



ADMINISTRACIÓ DEL
GOVERN DE LES
ILLES BALEARS

SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCS
LABORALS

G-08

Edició:

Data:

Página 1 de 9

TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Data:	Data:	Data:
Signatura:	Signatura:	Signatura:



Procediment G - 08

PROTOCOL PER A L'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

Edició	Data d'aprovació	Modificació
1		



ADMINISTRACIÓ DEL
GOVERN DE LES
ILLES BALEARS

SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCS
LABORALS

G- 05

Edició:

Data:

Página 2 de 9

TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

EQUIPS DEL SPRL QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT:

- Equip tècnic d'ergonomia i psicosociologia aplicada
 - Equip mèdic
 - Equip administratiu
-

ÍNDEX

1.	OBJECTE	3
2.	APLICACIÓ	3
3.	DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA	3
4.	DEFINICIONS	4
5.	DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS	5
6.	DOCUMENTS A GENERAR	8



TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

1. OBJECTE

Desenvolupar les pautes d'actuació del Servei de Prevenció de Riscs Laborals (SPRL) en el tractament que dona l'administració a les comunicacions o denúncies d'assetjament psicològic en el treball. Té com objecte la identificació i avaluació dels riscos psicosocials associats a l'organització del treball i proposar les actuacions preventives i correctores que pertoquin, respectant la dignitat i els drets dels treballadors.

2. APLICACIÓ

El protocol és d'aplicació al personal al servei de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i entitats autònomes que en depenen.

Les actuacions s'iniciaran en el moment que el Servei de Prevenció de Riscs Laborals (SPRL) tenguí coneixement, per escrit, de la comunicació o denúncia feta pel treballador, i finalitzaran amb l'informe que contindrà les conclusions i, si escau, les mesures correctores i/o preventives oportunes.

L'informe esmentat es trametrà al treballador afectat, als caps de personal corresponents i a les autoritats laborals i judicials que ho sol·licitin.

El Decret 44/2001, de 23 de març, pel qual s'aprova la creació del Servei de Prevenció de Riscs Laborals per al personal al servei de l'Administració de les Illes Balears, estableix la responsabilitat quant a la vigilància de la normativa sobre prevenció: "article 5. Responsables de la vigilància de la normativa. Els secretaris generals tècnics, directors generals, gerents de les entitats autònomes i caps de les diferents unitats orgàniques han d'adoptar les mesures necessàries per a la prevenció de riscos en l'àrea de les seves competències i han de vetllar per al compliment de la normativa en matèria de seguretat i salut en el treball a l'àmbit de les seves competències, sense menyscabar les que tinguin atribuïdes els serveis i les persones encarregades de manera específica dels aspectes tècnics de la prevenció de riscos laborals i de vigilància de la salut."

En el cas que el treballador demandat fos algun del responsables esmentats en el Decret, l'informe s'ha de comunicar al seu cap responsable superior.

3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals
- Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel que s'aprova el reglament dels serveis de prevenció.



TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

- L'article 4 del Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, que aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors.
- Conveni col·lectiu sobre prevenció i solucions de reclamacions en matèria d'assetjament psicològic en el treball entre l'oficina internacional del treball (OIT) i els sindicats de l'OIT, de 27 de març de 2000.
- Nota tècnica de prevenció 476, assetjament psicològic en el treball: mobbing. INSHT.
- Assetjament psicològic en el treball "mobbing" (Instituto Navarro Salud Laboral)

4. DEFINICIONS

Assetjament psicològic en el treball: és tota la situació en la qual un treballador o grup de treballadors exerceix una violència psicològica extrema amb conductes i comportaments, de manera sistemàtica al menys un cop per setmana i al llarg del temps (més de 6 mesos), sobre una persona o persones en el lloc de treball. S'han de complir amb les tres característiques següents:

- Ha d'existir una o més conductes d'assetjament psicològic en el treball internacionalment reconegudes.
- La durada de l'assetjament psicològic en el treball ha de comprendre un període de més de 6 mesos i no ha de respondre a una acció o conflicte puntual.
- La repetició o freqüència de les conductes o comportaments definits com assetjament psicològic en el treball al menys un cop per setmana.

Comunicació o denúncia d'assetjament psicològic en el treball: és el registre, escrit, a través del qual el treballador comunica al Servei de Prevenció sobre la presumpta situació d'assetjament psicològic en el treball. Amb aquest registre s'inicien les actuacions descrites en el present protocol.

Conductes d'assetjament psicològic en el treball: Son múltiples i variades. A continuació es mostren algunes concretes, de les classificades per factors, segons Zapf, Knorz i Kulla, 1996:

Ataquen a la víctima amb mesures organitzacionals:

- Prohibir als companys que parlin amb una persona.
- No assignar tasques a una persona.
- Assignar tasques sense sentit.
- Assignar tasques degradants.

Ataquen a les relacions socials de la víctima amb aïllament social:

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona.

Ataquen la seva vida privada



TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

- Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
- Burlar-se de les discapacitats d'una persona.
- Imitar els gestes, veus, etc d'una persona.
- Burlar-se de la vida privada d'una persona.

Violència física

- Ofertes sexuals, violència sexual.
- Amenaces de violència física.
- Maltractament físic.

Atacs a les actituds de la víctima

- Atacs a les actituds i creences polítiques.
- Atacs a les actituds i creences religioses.
- Mofes a la nacionalitat de la víctima.

Agressions verbals

- Crits i insults.
- Amenaces verbals.

Rumors

- Difondre rumors sobre la víctima.

Conciliació-reparació: procés pel qual les parts en conflicte arriben a un acord que beneficia a les dues parts i amb el qual es repara el dany.

Assessorament: procés pel qual l'especialista en psicologia aplicada aporta possibles solucions i mesures correctores i/o preventives, sempre d'acord amb les seves competències i responsabilitats.

Fals assetjament psicològic en el treball: fa referència a la situació provocada pel demandant el qual fa una acusació fraudulenta cap el demandat, per la qual cosa el suposat assetjador es pot convertir en víctima.

Persona demandant: treballador que denuncia, per escrit, uns fets, situació i/o persona en considerar-se objecte d'assetjament psicològic en el treball.

Persona demandada: treballador a qui se li ha formulat una denúncia d'assetjament psicològic en el treball.

5. DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS

Les actuacions de l'equip tècnic són les següents:

- 1 Recepció de la comunicació o denúncia, escrita, d'assetjament psicològic en el treball pel Servei de Prevenció. A partir de la recepció s'activa el procés



TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

(s'adjunta, com annex I, el format de comunicació o denúncia d'assetjament psicològic en el treball).

- 2 Entrevista, pel tècnic corresponent, amb el treballador que ha comunicat o denunciat el risc d'assetjament psicològic en el treball.
 - 2.1.1 El treballador demandant exposarà els fets ocorreguts i confirmarà les dades emplenades al comunicat o denúncia d'assetjament psicològic en el treball.
 - 2.1.2 El treballador demandant haurà de contestar els següents qüestionaris:
 - 2.1.2.1 TST per identificar indicadors de l'estat de salut de simptomatologia psicossomàtica i depressivo-neuròtica. Aplicar el procediment de valoració.
 - 2.1.2.2 Test APT, qüestionari específic (modificat) Zapf, Knorz i Kulla, 1996. aplicar el procediment de valoració.
 - 2.1.3 Emplenar el test del INSHT.
 - 2.1.4 Qualsevol altre considerat oportú.
- 3 Obtenció d'informació complementària, si escau:
 - 3.1 Fer l'avaluació psicosocial del centre de treball o unitat orgànica del treballador afectat
 - 3.2 En cas necessari, fer noves entrevistes i altres actuacions (companys, caps, etc.)
- 4 En cas necessari, derivació del procediment a l'àrea mèdica.
- 5 Emissió d'informe tècnic de conclusions, pel SPRL, el qual contindrà, si escau, la proposta de mesures correctores i/o preventives.
- 6 L'informe tècnic de conclusions es trametrà a la persona interessada i al secretari general de la conselleria, perquè ho trameti als caps de personal corresponents, amb la finalitat de dur a terme les actuacions indicades.
7. El SPRL no és competent per instar l'obertura ni instruir un expedient disciplinari. En tot cas, però, haurà d'informar al treballador dels tràmits de formalització de la denúncia davant la secretaria general de la seva conselleria, perquè així es pugui procedir a l'obertura d'un expedient disciplinari.
8. Aplicació de les propostes emeses. Les decisions i actuacions, quant hagin de dur a terme accions preventives i/o correctives, corresponen als caps de personal respectius, com a màxims responsables de la vigilància de la normativa sobre prevenció (d'acord amb l'article 5 del Decret 44/2001, de 23 de març). Es poden preveure mesures de conciliació-reparació de l'assetjament psicològic en el treball. Les mesures correctives podran comprendre la possibilitat de realitzar canvis en les condicions de treball, l'organització i estils de comandament.



ADMINISTRACIÓ DEL
GOVERN DE LES
ILLES BALEARS

SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCS
LABORALS

G- 05

Edició:

Data:

Página 7 de 9

TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

9. Els caps de personal corresponents informaran, per escrit, al SPRL, com i quan s'han dut a terme l'aplicació de les propostes esmentades en el punt anterior.
10. Tramitació. Els casos d'assetjament psicològic seran tractats, pel Servei de Prevenió, de forma preferent, i amb respecte a la dignitat i drets de la persona.



ADMINISTRACIÓ DEL
GOVERN DE LES
ILLES BALEARS

SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCS
LABORALS

G- 05

Edició:

Data:

Página 8 de 9

TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

6. DOCUMENTS A GENERAR

Document	Generador	Signat	Arxiu



ADMINISTRACIÓ DEL
GOVERN DE LES
ILLES BALEARS

SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCS
LABORALS

G- 05

Edició:

Data:

Página 9 de 9

TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT UN CAS O SITUACIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

ANNEX I

COMUNICACIÓ O DENÚNCIA D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL
Dades del denunciant o demandant Llinatges i Nom Lloc de feina que desenvolupa: Centre de treball i Conselleria de destinació: Adreça Telèfons i altres mitjans de contacte : Altres observacions.....
Dades del denunciat o demandat Nom del demandat o demandat/s: Lloc de feina i/o càrrec que ocupa: Centre de treball. Conselleria: Altres observacions.....
Descripció del fets :
Declar que les dades que faig constar en aquest document són vertaderes. Aquestes dades s'inclouran dins l'informe de conclusions que emetrà el SPRL, el qual serà tramès a la persona interessada. Autoritzo que aquest informe sigui tramès als caps de personal corresponents i a les autoritats laborals i judicials que ho sol·licitin. Lloc i data Signatura Servei de Prevenció de Riscs Laborals