

4.4. Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals

4.4.1. Introducció

En aquesta introducció diferenciarem l'assetjament psicològic laboral (mobbing) de l'assetjament sexual.

Assetjament psicològic laboral (Mobbing)

En la Nota Tècnica Preventiva (NTP) 476 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT) es descriu l'assetjament psicològic laboral, segons la definició del professor Heinz Leymann, com una situació en la qual una persona o grup de persones exerceixen una violència psicològica extrema, de forma sistemàtica i recurrent (com a mitjana una vegada per setmana) i durant un temps perllongat (com a mitjana uns sis mesos) sobre una altra persona o persones en el lloc de treball amb la finalitat de destruir les xarxes de comunicació de la víctima o víctimes, destruir la seva reputació, pertorbar l'exercici de la seva feina i aconseguir que finalment aquesta persona o persones acabin abandonant el lloc de treball.

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

Són algunes estratègies habituals en l'assetjament laboral:

Estratègies d'aïllament

- Tractar-li d'una manera diferent o discriminatòria, usar mesures exclusives contra ell, amb vista a estigmatitzar-ho davant altres companys o caps (excloure-li, discriminar-li, tractar el seu cas de forma diferent).
- Ignorar-li ("fer-li el buit") o excloure-ho, parlant només a una tercera persona present, simulant la seva no existència o la seva no presència física, o en les reunions a les quals assisteix ("com si fos invisible").
- Etc,.

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, les seves solucions, etc.
- Ridiculitzar el seu treball, les seves idees o els resultats obtinguts davant els altres treballadors, caricaturitzant-ho o parodiant-ho.
- Llevar-li àrees de responsabilitat clau, oferint-li a canvi tasques rutinàries, sense interès o fins i tot cap treball que realitzar ("fins que s'avorreixi i es vagi").
- Etc,.

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 o la seva professionalitat.
- Enviar la privadesa de l'assetjat intervenint el seu correu, el seu telèfon, revisant els seus documents, armaris, calaixos, etc.
- 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.
- Empentes
- Etc,.

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.

Assetjament sexual

L'Organització Internacional del Treball defineix l'assetjament sexual com un comportament en funció del sexe, de caràcter desagradable i ofensiu per a la persona que ho pateix. Perquè es tracti d'assetjament sexual és necessària la confluència de tots dos aspectes negatius. L'assetjament sexual pot presentar-se de dues formes.

- *Quid pro quo*, quan es condiciona a la víctima amb la consecució d'un benefici laboral (augment de sou, promoció o fins i tot la permanència en l'ocupació) perquè accedeixi a comportaments de connotació sexual.
- Ambient laboral hostil en el qual la conducta dóna lloc a situacions d'intimidació o humiliació de la víctima.

Comportaments que es qualifiquen com a assetjament sexual:

- Físic: inclou el contacte no desitjat o no consentit per la víctima, com a pessics, palmades, freds o directament intents de violació o l'ús de la coacció per mantenir relacions sexuals.
- Verbal: pot començar amb acudits pujats de to, però derivar en insinuacions sexuals, comentaris, proposicions i paraules obscenes. Així com també podem incloure comentaris i preguntes sobre l'aspecte, l'estil de vida, l'orientació sexual, trucades de telèfon ofensives.
- No verbals: xiulades, gestos de connotació sexual, fotos de naturalesa impúdica, cartes o altres materials escrits i/o objectes de caràcter pornogràfic.

Així mateix, La Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, estableix en el seu Art. 7:

1. Sense perjudici de l'establert en el Codi Penal, a l'efecte d'aquesta Llei constitueix assetjament sexual qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual que tingui el propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidador, degradant o ofensiu.
2. Constitueix assetjament per raó de sexe qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn intimidador, degradant o ofensiu.

4.4.2. Comunicació interna

El procediment s'iniciarà amb la sol·licitud d'intervenció de la presumpta víctima d'assetjament o amb la d'altres persones amb coneixement directe dels fets que evidenciiïn la situació d'assetjament mitjançant el *Full de registre d'incidències* dirigit a la Direcció de Recursos Humans (a través del Servei de Prevenció) o a la Direcció que l'entitat estimi oportú en el seu protocol intern.

4.4.3. L'equip de valoració

Rebuda la comunicació indicada en el paràgraf anterior, s'iniciarà un procés instructor mitjançant la constitució de l'Equip de valoració conformada pel Servei de Prevenció, la direcció de persones o les direccions i/o professionals que l'entitat decideixi. Es 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.

En funció de la informació disponible, es decidirà si existeixen indicis suficients per obrir l'expedient d'investigació per una situació d'assetjament. Si així fos, i únicament si la gravetat dels fets no ho desaconsella, es recomanarà a la persona presumptament assetjada resoldre la situació mitjançant un procediment informal amb l'aplicació de les mesures que l'equip de valoració estimi convenient (d'acord amb el denunciador), en el termini més breu possible.

Si no es constatés l'existència d'una situació d'assetjament és registrarà l'actuació i es donarà per tancat l'expedient. Així mateix, es comprovarà si es tracta d'una denúncia no provada o una denúncia falsa i es procedirà segons el punt 4.5.2.

4.4.4. Procediment previ o no formal

En un cas d'assetjament (menor) entre professionals, la majoria de les persones afectades per qualsevol atac contra la seva dignitat simplement volen que aquest cessi. Per tant, pot ser suficient que la persona afectada expliqui clarament a la persona que mostra el comportament no desitjat que aquest no és ben rebut o que l'interfereix en el normal funcionament de la seva feina.

Si la persona afectada no vol o no pot executar l'actuació anterior, hauran d'intervenir terceres persones. La Institució hauria de determinar qui assumeix aquest rol. Si aquestes mesures prosperen satisfactòriament, s'aplicaran en el termini establert, i s'arxivarà l'expedient.

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.

4.4.5. Procediment formal

L'equip de valoració, una vegada constituït, procedirà a desenvolupar l'Expedient d'Investigació amb les mateixes característiques que es detallava en el punt 4.3.4. *del Protocol d'actuació en situacions de violència entre professionals.*

8. Annex 3. Circuit del protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre professionals

