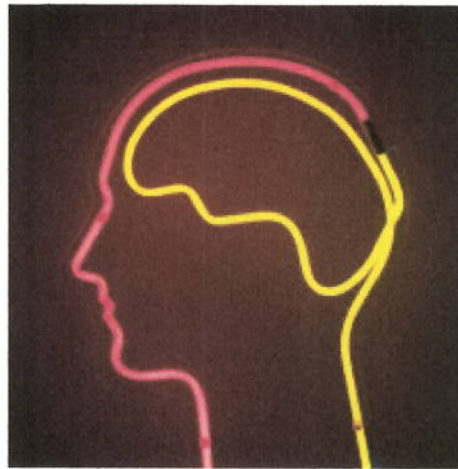




# Protocol per la prevenció, gestió i actuació en cas d'assetjament psicològic laboral



|  |   |
|--|---|
| Revisat :<br> | Aprovat :<br> |
| Servei Prevenció<br>Riscos Laborals  | Director Recursos Humans  |
| Data: 29/03/19   | Data: 29/03/19  |

# CONTINGUTS

## 1. INTRODUCCIÓ

## 2. OBJECTIUS

## 3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

## 4. CONCEPTE I DEFINICIONS

4.1. Què s'entén per assetjament psicològic laboral?

4.2. Què NO s'entén per assetjament psicològic laboral?

4.3. Conseqüències pel treballador/a afectat/da.

## 5. COM PREVENIR L'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

## 6. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

## 7. DISPOSICIONS COMUNS

7.1. Protecció de les víctimes.

7.2. Denúncia no provada i denúncia falsa.

## 8. FUNCIONS I RESPONSABILITATS

## 9. REFERÈNCIES NORMATIVES

## 1. INTRODUCCIÓ

En tota organització de treball cal que s'estableixin relacions entre els seus individus per tal de poder desenvolupar de manera satisfactòria les tasques que li són assignades. Aquesta agrupació de persones amb una finalitat única la converteix en una agrupació social. Un funcionament anormal d'aquesta organització social i problemes en les relacions interpersonals poden traduir-se en mal clima laboral, desmotivació o insatisfacció, absentisme, augment de l'accidentabilitat, disminució de la quantitat i qualitat de treball, etc... podent desencadenar en una situació d'assetjament psicològic laboral o mobbing.

El fet que dins la Fundació Althaia Xarxa Assistencial Universitària de Manresa, com a organització social, es pugui produir alguna situació d'aquest tipus, fa necessari establir un procediment d'actuació per facilitar als seus professionals les eines necessàries per ser acompanyats i recolzats. En el present document es pretén recollir aquest circuit, detallant funcions i responsabilitats, així com els passos que es seguiran en la resolució dels casos detectats o denunciats.

## 2. OBJECTIUS

- Definir el marc d'actuació en relació als casos d'assetjament psicològic laboral amb la finalitat d'evitar i eradicar aquest tipus de conductes.
- Posar a disposició de tots els professionals el circuit d'actuació en cas de percebre que és víctima d'assetjament psicològic laboral, establint les pautes d'actuació.
- Definir i potenciar recursos, circuits, i canals de coordinació entre els diferents serveis i direccions implicades per afavorir una actuació més eficaç i àgil.
- Determinar els rols i responsabilitats dels diferents agents.

## 3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest protocol serà d'aplicació a tota la plantilla d'Althaia, Xarxa Assistencial Universitària de Manresa, incloent els diferents centres de treball:

- *HOSPITAL SANT JOAN DE DEU*
- *ABS Barri Antic*
- *CLINICA SANT JOSEP*
- *ABS Les Bases*
- *CENTRE HOSPITALARI*
- *CSAM*

S'estendrà també a altres llocs on el professional s'hagi traslladat per motius professionals: formació, jornades... Per tant, l'àmbit d'aplicació s'estén a qualsevol lloc o moment en el qual les persones es trobin per raons professionals i laborals.

## 4. CONCEPTE I DEFINICIONS

### 4.1. Què s'entén per assetjament psicològic laboral?

L'**assetjament psicològic al treball (mobbing)**, segons l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, és l'exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones per part d'altre/s que actuen davant aquella/es des d'una posició de poder. Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut.

L'assetjament pot produir-se bàsicament de forma vertical (d'un superior cap a un subordinat o a la inversa), però també de forma horitzontal (entre companys de treball sense dependència jeràrquica entre si).

Alguns exemples d'assetjament psicològic laboral poden ser:

- **Estratègies d'aïllament**
  - Tractar-li d'una manera diferent o discriminatòria, usar mesures exclusives contra ell, amb vista a estigmatitzar-lo davant altres companys o caps (excloure'l, discriminar-lo).
  - Ignorar-lo ("fer-li el buit") o excloure'l, parlant només a una tercera persona present, simulant la seva no existència o la seva no presència física ("com si fos invisible").
  
- **Estratègies d'assetjament amb mesures organitzatives**
  - Assignar-li objectius o projectes amb terminis que se saben inassolibles o impossibles de complir, i tasques que són manifestament inacabables en aquest temps.
  - Infravalorar o no valorar en absolut l'esforç realitzat per la víctima, negant-se a avaluar periòdicament el seu treball.
  - Criticar contínuament el seu treball, les seves idees, les seves propostes i solucions.
  - Ridiculitzar el seu treball, les seves idees o els resultats obtinguts davant els altres treballadors, caricaturitzant-lo o parodiant-lo.
  - Retirar-li àrees de responsabilitat clau, oferint-li a canvi tasques rutinàries, sense interès o fins i tot cap treball a realitzar ("fins que s'avorreixi i se'n vagi").
  
- **Estratègies d'assetjament amb atacs a la vida privada**
  - Difamar a la víctima, estenent per l'empresa o organització rumors maliciosos o calumniosos que menyscaben la seva reputació, la seva imatge i professionalitat.
  - Envair la privadesa de l'assetjat intervenint el seu correu, el seu telèfon, revisant els seus documents, armaris, calaixos, etc.
  
- **Estratègies d'assetjament amb violència física i/o verbal**
  - Cridar, sotmetre o insultar a la víctima quan està sola o en presència d'altres persones.
  - Amençar de manera continuada a la víctima o coaccionar-la.
  - Atacar les seves conviccions personals, ideologia o religió.

## 4.2. Què NO s'entén per assetjament psicològic laboral?

Les situacions d'assetjament psicològic al treball s'han de diferenciar d'aquelles situacions i conflictes que es poden generar entre els professionals en el marc del treball diari. En aquest sentit no poden constituir situacions d'assetjament laboral discussions puntuals, canvis de lloc/torn/horari de treball justificat, modificacions col·lectives justificades, la pressió legítima dels comandaments per a un correcte desenvolupament de funcions, situacions d'estrès, conflictes interpersonals, etc.

## 4.3. Conseqüències pel treballador/a afectat/da:

Psíquiques: ansietat, depressió, manca d'autoestima, fòbies, culpabilitat...

Físiques: problemes digestius musculoesquelètics i, trastorns del son...

Socials: aïllament, problemes familiars, desestructuració de l'entorn social...

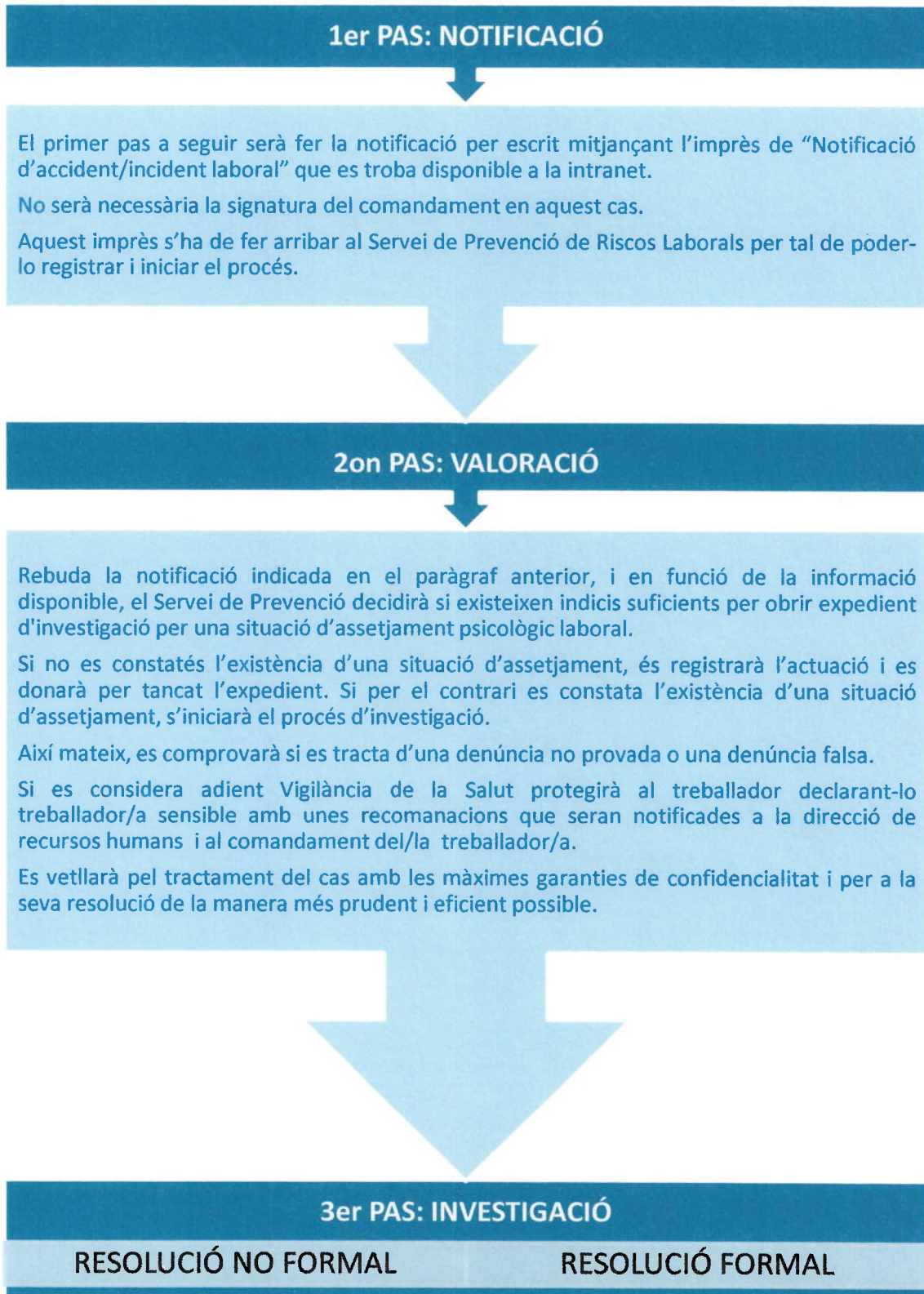
## 5. COM PREVENIR L'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL.

La prevenció hauria de ser la primera eina a desenvolupar per evitar que es donin situacions d'assetjament psicològic laboral o mobbing en els centres de treball d'Althaia. Algunes mesures d'inici a adoptar per evitar que es presentin les circumstàncies d'un entorn de treball que propiciï l'assetjament psicològic laboral, poden ser:

- Coneixement per part de tot el personal del que és l'assetjament moral.
- Formulació d'una política en la que es determinin unes directrius clares per interaccions socials positives.
- Proporcionar informació a totes les persones respecte a les normes de conducta que han d'operar.
- Distribució efectiva de normes i valors a tots els nivells de l'organització.
- Garantir que tots els empleats coneixen i respecten les normes i valors de la organització.
- Millorar la responsabilitat i competència de la direcció a l'hora d'abordar conflictes i la comunicació.
- Establir contactes independents amb els treballadors.
- Implicar als treballadors i als seus representants en l'avaluació de riscos i la prevenció d'assetjament moral.
- Optimització dels sistemes de comunicació.
- Mesures estructurals: Re dissenys estructurals millorant aspectes organitzatius, adequació de nivells d'il·luminació, soroll...

## 6. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

En el cas que un/a treballador/a percebi que està sent objecte d'una possible situació de mobbing o assetjament psicològic laboral, es podrà seguir el procediment que es detalla a continuació.



## RESOLUCIÓ NO FORMAL

En un cas d'assetjament (menor) entre professionals, pot ser suficient efectuar una intervenció no formal la qual pot ser la més ràpida i efectiva. En aquest cas, la persona afectada ha d'explicar clarament a la persona que mostra el comportament no desitjat que aquest no és adequat i que l'interfereix en el normal funcionament de la seva feina.

Si la persona afectada no vol o no pot executar directament l'actuació anterior, hauran d'intervenir terceres persones (mediador). La Institució hauria de determinar qui assumeix aquest rol. D'aquest procés mediador, s'establiran unes mesures

Si aquesta via de resolució no formal no prosperés o el denunciant no estigués d'acord amb les mesures i actuacions proposades, caldrà activar la via de resolució formal del problema que s'exposa a continuació.

## RESOLUCIÓ FORMAL

El Servei de Prevenció procedirà a desenvolupar l'expedient d'investigació, portant a la pràctica quantes actuacions estimi convenientes per a l'esclarament dels fets imputats i per complementar l'expedient d'investigació. Com a primera actuació, recollirà de la persona denunciant, de forma personal i directa, la informació que consideri necessària.

Si es necessari, el Servei de Prevenció proposarà a la Direcció de Recursos Humans l'adopció de les mesures cautelars que consideri pertinents.

Es donarà audiència a totes les parts, testimonis i a d'altres persones que es consideri que hagin d'aportar informació. Totes elles seran informades sobre el deure de guardar confidencialitat i sigil sobre la seva intervenció i de quanta informació tinguessin coneixement per la seva participació en el procés. Totes les actuacions es documentaran per escrit.

En les seves compareixences davant el Servei de Prevenció, tot professional podrà assistir acompanyat per un representant legal dels treballadors/es o amb una persona de confiança.

Finalitzat l'expedient d'investigació, el Servei de Prevenció elaborarà un informe de conclusions que es remetrà a la Direcció de Recursos Humans.

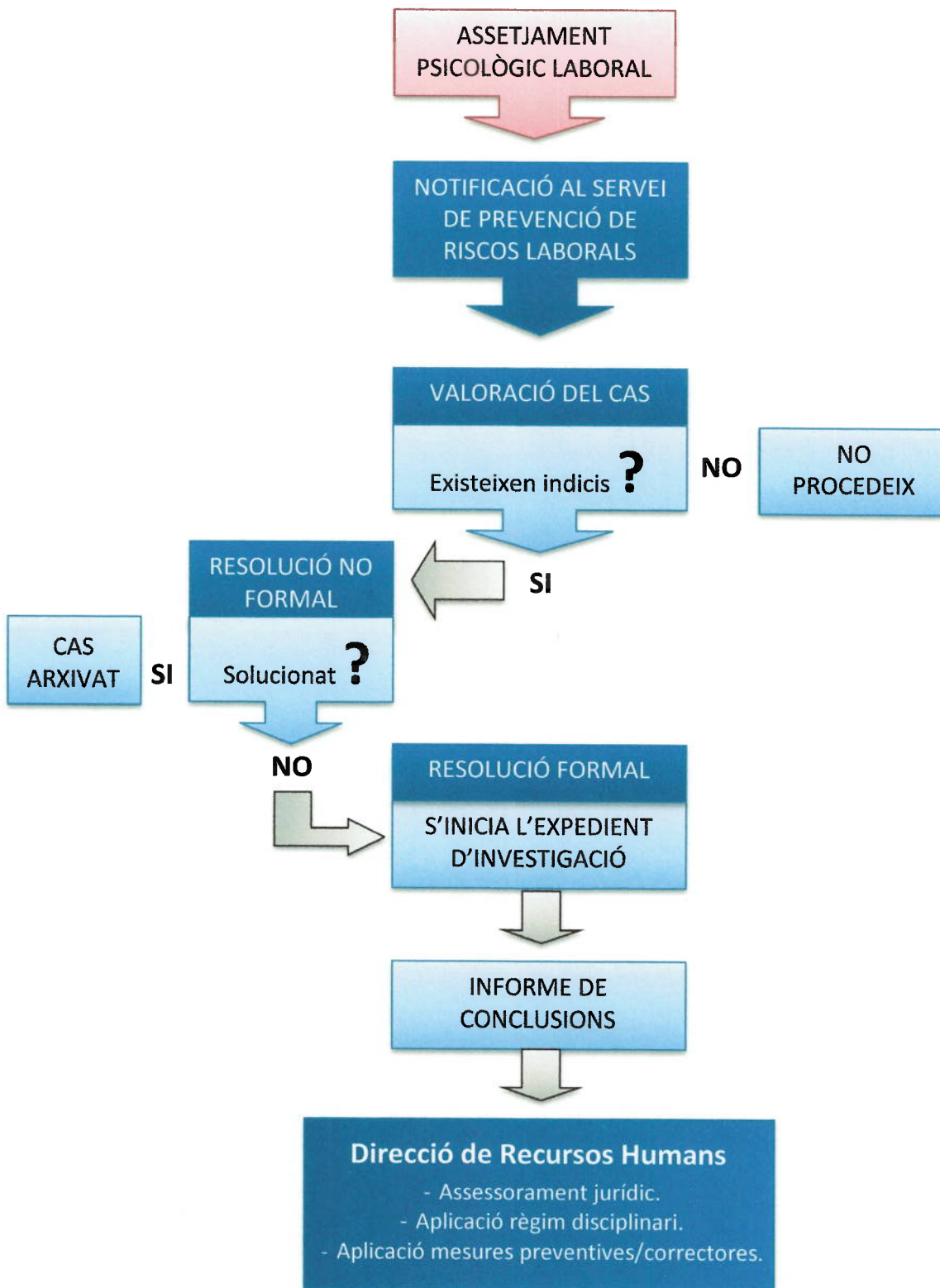
L'expedient complet serà custodiat per la Direcció de Recursos Humans, amb garantia de secret professional i confidencialitat sobre el contingut del mateix.

Quan es constati l'existència d'agressió en l'informe de conclusions, la Direcció de Recursos Humans adoptarà les mesures correctores que estimi oportunes.

Les mesures adoptades per la Direcció de Recursos Humans seran comunicades a la representació legal dels treballadors així com al denunciant i al denunciat en el menor termini possible.

Quan no es constati l'existència de situacions d'agressió, o no sigui possible la seva verificació, s'arxivarà l'expedient, donant per finalitzat el procés. No obstant això, en funció de les comprovacions realitzades, es determinarà la conveniència i la viabilitat, quan l'organització del treball ho permeti, d'efectuar alguna mesura d'actuació.

## 6.1. Circuit d'actuació en situacions d'assetjament psicològic laboral entre professionals





## **7. DISPOSICIONS COMUNS.**

### **7.1. Protecció de les víctimes.**

- En els casos de denúncia, fins al tancament del procés, es sol·licitarà cautelarament la separació de la víctima i de la presumpta persona assetjadora i/o agressora.
- En totes les comunicacions s'ometrà el nom de la víctima agredida o assetjada.
- En cas que es determini l'existència d'assetjament i/o agressió violenta i la sanció imposada no determini l'acomiadament de la persona assetjadora, la Direcció de Recursos Humans valorarà adoptar mesures perquè no convisqui la víctima amb el denunciat. En aquestes mesures tindrà preferència la persona que ha estat agredida i/o assetjada, i que mai podrà suposar una millora de les condicions laborals de la persona agressora i/o assetjadora o un perjudici de les condicions laborals de la víctima.
- Es garantirà que no es produeixi tracte advers a una persona com a conseqüència de presentar una denúncia o d'una manifestació dirigida a impedir la situació d'assetjament o denúncia d'agressió, sempre que la denúncia no resulti falsa o la manifestació afecti els drets de tercers (garantia d'indemnitat).
- Les mesures cautelars o definitives mai podran suposar per a la víctima un perjudici de les seves condicions laborals ni una modificació substancial de les mateixes.
- S'establirà la prohibició expressa de represàlies contra les persones que efectuïn denúncies o testifiquin o participin en una investigació sobre assetjament o agressió.

### **7.2. Denúncia no provada i denúncia falsa.**

S'entendrà com a denúncia no provada aquella denúncia presentada de bona fe que manqui d'evidències que indiquin que hi ha hagut assetjament o agressió, manifestades per la persona denunciant, i per tant, en la qual no es puguin provar aquestes conductes. En aquest supòsit segurament existeix un conflicte interpersonal que l'entitat haurà de decidir com tracta.

S'entendrà com a denúncia falsa aquella denúncia presentada de mala fe i/o amb coneixement que el manifestat en la mateixa no respon a la realitat dels fets. En aquest cas es comunicarà a la Direcció de Recursos Humans per a l'adopció de possibles mesures disciplinàries.

## **8. FUNCIONS I RESPONSABILITATS**

### **Professional afectat (també referit com a víctima o com a denunciant).**

- Notificar l'incident mitjançant l'imprès de "Notificació d'accident/incident laboral".
- Col·laborar en les investigacions de l'incident.
- Executar les mesures correctores que se li encomanin.

### **Comandament directe.**

- Proporcionar recolzament al professional agredit i/o assetjat.
- Si no ho fa directament el professional afectat, notificar l'incident mitjançant l'imprès de "Notificació d'accident/incident laboral".

### **Servei Prevenció de Riscos Laborals.**

- Serà el primer receptor dels casos notificats i realitzarà el primer contacte amb el/la treballador/a agredit/da i farà el seguiment i suport de l'evolució de la salut psíquica i/o física del/la professional afectat/da.
- Serà el responsable de valorar el cas i de realitzar el procés d'investigació.
- Un cop finalitzat aquest procés, emetrà un informe final de conclusions que remetrà a la Direcció de Recursos Humans.
- Vetllarà pel tractament del cas amb les màximes garanties de confidencialitat i per a la seva resolució de la manera més prudent i eficient possible.

### **Direcció de Recursos Humans.**

- Adoptar quantes mesures preventives i/o correctores s'estimin oportunes i imposar les sancions, quan s'escaigui.
- Comunicar la notificació de l'incident, si s'escau, a les autoritats competents.
- Comunicar i trametre còpia de la denúncia presentada pel treballador afectat a l'assessoria jurídica prèvia consulta amb la persona afectada per les conseqüències posteriors que se'n puguin derivar.
- Custodiar l'expedient complet amb garantia del sigil professional i confidencialitat.

## 9. REFERÈNCIES NORMATIVES

La *Llei de Prevenció Riscos Laborals 31/1995*, a l'article 5 recull els principis que han de recollir l'acció preventiva de les organitzacions, planificant la prevenció de manera que s'integri la part tècnica, la organització de la feina, les condicions de treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals.

Igualment, el *Reglament dels Serveis de Prevenció que s'aprova en el RD 39/1997*, a l'article 1 expressa que s'ha d'integrar en el conjunt de les seves activitats i decisions, tant en els processos tècnics, en l'organització del treball i en les condicions en què aquest treball es faci, com en la línia jeràrquica de l'empresa, incloent tots els seus nivells.

L'article 4 del Text refós de la *Llei de l'Estatut dels Treballadors* aprovat pel *RD legislatiu 1/1995*, recull els drets laborals a no ser discriminats, a la integritat física, a una política adequada de seguretat i higiene, i al respecte de la seva intimitat u ala consideració o deguda a la seva dignitat, incloent la protecció a ofenses verbals o físiques de naturalesa sexual.

El *Reial Decret legislatiu 1/1994* pel quals s'aprova el text refós de la *Llei General de la Seguretat Social*, estableix als articles 115, 116, 117 els conceptes d'accident de treball, malaltia professional i accident no laboral i malaltia comuna.

**at+ althaia**  
Xarxa Assistencial Universitària Manresa  
**SERVEI DE PREVENCIÓ  
DE RISCOS LABORALS**

Manresa, març 2019

**at+ althaia** SERVEI DE PREVENCIÓ  
DE RISCOS LABORALS  
Xarxa Assistencial  
de Manresa