

6



DOSSIER: ACOSO LABORAL EN INTERVENCIÓN SOCIAL

2017

Colabora:



Gizardatz

Asociación de Entidades de Iniciativa
e Intervención Social de Bizkaia
*Bizkaiko Gizarte Ekimeneko
eta Esku Hartzeko Entitateen Elkartea*



Usted es libre de:
COPIAR, DISTRIBUIR Y COMUNICAR PÚBLICAMENTE LA OBRA

Editor: Gizardatz
Autora: Janire Fernández Antón
Diseño y maquetación: ST3 elkarte

Presentación y objetivos	4
1. Manual de violencia física	
1.1 Introducción.....	5
1.2 Objeto.....	6
1.3 Definiciones	6
1.4 Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia física en el lugar de trabajo	6
1.5 Medidas preventivas	9
2. Manual de acoso psicológico	
2.1 Introducción.....	10
2.2 Objeto.....	10
2.3 Ámbito de aplicación	11
2.4 Normativa aplicable.....	11
2.5 Definiciones	11
2.6 Sujetos intervinientes en el acoso psicológico.....	12
2.7 Exclusiones	12
2.8 Formación	13
2.9 Procedimiento de actuación	13
2.10 Consecuencias para con la víctima y el acosador	16
3. Manual de acoso sexual y por razón de sexo	
3.1 Introducción.....	16
3.2 Ámbito de aplicación	17
3.3 Objeto.....	17
3.4 Definiciones y conceptos	17
3.5 Sujetos intervinientes en el acoso psicológico.....	18
3.6 Procedimiento de actuación	18
3.7 Tipificación de faltas y sanciones	21
3.8 Prevención en el acoso sexual y en el acoso por razón de sexo.....	22
Anexos	
1. Registro y toma de datos sobre el incidente/agresión física	23
2. Registro de agresiones por violencia psicológica	24
3. Inventario de acoso laboral	25
4. Conductas que indican la existencia de mobbing.....	28
5. Formulario de denuncia ante una posible situación de acoso sexual o por razón de sexo	29

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

El acoso laboral es un problema psicosocial, siendo cada vez más reconocido su alcance en el ámbito del trabajo, así como la gravedad y complejidad en sus consecuencias. Perjudica no solamente al trabajador/a considerado/a víctima de la situación, sino también a toda la organización laboral y repercute en otros ámbitos. Experimentar un proceso de acoso en cualquiera de sus tipologías (psicológica, sexual, por razón de sexo, o de violencia física) en el lugar de trabajo, de naturaleza sistemática y frecuente, sitúa a la víctima en una posición de indefensión y origina serios desequilibrios en su salud física y emocional, afectando a su dignidad y causando diversos desajustes en su entorno laboral y socio-familiar por lo que merece una respuesta apropiada, con una adecuada planificación previa.

Con el fin de erradicar el acoso laboral en las organizaciones de intervención social, este manual está estructurado en tres capítulos (violencia física, acoso psicológico, y acoso sexual y por razón de sexo) el cual define las conductas a prevenir, así como intermedia en las medidas específicas para dicha prevención y dar vía a las denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran exponer quienes hayan sido objeto de comportamientos de acoso laboral. Para ello, se han establecido procedimientos de investigación que se pondrán en marcha cuando se denuncie una de esas conductas; en dicho procedimiento se garantizará la confidencialidad y la protección de la identidad de los/as trabajadores/as damnificados/as, así como de todas aquellas personas que intervengan en el proceso. Cada organización de intervención social podrá adecuar este manual a sus necesidades y/o circunstancias para llevar a cabo el compromiso de atajar las situaciones de acoso en su entidad.

El presente manual pretende favorecer el compromiso de las organizaciones de intervención social en la erradicación y castigo de cualquier posible episodio de acoso laboral, en todas sus manifestaciones, de forma que los lugares de trabajo sean espacios seguros ante el acoso.

1. MANUAL DE ACOSO LABORAL

1.1 INTRODUCCIÓN

En determinadas actividades laborales los/as trabajadores/as están sometidos a riesgos que pueden afectar a la seguridad y salud que tienen un origen externo a la empresa o entidad, como son los que se derivan de situaciones de violencia externa, la cual se considera un riesgo laboral emergente por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, y la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT remarca que las situaciones de violencia física externa en el trabajo afectan al 3,8 % de los/as trabajadores/as. El artículo 63 del Convenio colectivo de Acción e Intervención Social de Bizkaia 2015-2017 declara que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno, así como a la salvaguardia de sus derechos fundamentales de carácter laboral.

Entre los principios del vigente convenio se aspira a alcanzar la consolidación de las políticas de igualdad y no discriminación entre la plantilla, a la vez que se propicia la reflexión colectiva respecto a este problema. Es necesario mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de las mismas, no sólo preservando la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar daño físico, y deterioro en la salud psíquica.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que las profesiones que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia son aquellas que derivan de la interrelación con personas, ya que, algunas de ellas podrían manifestarse de manera sospechosa, extraña o violenta. El despliegue de este tipo de comportamientos puede suponer un riesgo para la salud y seguridad de las personas. El origen de las agresiones se encuentra en muchos casos en la presencia de los factores de riesgo como son: puestos con un/a solo/a trabajador/a, escasez de personal, masificación en salas de espera y/o mal diseño del espacio, existencias de tiempos de espera excesivos para la atención, burocracia en las gestiones, falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones, ausencia o déficits de medidas de seguridad, trabajo con personas en dificultad (Problemas derivados de enfermedad mental, consumos de alcohol /drogas, personas violentas /agresivas, personas o familias con graves carencias educativas, sociales, económicas, etc.), atención en situaciones de urgencia / emergencia social, escasez de medidas preventivas, escasa conciencia del riesgo de sufrir agresiones entre los profesionales.

Los episodios de violencia suponen en el/la profesional un gran impacto psíquico y emocional, ya que atenta contra su integridad moral, y por tanto contra los derechos humanos. La agresión puede producir secuelas graves que traspasan el entorno laboral y pueden afectar a la vida personal y familiar, como: el estrés laboral crónico, disminución del rendimiento laboral, síndrome de estrés postraumático, ansiedad, depresión, secuelas físicas o incluso la muerte. Por ello es necesario tomar las medidas adecuadas para prevenir situaciones de violencia.

Este manual tiene un objetivo preventivo e informativo, y pretende ser instrumento de referencia y apoyo. En él se define qué se entiende por una agresión, así como las formas de agresión a las que los/las trabajadores/as estamos más expuestos/as, realizando propuestas a los agentes implicados en evitar incidentes que deterioran la labor de los/las trabajadores/as y menoscaban los derechos de la ciudadanía.

1.2 OBJETO

- Identificación y cuantificación de las situaciones de violencia en el trabajo.
- Actuación inmediata ante una situación de agresión y cuando ya se ha producido la agresión.
- Adopción de las medidas correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los/as trabajadores/as en los casos no evitables.

1.3 DEFINICIONES

VIOLENCIA LABORAL es una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir o someter al otro/a. Puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica y se presenta tanto en sentido vertical (ascendente o descendente) como entre pares, afectando a la salud y el bienestar de las personas que trabajan. Configura una violación a los derechos humanos y laborales.

VIOLENCIA FÍSICA EXTERNA es la que tiene lugar por parte de las personas que no prestan servicios en el centro de trabajo, pero permanecen en él, ya sea porque son usuarios de los servicios de la empresa o ya sea por otras razones, incluidos los supuestos en que su presencia y conducta en el centro es ilegítima y delictiva.

VIOLENCIA FÍSICA: Acción de violencia física en forma de golpes, empujones, patadas etc. sufrida por un trabajador/a en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.

AGRESIÓN VERBAL Y ACTITUDES AMENAZANTES: Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador/a, su familia o sus bienes.

1.4 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión por parte de los/as trabajadores/as.

Ante una situación de posible violencia o agresiones o actitudes amenazantes, en la atención de los usuarios con comportamientos previos inadecuados, o en la atención a un/a usuario/a conflictivo/a o irritado/a, llevaremos a cabo este procedimiento de actuación:

- Es importante mantener la calma, tratar de contener la situación; Intentaremos mantener una escucha activa y relajada y buscaremos puntos comunes, conversaremos con corrección, en un tono afable y profesional.
- Debemos mostrar interés por la situación que vive y permitir la liberación de la tensión emocional, dar información de forma clara y concisa.
- Le Informaremos sobre los procesos de queja, sugerencia y reclamación existentes en todos los procesos. Asimismo reconoceremos las carencias propias y de la entidad, para concluir, transmitir que haremos lo que esté en nuestra mano, pero sin falsas expectativas.
- Debemos procurar NO responder a las agresiones o provocaciones verbales, no insultar y sobre todo no desafiar al agresor/a. Se trata de intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo.
- Tomar precauciones, evitar tener objetos corto-punzantes o contundentes a mano del presunto agresor/a, si en el centro de trabajo se necesitan para trabajar, deberán guardarse bajo llave y guardarla en un lugar donde solo los/as trabajadores/as que lo necesiten, sepan dónde están.
- Intentaremos establecer una adecuada distancia de seguridad, o colocarnos cerca de la puerta de salida, que nos permita huir en caso necesario. Siempre se debe mantener un camino abierto para salir y no permitir que la persona que pueda ponerse violenta se sitúe entre nosotros/as y la puerta de salida.
- Cuando lo veamos necesario pediremos ayuda, pero es conveniente estar acompañados/as durante nuestra jornada laboral, en situaciones que lo requieran, para minimizar la situación de violencia, y actuar como testigos de los hechos si fuera necesario.
- Si intuimos que la situación en la que nos encontramos no podemos controlarla, interrumpir la actividad, dar por finalizada la entrevista y acompañar a la persona a la salida de forma tranquila.

Si, a pesar de seguir los pasos anteriores, es imposible dominar la situación, avisaremos inmediatamente a nuestro superior jerárquico o responsable, mediante un canal de comunicación silencioso para evitar la reacción del agresor. Si no se dispone de esos sistemas, el profesional no debe utilizar los que tenga antes de que se haya marchado el agresor, para evitar la violencia de éste.

Pasos a seguir ante una situación de agresión:

Lo primero que el/la superior jerárquico/a debe hacer, será identificar al responsable de los hechos, y después debe dar órdenes claras y concretas a los/as implicados/as, llevar a cabo los siguientes pasos:

1. Prestar apoyo inmediato a la persona agredida.
2. Llamar al servicio de seguridad contratado por la entidad o al teléfono de Emergencias 112 solicitando ayuda externa inmediata: En el caso de la situación de violencia persista llamar a los cuerpos y fuerzas de seguridad (Ertzaintza, Policía Municipal,) para que se personen en el centro de trabajo o en lugar donde se estén desarrollando los hechos
3. Avisar al Personal sanitario
4. Avisar al responsable del Centro, Director/a, Jefe/a o Superior/a.
5. Cumplimentar el Registro para la Notificación de Agresiones firmado por el/la responsable inmediato/a, la persona accidentada y los testigos, si los hubiera, (ANEXO I).
6. Elaborar junto con el/la afectado/a, un informe lo más exhaustivo posible, incluyendo datos de la situación y hechos observados o declaraciones realizadas.
7. Llamar a los/as delegados/as de prevención para que se personen y recaben información sobre el incidente ocurrido y realizar las acciones pertinentes.

En caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas:

Se trasladará inmediatamente al trabajador/a al Servicio de Urgencias del hospital o mutua de referencia del trabajador/a y asistencia sanitaria, cumplimentando el informe médico y el parte de lesiones. Es importante tramitar el incidente, cuando este ocurra notificándolo en el centro de trabajo, para llevar esto a cabo se adjuntará informe médico y parte de lesiones, y se entregará copia en la mutua o médico. No hay que olvidar acudir al Servicio de Prevención, adjuntando informe médico, parte de lesiones y hoja de recogida de datos del incidente realizada por su superior/a jerárquico/a. El Servicio de Prevención emitirá un informe sobre el estado de salud del trabajador para que se dé cobertura de toda la asistencia (médica, psicológica y rehabilitadora).

El/la trabajador/a llevará a cabo una denuncia particular en comisaría, con parte de lesiones. En el caso de que el incidente violento lo constituya una agresión verbal, sin resultado de lesiones, también se notificará.

Y en última instancia Denuncia ante la Inspección de Trabajo por el delegado/a de prevención, presentando la documentación que se ha citado anteriormente.

Las intervenciones después del suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones de la violencia laboral y a conseguir que esa violencia no se repita en el futuro. Deben ir orientadas no sólo a la víctima sino también al agresor/a, a los/las testigos y a todo el resto del personal directa o indirectamente afectado por un incidente o comportamiento violento.

Medidas a llevar a cabo para con el agresor o agresora

Ante una situación de violencia, el agresor/a recibirá una amonestación por escrito rechazando dicha violencia y agresión e instándole al cumplimiento de sus deberes (uso de los servicios en un ambiente de mutua cordialidad, confianza y respeto...). También se llevará a cabo una solicitud de daños y perjuicios (con ocasión de las anteriores infracciones penales contra el referido personal, se produjeran además daños o perjuicios del centro). Y como medida sancionadora del agresor se analizará el cambio de profesional o centro donde se le atiende.

1.5. MEDIDAS PREVENTIVAS

Medidas a llevar a cabo en la organización de trabajo

En los centros de trabajo, donde constantemente los/las trabajadores/as tienen un trato directo con uno o varios/as usuarios/as simultáneamente, se puede llevar a cabo una serie de sugerencias que ayuden a gestionar el tiempo, para que los trabajadores no se agobien por el exceso de trabajo, y los usuarios/as no se sientan inquietos/as ante la posible demora en su atención.

A veces, no se pueden reducir los tiempos de espera, debido a que las situaciones de los usuarios son complejas y necesitan atención, pero en el resto de situaciones se pueden acortar los tiempos de espera usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.

La afluencia de los/as usuarios/as y la planificación de las citas deben adaptarse a las necesidades y a los recursos, evitando así las aglomeraciones.

En relación a los/as trabajadores/as, la empresa debe dar a los/as trabajadores/as información adecuada y apropiada sobre procedimientos y sistemas de trabajo, así como asegurar que los niveles de plantilla sean adecuados para cada tarea y para cada momento del día, y no olvidar que es conveniente rotar los puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo, o doblar el número de personas para tareas de especial riesgo. También es oportuno establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia,...) o utilizar alarmas personales cuando se den estos casos.

Los profesionales deben asegurarse un acceso rápido a zonas seguras, una buena distribución en la disposición del mobiliario para sentirse lo más seguros/as posible, eliminación de barreras arquitectónicas. El mobiliario debe ser mínimo, sin ángulos ni bordes pronunciados y, si conviene, ha de estar fijado al suelo. Además de disponer y mantener una buena iluminación y visibilidad, de manera que los/as trabajadores/as puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del agresor/a. Es conveniente tener un registro con la identificación de las personas que quieren acceder a zonas de acceso restringido.

En aquellos centros donde haya ingreso y estancia de usuarios/as es aconsejable establecer un Plan de Acogida. Facilita y permite la adaptación progresiva al centro de trabajo de los usuarios/as, mediante información escrita y verbal sobre la cartera de servicios del centro, normas de uso y horarios de atención y consulta, catálogo de derechos y obligaciones, y normas e instrucciones sobre visitas y familiares acompañantes del usuario/a.

Medidas preventivas de los/las profesionales

A continuación se dan una serie de pautas, que los/las profesionales, no podemos olvidar llevar a cabo, para evitar, en la medida de lo posible que los/las usuarios/as no se sientan violentos/as, y de esta manera eludir una posición incómoda.

Señales verbales:

- Evitar comunicación que genere hostilidad.
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos.
- Evitar minimizar la situación, las quejas y críticas.
- Evitar el rechazo de peticiones.
- Evitar transmitir información errónea o que no se ajuste a la realidad.

Señales no verbales:

- Evitar lenguaje y posturas desafiantes.
- Evitar el contacto físico y el exceso de proximidad.

- No invadir su espacio personal.
- Evitar el contacto ocular prolongado.
- Evitar los movimientos rápidos y dar la espalda.

Otras medidas preventivas para evitar la violencia física en el trabajo

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 19 bajo el título “Formación de los trabajadores establece “la obligación del empresario de garantizar que los trabajadores recibirán una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada...” centrada específicamente en su puesto de trabajo. Por ello es necesario fomentar la formación del personal en el manejo de violencia externa, en la que se abarcarán principios básicos de la comunicación en situaciones difíciles, habilidades en la comunicación con los/as usuarios/as, el manejo de las situaciones conflictivas, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo así como orientaciones en cuanto al entorno laboral, las políticas de gestión y los procedimientos de queja; con el fin de que los/las trabajadores/as tengan más herramientas a la hora de enfrentarse ante situaciones de violencia.

Los sistemas de información y registro son esenciales para identificar los lugares de trabajo y las actividades en que la violencia puede plantear problemas. Deben comunicarse y registrarse todos los incidentes que impliquen violencia física o psicológica y aún aquellos menores o posibles en los que no se ha causado daño. Se deben establecer procedimientos para registrar todos los casos de violencia en el trabajo y ha de haber mecanismos para responder a tales casos. Los informes de esos incidentes deben examinarse periódicamente como indicadores para mejorar las medidas de seguridad aplicadas en el trabajo.

Llevar a cabo planes de sensibilización y prevención de la violencia física entre la ciudadanía, concienciando a los usuarios de la importante labor que hacen las personas que trabajan de cara al público, elaborando carteles y folletos de sensibilización.

Por último, promover a los/las empleados/as a compartir información sobre formas de evitar situaciones similares en el futuro.

2. MANUAL DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA

2.1 INTRODUCCIÓN

En los últimos años, y cada vez de forma creciente, comienzan a analizarse y estudiar determinadas situaciones cuyo origen se sitúa en el entorno de trabajo, a las cuales se encuentran expuestos algunos/as trabajadores/as y que presentan una capacidad importante para hacer daño a quienes son víctimas de ellas. Se trata de situaciones que tienen su origen en las relaciones interpersonales y, como caldo de cultivo las propias condiciones de organización y factores psicosociales presentes. En España, Iñaki Piñuel ha realizado un importante estudio epidemiológico en el que demuestra que la prevalencia del acoso moral en nuestro país se aproxima al 12%, lo que quiere decir que uno de cada ocho trabajadores experimenta acoso laboral en su centro de trabajo.

El acoso no es un incidente ocasional o aislado, sino una condición permanente y progresiva del hostigamiento, enemistad, persecución y aislamiento, en cuyo contexto se producen respuestas disfuncionales por parte del/a acosado/a, seguidas de intervenciones, generalmente punitivas, por parte de la empresa. Sin embargo, las dificultades que supone definir un conflicto y sus consecuencias en el terreno laboral, así como la identificación de una situación de acoso se ven dificultadas por la ausencia de definiciones unánimemente admitidas

A la organización de Intervención Social le resulta muy costoso el acoso de forma directa e indirecta, porque al/la trabajador/a no se le permite que produzca lo suficiente, por el absentismo que comporta, por los gastos en enfermedades psíquicas y físicas que desarrolla, por las indemnizaciones que a veces hay que pagarle al asalariado que se despide. También se produce un coste importante por la pérdida de confianza y desmotivación de los/as trabajadores/as.

Con el objetivo de establecer un instrumento para abordar estas situaciones, se establece este protocolo designado “Protocolo de Conciliación y/o Investigación en situaciones de conflicto o acoso moral en el trabajo” en el que se estructura un planteamiento sistemático de las demandas en el marco de las organizaciones de Intervención Social y se definen las actuaciones que se deben realizar para la Conciliación como para la Investigación.

2.2 OBJETO

- Establecer mecanismos y campañas de sensibilización para que el presente protocolo sea conocido y respetado por los/as empleados/as y de apoyo.
- Ofrecer indicaciones de dónde y cómo pueden obtener ayuda las víctimas de acoso psicológico en el trabajo.
- Garantizar el derecho a comunicar un posible acoso psicológico en el trabajo “sin represalias”.
- Dar a conocer el procedimiento para formular una comunicación de posible acoso psicológico en el trabajo.
- Regular las actuaciones de los estamentos relacionados con estos conflictos.
- Poner a disposición de las víctimas servicios de asesoramiento y ayuda.
- Garantizar la confidencialidad.
- Establecer un marco de referencia para el análisis de situaciones laborales que puedan estar relacionadas con el acoso laboral.
- Implantar un procedimiento de identificación y resolución de conflictos laborales.
- Asumir la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias para evitar este tipo de situaciones

y, en su caso, de las medidas correctoras más oportunas tendentes a su erradicación, incluyendo la protección de la víctima cuando se considere que existe acoso psicológico en el trabajo.

2.3 AMBITO DE APLICACIÓN

Será de aplicación a todos aquellos/as trabajadores/as o grupos de trabajadores/as pertenecientes a las entidades sin ánimo de lucro como becarios/as, personas en prácticas o voluntarios/as, que expresen la necesidad de identificación y resolución de conflictos y/o presenten denuncia escrita donde se lleven a cabo situaciones que constituyan acoso laboral.

2.4 NORMATIVA APLICABLE

Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Real Decreto 39/1997 sobre los Servicios de Prevención.

Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y violencia en el lugar de trabajo.

NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición.

NTP 891 y 892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral.

2.5 DEFINICIONES

El mobbing o terror psicológico consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno/a o varios/as individuos/as contra otro/a, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo, (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social.

Las actividades concretas se clasifican en cinco grandes apartados, son maniobras principales para destruir al profesional:

1. Limitar su comunicación; el/la acosador/a impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no, a la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír.
2. Limitar su contacto social: no se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información, y se le aísla físicamente de sus compañeros
3. Desprestigiar su persona ante sus compañeros: bromas y burlas sobre la víctima, su familia, sus orígenes, antecedentes y entorno.
4. Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral: se asignan a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada; se le critican los más mínimos errores o defectos; se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales.
5. Comprometer su salud: aparte de ataques directos, el mero sentimiento a un régimen de acoso psicológico ya tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos.

Conflicto: Situación en la que dos o más personas o grupos, de la misma o diferente categoría, antagonizan o presentan una oposición de intereses. Puede dar lugar a una situación temporal de ansiedad en algunas de las personas inmersas en el conflicto, pero no suele suponer ninguna merma de las capacidades del/la sujeto. En la correcta gestión de los conflictos está la base de la prevención de situaciones de acoso.

Fase de conciliación: Periodo en el que se reconoce un conflicto y en el que la organización interviene con el fin de conseguir su resolución. Es necesaria la intervención de un mediador, que analizará el conflicto en términos objetivos y propondrá pautas de actuación.

Fase de investigación: Periodo en el que tras la denuncia de un caso de acoso, se analiza la existencia del mismo. En esta fase intervienen la persona demandante, la demandada, el equipo de investigación y cuantas personas puedan aportar información para el análisis del mismo. Debe concluir con un diagnóstico de la situación y una propuesta de ejecución de medidas correctoras.

Demandante: Persona o grupo de personas que se sienten afectadas por un conflicto o acoso moral en su entorno de trabajo.

Demandado: Persona o grupo de personas que a criterio del demandante originan la situación de conflicto o acoso moral en su entorno de trabajo.

Mediador/a: Persona designada para mediar en la fase de conflicto o investigación.

2.6 SUJETOS INTERVINIENTES EN EL ACOSO PSICOLÓGICO

Sujeto activo de acoso

Podría ser cualquier empleado/a o empleados/as que presten sus servicios en la entidad, y que tengan con este vínculo laboral.

No es preciso que el/la sujeto activo/a tenga relación de superioridad jerárquica con la persona presuntamente acosada, pudiendo darse, una situación de acoso moral entre empleados/as.

Sujeto pasivo de acoso

Podría ser cualquier empleado/a que preste sus servicios en la entidad, y que tenga con ésta, vínculo laboral de cualquier tipo.

Las conductas de acoso pueden dirigirse hacia una o más personas.

No es preciso que exista dependencia funcional o jerárquica entre el sujeto activo y el sujeto pasivo.

Testigos

También hay que considerar la presencia de testigos de la emisión de dichas conductas de acoso, cuyo comportamiento puede ser variado (desde la aparente indiferencia o desvío de atención, hasta tomar partido, más o menos evidente, por una de las partes anteriormente mencionadas).

2.7 EXCLUSIONES

No tendrán consideración de acoso laboral las siguientes conductas:

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo (incorrecta organización, falta de comunicación...)
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto acaecido en el marco de las relaciones humanas que afecte al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general (estilo de mando autoritario por parte de los/las supervisores).

2.8 FORMACIÓN

Dar a todos/as los trabajadores/as formación específica sobre violencia como parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo sobre habilidades en la comunicación con los/las usuarios/as, el manejo de las situaciones conflictivas, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.

2.9 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El tratamiento de mobbing requiere un equipo multidisciplinar especializado para un tratamiento individualizado.

El método de trabajo que se propone consiste en evaluar tanto objetiva como subjetivamente al afectado/a, teniendo en cuenta el diagnóstico y el pronóstico de su estado de salud, el entorno familiar y social en el que se desenvuelve, y por tanto la situación económica, el asesor jurídico debe tener en cuenta estos parámetros antes de asesorar una acción legal a emprender. La resolución del conflicto se llevará a cabo mediante la investigación de los hechos y la adopción de las medidas correctoras correspondientes a aplicar en cada situación.

Se prevén 4 tipos de actuaciones:

Dentro de la organización

- Mediación en situaciones de conflicto laboral
- Investigación en demanda de acoso moral en el trabajo

Fuera de la organización, existen dos tipos de vías para la resolución de esta problemática.

- Vía de resolución externa por resolución de la Inspección de Trabajo
- Vía de resolución externa por resolución judicial.

DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Mediación en situaciones de conflicto laboral.

La fase de mediación trata de fórmulas en las que las partes conservan intacta su autonomía en la negociación. La intervención del mediador, que tratará de acercar las posturas de las partes y lograr que alcancen un acuerdo, incluso formulando propuestas al respecto, pero la solución final sólo se produce por acuerdo de las partes. El mediador/a tiene una función dinámica, que le permite proponer acuerdos y soluciones directamente elaborados por él/ella mismo/a.

Como puede observarse, la finalidad perseguida por el mediador es la solución del conflicto por acuerdo voluntario entre las partes siempre que este acuerdo ofrezca una garantía de cumplimiento viable.

Contempla gestiones informales con la ayuda de alguna persona de confianza o con el apoyo de personal técnico especializado. El mediador, como persona designada para desarrollar este cometido, tiene que tener las siguientes características:

- Perfil profesional que destaque por sus habilidades sociales, su actitud tiene que inspirar confianza y respeto, con capacidad de decisión.
- Adoptar un rol imparcial.
- Obligación de guardar secreto (deber de sigilo) sobre los datos e informaciones a los que haya tenido acceso durante la tramitación del mismo, pero transmitirá cualquier incumplimiento del acuerdo al máximo responsable de la empresa u organismo.
- Se garantizará el derecho a la intimidad.

Investigación en demanda de acoso psicológico en el trabajo.

Equipo de referencia:

Se creará un Equipo de Referencia de naturaleza interna en la entidad, cuyo objetivo será la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de acoso laboral, se les proveerá toda la información y documentación necesaria para la resolución del proceso. El equipo de referencia estará constituido por 2 o 3 personas que serán figuras de prevención o representantes de los/las trabajadores/as en la entidad, o en última instancia los responsables de la organización, como ocurre en la actuación de mediación. Toda la plantilla deberá tener información sobre quiénes son los/las integrantes del equipo de referencia. Este equipo recibirá formación especializada sobre el tratamiento y la intervención organizativa en materia de acoso laboral y riesgos psicosociales.

Quedará automáticamente invalidado/a del proceso de acoso laboral, cualquier miembro del equipo involucrado en dicho proceso, o que tenga relación de parentesco o relación afectiva, amistad o enemistad respecto a la víctima o a la persona denunciada.

La capacidad del equipo de referencia será:

- Recibir todas las quejas, reclamaciones o consultas en tema de acoso laboral por parte de los/las trabajadores/as o de terceras personas denunciadas.
- Llevar a cabo la investigación de los supuestos de acoso psicológico.
- Exponer un informe o resolución sobre el caso y efectuar las sugerencias pertinentes, en un plazo máximo de 30 días desde el inicio del proceso e informar de los mismos a las partes afectadas.

Procedimiento

La denuncia de acoso se efectuará por escrito (anexo2), por el/la trabajador/a afectado/a (y si ya no fuera trabajador/a de la empresa, tendrá un plazo de 3 meses desde la finalización de la relación laboral) o por una tercera persona que conozca la situación de acoso laboral (se tendrán en cuenta las denuncias anónimas), la comunicación irá dirigida al equipo de referencia, quien emprenderá la investigación para la clarificación del caso. Los/as trabajadores/as con responsabilidad jerárquica tendrán el deber de informar de los posibles casos de acoso que puedan afectar a sus subordinados/as.

La actuación en la resolución del conflicto se llevará a cabo de un modo rápido para la solución del mismo, este proceso se abre para resolver si existe realmente una situación de acoso moral, garantizando una total confidencialidad y la igualdad de trato entre las partes implicadas, cualquiera que fuese la situación en la que intervinieran en él. Se garantizará la protección de la víctima teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que provengan de esta situación, por lo que el trato al demandante, demandado y a los diferentes testigos debe ser objetivo y atento, evitando juicios previos, teniendo en cuenta que su estado psicológico puede estar expuesto a una situación difícil.

En el transcurso de la investigación tanto el/la demandante como el demandado/a pueden ir acompañados/as por un representante de los/las trabajadores/as o por el/la compañero/a que sea de su elección. Todos los testigos/as o responsables directos/as cuyo testimonio pueda ser necesario para el proceso, deben ser informados por escrito sobre el asunto para el cual se les solicita colaboración, así como sobre su participación voluntaria en la investigación

Una vez concluidas las entrevistas personales con todos los trabajadores/as que pudieran dar información sobre la situación, y analizada toda la documentación obtenida, el equipo de referencia en un plazo máximo de 20 días elaborará un informe donde se recoja una descripción de los hechos manifestando a los/las miembros afectados la resolución mediante un escrito de las conclusiones de la investigación y la propuesta que estime apropiada.

El equipo de referencia analizará el caso llegando a establecer alguna de estas tres conclusiones:

Aceptación de caso de acoso psicológico.

En este caso el equipo de referencia propondrá las decisiones necesarias para eliminar el acoso y adoptar medidas disciplinarias contra el/la demandado/a, y no se propondrá el traslado de la persona acosada salvo una situación excepcional.

- Las medidas propuestas tendentes a eliminar el acoso serán de obligado cumplimiento por parte la entidad.
- Tendrán carácter de recomendación las medidas sobre la mejora de los factores psicosociales no relacionadas directamente con el acoso.

Caso de falsa demanda con intención difamatoria hacia el/la demandado/a

El equipo de referencia podrá proponer el traslado de la persona demandante, bien por razones disciplinarias, por falsa denuncia de acoso o por atentado a la dignidad de la persona falsamente acusada, o como forma de abordaje del posible conflicto identificado.

Identificación de caso de otro tipo: conflicto, etc.

Se indicarán aquellos cambios de puesto y/u organización del trabajo que se estimen justos para la resolución del problema y se valorará la necesidad de proceda a cursos de formación que ayuden a la correcta gestión de este tipo de situaciones

En este informe se propondrá un acuerdo o intento de conciliación entre el reclamante y reclamado que solucionaría el problema.

Las partes implicadas dispondrán de 15 días de plazo para examinar el veredicto y realizar alegaciones. Este proceso de investigación quedará paralizado inmediatamente si el demandante recurre a otra vía diferente: judicial o laboral, en cuyo caso se dará traslado de esta circunstancia a la asesoría jurídica correspondiente.

FUERA DE LA ORGANIZACIÓN. VÍA DE RESOLUCIÓN EXTERNA

Resolución de la Inspección de Trabajo.

En cualquier momento puede ser promovida por el trabajador/a afectado, aunque deberá ser la última actuación a seguir, después de intentar todos los canales de comunicación con la entidad o vías de actuación interna.

Se aconseja recurrir a esta vía especialmente en los siguientes casos:

- Las partes hayan rechazado cualquiera de las dos actuaciones anteriores o rechace las medidas propuestas por el equipo de referencia.
- las intervenciones anteriores no se hayan podido efectuado por causa de fuerza mayor.
- En el caso en que las medidas de resolución propuestas en las actuaciones previas no hayan solventado el conflicto o se hayan infringido por cualquiera de las partes.
- Cuando el estado físico o psíquico de la supuesta víctima lo advierta o los hechos denunciados determinen que no se lleven a cabo las actuaciones anteriores por su difícil situación.

Resolución judicial.

El/la presunto/a acosado/a puede en cualquier momento paralizar las actuaciones de resolución internas, acudiendo a la vía judicial. A partir de ese momento, la situación dependerá de la normativa judicial, en cada caso, en lo referente a la legitimación para interponer la denuncia, requisitos, procedimiento, plazos, pruebas, recursos, etc. hasta que la autoridad judicial competente dicte resolución definitiva.

2.10 CONSECUENCIAS PARA CON LA VÍCTIMA Y EL ACOSADOR

Medidas para con la víctima

- Asistencia sanitaria necesaria.
- Atención psicológica. La atención se realizará con la mayor brevedad posible, siempre dentro de las 48 horas siguientes a la agresión, e incluirá medidas preventivas de las secuelas y de soporte emocional del/la profesional para su afrontamiento. En el caso de que el/la trabajador/a precise apoyo psicológico a medio-largo plazo será remitido/a a salud mental de referencia desde el propio Servicio de Prevención.
- Rehabilitación y reincorporación a su trabajo (vigilancia de la salud y adaptación de puesto de trabajo si fuera necesario).

Medidas para con el agresor o agresora

- Amonestación por escrito rechazando dicha violencia y agresión e instar al agresor/a al cumplimiento de sus deberes (uso de los servicios en un ambiente de mutua cordialidad, confianza y respeto...).
- Solicitud de daños y perjuicios (con ocasión de las anteriores infracciones penales contra el referido personal, se produjeran además daños o perjuicios del centro).
- Como medida sancionadora del agresor se analizará el cambio de profesional o centro donde se le atiende.

3. MANUAL DE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO

3.1 INTRODUCCIÓN

La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en numerosos textos nacionales e internacionales, pero la realidad nos muestra que la igualdad plena es aún solo teórica. La presencia del acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el entorno laboral expresa la desigualdad real que aún existe en nuestra sociedad.

Toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto. En virtud de este Derecho, esta organización de Intervención Social asume que las actitudes y actos de acoso sexual suponen un ataque a la dignidad de las trabajadoras y trabajadores, por lo que no permitirá ni tolerará el acoso sexual y acoso por razón de sexo en ninguno de los centros de trabajo, ni en las relaciones derivadas del trabajo. Todo el personal que trabaja en él tiene la responsabilidad de ayudar y garantizar un entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso sexual o por razón de sexo. En concreto la dirección, tiene la obligación de garantizar, con todos los medios a su alcance, que no se produzca el acoso sexual y acoso por razón de sexo.

En el artículo 25 del IV Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia, vigente hasta el año 2016, expone que la Comisión paritaria elaborará un modelo de protocolo contra el acoso laboral, sexual y por razón de sexo, que trasladará al conjunto de organizaciones del sector para su adaptación e implementación.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece que toda empresa ha de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

El Estatuto de los Trabajadores en su artículo 4.2.e hace referencia al acoso sexual en el siguiente párrafo: “en la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas físicas o verbales de naturaleza sexual”.

Así, junto a la protección que otorgan las normas laborales, se ha puesto el acento en la necesidad de articular vías prácticas y efectivas de prevención, protección y respuesta contra este tipo de conductas en el marco de la propia organización de intervención social.

Este protocolo pretende dar respuesta a dicho contexto normativo y a la necesidad de contar con un instrumento que permita prevenir el acoso sexual y sexista en el trabajo y disponer de un procedimiento a seguir en casos en los que se produzca este tipo de violencia y tratar las denuncias que se produzcan por este motivo. También se dan algunas claves para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo en el lugar de trabajo y alcanzar un entorno laboral que garantice el respeto y la dignidad de las personas en el trabajo y en consecuencia la igualdad entre mujeres y hombres.

3.2 AMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se aplicará a todas las personas del centro de trabajo, tanto las personas contratadas, los/las becarios/as, o personas en prácticas o los/as voluntarios/as que integran la plantilla de la organización de intervención social llevando a cabo la investigación de las presuntas situaciones de acoso sexual o por razón de sexo de aquellas personas que trabajen en esta y presenten una denuncia contra un trabajador o trabajadora dentro de la misma.

3.3 OBJETO

Prevenir, sensibilizar y erradicar el acoso sexual y acoso por razón de sexo de las relaciones laborales, de todas las personas que trabajen en esta organización de intervención social, para ello los objetivos son:

- Informar, formar y sensibilizar a las empleadas y empleados de qué se considera acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Dar pautas para identificar una situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo para prevenir y evitar que se produzcan.
- Disponer de la organización específica y las medidas necesarias para atender resolver las situaciones que se produzcan.
- Garantizar la seguridad de las personas afectadas, la aplicación de las medidas que proceda para acabar con el acoso y la aplicación de los procedimientos sancionadores

3.4 DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Se considerarán en todo caso discriminatorio el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Acoso sexual

El acoso sexual es una forma de abuso que incluye el hostigamiento reiterado y continuado de una persona con fines, métodos o motivaciones de naturaleza sexual ejercido desde una posición de poder físico, mental o jerárquico, generalmente en un contexto laboral, docente doméstico o de cualquier otra índole que implique subordinación del acosado o acosada y que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

Es un comportamiento ofensivo consistente en solicitar favores de tipo carnal para el autor o para un tercero, valiéndose de una situación de superioridad laboral, ofreciendo a modo de contrapartida un trato favorable en el ámbito de esa situación, o por el contrario, con el anuncio expreso o tácito de consecuencias desfavorables si no se accede a los mismos

Pueden constituir acoso sexual, los siguientes ejemplos:

- Amenazas de represalia/s después de negarse a acceder a alguna de las insinuaciones sexuales.
- Tocar, pellizcar, agarrar.
- Acariciar, besar o abrazar.
- Preguntas íntimas y personales sobre la sexualidad de una persona. Intromisión en la vida sexual.
- Piropos ofensivos.
- Comentarios insultantes hacia una persona con connotaciones sexuales.
- Valoración sobre el aspecto físico de alguien.
- Reiteración en la petición de citas.

Acoso sexista

El acoso motivado por el género de la víctima es una variante de acoso institucional que puede manifestarse de manera sexual o de otra manera, lo esencial es que el acoso se inicia por razón del género de la víctima, sea esta mujer o varón. El elemento clave diferenciado respecto del acoso sexual, es que no se trata de un comportamiento de naturaleza sexual, sino que se relaciona con el sexo de una persona.

Algunos ejemplos de comportamientos susceptibles de ser acoso por razón de sexo, podrían ser entre otros:

- Conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.
- Formas ofensivas de dirigirse a la persona por su sexo.

- Ridiculizar, desdeñar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las mujeres o de los hombres.
- Utilizar humor sexista.
- Desdeñar el trabajo realizado por las mujeres y hombres, etc.

El acoso sexual ambiental consiste en crear un clima humillante, intimidatorio u hostil por medio de bromas de contenido erótico, sexual o pornográfico, de comentarios degradantes basados en el sexo, de actitudes sexistas u homofóbicas, de exhibición de imposición de escritos de escenas, objetos, sonidos ofensivos por su contenido sexual degradante, etc. Es claramente una forma de polución psíquica.

3.5 SUJETOS INTERVINIENTES EN LA SITUACIÓN DE ACOSO SEXUAL

- El sujeto activo, se considerará acoso cuando provenga de jefes o jefas, compañeros/as e incluso terceras personas relacionadas con la víctima por causa del trabajo.
- El sujeto pasivo, éste siempre quedará referido a cualquier trabajadora o trabajador, independientemente del nivel del mismo y de la naturaleza de la relación laboral.

3.6 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Podrá presentar denuncia escrita (anexo 5) ante la persona competente cualquier trabajador o trabajadora que se considere víctima de acoso sexual o sexista o cualquier otra persona que tenga conocimiento de situaciones de acoso en el ámbito de aplicación del presente protocolo.

La denuncia deberá contener la siguiente información:

- Identificación y firma de la persona que realiza la denuncia.
- Descripción de los hechos y naturaleza del acoso.
- Persona o personas de la entidad que están cometiendo el acoso, presuntamente.
- Cualquier información que facilite el esclarecimiento de la situación.

En la organización de intervención social, la figura elegida se procurará en la medida de lo posible que la persona acordada sea mujer y cuente con formación previa en materia de género, y si no es el caso, se le procurarán medios o instrumentos así como tiempo dentro de la jornada de trabajo para adquirirla y será quien reciba las denuncias. Esa persona se dará a conocer en toda la entidad así como la forma en que se podrá contactar con ella. El nombre que se dará a esta persona, será Asesora confidencial.

Ante una situación de acoso es recomendable animar a solucionar el problema de manera informal. Se aconseja acudir al procedimiento formal cuando el informal no dé resultado o sea inapropiado para resolver el problema.

Procedimiento informal

En los supuestos en que las actuaciones de acoso sean calificables de leves, el procedimiento informal comenzará cuando la persona encargada de la asesoría confidencial tenga conocimiento de la denuncia escrita tanto por la víctima u otra persona que tenga constancia de ello. El procedimiento se desarrollará en un plazo máximo de siete días laborables

Al comienzo del procedimiento se asignará un código numérico al expediente, cuya recepción deberá firmar la asesora confidencial como garantía de intimidad y confidencialidad.

Ante cualquier comunicación de una situación de acoso sexual o por razón de sexo, la asesora confidencial realizará la actuación solamente una vez se le asigne el caso. No teniendo relación de dependencia o ascendencia con ninguna de las partes.

La función de la asesora confidencial, en el procedimiento informal, será:

- entrevistarse con la persona afectada.
- conducir todo el procedimiento de actuación.
- transmitir la queja e informar a la persona denunciada de las responsabilidades disciplinarias.

Los objetivos de la asesora confidencial son:

- terminar la situación de acoso sexual o por razón de sexo de forma extraoficial.
- alcanzar una solución aceptada por ambas partes.

La persona acusada tiene derecho a: Conocer las acusaciones en su contra y el nombre de quien las hace, ser notificado/a de la declaración escrita de la persona que acusa y defenderse.

Se procurará la protección suficiente de la víctima y de la persona denunciante, en cuanto a su seguridad y salud, interviniendo para impedir la continuidad de las situaciones de acoso y proponiendo a este efecto las medidas cautelares necesarias, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se originen de esta situación en la víctima.

En caso de que el proceso informal no cumpla con el objetivo establecido, es decir, que la solución propuesta no fuera admitida por ambas partes o la víctima no lo contemple como satisfactoria, se pondrán las actuaciones que se estimen convenientes, incluso la apertura de un proceso formal.

Procedimiento formal

La denuncia, valoración previa y adopción de medidas cautelares

El procedimiento formal de acoso se inicia por alguna de las siguientes opciones:

- Cuando la situación denunciada se considera acoso grave o muy grave.
- La persona que denuncia no se considera satisfecha en la solución del procedimiento informal de solución.
- Entender inadecuada la solución ofrecida.
- Producirse reiteración en las conductas denunciadas.
- No considera aconsejable acudir al procedimiento informal de solución.
- Aclarar responsabilidades disciplinarias de la persona denunciada.

La persona afectada también puede denunciar la situación de acoso ante

- la Inspección de Trabajo.
- la vía civil, laboral.
- la vía penal.

La denuncia, que en principio será escrita, se realizará ante la asesora confidencial por parte de la víctima o cualquier otra persona que tenga conocimiento de un caso de acoso

La asesora confidencial deberá garantizar la máxima seriedad y confidencialidad de todas las denuncias formales, bajo apercibimiento de sanción en caso de que no se respete este principio.

Una vez recibida la denuncia, comenzada la investigación y confirmada su veracidad, la asesora confidencial comunicará de forma confidencial la situación a la dirección de la empresa para que ésta, en su caso, adopte medidas cautelares como un cambio en las condiciones de trabajo evitando perjudicar la integridad y salud de la víctima.

Procedimiento

La asesora confidencial llevará a cabo el procedimiento de investigación respetando en todo momento el derecho a la intimidad y a la dignidad de las personas implicadas.

Deberá notificar la denuncia a la persona denunciada lo antes posible y se reunirá con ella en presencia de la víctima, si esta última no pone objeción.

Si la persona admite las acusaciones, se le debe informar que la organización no tolera ese tipo de acciones, las que están reguladas por ley y que por tanto, tiene que cesar inmediatamente. Asimismo, se le debe informar sobre las medidas y sanciones que puedan tomarse.

Si niega las acusaciones, deberá esclarecer cuáles admite y cuáles niega y en cuyo caso, se deberá presentar testigos u otros medios de prueba que puedan respaldar su defensa.

Durante la reunión, las dos partes podrán estar acompañadas de testigos o representantes de su sindicato. Se intentará recabar toda la información con una única explicación de los hechos por parte de la víctima, garantizando la confidencialidad y la agilidad en el trámite, aunque si es preciso se podrán llevar a cabo más reuniones para aclarar hechos, se recomienda que la etapa final de la entrevista consista en la preparación de la declaración respetando los hechos relatados. Una vez finalizada, la persona denunciante tendrá la oportunidad de releerla y corregir lo que considere conveniente. Si estuviese de acuerdo, deberá firmarla.

Conclusión del proceso. Aplicación de medidas disciplinarias.

La asesora confidencial preparará un informe sobre la situación de acoso en el que señalará las conclusiones a las que ha llegado y las circunstancias agravantes o atenuantes que ha observado, es entonces cuando propondrá las medidas disciplinarias adecuadas.

Si la asesora confidencial no pudiera acumular las pruebas necesarias para que la denuncia resultase razonada, la persona denunciante no podrá ser obligada a trabajar contra su voluntad con la persona denunciada. La entidad deberá facilitar el cambio de puesto de trabajo.

Se protegerá a las personas que denuncien, sirvan de testigo, ayuden o participen en las investigaciones de acoso que se lleven a cabo, al igual que a personas que se opongan a los comportamientos de acoso sexual o por razón de sexo. Las personas que adopten un tratamiento desfavorable con las personas señaladas anteriormente serán sancionadas. También serán sancionadas las personas que lleven a cabo denuncias o declaraciones mediante fraude o dolo para perjudicar a la persona denunciada o a la víctima.

3.7 TIPIFICACIÓN DE FALTAS Y SANCIONES

Escala de gravedad de la situación de acoso

En todo procedimiento de prevención y actuación para la eliminación del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, es imprescindible tipificar claramente la escala de gravedad de acoso al que una persona puede estar sometida, acotando así lo que define a cada caso particular. Este es un ejemplo de los niveles de gravedad de acoso, pero cada organización de intervención social puede adaptar la clasificación de acuerdo a su criterio:

LEVE: Se corresponde con:

- Expresiones verbales públicas, vejatorias para la persona acosada.
- Chistes de contenido sexual, piropos, comentarios sexuales sobre las personas trabajadoras.
- Pedir reiteradamente citas.
- Acercamientos excesivos.
- Miradas insinuantes junto a aproximaciones no consentidas.

GRAVE: Se asocia a situaciones en las que se produce:

- Interacción verbal directa con alto contenido sexual (preguntas sobre la vida sexual, insinuaciones sexuales, pedir abiertamente relaciones sexuales, o presionar después de la ruptura sentimental con un compañero o una compañera).
- La observación clandestina de personas en lugares reservados, como servicios o vestuario.
- También entrarían los comentarios continuos y vejatorios sobre el aspecto físico, la ideología o la opción sexual.

MUY GRAVE: Se corresponde con situaciones en las que:

- Se producen contactos físicos no deseados y presión verbal directa, tales como abrazos y besos no deseados, tocamientos, pellizcos, acorralamientos...
- Presiones para obtener relaciones sexuales a cambio de mejoras o amenazas.
- Actos sexuales bajo presión de despido.
- Asalto sexual.
- La adopción de represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras personas.

Serán consideradas como circunstancias agravantes las siguientes:

- La persona agresora sea un superior jerárquico de la víctima.
- La víctima posea algún tipo de discapacidad física o mental.
- Que la víctima haya sufrido graves alteraciones psicológicas, médicamente acreditadas.
- Que la víctima tenga un contrato temporal, que sea becario, se encuentre en periodo de prácticas o tenga la condición de voluntario.
- Insistir en el cometido de acoso.
- La existencia de dos o más víctimas.
- La persona acosada reciba represalias por parte del agresor/a.

Sanciones

Las sanciones que se llevarán a cabo, aparecen en el IV Convenio de Intervención Social de Bizkaia:

Falta leve:

Amonestación verbal o por escrito.

Falta grave:

Suspensión de empleo y sueldo de 3 a 14 días.

Falta muy grave:

Suspensión de empleo y sueldo de 15 a 30 días con o sin apercibimiento de despido; Despido.

Si se considerase probado que se trataba de una denuncia falsa, presentada con evidente mala fe por la persona denunciante, podrá proponer a la dirección la apertura de un expediente disciplinario contra esta. Propuesta de incoación de expediente disciplinario contra la persona denunciada cuando de las actuaciones practicadas se deriven indicios suficientes de la comisión de hechos constitutivos de acoso sexual o por razón de sexo.

3.8 PREVENCIÓN EN EL ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Con el objetivo de prevenir, desalentar, evitar, resolver y sancionar los comportamientos de acoso sexual y por razón de sexo, se recomienda que la política organizacional adoptada incluya normas específicas para la prevención del acoso sexual, tales como:

- Evitar conductas de naturaleza sexual que no comparta el compañero o compañera a la que van dirigidas tales como insinuaciones, roces intencionados, tocamientos, lenguaje obsceno, expresiones sexistas que pudieran provocar un ambiente laboral ofensivo, incómodo o humillante.
- Evitar invitaciones y regalos no deseados que pretendan intimar y que provoquen molestia a la persona a la cual va dirigida.
- Respetar la orientación e identidad sexual de las personas, evitando realizar comentarios o chistes ofensivos por dicha razón.
- Respetar el Derecho a la igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad, garantizando así a un ambiente de trabajo respetuoso.

Otras sugerencias apropiadas para prevenir el acoso sexual o por razón de sexo son:

- Informar a la plantilla sobre la aprobación de este protocolo y presentar a la asesora confidencial.
- Campañas de sensibilización, haciendo énfasis en la aclaración de los conceptos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Formación específica sobre el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y sus consecuencias, incrementando la formación en los colectivos en los que por su plantilla muy feminizada o masculinizada, funcionamiento, cultura de género por antecedentes, sean susceptibles de acoso.
- Formación a la asesora confidencial y a las víctimas que sufren acoso, sobre el procedimiento a seguir y manera de actuar.

ANEXO 1. REGISTRO Y TOMA DE DATOS SOBRE EL INCIDENTE/AGRESIÓN

DATOS DEL TRABAJADOR

Nombre y apellidos:
Dirección:
Teléfono personal:
DNI:
Trabajo habitual:.....
Centro de trabajo:
Servicio o unidad:
Puesto:
Antigüedad en el puesto de trabajo:

DATOS DEL INCIDENTE (Táchese lo que proceda)

Lugar:
Centro de trabajo SI / NO
In Itínere o in misión (desde o hacia el centro de trabajo durante la jornada laboral) SI / NO
Otros:

Datos de la persona agresora

Rango de edad:
Sexo: V / M
¿Es usuario del profesional agredido? SI / NO
Nombre:
Domicilio:
Teléfono:
DNI/ N° SS
Otras notas:

Situación de la agresión

¿Testigos? SI / NO
¿Agresión verbal o gestual? SI / NO
¿Agresión física? SI / NO
Probabilidad de repetición: Alta / Media / Baja
Daños materiales: SI / NO
Descripción de daños materiales:

Descripción de los hechos

¿Qué hecho ha provocado el incidente? Existencia de conflictos previos a este.
¿Qué tipo de intervención se ha dado durante el conflicto?
Seguridad privada / Seguridad pública / Compañeros
Otros:

Consecuencia del incidente

Lesiones SI / NO
Parte de lesiones SI / NO
Precisa apoyo psicológico SI / NO
¿Baja laboral? SI / NO Fecha:
¿Denuncia? SI / NO Fecha:
Descripción de lesiones:

Medidas tomadas por la dirección o centro de trabajo:

Conforme a lo dispuesto a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos aportados son confidenciales, se puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos. Únicamente se utilizarán a modo de conocer y examinar las situaciones y condiciones que puedan conducir a circunstancias de violencia hacia los trabajadores y adoptar medidas que eviten la reincidencia de situaciones de agresión hacia los trabajadores.

ANEXO 2. Registro de Agresiones

DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA EL REGISTRO

Nombre:
Apellidos:
Puesto de trabajo:
Función que desempeña:
Centro de trabajo:

DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO

Nombre:
Apellidos:
Fecha Nacimiento:
DNI:
Puesto de trabajo:
Función que desempeña:
Empresa:
Centro de trabajo:
Localidad:
Dirección:
Teléfono/Fax:

REDACCIÓN DE LO SUCEDIDO (DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE)

Motivos que originaron el incidente violento
Descripción lo más precisa del incidente (Autor/a o autores/as)
Concretar las circunstancias del lugar
Forma en que se materializa la agresión
Lesiones físicas y daño psicológico en la víctima
Daños materiales
Consecuencias del incidente
Asistencia sanitaria
Personas que intervienen:
- Personal del centro:
- Testigos:
- Usuarios:
¿Han intervenido fuerzas de seguridad? SI / NO
En su caso: Guardia Civil / Policía Local / Policía Nacional / Ertzaintza
¿Ha intervenido la Empresa de Seguridad? SI / NO
¿El hecho ha motivado denuncia? SI / NO
¿Por qué?
¿Se tramita Diligencias Previas? SI / NO
En su caso: Juzgado nº
Diligencias Previas nº
¿Se le ha comunicado a la Empresa? SI / NO
¿Han existido lesiones? SI / NO
¿Existe parte de lesiones? SI / NO
¿Ha sido visto en un Centro Sanitario? SI / NO
¿Ha precisado Asistencia Sanitaria? SI / NO
¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? SI / NO

OBSERVACIONES:

.....

** Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.*

Firma del responsable del servicio Bilbao, ___ de _____ de 20__

ANEXO 3. INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMAN MODIFICADA POR GONZALEZ DE RIVERA

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ('0') si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ('1') si la ha experimentado un poco

El dos ('2') si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ('3') si la ha experimentado bastante y

El cuatro ('4') si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10. No le miran, o le miran con desprecio o gesto de rechazo	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros/as	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros/as que hablen con usted	0	1	2	3	4
16. En general se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un/a enfermo/a mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4

28. Se evalúa su trabajo de forma parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances o insinuaciones o gestos sexuales	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en lo que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones físicas directas siempre	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle o darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan sufren amenazas o presiones para que le aparten de usted	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos u encargos sobre usted	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos , logros y aciertos	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos o errores	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

Para la corrección del Inventario se han establecido tres parámetros globales:

el número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de acoso psicológico (IMAP). El cálculo de estos parámetros globales se efectúa de la manera siguiente:

NEAP: Se obtiene sumando todas las respuestas distintas de cero.

IGAP: Se obtiene sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, es decir, entre 60.

IMAP: Se obtiene dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas. Este número es variable, y viene determinado por el NEAP. Es la suma de los valores asignados a cada estrategia / NEAP.

La administración de la versión escalar del LIPT-60, además de informar sobre la presencia e intensidad de cada conducta de acoso, permite establecer tres índices globales que cuantifican distintos aspectos complementarios de la situación. Si se suma el total de diferentes estrategias de acoso sufridas, único parámetro global medido por el LIPT dicotómico, se obtiene en el LIPT-60 el NEAP (Número de Estrategias de Acoso Psicológico). De la intensidad asignada a las diferentes estrategias de acoso se deriva el IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico), que estima el efecto que las estrategias de acoso tienen sobre la víctima de ellas. Por ejemplo, dos personas diferentes pueden sufrir el mismo número de conductas de acoso, digamos que ambas tienen un NEAP = 10. Esta es una cifra relativamente baja, que puede tanto corresponder a una persona que sufre acoso como a una que no. Sin embargo, si uno de estos sujetos presenta un IGAP alto, superior a 1,2, nos inclinaremos en sentido contrario. El IMAP (Índice Medio de Acoso Psicológico), cuantifica el valor medio asignado a las respuestas positivas, es decir, a la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas.

Naturalmente, su valor es siempre más alto que el IGAP; pero se aproxima a él cuanto mayor sea el NEAP, o sea, el número de estrategias de acoso experimentadas. Diferencias muy notables entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso, pero que éstas son muy intensas. Un trabajador, por ejemplo, a quien su jefe le grita continuamente y no le deja nunca hablar ni explicarse puede marcar en el LIPT solamente estas dos conductas, es decir, su NEAP sería de 3, un valor muy bajo. Su IGAP sería igualmente bajo, puesto que $2/60 = 0,03$. Sin embargo, su IMAP tendría probablemente un valor bastante alto, digamos 3,5 si valora los dos únicos ítems que se le aplican, el 1) el 4), con un cuatro y un tres respectivamente. Este tipo de discrepancias orientaría hacia la existencia de conflictos o malencuentros en el trabajo, pero es poco indicativo de una situación de acoso psicológico propiamente dicho. Notemos que los sujetos no acosados de nuestro estudio, cuyas medias en el NEAP y el IGAP son apropiadamente bajas (NEAP = 4,2; IGAP = 0,09) presentan un IMAP relativamente importante (IMAP = 1,23), lo cual sugiere que, si bien no están en una situación de acoso, no están por ello exentos de conflictos y tensiones en su trabajo.

ANEXO 4 CONDUCTAS QUE INDICAN LA EXISTENCIA DE MOBBING (según Knorz y Zaft)

1. Se prohíbe a la víctima charlar con sus compañeros/as
2. No se responde a las preguntas verbales o escritas
3. Se instiga contra la víctima a sus compañeros/as
4. Todo lo que dice se tergiversa y se vuelve en su contra
5. Se le excluye de fiestas y actividades
6. Los/as compañeros/as evitan trabajar junto a la víctima
7. Se le habla de modo hostil y grosero
8. Se le provoca para inducirle a reaccionar emocionalmente
9. Se hacen comentarios malintencionados sobre la víctima
10. Los/as subordinados/as no obedecen sus órdenes
11. Es denigrada y puesta en evidencia ante los jefes
12. Sus propuestas son rechazadas por principio
13. Se ridiculiza su aspecto físico
14. Se le quita toda posibilidad de actividad e influencia
15. Se le hace trabajar paralelamente con la persona que será su sucesora
16. Se le responsabiliza de errores cometidos por los demás
17. Se le dan informaciones falsas o erróneas
18. Se le niegan cursos de reciclaje y formación
19. Se le asignan tareas para las que debe depender siempre de otro/a
20. Es controlada y vigilada con rigor inusual
21. Se cambia su mesa o puesto de trabajo de sitio y sin aviso
22. Se manipulan sus herramientas de trabajo para dañarle.
23. Se abre o se interfiere su correspondencia
24. Si pide permisos especiales a los que tiene derecho, se le pone dificultades o recibe amenazas.

Anexo 5. Formulario de denuncia ante una posible situación de acoso sexual o por razón de sexo

Formulario de reclamación/ denuncia ante una posible situación de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo.

Datos de la persona que presenta la denuncia:

Nombre y apellidos:

DNI

Edad:

Sexo: Mujer / Hombre

Vinculación con la entidad: Trabajador/a / Becario/a / Voluntario/a:

Circunstancias que motivaron la comunicación:

- Ser víctima
- Ser testigo
- Ser superior jerárquico de la víctima o del agresor
- Otros

Testimonio de los hechos:

.....
.....
.....

El órgano receptor ha sido informado de los hechos descritos y firma y sella un duplicado de esta carta como justificante de su recepción

Bilbao a,..... de.....de 20

(Firma)

** Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.*



Gizardatz

Asociación de Entidades de Iniciativa
e Intervención Social de Bizkaia

*Bizkaiko Gizarte Ekimeneko
eta Esku Hartzeko Entitateen Elkartea*