

**Guia i protocol per a la
prevenció i abordatge de
possibles situacions
d'assetjament a l'Ajuntament
de Vacarisses**



Setembre 2015

1. Introducció
 2. Declaració institucional
 3. Definicions i conceptes previs
 4. Objectius i abast
 5. Comissió del protocol
 6. Procediment: Fases del protocol
 - Tractament intern
 - Inici del procediment
 - Protocol d'actuació
 7. Funcions i responsabilitats
 8. Identificació de l'assetjament
 9. Eines d'intervenció
 10. Eines de prevenció
- Annexos
- Annex 1 - Recomanacions
 - Annex 2 - Difusió del protocol
 - Annex 3 – PROM 01 Model de comunicació
 - Annex 4 – PROM 02 Qüestionari

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

Guia i protocol per al prevenció i abordatge de possibles situacions d'assetjament a l'Ajuntament de Vacarisses

1- INTRODUCCIÓ

Les relacions interpersonals a l'entorn laboral poden ser, en determinades circumstàncies, generadores de conflictes motivats per factors tant de tipus personal com de tipus organitzatiu. Aquests conflictes sovint són inherents a la interacció entre persones i en un àmbit on formem part d'una mateixa organització on passem molt temps de la nostra vida i on compartim situacions diverses i complexes amb altres persones.

És lògic per tant considerar normals els conflictes de baixa intensitat naturals en la convivència entre les persones, però quan aquests conflictes van més enllà, poden resultar nocius per a les persones i, per tant, suposar un risc psicosocial.

Si els conflictes detectats no es desactiven a les fases inicials es poden incrementar i complicar gradualment donant lloc a conflictes més greus amb el conseqüent impacte per l'organització però sobre tot per a la persona o persones afectades. Alguns d'aquests conflictes podrien arribar a ser qualificats d'assetjament psicològic o mobbing.

Per altre banda, també pot considerar-se assetjament les situacions, comportaments accions i/o actituds de naturalesa sexual o 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 les persones.

Afrontar, gestionar i donar solució a aquestes situacions que suposen un risc psicosocial per als/a les treballadors/ores és un deure de l'organització envers al seu personal i molt especialment quan es tracta de situacions susceptibles de ser considerades assetjament psicològic. Tota persona té el dret a que siguin respectats la dignitat personal, la intimitat, el treball i la promoció. Els comportaments d'assetjament psicològic o sexual, d'humiliació o qualsevol altra conducta que vulneri els seus drets han de ser rebutjats per part de la organització i de la societat en general.

Conscient d'aquesta problemàtica, l'Ajuntament de Vacarisses vol vetllar pel manteniment i protecció dels drets fonamentals dels treballadors, creant el Protocol per a la prevenció i abordatge de possibles situacions d'assetjament.

L'objectiu d'aquest protocol és esdevenir un instrument útil tant de prevenció com de

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

suport en l'abordatge de les possibles situacions d'assetjament psicològic però també d'altres situacions que, tot i que no tinguin aquesta consideració, puguin tenir un impacte psicosocial per a les persones o pugui haver risc de derivar en assetjament si no es desactiven a temps. S'adreça a tot el personal de l'Ajuntament de Vacarisses de Vacarisses com a eina de divulgació, però també ofereix recomanacions específiques per millorar alguns aspectes de l'organització, per al personal que ha d'intervenir en el procediment d'activació del Protocol i per a les persones que ocupen càrrecs de comandament, com a responsables de vetllar per la salut laboral dels seus equips de treball.

L'assetjament pot ser deliberat o conseqüència d'una conducta inconscient i automàtica.

Dins de l'entorn laboral on les relacions estan marcades amb un objectiu productiu podem tenir en compte una sèrie de mesures reguladores preventives per clarificar límits i evitar conductes d'assetjament:

- La definició de les tasques que comporta cada lloc de treball per clarificar expectatives respecte a la feina que ha de realitzar cadascú i sobre els drets i deures que comporta.
- La formació i/o reciclatge continuat del personal amb càrrecs de comandament en matèria de gestió de conflictes.
- Potenciació i suport a les actituds respectuoses i igualitàries en les relacions laborals.

L'edició d'aquest protocol és una mostra més del compromís de l'Ajuntament de Vacarisses per l'eradicació d'aquestes conductes en el seu àmbit d'actuació intern i, en especial, en la prevenció dels riscos laborals a la seva organització per garantir, així, els drets de les persones que hi treballen.

2- DECLARACIÓ INSTITUCIONAL

L'Ajuntament de Vacarisses és conscient de la importància de crear i mantenir un entorn de treball segur, digne i respectuós per a totes les persones que formen la plantilla municipal i per al personal d'empreses externes o entitats que estan relacionades laboralmente amb l'Ajuntament.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

4

Amb el compromís de la tolerància zero de qualsevol conducta o actitud constitutiva d'assetjament per raó de sexe i/o de tipus psicosocial s'ha aprovat amb pretensió de ser una eina de tractament dels conflictes relacionals amb risc psicosocial i de prevenció de l'assetjament psicològic i sexual i/o per raó de gènere en tot l'àmbit laboral de l'Ajuntament, comproment-se a:

- Aprovar aquest Protocol com a eina fonamental per a la prevenció i el tractament de possibles situacions d'assetjament i el tractament de conflictes relacionals.
- Facilitar i donar el suport institucional a totes les activitats previstes en aquest Protocol.
- Divulgar-ne el contingut pels canals més efectius per tal que el conegui conegut tothom qui tingui relació laboral amb l'Ajuntament.
- Formar específicament els treballadors de l'empresa en aquest àmbit, especialment els comandaments intermedis i caps.
- Dur a terme campanyes de sensibilització i conscienciació per fer conèixer els efectes negatius de l'assetjament en les relacions personals i laborals.
- Facilitar canals de comunicació i confidencialitat per a que el personal pugui informar d'actituds i/o comportaments inapropiats o generadors d'assetjament, donar-los suport, informació i accés als recursos existents si han estat víctimes d'aquests comportaments assetjadors i actuar en conseqüència contra les persones que els ocasionin.
- Fer una valoració anual de la incidència d'aquest tipus de conductes a l'Ajuntament i les característiques que es presenten.
- I en definitiva, eradicar les accions, comportaments o actituds discriminatòries de naturalesa psicològica o sexual, perquè són ofensives, humiliants i degradants per a les persones a qui van destinades.

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.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

3- DEFINICIONS I CONCEPTES PREVIS

Els tipus d'assetjament, a partir d'ara assetjament, que definirem ara són una forma de discriminació contrària al principi d'igualtat entre dones i homes; per tant, són un atemptat al dret a la dignitat i a la intimitat de les persones; i , una manifestació de la violència de gènere així com un risc psicosocial per a la salut i la seguretat en el treball.

Assetjament sexual: és la situació en la qual es produeix qualsevol comportament d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment, quan es crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Assetjament per raó de sexe: és la situació on es produeix un comportament relacionat amb el sexe d'una persona, amb el propòsit o efecte de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

A més, la doctrina científica i la jurisprudència distingeixen entre:

Assetjament sexual d'intercanvi o xantatge sexual: és quan es força la persona assetjada a escollir entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre certs beneficis o condicions en el treball. La negativa de la persona a una conducta de naturalesa sexual s'utilitza per a negar-li l'accés a la formació, l'ocupació, la promoció, l'augment de salari o qualsevol altre decisió sobre el lloc de treball. Implica un abús de poder. Són, per tant subjectes actius d'aquest tipus d'assetjament les persones que tenen poder per decidir sobre la relació laboral: és a dir, tota persona jeràrquicament superior i també la persona que tenint una categoria professional igual o similar i fins i tot en alguns casos inferior, ostenti una i situació de poder a l'Ajuntament.

Assetjament sexual ambiental: és el comportament que crea un ambient intimidatori, hostil, ofensiu: comentaris de naturalesa sexual, bromes, etc. (normalment requereix insistència i repetició de les accions, en funció de la gravetat del comportament). Normalment el produeixen els propis companys o companyes o tercers persones relacionades d'alguna manera amb l'Ajuntament de Vacarisses.

L'assetjament sexual i per raó de sexe tenen molts elements en comú, però hem

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

d'intentar no confondre. La diferència principal és que l'assetjament sexual té un component de caire sexual i l'assetjament per raó de sexe té a veure amb discriminacions relacionada amb el fet de ser dona o relacionades amb el gènere d'una persona.

En funció del vincle que existeix amb la persona assetjadora i la persona assetjada es pot donar:

Assetjament horitzontal: entre companys/es.

Assetjament vertical descendent: comandament – subordinat/da.

Assetjament vertical ascendent: subordinat/da – comandament.

Assetjament psicològic: s'entén per assetjament psicològic o moral (mobbing) tota conducta reiterada en un període de temps més o menys perllongat, efectuada per una o diverses persones i dirigida generalment contra una altre, que tingui per finalitat o efecte un tracte objectivament degradant amb la conseqüent lesió de la integritat moral de la persona afectada i la degradació del seu ambient de treball.

Aquesta conducta es manifesta principalment en comportaments, paraules, intimidacions, actes, gestos, escrits unilaterals que tenen per objecte o per efecte atemptar contra la personalitat, la dignitat o la integritat moral d'una o diverses persones, mentre duu a terme les seves activitats laborals que poden posar en perill la seva ocupació o la seva trajectòria i/o crear un ambient intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu en el desenvolupament d'aquestes mateixes activitats.

El que diferencia l'assetjament psicològic d'altres problemes derivats de l'organització del treball és:

- Intencionalitat per causar dany, susceptible de ser considerada un delicte o una falta.
- Focalització en una o diverses persones.
- Repetició dels fets.
- Freqüència.
- Continuïtat en el temps.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

En absència d'aquestes característiques pròpies de l'assetjament psicològic, podem parlar d'altres factors de risc en l'organització del treball, com ara els conflictes interpersonals, conflictes de rol, etc.

4- OBJECTIUS I ABAST

OBJECTIUS

Els objectius d'aquest protocol són facilitar una eina per a la prevenció i la detecció de l'assetjament de qualsevol tipus a l'Ajuntament de Vacarisses, fixar el circuit i els canals a utilitzar en cas que es produeixi una situació d'aquestes característiques; i posar a l'abast de les persones afectades els recursos per acompanyar-les i perquè es recuperin. Detectar 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.

ABAST

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

També s'activarà quan, a banda de personal municipal, també hi estigui involucrat personal d'empreses o organitzacions que tenen algun vincle contractual amb l'Ajuntament 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, 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.

5- COMISSIÓ DEL PROTOCOL

El protocol tindrà una Comissió permanent paritària entre el representants dels treballadors i personal de recursos humans que gestionarà els casos des del moment de la seva activació i podrà estar assistida per personal especialitzat.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

La Comissió convocarà les reunions que siguin necessàries a instàncies de Recursos Humans 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 qui redactarà l'informe amb la resolució i les propostes d'actuació.

6- PROCEDIMENT: FASES DEL PROTOCOL

Tot i que les actuacions respondran a un pla específic adaptat a cada cas, el tractament dels conflictes dins l'abast d'aquest protocol tindrà el següent guió de referència:

1. Tractament Intern
2. Inici del procediment
 - 2.1. Comunicació
 - 2.2. Fase informativa
3. Protocol d'actuació
 - 3.1. Fase analítica
 - 3.2. Fase d'actuacions
 - 3.2.1. Límits de la Comissió
 - 3.2.2. Indicis d'assetjament
 - 3.3. Informe
 - 3.4. Devolució
 - 3.5. Seguiment

1. Tractament intern

El Tractament intern és la fase prèvia en la que al detectar-se un conflicte aquest es gestionat internament per part del/de la responsable de la secció sense que arribi necessàriament a Recursos Humans ni a la Comissió del protocol.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

9

Es pot activar per iniciativa del/de la responsable de secció o per una o les dues parts implicades.

L'objectiu d'aquesta fase és el tractament i eradicació del conflicte, principalment mitjançant la mediació interna quan aquest ja s'ha manifestat, sense que tingui més transcendència. No s'entra en valorar si es tracta d'assetjament psicològic o no i tampoc es defineixen les actuacions. Tot i així el/la responsable de la secció podrà o no demanar col·laboració a Recursos Humans que podrà delegar en la Comissió sense activar necessàriament la fase analítica o, el que és el mateix, el protocol d'actuació pròpiament dit.

Al finalitzar el tractament intern el/la responsable de la secció, si així ho considera, podrà presentar un informe a Recursos Humans amb les propostes per solucionar el conflicte.

2. Inici del procediment

El procediment ha de ser àgil i ràpid, atorgar credibilitat i ha de protegir la intimitat, la confidencialitat i la dignitat de les persones afectades.

El protocol s'activarà quan Recursos Humans o la Comissió rebin per algun dels canals previstos la comunicació de què s'està produint una situació de conflicte relacional i no s'ha pogut solucionar per la via del tractament intern o així ho ha considerat la persona afectada.

En el cas que la comunicació es faci a Recursos Humans, les primeres actuacions les podrà assumir directament, fer-les en coordinació amb la Comissió o delegar-les-hi.

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, sexual i/o de gènere. En funció d'aquestes primeres valoracions es dissenyarà el pla d'actuació i l'aplicació de les fases del protocol que corresponguin.

2.1. Comunicació

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

10

La comunicació la farà la persona o persones afectades adreçant-se a la responsable de Recursos Humans de l'Ajuntament. El contacte es pot fer per qualsevol via com el telèfon, mail, etc.

Aquest primer contacte també el pot fer un/una cap de secció quan detecti una situació de conflicte dins la seva secció i no hagi estat efectiu el tractament intern.

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

2.2. Fase informativa

Feta la comunicació de la situació de conflicte es convoca una primera entrevista entre la persona afectada i el personal de recursos humans. 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 s'emplenarà el models:

Annex 3 model d'activació del protocol.

Annex 4 qüestionari d'investigació de conflictes en l'àmbit laboral.

Això es podrà fer directament a la mateixa entrevista o es podrà traslladar a una segona en el cas de que la persona afectada necessiti valorar la conveniència de que s'activi el protocol.

Amb la signatura per part de la persona afectada de l'annex 3, autoritza la investigació dels fets per part de la Comissió, passant a la Fase analítica.

Aquesta primera reunió serà absolutament confidencial si es queda a la Fase informativa i no passa a la Fase analítica.

3. Protocol d'actuació

3.1. Fase analítica

A partir d'aquest primer contacte, si es considera adient per les parts, s'activa el protocol i comença la Fase analítica.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

Es posa en coneixement dels membres de la Comissió i es convoca una reunió entre la persona afectada i el tècnic especialista per procedir a una primera valoració de la situació.

S'activarà aquesta fase quan el tractament intern no ha aconseguit els objectius i el cas és traslladat a Recursos Humans per una de les parts o pel/per la responsable de la secció o quan la persona afectada fa directament la comunicació al tècnic.

Es convocarà reunió de la Comissió per fer una primera valoració, situar el conflicte, calibrar la seva intensitat i detectar possibles indicis d'assetjament o d'altres supòsits amb implicació de risc, com ara els conflictes relacionals d'intensitat diversa, l'abús de poder, l'estrès, el burnout, abusos sexuals, etc. En aquesta reunió es dissenyarà el pla d'actuació específic que podrà ser reversible en funció de com evolucioni la situació o de possibles modificacions en la valoració inicial.

Quan de la primera reunió se'n percebi un impacte psicosocial en la persona assetjada, hi hagi o no indicis d'assetjament, se la podrà derivar als serveis que es considerin pertinents (servei mèdic de vigilància de la salut, SIAD, mediació, etc) i procedir al tractament personalitzat que així es consideri.

En finalitzar aquesta fase, la Comissió podrà ja presentar a Recursos Humans i a la secció afectada pel conflicte propostes de gestió positiva del conflicte o passar a la Fase d'actuacions.

3.2. Fase d'actuacions (pla específic d'actuació)

En funció del que es determini a la Fase analítica i/o en el cas de que en algun moment del procés pugui haver indicis d'assetjament o que la resolució del conflicte no hagi tingut èxit amb les propostes de les fases anteriors, la Comissió dissenyarà un pla específic d'actuació que més s'adapti al cas a tractar i que podrà ser reversible en funció de la seva evolució.

En tot cas, tot pla específic pot contenir, entre d'altres:

- Entrevistes amb la/les persona/es directament implicades.
- Escrit amb la/les persona/es directament implicades.
- Entrevistes amb el/la responsable de secció.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

12

- Entrevistes amb la/les persona/es indirectament implicades.
- Escrit amb la/les persona/es indirectament implicades
- Aportació de proves

Les persones implicades en el cas, directa o indirectament, hauran de participar en les actuacions del pla que tinguin com a finalitat la resolució del cas.

L'ordre i la combinació de totes aquestes actuacions vindran definits per la Comissió i serà el que més s'adapti al conflicte concret i a la seva evolució.

En aquesta fase la Comissió podrà comptar amb el suport d'especialistes que puguin col·laborar, tant interns com externs, i de l'assessorament jurídic pertinent.

Es garantirà la confidencialitat, el respecte i la protecció de totes les persones implicades que hauran de rebre en tot moment un tractament just i imparcial.

3.2.1. Límits de la Comissió

Si durant la Fase d'actuacions la Comissió té indicis de que el conflicte pot ser un assetjament haurà de comunicar-ho per escrit de forma immediata a Recursos Humans indicant quins són aquests indicis perquè l'Ajuntament adopti preventivament les mesures organitzatives que així es considerin. Amb independència d'això, seguiran aplicant-se les actuacions del pla específic d'aquesta fase.

Aquesta comunicació suposarà la conveniència d'articular la intervenció d'especialistes externs que assessorin a l'Ajuntament durant el procés d'actuacions a partir d'aquest moment.

Si en qualsevol fase d'aquest protocol la persona afectada opta directament per la via jurídica, les actuacions de la Comissió quedaran suspeses, tancant el cas i posant a disposició del jutjat tota la documentació de que es disposi, entenent la incompatibilitat de les dos vies. En el model d'activació del protocol hi haurà un apartat pel qual la persona afectada es compromet a comunicar a la Comissió si en algun moment del procés opta per la via de la denúncia.

3.2.2. Indicis d'assetjament

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

13

En el cas que durant les actuacions del protocol la Comissió pugui tenir indicis d'assetjament se seguirà aquest procediment:

1. La Comissió ho posarà en coneixement de Recursos Humans de forma immediata.
2. S'informarà als delegats de prevenció i es convocarà reunió de la Comissió ampliada a les figures de la cap de Recursos Humans i a dos delegats de prevenció.
3. Es requerirà a la persona presumptament afectada escrit amb indicació detallada dels fets, testimonis, proves, etc.
4. La persona presumptament assetjadora rebrà notificació de les al·legacions presentades contra ella i haurà de col·laborar amb totes les actuacions que es portin a terme en aquesta fase.
5. S'iniciarà una investigació per part de la Comissió per tal de determinar els fets i identificar possibles elements o no d'assetjament psicològic. Aquesta investigació podrà requerir determinades actuacions com ara la declaració de testimonis, la presentació de proves, etc.
6. Si així ho considera la Comissió, es requerirà assessorament o intervenció d'especialistes externs que complementin o en determinats casos liderin les actuacions del protocol.
7. Finalitzada la investigació, la Comissió redactarà informe final amb la proposta d'actuacions i s'informarà a les parts implicades.

Atès el que conclogui l'informe, s'aplicaran les mesures disciplinàries que corresponguin tant si es considera que hi ha indicis de conductes de frau o engany per qualsevol de les parts implicades o si es determina que ha existit l'assetjament.

La voluntat del protocol serà en tot moment la de resoldre el conflicte interpersonal de manera positiva. No es donarà per entesa l'existència d'assetjament fins a l'informe final de la Comissió d'actuació, i només si aquest determina que hi pot haver indicis.

3.3. Informe

Al finalitzar la Fase d'actuacions la Comissió redactarà informe proposant les accions a emprendre per intentar solucionar la situació.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

14

El contingut mínim d'aquest informe haurà de recollir els següents apartats:

- Descripció del cas
- Antecedents
- Procediment d'actuació Comissió del protocol
- Comunicació
- Informació als delegats
- Ampliació de la Comissió
- Escrit pres. assetjat/ada
- Notificació pres. assetjador/a
- Investigació
- Assessorament extern
- Proposta d'actuacions
- Informe
- Mesures disciplinàries
- Seguiment
- Presumpte assetjat/ada
- Presumpte assetjador/a
- Cronologia d'actuacions
- Conclusions
- Mesures proposades

L'informe es dirigirà a Recursos Humans per a la gestió de les mesures correctores o de millora que siguin més adients.

3.4. Devolució

Posteriorment a la presentació de l'informe per part de la Comissió i després de la

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

15

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.

En tot cas, totes les actuacions del protocol s'hauran de fer en el mínim termini possible per la qual cosa a l'inici de la Fase d'actuacions s'haurà d'establir un calendari d'actuacions. Això afectarà tant a les pròpies actuacions com a les mesures de millora que estableixi l'Ajuntament.

3.5. 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 personal/prevenió 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.

7- FUNCIONS I RESPONSABILITATS

Funcions en les actuacions del present protocol

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

16

De la Comissió

Planificar les actuacions adaptades a cada cas. Gestionar totes les actuacions del protocol. Participar en les reunions que es convoquin durant els tractaments dels casos i en les reunions anuals. Revisar periòdicament el contingut del protocol.

Personal de Prevenció de Riscos Laborals

Promoure la primera fase del protocol abans de la intervenció de la Comissió. Reportar informació als altres membres de la Comissió i a la cap de Recursos Humans. Informar dels casos al Comitè de Seguretat en les reunions ordinàries i extraordinàries. Mantenir l'arxiu de casos.

Cap de Recursos Humans

Delegar en la Comissió totes les actuacions de les fases informativa i analítica donant el suport necessari. Participar activament en la Comissió en la fase d'actuacions, en la devolució i en el seguiment. Si així es considera en funció del cas, participar en el tractament intern. Gestionar les propostes de millora de l'informe final.

Responsable de secció

Gestionar el tractament intern a la seva secció quan es detecti. Comunicar la situació de conflicte i, si ho considera necessari, sol·licitar a Recursos Humans assessorament per gestionar-lo, fer propostes de resolució del conflicte, posar-se a disposició de la Comissió per a totes les actuacions del protocol. Fer seguiment quan es tanqui el cas.

Delegats de prevenció

Formar part de la Comissió quan comença la fase d'actuacions del protocol participant en les reunions que es convoquin.

Comitè de Seguretat i Salut

Rebre la informació de la Comissió dels casos en els que s'ha aplicat el protocol. Si així es considera, debatre els casos fent propostes de millora.

Parts directament implicades

Participar en totes les actuacions del protocol que determini la Comissió: entrevistes,

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

escrits, mesures preventives durant el procés, etc. Posar tota la voluntat per a la resolució del conflicte. Seguir les indicacions indicades a l'informe final que els seran comunicades a la fase de devolució.

Testimonis del conflicte

Participar en totes les actuacions del protocol que determini la Comissió en qualitat de testimonis en el tractament intern i en les fases analítica i d'actuacions, subministrant la màxima i més objectiva possible informació per facilitar la feina de la Comissió i resoldre el conflicte.

8- IDENTIFICACIÓ DE L'ASSETJAMENT

Assetjament psicològic

- Causes i factors que faciliten l'aparició de casos d'assetjament psicològic

Encara que no sempre es poden evidenciar les causes o els factors que provoquen l'aparició d'aquest tipus de comportaments, en faciliten la manifestació:

- Factors psicosocials, com ara una gestió inadequada dels conflictes relacionals per part dels càrrecs de comandament.
- Factors d'ordre organitzatiu com la indefinició de responsabilitats o mala distribució del treball, els quals generen un mal clima laboral.
- Les organitzacions que valoren més l'exercici del poder i el control que la productivitat i l'eficàcia.
- La personalitat especial de la persona assetjadora, en qui destaquen la mediocritat, la necessitat de control i l'enveja.
- Les característiques de la persona assetjada que, en diferir de les característiques pròpies de la resta del grup, qüestionen de manera implícita els símbols i valors que hi donen homogeneïtat.
- L'exigència de qualitat més elevada en els sistemes de producció. La gestió, el control i l'optimització, en alguns casos, poden pervertir-se i convertir-se en conductes d'assetjament.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

18

- Les vinculacions laborals de caràcter temporal.
- Senzillament, una persona cau malament a algun company o al seu cap.
- **Subjectes de risc**

Tot i que qualsevol persona en un moment donat pot ser objecte d'assetjament, els estudis fets fins ara d'aquest fenomen indiquen que tenen més risc de patir-ne: persones brillants susceptibles de ser envejades, persones vulnerables per temes personals o per les seves condicions laborals, persones innovadores, actives i treballadores en entorns laborals rígids.

- **Grups i organismes de risc**

- Els treballadors i treballadores eventuais i temporals.
- Els treballadors i treballadores d'institucions amb poca tolerància a la diversitat, forts vincles entre els seus membres i identitats compartides.
- Les dones joves (menors de 30 anys) en determinats àmbits.
- Els treballadors i treballadores d'institucions altament regulades i homogènies: policia, penitenciaris, administració pública, sector sanitari, sector docent.

- **Desenvolupament del conflicte**

Si bé en estudis i investigacions sobre aquest fenomen es descriuen més fases en l'evolució de l'assetjament psicològic, en l'estudi dels casos s'observen bàsicament les **fases** següents:

1. Fase de conflicte: atacs suaus que es van intensificant progressivament.
2. Fase d'assetjament psicològic: conductes violentes i agressions franques. És una fase llarga perquè la persona afectada normalment no s'adona de què està passant i els companys no implicats, els sindicats i, fins i tot, la direcció de l'empresa se'n solen inhibir i s'abstenen d'intervenir al conflicte, bé per por de represàlies, bé per complicitat implícita.
3. Fase d'intervenció de l'empresa: sovint arriba quan la situació ja té greus repercussions per a la persona afectada, que ha d'afrontar baixes successives o canvis de lloc de treball.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

4. Fase de marginació o exclusió: en casos extrems, després d'alternar la feina amb llargues temporades de baixa, la persona pot arribar a abandonar la vida laboral, afectada per patologies diverses consegüents a l'assetjament.

Conductes de la persona o persones agressores

a) De tipus organitzatiu

- Anul·lar o restringir, per part del o de la superior, les possibilitats de parlar a la persona i negar-se a escoltar-la.
- Prohibir als companys que parlin amb una persona determinada.
- Interrompre contínuament, per tal que la persona no es pugui expressar.
- Obligar alguna persona a executar tasques en contra de la seva voluntat.
- Jutjar la feina d'una persona d'una manera ofensiva.
- Avaluar sistemàticament la feina i l'actitud d'una persona de manera negativa i esbiaixada.
- Qüestionar de manera discriminatòria i irrespectuosa les decisions d'una persona.
- Modificar les responsabilitats o funcions sense comunicar-ho.
- Assignar una quantitat de tasques molt per sobre de les que s'assignen a les altres persones, amb terminis d'execució poc raonables o sense temps per fer-les.
- Privar de la informació necessària per fer la feina.
- Denegar de manera discriminatòria i injusta les sol·licituds de formació relacionada amb les funcions professionals que la persona té assignades.
- Infravalorar l'esforç i el mèrit professional, restant-li valor o atribuint-lo a altres factors.
- No assignar tasques a una persona.
- Assignar tasques sense sentit, absurdes o inútils.
- Assignar a les persones tasques molt per sota de les seves capacitats, no inherents al seu lloc de treball.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

20

- Assignar tasques degradants.
- Assignar, a propòsit, tasques que posen en perill la integritat física o la salut de la persona.
- Impedir que s'adoptin les mesures de seguretat necessàries que cal aplicar per fer la feina amb la seguretat adequada.
- Canviar la ubicació d'una persona separant-la dels seus companys sense que hi hagi un motiu organitzatiu justificat.
- Ocasionar despeses amb la finalitat de perjudicar la persona econòmicament.

b) Adreçades a les relacions socials de les persones

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona.
- Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos.
- Refusar la comunicació amb una persona negant-li la salutació o no dirigint-li la paraula.
- Adreçar-se a una persona de manera indirecta o a través de terceres persones.
- Humiliar, menystenir o infravalorar una persona en públic.
- Tractar una persona com si fos invisible o no existís.

c) Adreçades a la vida personal i privada de les persones

- Crítiques insistents o permanents a la vida privada d'una persona.
- Trucades telefòniques, escrits o correus electrònics amenaçadors, irònics o sarcàstics.
- Fer semblar estúpida una persona.
- Fer entendre que una persona té problemes mentals o psicològics.
- Mofar-se de les discapacitats o limitacions d'una persona.
- Imitar i escarnir la imatge, els gestos, la veu, els comportaments, etc., d'una persona.
- Fer mofa de la vida privada d'una persona.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

- Parlar malament d'una persona a esquena seva.
- Inventar i difondre rumors de manera jocosa o malintencionada.

d) Adreçades a les actituds de les persones

- Atacs a les actituds, creences, sistemes de valors o qualsevol altra circumstància personal i/o social.
- Mofar-se de la nacionalitat d'una persona.
- Provocar una persona per descompensar-la emocionalment i fer-la explotar.
- Ridiculitzar l'orientació sexual i/o l'estil de vida d'una persona.
- Fer mofa o ridiculitzar en general la manera de ser o comportar-se d'una persona.

e) De violència

- Amenaces de violència física.
- Ridiculitzar la poca fortalesa física d'una persona per defensar-se d'una agressió.
- Fer ostentació de força muscular com a provocació.
- Ús de violència menor, com per exemple envair la distància física de relació personal.
- Cridar, insultar o menystenir.
- Amenaces verbals o per mitjà de gestos intimidadors.

- Conductes que no constitueixen assetjament

- Estils de lideratge autoritaris o dominadors i excessivament exigents amb la feina.
- Sobrecàrrega o infracàrrega de treball a causa d'una mala organització.
- Aïllament derivat de la pròpia activitat o del lloc on es desenvolupa la feina.
- Crítiques constructives i avaluacions explícites de la feina.
- Un fet col·lectiu de tipus organitzatiu: eliminació d'hores extres, canvis d'horari, etc.
- Un acte singular: canvi justificat de lloc, sanció concreta, discussió puntual, etc.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

- Conflictes interpersonals a causa de l'existència de grups i/o persones amb interessos i objectius diferents i, molts cops, contraposats.
- Manca de comunicació atribuïble a la personalitat de la persona o a la ubicació del seu lloc de treball.
- Tensions i conflictes generats per la mateixa feina.
- Rumors, xafarderies i comunicacions informals que circulen per l'organització.
- Incompetència o manca de voluntat per dur a terme una feina determinada.
- Estancament professional per manca de mèrits professionals o per impossibilitat d'accés a determinats sistemes de promoció.

Diagnòstic diferencial

El diagnòstic diferencial és difícil ja que la mateixa persona en situació d'assetjament psicològic, la majoria de vegades, no sap què li passa.

L'assetjament s'ha de diferenciar, sobretot, de dos quadres:

- El rebuig social, en què la persona és exclosa del grup social, però no perseguida.
- La desatenció social, en què la persona és ignorada.

En el cas de l'assetjament psicològic, existeix una persona amb autoritat o carisma que assumeix el paper de perseguidor principal i mobilitza el grup assetjador. Es pot tractar d'una personalitat amb trets narcisistes i paranoics que el convencen de la justícia de la seva activitat destructiva.

Assetjament sexual o per raó de gènere

Es tracta dels comportaments verbals o no verbals, físics i/o físics no desitjats d'indole sexual amb el propòsit o efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment quan es crea un entorn intimidatori, hostil degradant, humiliant o ofensiu.

El problema té les arrels en el paper atribuït històricament a dones i a homes, tant socialment com econòmic i que, indirectament, afecta també la seva situació en el mercat de treball. Ara bé, pot adoptar diferents formes, segons la motivació que l'impulsa:

- Els propis estereotips de relació de poder entre homes i dones del model

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

23

patriarcal traslladats al món laboral.

- L'obtenció simple d'un benefici sexual. Constitueix un abús o xantatge (quid pro quo) si la resposta s'utilitza com a base per prendre decisions relacionades amb la formació professional o l'ocupació de la persona assetjada (renovació del contracte, promoció professional, millora de sou, etc.) o bé si condiciona les relacions laborals.

- **Comportaments que constitueixen assetjament sexual o per raó de sexe**

Verbals

- Fer comentaris sexuals obscens.
- Fer bromes sexuals ofensives.
- Formes d'adreçar-se denigrants o obscenes.
- Difondre rumors sobre la vida sexual d'una persona.
- Preguntar o explicar fantasies, preferències sexuals.
- Fer comentaris grollers sobre el cos o l'aparença física.
- Parlar sobre les pròpies habilitats/capacitats sexuals.
- Invitar persistentment a participar a activitats socials/lúdiques, tot i que la persona objecte de les mateixes hagi deixat clar que resulten no desitjades i inoportunes.
- Oferir/fer pressió per concretar cites compromeses o trobades sexuals.
- Demandes de favors sexuals.

No verbal

- Mirades lascives al cos.
- Gestos obscens.
- Ús de gràfics, vinyetes, dibuixos, fotografies o imatges d'internet de contingut sexualment explícit.
- Cartes, notes o missatges de correu electrònic de contingut sexual de caràcter ofensiu.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

24

Físic

- Apropament físic excessiu.
- Arraconar, buscar deliberadament quedar-se a soles amb la persona de forma innecessària.
- El contracte físic deliberat i no sol·licitat (pessigar, tocar, massatges indesitjats).
- Tocar intencionadament o “accidentalment” les parts sexuals del cos.

Sense ànim excloent ni limitador l'assetjament per raó de sexe es manifesta per la repetició i acumulació de conductes ofensives adreçades a una treballadora **pel fet de ser dona o d'un treballador per motiu del seu gènere** (perquè no exerceix el rol que culturalment s'ha atribuït al seu sexe).

- Conductes discriminatòries.
- Formes ofensives d'adreçar-se a la persona.
- Ridiculitzar, menys tenir les capacitats, habilitats i el potencial intel·lectual de les dones.
- Utilitzar humor sexista.
- Menys tenir la feina feta per les dones.
- Ridiculitzar les persones que assumeixen tasques que tradicionalment ha assumit l'altre sexe.
- Ignorar aportacions, comentaris o accions (excloure, no prendre seriosament).

En el cas de l'assetjament **amb motiu de l'embaràs o la maternitat de les dones o en l'exercici d'algun dret laboral previst a la conciliació de la vida personal, familiar i laboral:**

- Assignar a una persona un lloc de treball de responsabilitat inferior a les seves capacitats o categoria professional.
- Assignar tasques sense sentit o impossibles d'assolir.
- Sabotejar la feina feta o impedir –deliberadament- l'accés als mitjans adequats per realitzar-la (informació, documents, equipament...)

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

25

- Denegació arbitrària de permisos als quals la persona té dret.
- **Grups de risc**

Tradicionalment, les afectades d'assetjaments sexuals han estat les dones, si bé aquesta situació està canviant i, actualment, es donen casos en què els assetjats són homes. Tot i així, es poden assenyalar alguns grups més vulnerables:

- Les dones en general, especialment, les divorciades i les separades.
- Les dones recentment incorporades al mercat de treball.
- Les dones amb discapacitats.
- Les dones que pertanyen a minories ètniques.
- El personal eventual i temporal.
- El personal que ocupa llocs de treball que tradicionalment es consideren destinats a l'altre sexe.
- Les persones homosexuals.
- Els homes joves.

Conseqüències de l'assetjament

Per a la persona afectada

La persona assetjada presenta, bàsicament, seqüeles de tipus personal:

Psíquiques:

- Ansietat amb pors i sensació constant d'amenaça.
- Sensacions d'inseguretat que generen, alhora, disminució de l'autoestima, sentiments de fracàs i de frustració, o d'impotència, etc.
- Sensacions de vulnerabilitat.
- Sentiments d'indefensió.
- Sentiments de culpa.
- Dificultats de concentració.
- Tristesa.
- Estrès.
- Quadres depressius

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

Guia i protocol per al prevenció i abordatge de possibles situacions d'assetjament a l'Ajuntament de Vacarisses

Físiques:

Problemes de salut funcionals i/o orgànics (insomni, taquicàrdies, cefalees, migranyes, alteracions digestives, problemes cutanis, etc.).

Laborals:

- Desmotivació i insatisfacció.
- Pèrdua de perspectives professionals.
- Associació del treball amb un ambient hostil que ocasiona sofriment.
- Augment de l'absentisme.
- Canvis de treball.

Per a l'empresa

Hi ha repercussions en el clima laboral, organitzatives i un impacte econòmic:

- Enrarament del clima laboral.
- Disminució del rendiment laboral. Disminueix la quantitat i la qualitat de la feina a causa de la impossibilitat de treballar en grup i dels problemes d'informació i comunicació.
- Sinistralitat més elevada, ja que la disminució de la qualitat del clima laboral comporta un augment del nombre d'accidents (negligències, manca d'atenció, etc.).
- Pèrdua de la persona treballadora a causa de l'absentisme, el canvi de lloc de treball o la invalidesa.
- Despeses d'assistència per malalties psíquiques i orgàniques.
- Despeses de pensions d'invalidesa.
- Despeses per incidències judicials i per sancions econòmiques.
- Mala imatge, si les persones afectades fan pública la situació.

9- EINES D'INTERVENCIÓ

Des del primer moment de la Fase informativa es podrà posar a disposició de la persona afectada diverses eines que es considerin adients al cas com ara entrevistes, assistència

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

27

psicològica, intervenció del servei de vigilància de la salut, etc Igualment, prèvia consideració de la Comissió i voluntat expressa de les parts es podrà fer Mediació.

La Mediació podrà ser utilitzada en qualsevol de les fases del protocol:

- En el tractament intern es farà el/la responsable de secció o la persona amb qui delegui.
- En la fase analítica es farà des de Recursos Humans.
- En la fase d'actuacions la farà la Comissió.

Mediació

La Mediació com tècnica en la gestió de conflictes

En aquest protocol es plantegen les metodologies, els valors i les eines de la mediació com instruments idonis per la gestió positiva dels casos que es puguin detectar. Des de la voluntat de l'ajuntament, de impulsar aquest model com garantia del bé comú i de procés just, al temps que vetlla per els drets i deures de les persones treballadores d'aquest ajuntament.

Les eines de la mediació, com ací està avalat actualment per instàncies internacionals, reglaments i lleis d'àmbit estatal i autonòmic, i també el desplegament portat a terme per un número important de municipis.

Model d'intervenció

En quant als principis:

- Deure d informar. Abans d iniciar el procés de mediació caldrà informar als implicats de les característiques del mateix, per tal de garantir la voluntarietat en la participació.
- Confidencialitat. El mediador està vinculat al principi de confidencialitat. Per tant, no pot fer pública ni transmetre a tercers, fora de l'instància validadora, la informació tractada en el procés d una mediació, llevat autorització expressa de les persones implicades.
- Imparcialitat. El mediador no pot donar la solució, per tant durant tot el procés

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

haurà de mantenir una posició neutre vers els interessos dels implicats.

- Comunicar als implicats si concorren causes d incompatibilitat o exclusió.
- El mediador dirigeix el procés, per tant, pot efectuar entrevistes conjuntes o individuals amb els implicats.
- Finalització del procés, malgrat no s'hagi realitzat el procés de mediació, en els supòsits següents:

Els implicats no respectin els principis de la mediació.

Es produeixin actuacions manifestament contraries a la dignitat humana i respecte vers tercers.

Es tingui coneixement que alguna de les persones implicades està declarada legalment incapaç.

En quant a les eines:

El model d'intervenció que aplicarem en aquest protocol, té les eines d'intervenció

bàsiques que a continuació relatem:

Empatia

També se li anomena intel·ligència interpersonal, és la capacitat de saber el que una altre persona pot sentir. És l'habilitat per a entendre les necessitats, sentiments i problemes dels altres, posant-se en el seu lloc. Les persones amb empatia són aquelles capaces d'escoltar als altres i entendre els seus problemes.

Assertivitat

Què és l'Assertivitat?: És la capacitat de fer valer la pròpia opinió davant els altres sense ferir sensibilitats. Ser assertiu consisteix en ser capaç de defensar un argument, una reclamació o una postura des d'una actitud de confiança en un mateix; encara que contradigui el que diuen altres persones el que fa tothom o el que se suposa que està bé. Els comunicadors agressius no respecten els límits dels altres i intenten influenciar-los per la força. En canvi, els comunicadors assertius no tenen por de defensar les seves opinions o intentar influenciar els altres, però sempre respectant els límits dels altres i

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

intentant aprendre de les seves opinions, tot i que en un principi siguin oposades a les seves. Se situa en un punt entremig entre l'agressivitat i la passivitat.

Escolta Activa

L'Escolta activa és aquella que no només sent i percep les vibracions dels sons que emet l'emissor, sinó que li fa saber que és escoltat i que per tant l'entén. Significa realitzar una escolta en que la persona que emet el missatge, interpreta, ens interessem pel que intenta comunicar-nos. Això suposa tenir una mirada que transmet algun feed-back sobre el missatge de l'altre, centrar-se pacientment, realitzar un cert buidatge de les coses pròpies i dels prejudicis i allotjar sense condicions.

L'Ajuntament es compromet a:

- Designar les persones tècniques, experts per tal d'assessorar i/o intervenir:
 - Proposin el model i procediment adequat en cada cas.
 - Dirigeixin i coordinin el procés.
 - Establir els criteris que defineixen en cada cas proposat la viabilitat de la mediació. En els supòsits en que l'objecte de d'intervenció no sigui mediable, podrà proposar a l'Ajuntament i/o a les parts altres alternatives.

Principis d'adequació de les persones mediadores

Els mediadors hauran d'adequar-se als següents principis:

- El mediador és un tercer imparcial que, mitjançant tècniques de comunicació i facilitació, gestiona el procés i acompanya a les parts, perquè per elles mateixes puguin arribar a una transformació satisfactòria del conflicte per a tothom.
- La funció del mediador és la d'assistir a la gestió del conflicte. Per aquest motiu no dona la solució sinó que ha d'actuar des de la confidencialitat, la neutralitat (equidistància), i la imparcialitat.

10- EINES DE PREVENCIÓ

Com a eines de prevenció dels conflictes que tracta el present protocol l'Ajuntament fomentarà les activitats de formació, informació i sensibilització al personal.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

30

En quant a Formació, es programaran periòdicament sessions dirigides a caps i comandaments intermedis amb continguts que incloguin habilitats comunicatives, estils de lideratge, gestió d'equips i assertivitat.

A les sessions formatives de prevenció de riscos laborals que preveu l'article 19 de la Llei 31/1995 s'inclouran mòduls específics de prevenció de l'assetjament psicològic i dels conflictes relacionals.

Es podran proposar també sessions monogràfiques de l'assetjament impartides per especialistes de contrastada experiència en aquest camp.

En quant a la Informació i a la Sensibilització, amb caràcter periòdic es dissenyaran campanyes dirigides al personal fent ús dels mitjans de comunicació interna establerts a l'Ajuntament. Aquestes campanyes es plantejaran a les reunions periòdiques de la Comissió en funció dels casos inclosos en la memòria anual. Igualment s'inclourà una fitxa específica en els manuals de seguretat de tots els llocs de treball.

11- ANNEXOS

Annex 1 – RECOMANACIONS

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 la persona responsable de Recursos Humans.
- Obtenir informació de la legislació que hi ha vigent i dels propis drets.
- Buscar l'ajut professional si s'escau.

Recomanacions per al personal amb càrrec de comandament

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

31

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

- Dur a terme consultes amb Recursos Humans per rebre assessorament sobre el procediment administratiu contra l'assetjament.
- Obtenir informació sobre assetjament psicològic.
- Manifestar al personal del seu equip el rebuig de l'Ajuntament de Vacarisses a aquest tipus d'actituds i comportaments pel que fa al seu personal.
- Fer-ho saber al personal tècnic de prevenció de riscos laborals, i demanar l'assessorament tècnic.
- Fer-ho saber als delegats i delegades sindicals.
- 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.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

32

11.2 - Annex 2 – DIFUSIÓ DEL PROTOCOL

L'Ajuntament farà totes les accions necessàries per a presentar i difondre el protocol així com les campanyes informatives i de divulgació que calgui per que n'arribi a tots els treballadors i facilitar la detecció i comunicació d'aquest comportament i fomentar i mantenir un ambient de treball segur, digne i respectuós.

Totes aquestes activitats quedaran documentades i annexades en el Protocol.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

11.3 - Annex 3 – PROM 01 MODEL DE COMUNICACIÓ

Comunicació de possible situació d'assetjament

Identificació de la persona denunciant

Nom	Cognom
Àrea	Secció
Centre de treball	Empresa o entitat (Si no és personal municipal)

Identificació de la/les persona/es presumptament responsables dels fets

Nom	Cognom
Àrea	Secció
Centre de treball	Empresa o entitat (Si no és personal municipal)

Descripció dels fets

--

Descripció dels fets

El/la sotassignat sol·licita l'activació de la fase d'actuacions del protocol d'assetjament de l'Ajuntament de Vacarisses.

El/la sotassignat es compromet a comunicar a la comissió del protocol d'assetjament l'inici d'accions per la via jurídica.

Signatura de la persona afectada Data	Recepció de la comunicació Data
--	------------------------------------

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

34

11.4 - Annex 4 – PROM 02 QÜESTIONARI

Investigació de conflictes relacionats amb l'àmbit laboral

Nom i cognom del/ de la sol·licitant			
Dni	Edat	Lloc de treball	
correu electrònic		telèfon	home / dona <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Càrrec que desenvolupa i/o funcions			
Nom i cognom de l'altre part implicada			
Vinculació personal i/o professional			

Tipus de problemàtica detectada

A nivell d'organització del treball

- Comentaris descalificadors a nivell personal
- manca de respecte a nivel professional
- accions que provoquen aïllament individual o del grup
- llenguatge verbal agressiu (insults, etc...)
- discriminació i/o infravaloració
- boicot del rendiment de la feina

A nivell de relacions socials

- Boicotejar, obstaculitzar i/o restringir la comunicació amb l'entorn laboral
- Humiliar, menys tenir o infravalorar en públic

Adreçades a la vida personal i privada i actituds vitals

- Crítiques insistents sobre la vida privada de la persona per raó, de gènere, religió,

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

ètniques, orientació sexual, estil de vida, etc...

Inventar i/o difondre rumors per perjudicar la persona

De violència

Amenaces directes i/o indirectes a través de l'us de la força física i/o d'intimidació.

Invasió de l'espai personal, llenguatge verbal i/o no verbal amenaçador i/o agressiu

Conductes agressives

De caire sexual

Comentaris sobre la roba

Comentaris sobre el físic

Mirades lascives

Gesticulacions lascives

Cites fora de la feina per parlar d'assumptes relacionats amb el treball (renovació de contractes, accés a la formació, millores de sou, etc.)

Oferiments d'amistat i d'intimitat en moments personals delicats (separacions, divorcis, etc.)

Acorralaments, grapejades, etc.

Peticions clares de favors sexuals sota amenaça i/o coacció

Altres:

Breu descripció dels fets

* Podeu ampliar aquesta informació amb un informe annex

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

36

Temporalitat

Data aproximada inici conducta:

Es: excepcional puntual freqüent habitual

Durada:

- menys d'un mes
 entre 1 i 6 mesos
 entre 6 mesos i 1 any
 menys d'un any

Intensitat, (sensació de malestar que provoca)

- es manté
 disminueix
 s'incrementa

Documentació annexa No Si (quina)

Sol·licitud

- Sol·licito investigació sobre els fets que he relacionat anteriorment per tal de resoldre les dificultats relacionals a la feina i si s'escau l'activació del protocol per la prevenció i/o actuació envers l'assetjament psicològic a la feina

Autorització

- Autoritzo als professionals designats per l'organització i fer l'estudi de la informació que es relaciona al present escrit i la documentació que annexo en sobre tancat a fi de garantir la confidencialitat de les dades que conté (Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, la protecció de dades de caràcter personal)

Signatura de la persona interessada

Vacarisses, a _____ d _____ de

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015

37

12 – MARC LEGAL

- Constitució Espanyola: article 10 (dret a la dignitat) i article 15 (dret a la integritat física i moral).
- Estatut dels treballadors: Articles 10, 20 i 39.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals. Articles 14, 15 i 16 (Protecció, prevenció i avaluació dels riscos laborals). Article 25 (Protecció de treballadors especialment sensibles a determinats riscos). Article 36 (Competència i facultats dels delegats de prevenció).
- Real Decret 39/1997 de 17 de gener, pel que s'aprova el Reglament dels Serveis de prevenció.
- Ley de funcionarios civiles del estado. Decret 315/64 de 7 de febrer, article 63.
- Codi Penal: article 173 sobre integritat moral, i el article 175 per als funcionaris.
- Codi Civil: articles 1902 i 1903.

APROVAT	SIGNATURA	DATA
Antoni Masana i Ubach		04/09/2015