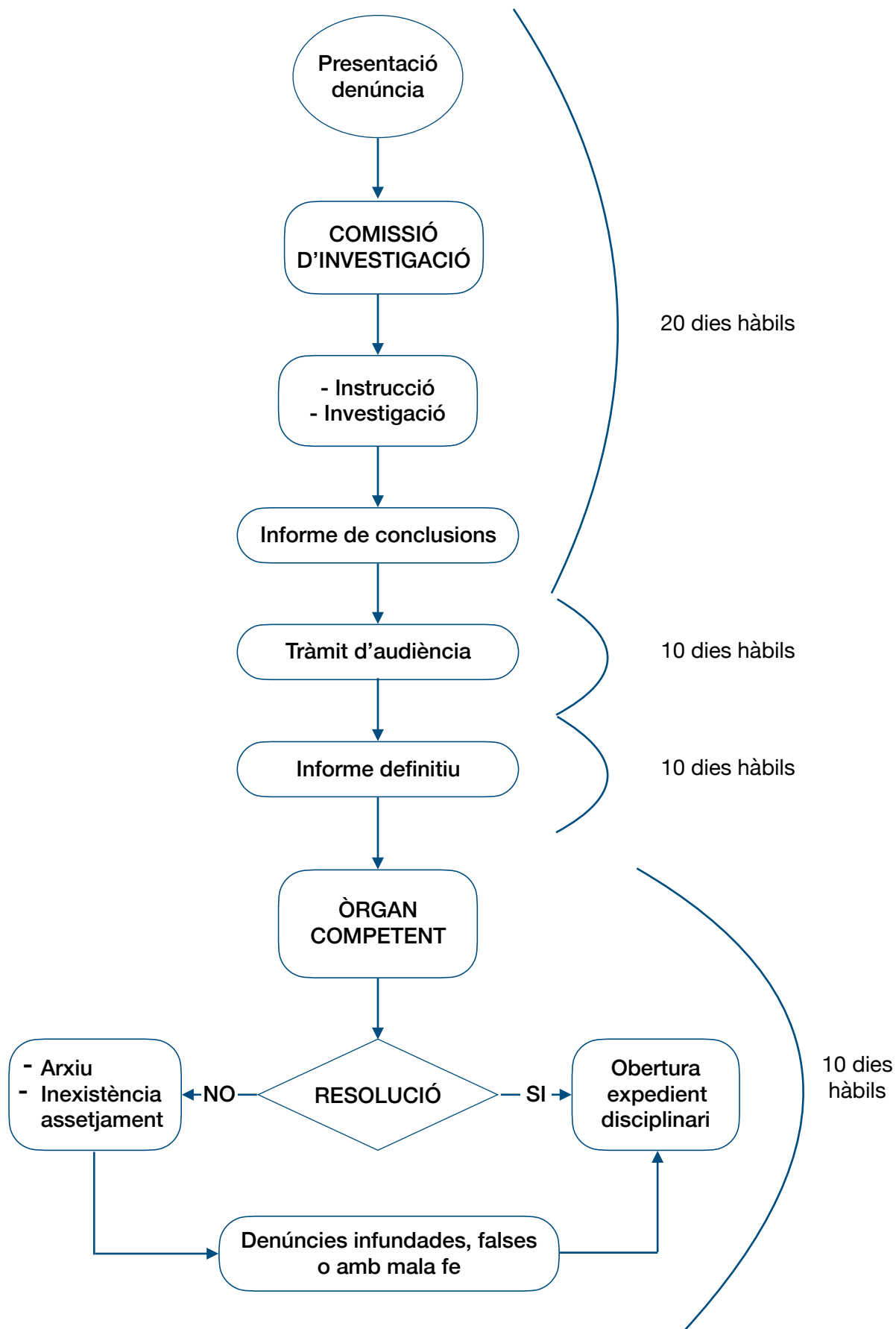
9.4. Denúncies infundades o falses

En el cas que després de la investigació i del procediment incoat si la denuncia o els testimonis es demostren infundats, falsos o que la persona denunciant ha actuat de mala fe, comportarà sancions.

En el supòsit de resolucions de l'expedient disciplinari amb sanció que no suposin un trasllat forçós o acomiadament, es prendran les mesures oportunes perquè la persona assetjadora i la víctima no convisquin en el mateix ambient laboral. La víctima podrà optar entre romandre al seu lloc de treball o sol·licitar un trasllat, sense que això li suposi cap perjudici ni detriment en les seves condicions laborals.

Si el resultat de l'expedient és de sobreseïment i la denuncia està feta amb bona fe, la persona que l'hagi interposat podrà sol·licitar el trasllat del lloc de treball, i Recursos Humans estudiarà la possibilitat de dur-lo a terme.





10. PLA DE MESURES PER A LA POSADA EN MARXA DEL PROTOCOL

Revisió

Aquest protocol serà objecte de revisió periòdica i podrà ser objecte de modificacions sobre la base de les propostes que efectui la Comissió d'Investigació, les persones de referència, la persona Delegada de Prevenció, ACTUA SCCL o la representació legal dels treballadors. Aquestes modificacions es pactaran entre la Cooperativa i la representació legal de la plantilla.

Accions d'informació i divulgació del protocol

Es garantirà que aquest protocol es posi en coneixement de tot el personal. Es posaran en marxa, en un període de 2 mesos des de l'acord, mesures de divulgació per al personal en general i de formació específica per a comandaments intermedis, representants legals dels treballadors i grups sensibles.

Pla de formació

En el termini de dos mesos des de l'acord es proposarà un pla de formació específica per al col·lectiu de mediadors i per a les persones que puguin exercir la investigació a la fase de resolució (persones de referència i Comissió d'Investigació).

Reglament de la Comissió d'Investigació

En un termini de sis mesos des de l'acord s'acordarà un reglament d'actuació de la Comissió d'Investigació.

11. DISPOSICIONS FINALS

Primera.- ACTUA SCCL ha d'abonar les despeses de desplaçament, d'allotjament i de manutenció de les persones de l'RLT que formen part de la Comissió d'Investigació. Les hores destinades a aquesta Comissió no són computades com a hores sindicals.

Segona.- La regulació i els procediments establits en aquest Protocol no impedeixen que, a cada moment, es puguin promoure i tramitar qualsevol altra acció per a exigir les responsabilitats administratives, socials, civils o penals que, si escau, corresponguen.

Tercera.- Tant la direcció de Recursos Humans com la representació legal i sindical de la plantilla han de proporcionar informació i assessorament a les persones empleades que així ho requereixin sobre el tema d'aquest Protocol i les maneres de resolució en matèria d'assetjament.

Quarta.- El contingut d'aquest Protocol és de compliment obligat i entra en vigor, si escau, juntament amb el Pla d'igualtat. S'adquireix el compromís de revisar anualment el seu funcionament i, si és necessari, adaptar-lo o modificar-lo.

12. ANNEXOS

Annex 1. Recomanacions

Per a les persones assetjades

La conducta que es recomana que segueixin les persones que es considerin en situació d'assetjament psicològic és:

- Explicar-ho a alguna persona de confiança.
- Aconseguir i recollir informació sobre l'assetjament psicològic.
- Documentar les conductes d'assetjament sofertes tant com es pugui i aconseguir-ne testimonis.
- Activar el protocol mitjançant una sol·licitud d'intervenció adreçada a qualsevol de les persones de referència (punt 8.3).
- Obtenir informació de la legislació que hi ha vigent i dels propis drets.
- Buscar l'ajut professional del personal sanitari de vigilància de la salut o del Sistema Nacional de la Salut, que poden indicar si és necessària la intervenció de personal psicòleg o psiquiatre.

Per al personal amb càrrec de comandament

Garantir la confidencialitat, donar suport i informar dels seus drets a la persona assetjada del seu equip.

- Informar-se sobre el procediment administratiu contra l'assetjament.
- Dur a terme consultes per rebre assessorament sobre el procediment administratiu contra l'assetjament.
- Obtenir informació sobre assetjament psicològic.
- Manifestar al personal del seu equip el rebuig d'ACTUA SCCL a aquest tipus d'actituds i comportaments pel que fa al seu personal.
- Fer-ho saber a les persones de referència, al personal tècnic de prevenció i al personal sanitari de vigilància de la salut del servei de prevenció de riscos laborals, i demanar l'assessorament tècnic i el suport psicològic i mèdic.
- Fer-ho saber a la representació sindical.
- Atès que les persones afectades d'assetjament psicològic no solen denunciar la situació en què es troben, cal posar atenció als canvis de rendiment i conducta laboral del personal i tenir en compte que la persona assetjadora, habitualment, posseeix millors eines i millor situació professional per defensar-se.

El tractament de les persones afectades

Ha de ser un tractament individualitzat, dut a terme per un equip multidisciplinari amb diferents especialistes ben coordinats entre si.

Així doncs, el subjecte afectat en el transcurs d'un assetjament psicològic requerirà:

- Tractament psicològic, per part de psicòlegs o psiquiatres, per tal de retornar-li l'autoestima o augmentar-ne el nivell, refermar la seva personalitat i evitar, al mateix temps, que l'afectació psíquica empitjori.
- Tractament mèdic, per part del metge de família i/o especialistes mèdics, dels símptomes físics i les malalties que, progressivament, han anat afectant la persona assetjada.
- El suport social i el respecte de familiars, d'amistats, de companys i del grup social en què s'integra, que li permeti emprendre les accions jurídiques per a les quals estigui psicològicament capacitat.

Annex 2. Tractament d'altres situacions de risc psicosocial

Greus ofenses a la dignitat de les persones

El que diferencia la conducta d'assetjament de les greus ofenses a la dignitat és que aquestes últimes per si mateixes i sense necessitat de reiterar-les i repetir-les poden ocasionar una violació del dret a la consideració deguda a la dignitat de la persona.

Aquest seria el cas que una persona sigui greument insultada o vexada o se la deixi sense cap ocupació real i efectiva de manera immotivada i perllongada.

L'evidència i la claredat d'aquests fets i circumstàncies fa que no sigui necessari seguir un protocol sinó passar directament a una **acció disciplinària o sancionadora** davant de l'agressor, o si escau, que se segueixin les accions administratives o penals que poguessin correspondre davant del mateix.

Situacions de conflicte generalitzat entre la direcció i el personal o entre grups de treballadors

Les situacions de conflicte no es poden assimilar a les conductes d'assetjament llevat que hi hagués reiteradament un abús del poder de direcció o l'expressió de conductes vexatòries.

En aquests casos el **servei de prevenció** haurà de fer un diagnòstic de la situació i establir mesures tendents a fer que les parts enfrontades facin una anàlisi objectiva de la situació, adoptin posicions constructives i finalment arribin a acords sobre la manera de sortir d'aquests conflictes.

Estils i formes de direcció despòtics

Els supòsits de formes despòtiques en els estils de comandament i direcció que no tenen un destinatari ni una finalitat concreta, no solen entrar dins de la consideració d'assetjament i han de ser també analitzats pel **servei de prevenció**.

L'adopció de mesures de formació o *coaching* sobre els comandaments i/o treballadors solen ser les més apropiades per afrontar aquestes situacions.

Conflictes de rol o de funcions

Aquests conflictes tenen lloc quan hi ha una confusió o escassa claredat quant a les persones que han d'executar determinades tasques.

El seu origen sol ser degut a deficiències en l'organització i la distribució de funcions des de la direcció de la Cooperativa o a problemes d'escassa o mala comunicació entre les persones.

Sobrecàrregues de treball o mala distribució de tasques

Les sobrecàrregues de treball sobre determinades persones de l'organització o la distribució injusta de les tasques pot ocasionar que les persones afectades se sentin assetjades per la direcció.

Tanmateix, aquests problemes també solen ser fruit d'una organització inadequada del treball o de l'absència de comunicació entre diferents instàncies d'ACTUA SCCL. Per tant, aquests conflictes han de ser tractats i resolts en l'àmbit de les mesures preventives davant dels riscos psicosocials.

El servei de prevenció ha de fer una anàlisi i diagnòstic de la situació i proposar les mesures més adequades per solucionar els problemes.

Manca d'autonomia en la realització de les tasques encomanades

El control excessiu sobre les tasques que desenvolupen les persones treballadores pot crear situacions d'estrès laboral que es podrien mitigar mitjançant d'unes formes més adequades d'organització del treball que conciliïn el control de la direcció i l'autonomia dels treballadors per decidir quina i quan és més adequada la realització de les tasques.

El tractament d'aquestes situacions també passa per l'anàlisi i el diagnòstic del **servei de prevenció** i la proposta de mesures correctores.

Manca de suport als treballadors en situació de dificultat

Altres situacions de risc psicosocial poden ser degudes a la manca d'atenció i suport a les persones treballadores que afronten situacions difícils.

És important tenir cura d'aquest aspecte respecte a la situació dels nous treballadors a través de manuals i protocols d'acollida, els treballs en solitari i els treballadors que es reincorporen a la feina després d'una llarga absència per incapacitat.

Dificultats en la comunicació

Algunes situacions de conflicte tenen l'origen en les deficiències de la informació que transmet entre persones, departaments o torns de treball.

Els problemes de comunicació poden ser corregits mitjançant la implantació de tècniques adequades.

Annex 3. Recursos i serveis d'atenció

▶ **Inspecció de Treball i Seguretat Social**

Les persones treballadores poden presentar denúncia a la Inspecció de Treball o plantejar una demanda al jutjat social reclamant, segons els casos, el dret a tornar a les condicions anteriors als actes discriminatoris o a la resolució laboral amb dret a indemnització.

<https://www.mites.gob.es/itss/web/ca/index.html>

▶ **Centres de Seguretat i Salut del Departament de Treball**

https://treball.gencat.cat/ca/ambits/seguretat_i_salut_laboral/

▶ **Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el treball**

<https://www.insst.es/>

Ambdós organismes són centres de referència en temes de salut laboral.

Annex 4. Model de comunicació

Codi del Cas

COMUNICACIÓ DE POSSIBLE SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

Dades Personals de la persona afectada

Nom i Cognoms:

DNI:

Telèfon/s de contacte:

Adreça electrònica:

Dades professionals de la persona afectada

Centre de treball:

Àmbit:

Categoria del lloc de treball que ocupa:

Documentació annexa

- Sí, Especificar:
- No

Sol·licitant

- Persona afectada
- Persona de referència
- Previsió de Riscos
- Recursos Humans
- Altres:

En tots els casos, per a activar el protocol, és necessari que la persona afectada firmi el consentiment en aquesta sol·licitud

Breu descripció dels fets (descripció del fet o dels fets que motiven la present denúncia):

Documentació justificativa (si hi ha documentació justificativa dels fets, cal identificar-la i adjuntar-la a aquest document de denúncia).

Document 1:

Document 2:

Document 3:

Testimonis (si hi ha testimonis dels fets, cal identificar-los amb nom, cognoms i adreça electrònica)

Nom i cognoms:

Adreça electrònica:

Nom i cognoms:

Adreça electrònica:

Nom i cognoms:

Adreça electrònica:

Nom i cognoms:

Adreça electrònica:

Sol·licitud

Sol·licito l'activació del protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament psicològic laboral d'ACTUA SCCL.

Em reservo la possibilitat de decidir renunciar a seguir amb el procés en qualsevol moment, decisió que, en el cas de donar-se, comunicaré per escrit.

Localitat i data:

Nom i signatura de la persona sol·licitant:

Solament s'ha de completar en cas que la sol·licitud no provingui de la persona afectada:

Nom:

DNI:

Autoritzo a l'equip de suport a aplicar el protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament psicològic laboral amb relació als casos que tinguin efectes a la dignitat i la discriminació en el treball:

Signatura:

Així mateix, manifesto que:

- He rebut informació que, en l'informe preliminar que en resulti de l'estudi i anàlisi de les dades donades, constarà que totes les persones destinatàries i/o dipositàries d'aquest actuaran amb l'obligació de sigil i reserva en defensa de la confidencialitat que les empara, tal i com es preveu en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 2 d'abril de 2016), en relació a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les dades personals.
- Tinc coneixement del contingut del protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament psicològic laboral, en quant als drets i deures que se'n deriven i els efectes que la seva aplicació pugui ocasionar
- He rebut informació respecte a la possibilitat d'acompanyament per una de les persones de referència durant el procés.

Annex 5. Model d'acord de confidencialitat

ACORD DE CONFIDENCIALITAT

Codi del Cas: [núm. codi expedient investigació]

[nom i cognoms], major d'edat, amb DNI núm. [núm. DNI], com a persona que intervé, en qualitat de [persona denunciant, persona denunciada, testimoni o membre de la Comissió d'Investigació], en el procediment d'investigació de referència, de conformitat amb l'establert en el protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament psicològic laboral d'ACTUA SCCL, coneix i accepta que:

La seva participació en el procediment li donarà dret a conèixer en quina fase es troba i, en virtut de la seva participació, el resultat de cadascuna de les fases.

La seva intervenció en el procediment ha d'estar basada en la bona fe i en la recerca de la veritat i l'esclariment dels fets denunciats.

Com a intervinent en el procediment té el deure de col·laborar amb la Comissió d'Investigació.

En cas de ser membre de la Comissió d'Investigació, ha de posar en coneixement de la Comissió l'existència de qualsevol de les incompatibilitats detallades a l'apartat 8.3 del Protocol.

Les seves dades de caràcter personal seran tractades sota responsabilitat d'ACTUA SCCL amb la finalitat de gestionar el protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament psicològic laboral d'ACTUA SCCL en què intervé.

Aquesta finalitat s'empara en l'obligació legal inclosa en la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals i en l'execució d'una missió duta a terme en l'interès públic.

Les dades personals tractades durant el procediment poden ser comunicades al Ministeri Fiscal, als òrgans jurisdiccionals i a les forces i cossos de seguretat de l'Estat.

Les dades es conservaran durant el temps necessari per donar compliment a la finalitat indicada i per determinar les possibles responsabilitats que es puguin derivar de la finalitat esmentada i del tractament de les dades.

Pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seves dades, de limitació i oposició al seu tractament i també de no ser objecte de decisions basades únicament en el tractament automatitzat de les seves dades, quan escaigui, remetent una comunicació a ACTUA SCCL per correu electrònic a l'adreça [adreça correu electrònic], amb la referència «Protecció de dades».

Així mateix la persona sotasignada es compromet a:

- 1.- Mantenir la més estricta confidencialitat, privacitat, intimitat i imparcialitat de les parts durant tot el procés d'investigació.
- 2.- No transmetre, ni divulgar informació, sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés d'investigació de les quals tingui coneixement, ni sobre qualsevol altra

informació, amb independència del suport que la contingui, a què pugui tenir accés com a conseqüència de la seva intervenció en el procediment.

Per tant, i més concretament, manifesta el seu compromís a complir les obligacions següents:

1.- Garantir la dignitat de les persones i el seu dret a la intimitat al llarg de tot el procediment.

2.- Garantir el tractament reservat i la més absoluta discreció en relació amb la informació sobre les situacions que poguessin ser constitutives d'assetjament psicològic laboral, i també sobre qualsevol altre aspecte rellevant que pugui ser objecte del procediment.

3.- Garantir la més estricta confidencialitat i secret sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés d'investigació de les quals tingui coneixement, a més de vetllar pel compliment de la prohibició de divulgar o transmetre qualsevol tipus d'informació per part de la resta de les persones que intervinguin en el procediment.

Tanmateix, ACTUA SCCL es reserva el dret de prendre les mesures legals i, si escau, disciplinàries, que consideri oportunes, en cas d'incompliment de les obligacions i els compromisos establerts en aquest document.

Signatura

Nom i cognoms:

Data:

13. REFERÈNCIES NORMATIVES

13.1. Suport legal

Tot i la manca de normativa específica sobre assetjament psicològic en el treball, les nombroses sentències dictades al llarg dels últims anys mostren una reinterpretació dels drets fonamentals de les diverses vies de protecció jurídica previstes al nostre ordenament jurídic laboral. En aquesta línia la doctrina ha identificat com a drets fonamentals, recollits a la Constitució Espanyola (CE), susceptibles de ser violats en els casos d'assetjament:

- El dret a la dignitat (article 10 de la CE).
- El dret a la igualtat i no discriminació (article 14 de la CE). - El dret a la integritat física i moral (article 15 de la CE).
- El dret a l'honor (article 18.1 de la CE).
- El dret a la llibertat de comunicació (article 20 de la CE).

En el cas que aquests drets siguin violats a causa de canvis de naturalesa organitzativa o de gestió per part de la Cooperativa (canvis d'ubicació, no assignar-li tasques, assignar-li tasques per sobre o per sota les seves capacitats), el treballador afectat es pot acollir a diversos articles de l'Estatut dels Treballadors (ET):

- La inviolabilitat de la persona del treballador (article 18 de l'ET).
- La direcció i el control de l'activitat laboral per part de l'empresari, sempre considerant la dignitat humana del treballador (article 20.3 de l'ET).
- La mobilitat funcional, sempre justificada i respectant la dignitat del treballador (article 39 de l'ET).
- L'extinció del contracte laboral per voluntat del treballador: causes justes de sol·licitud (article 50 de l'ET).

Pel que fa a la tutela preventiva, malgrat que la Llei de prevenció de riscos laborals (LPRL) no fa una referència expressa de cap modalitat d'assetjament psicològic, sí que ens ofereix una base jurídica suficient per fonamentar no només la posada en pràctica de mesures enfocades a evitar les conductes d'assetjament, sinó també l'aplicació de mesures de rehabilitació envers la protecció de la víctima; concretament:

- Principis de l'acció preventiva (article 15 de la LPRL): l'obligació de l'empresari de planificar la prevenció buscant un conjunt coherent que integri la tècnica, l'organització del treball, les condicions de treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals en el treball.
- Avaluació de riscos (article 16.1 de la LPRL): l'acció preventiva a ACTUA SCCL es planificarà per la Cooperativa a partir d'una avaluació inicial dels riscos per a la seguretat i la salut dels treballadors.
- Si els resultats de l'avaluació ho fan necessari, ACTUA SCCL realitzarà actuacions, incloent-hi les relacionades amb els mètodes de treball, destinades a millorar la protecció dels treballadors en tots els nivells jeràrquics (16.2).
- Quan s'hagi produït un dany a la salut d'un treballador la Cooperativa ha de dur a terme una investigació per tal de detectar les causes dels fets (16.3).

- Informació, consulta, participació i formació dels treballadors (articles 18 i 19 de la LPRL) perquè la millor manera que l'empresari té d'evitar situacions d'assetjament psicològic en el treball és a través de la informació i la formació dels treballadors.
- Protecció de treballadors especialment sensibles a determinats riscos (article 25 de la LPRL); s'hi regula específicament la protecció dels treballadors que es trobin "manifestament en estats o situacions transitòries que no responguin a les exigències psicofísiques del respectiu lloc de treball".

A més d'aquests referents legals, també cal tenir present l'empara de:

- La Llei del Procediment Laboral (LPL).
- El Codi Penal: article 173 sobre integritat moral, i el article 175 per als funcionaris.
- El Codi Civil: articles 1902 i 1903.
- Els Convenis col·lectius de treball, Pacte de condicions de treball i/o Acord regulador de les condicions de treball d'aplicació al personal treballador de l'empresa, organisme o administració.

13.2. Marc normatiu aplicable

Els principis inspiradors del protocol s'han basat en diferent normativa estatal i autonòmica aplicable, així com altres protocols, guies, referències tècniques i altres documents publicats per organismes oficials o especialistes en aquesta matèria.

Legislació Internacional

- La Convenció sobre l'Eliminació de totes les formes de Discriminació contra la Dona (CEDAW, 1979), que estableix el principi de la no discriminació i proclama que tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets, sense distinció, i per tant, sense discriminació per diferència de gènere, i que insta a invocar tots els drets i totes les llibertats que proclama, fent referència específicament, en els articles 10 i 11, a la igualtat de drets entre homes i dones en l'educació en el treball.
- La Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona de l'Assemblea General en la seva resolució 48/104/1993, defineix en els articles 1 i 2 en què consisteixen els actes de violència contra les dones i els marcs en què s'exerceix aquesta violència. legislació europea
- La Carta de Drets fonamentals de la Unió Europea (Niza,2000), amb efectes vinculants a partir del Tractat de Lisboa (2007) que, en l'article 21, prohibeix qualsevol discriminació, i en particular, la que exerceix per diferència de gènere, raça o ètnia, classe social, discapacitat, edat o orientació sexual, entre altres, i que també defineix en els articles 14 i 15 del dret a l'educació i al treball.
- La Directiva 2002/73 / CE del Parlament Europeu i del Consell de 23 de setembre de 2002, modifica la Directiva 76/207 / CEE del Consell, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte entre homes i dones respecte a l'accés al treball, formació i promoció professional, i a les condicions de treball, que en el seu article 2 defineix l'assetjament i prohibeix aquest tipus de conducta.
- La Directiva 2006/54 / CE de Parlament Europeu i de Consell de 5 de juliol de 2006, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i igualtat de tracte entre homes i

dones, que en assumptes de treball i d'ocupació estableix que les situacions d'assetjament sexista i assetjament sexual es consideraran discriminatòries i, per tant, s'han de prohibir i sancionar de manera adequada, proporcional i dissuasiva.

Legislació espanyola

- La Constitució Espanyola, que propugna, en els articles 1.1, 9.2, 10.1, 14, 15, 18.1, 35.1 i 53.2, la llibertat, el respecte i la igualtat entre ciutadans.
- La Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, que en els articles 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40 i 41 complementa i modifica algunes mesures del Codi Penal en matèria de violència amb l'objectiu de protegir a la persona que està patint una situació de violència.
- La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (LOIEMH), que defineix, en l'article 7, el concepte d'assetjament sexual i assetjament per diferència de gènere. En l'article 13 dictamina que en els procediments judicials no penals en que les al·legacions de la part actora es fonamenten en actuacions discriminatòries, per diferència de gènere, correspon a la persona demandada provar l'absència de discriminació.
- Real Decret-Llei 6/2019, de 1 de març, de mesures urgents com garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre homes i dones en la contractació i l'ocupació.
- El Codi Penal, que preveu, en l'article 184, les conductes d'assetjament sexual i assetjament per diferència de gènere.
- La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, que dictamina les infraccions i la prevenció en matèria de riscos laborals. L'assetjament es considera un risc laboral, i en conseqüència, l'empresari/a està obligat/da a establir els mitjans necessaris per a prevenir-ho incloent els riscos psicosocials derivats del treball (Art. 14 LPRL).
- Real Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel que s'aprova el text refós de la Llei sobre infraccions i Sancions d'Ordre Social.
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social.
- Real Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors (TRLET).
- Real Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei General de la Seguretat Social.

Legislació catalana

- Articles 15.2 y 40.7i 8 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- Resolució 243 / VI del Parlament de Catalunya, de 11 de octubre de 2000, de defensa de la no discriminació per motiu d'opció sexual.
- Llei 3/2005, de 8 d'abril, en matèria d'adopció i tutela, que permet, bàsicament, l'adopció per part de persones homosexuals.
- La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència sexista, que defineix, en l'article 3, el concepte de violència sexista. Inclou, en els capítols 2 i 5, l'obligació de formar i sensibilitzar a la població sobre la violència i especifica, en l'article

28, que el Govern ha d'impulsar les empreses a la creació de mesures concretes i procediments per a prevenir, reparar i sancionar els casos d'assetjament sexual i/o per diferència de gènere.

- La Llei 11/2014, de 2 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals, i erradicar l'homofòbia, bifòbia i transfòbia, que estableix en l'article 1 del dret a la igualtat i a la no discriminació per l'orientació sexual d'identitat de gènere i expressió de gènere i que defineix en l'article 4 les diferents formes de discriminació i assetjament.
- Protocol marc de Catalunya per a una intervenció coordinada contra la violència sexista (2009).
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes (LIEDH).

13.3. Documents de referència

CCOO (2002). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing): Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*.

Comissió d'Igualtat i del Temps de Treball. Barcelona (2017). *Guia d'elaboració del protocol a per a la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa*. Consell de Relacions Laborals de Catalunya <https://treball.gencat.cat/web/.content/13_-_consell_relacions_laborals/documentos/04_-_recursos/publicacions/Decaleg_i_guia_assetjament_/Guia/Guia_Protocol_Assetjament_CAT_Interactiu_DEF.pdf>

Departamento de empleo y políticas sociales (2014). *Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral. Protocolo de Prevención e Intervención Frente al Acoso Laboral*. Gobierno Vasco <https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/nota_prensa/ponencias_jt141121_psiko/es_notas_adjuntos/acoso_laboral_osalan_2014.pdf>

Direcció General de Relacions Laborals (2003). *Assetjament psicològic en el treball*. Fulls d'informació monogràfics, 23. Generalitat de Catalunya, Departament de Treball i Indústria <https://www.gencat.cat/treball/doc/doc_20668715_1.pdf>

Escola d'Administració Pública de Catalunya (2010). *Guia per al tractament i la prevenció de l'assetjament psicològic*. Secretaria de Funció Pública i Modernització de l'Administració. Col·lecció: Eines per als recursos humans; 5 <https://www.diba.cat/documents/467843/96195101/Guia_tractament_prevencio_assetjament_psicologic.pdf/a9555e49-ed7c-4386-87c1-5d269faf2dfa>

Fidalgo Vega, Manuel et al. (2010). *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Nota Técnica de Prevención, núm. 854. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <<https://www.insst.es/documentos/94886/328096/854+web.pdf/f4a95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb>>

Síndic de Greuges de Catalunya (2007). *El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes*. Informe Extraordinari, novembre 2007 <<http://www.sindic.cat/site/unitFiles/2163/Assetjament%20psicologicdefinitiu.pdf>>

Luna, Manuel; Yela, Carmen; Antón, Alicia (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Unión Sindical de Madrid - región de CCOO. Ediciones GPS-Madrid.

Marie-France Hirigoyen. Barcelona (2003). *Assetjament moral a la feina*. Jornada sobre assetjament moral a la feina.