

Protocol d'actuació

ASSETJAMENT

INFOGRAFIA 1

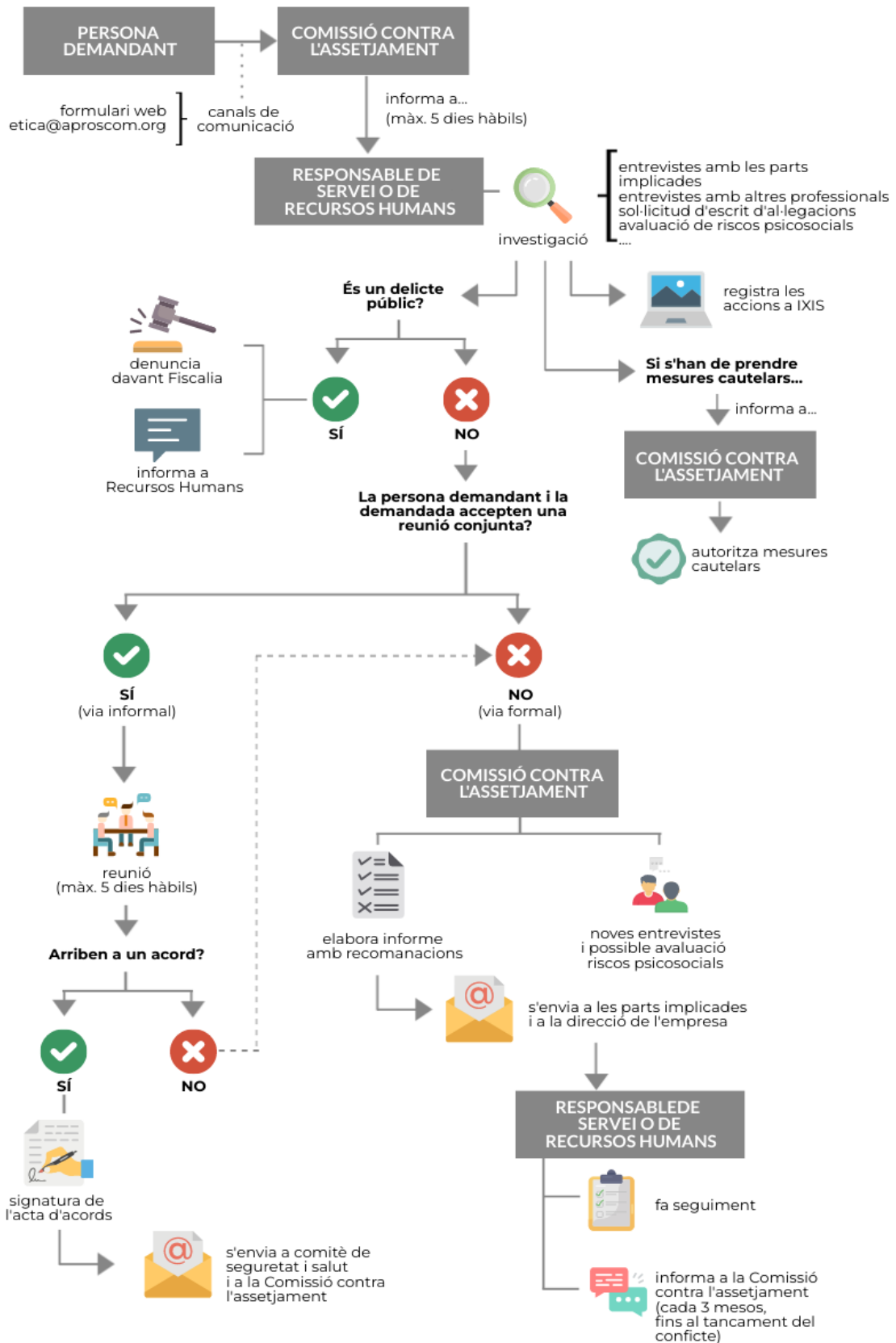
DECLARACIÓ DE PRINCIPIS 2

ÀMBIT D'APLICACIÓ 3

PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ 4

REGISTRE A IXIS 5

GLOSSARI 6



DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

2

Aproscm Fundació formalitza la següent declaració de principis per subratllar com han de ser les relacions entre el personal de l'empresa i quines conductes no són tolerables dins l'organització.

Amb aquest protocol, Aproscm Fundació assumeix el seu **compromís de prevenir, no tolerar, combatre i perseguir qualsevol manifestació d'assetjament dins l'entitat.**

Aproscm Fundació manifesta la seva tolerància zero davant qualsevol classe d'assetjament que es pugui produir dins l'entitat: assetjament psicològic, sexual, discriminatori, per raó de sexe, identitat sexual o orientació sexual. L'empresa podrà sancionar tant a les persones que cometin un acte d'assetjament com a qui el promogui o fomenti.

Tot el personal té l'obligació de respectar els drets de les persones que conformen l'entitat, així com de les persones que presten serveis en ella. Per això, els treballadors i treballadores promouran sempre conductes respectuoses i no realitzaran actes contraris a la dignitat, la igualtat o la intimitat de les persones. No obstant això, si una persona considera que està sent assetjada, o té coneixement d'una situació d'assetjament, podrà comunicar-lo per activar aquest protocol.

Aquest protocol s'aplicarà garantint la confidencialitat, el dret a l'honor i la presumpció d'innocència de les persones implicades.

Aquest protocol serà d'aplicació a:

- **Tots els treballadors i treballadores** d'Aproscm Fundació.
- Les persones que presten serveis o col·laboren amb l'organització, com **personal en pràctiques** o les **persones voluntàries**.

Quan la persona assetjadora quedi fora del poder de la direcció de l'entitat i, per tant, no es pugui aplicar el protocol totalment, Aproscm Fundació posarà en marxa totes les mesures al seu abast per a protegir a la víctima. Aquesta situació es pot donar, per exemple, quan la persona agressora no treballa dins l'empresa (un proveïdor, un client, un familiar d'una persona usuària...).

El protocol s'aplicarà en **qualsevol situació d'assetjament** psicològic, sexual, discriminatori, per raó de sexe, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, o en situacions de conflicte interpersonal laboral. (Per a més informació sobre els diferents tipus d'assetjament, veure "Glossari").

El protocol s'aplicarà quan l'assetjament es produeixi:

- En el lloc de feina, inclosos els espais públics i privats quan són lloc de treball
- En els llocs on la persona treballadora menja o descansa
- En els desplaçaments, viatges o formacions relacionades amb el treball
- En les comunicacions relacionades amb el treball
- En els trajectes entre el domicili i el lloc de feina

Quan la persona víctima de l'assetjament sigui una **persona amb discapacitat intel·lectual**, a més de seguir les indicacions d'aquest protocol, es posaran en marxa altres mesures de protecció:

- Es seguirà el protocol d'actuació en cas d'abús (GRAL-INS-27)
- Es valoraran mesures cautelars d'urgència, com la reubicació de la persona investigada a un lloc de feina on no tingui contacte amb la víctima, dies de vacances o d'altres.
- S'informarà el Servei d'Atenció a Víctimes amb Discapacitat Intel·lectual (SAVDI)

Aquest protocol dona compliment a la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, la Llei Orgànica 3/2007 per a la igualtat efectiva entre homes i dones, el RD 901/2020 que regula els plans d'igualtat i la Llei 10/2022 de garantia integral de la llibertat sexual.

El procediment s'iniciarà amb la comunicació de la situació per part de:

- La persona demandant
- Altre professional que detecti una situació susceptible de ser considerada com a assetjament

1. Comunicació dels fets

Es poden utilitzar dues vies per comunicar la situació d'assetjament:

- Formulari web (www.aproscom.org/denuncies)
- Correu electrònic a etica@aproscom.org

Es farà arribar aquesta comunicació a la *Comissió contra l'assetjament*, que està formada per membres del Grup de Reflexió Ètica, la responsable de Recursos Humans i un/a delegat/ada del personal que formi part del Comitè de salut i seguretat d'Aproscm Fundació.

La comunicació haurà d'incloure una descripció detallada dels fets: persones involucrades, dates rellevants, fets ocorreguts... La comunicació serà secreta, però no podrà ser anònima. Aproscm Fundació garantirà la confidencialitat de les parts afectades.

Quan una persona treballadora detecti una situació susceptible de ser considerada assetjament, estarà obligada a comunicar-lo a la *Comissió contra l'assetjament*. Podrà utilitzar qualsevol de les dues vies descrites anteriorment.

2. Investigació

1. La Comissió contra l'assetjament **farà arribar la denúncia al/a la responsable del servei** (sempre que no estigui implicat/ada), dins dels 5 dies hàbils des de la recepció de la comunicació. En cas que el/la responsable del servei estigui implicat/ada, la responsable de recursos humans gestionarà el cas.
2. El/la responsable del servei (o de recursos humans) realitzarà les **accions d'investigació** que estimi pertinents, dintre dels 5 dies hàbils següents: parlar amb les parts implicades, amb altres professionals que puguin aportar informació, sol·licitar escrit d'al·legacions a la persona demandada, fer una avaluació de riscos psicosocials... Registrarà a IXIS totes les accions realitzades. Per fer-les, podrà comptar amb la col·laboració a la *Comissió contra l'assetjament*.

3. Si fos necessari adoptar **mesures cautelars**, el/la responsable del servei (o de recursos humans) consultarà amb la *Comissió contra l'assetjament*, que les autoritzarà seguint criteris d'equitat, garantint la presumpció d'innocència i evitant la revictimització de les persones afectades i les possibles situacions de risc.

3. Intervenció

Si la investigació revela que els actes constitueixen un delictes públic (lesions greus, robatori...), la *Comissió contra l'assetjament*:

- Denunciarà els fets davant el Ministeri fiscal
- Informarà l'àrea de Recursos Humans de l'entitat perquè es puguin prendre les mesures sancionadores que s'estimin pertinents

En la resta de casos, es proposarà a les persones demandant i demandada la possibilitat de celebrar una reunió conjunta, amb el/la responsable de servei (o de recursos humans), per tractar de conciliar les dues postures de manera informal. Aquesta proposta es farà per un mitjà que permeti evidenciar si les persones l'han acceptada o rebutjada.

Si accepten la reunió (**via informal**):

1. Es convocarà la reunió dins dels 5 dies hàbils següents. S'intentaran conciliar les dues postures i arribar a un acord.
2. Es realitzarà **acta dels acords** i tots els participants la signaran. Aquesta s'arxivarà a l'àrea de riscos laborals de l'entitat i es posarà en coneixement del Comitè de seguretat i salut i de la *Comissió contra l'assetjament*.

En cas que no hi hagi acord per la via informal, o que les persones involucrades no acceptin seguir aquesta via, es realitzaran les següents accions per la **via formal**:

1. El/la responsable del servei convocarà una **reunió de la Comissió contra l'assetjament**, dins dels 15 dies hàbils següents. La Comissió decidirà la realització de **noves entrevistes** amb la persona demandant i demandada (per separat) o amb altres persones que puguin tenir informació sobre la queixa. Les entrevistes es convocaran per un mitjà que permeti evidenciar si les persones l'han acceptada o rebutjada.
2. La Comissió també podrà sol·licitar una **avaluació específica de riscos psicosocials** al servei de prevenció.
3. A partir de la informació obtinguda, la Comissió emetrà un **informe amb recomanacions** per aconseguir la millor solució possible al conflicte. Aquestes recomanacions s'enviaran a les parts implicades.

4. El/la responsable del servei (o de recursos humans) farà un **seguiment** de la situació i informarà cada tres mesos a la *Comissió contra l'assetjament* de l'estat del conflicte. Si als 6 mesos la situació s'ha resolt, es tancarà el cas. Si no s'ha resolt, es tornarà a iniciar el procediment al punt 1 de la via formal.

Totes les actuacions s'hauran de registrar a IXIS CRM a través de **contactes i temes confidencials**, per tal de protegir la intimitat de les persones implicades.

- **Nomenclatura del contacte:** Comissió contra l'assetjament (dia mes any de la denúncia)
- **Nomenclatura del tema:** Comissió contra l'assetjament (dia mes any de la denúncia)
- **Participants:** Incloure a les persones treballadores com a "usuari no codificat", per tal de garantir la confidencialitat.
- **Documentació:** Es poden afegir els arxius que es considerin oportuns. Aquests documents seran també confidencials, ja que estaran vinculats a temes que ho son.

És important signar les actes de les reunions. Aquesta signatura es pot fer directament a IXIS.

Assetjament psicològic a la feina

És l'exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i perllongada en el temps, cap a una o més persones per part d'una altra/es que actuen sobre a aquella/es des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per la salut.

Segons Heinz Leymann, les conductes d'assetjament psicològic es podrien dividir en els següents grups de conductes:

CONDUCTES PER DESPRESTIGIAR LABORALMENT

- Crítiques cap al treball
- Mirar amb menyspreu o gestos de rebuig
- Calumniar i murmurar a darrere seu
- Fer circular rumors falsos o infundats
- Avaluar la feina de forma parcial, injusta i malintencionada
- Sotmetre informes confidencials i negatius
- Amençar o pressionar a persones que li donen suport
- Callar o minimitzar els esforços, èxits i encerts
- Ocultar habilitats i competències especials
- Exagerar errades
- Informar malament sobre permanència i dedicació
- Controlar de manera estricta l'horari laboral
- Negar o dificultar un permís o activitat a la qual tingui dret
- Provocacions per reaccionar emocionalment

CONDUCTES PER DESPRESTIGIAR PERSONALMENT

- Criticar la vida privada
- Tractar a la persona com si fos un malalt mental
- Intentar obligar a la persona que es faci un examen psiquiàtric o avaluació psicològica
- Atacar o burlar-se de les conviccions polítiques o religioses
- Ridiculitzar o burlar-se de la vida privada de la persona
- Insultar o dirigir comentaris obscens o degradants
- Fer avanços, insinuacions o gestos sexuals

CONDUCTES PER ENTORPIR EL PROGRÈS

- Assignar un lloc de treball aïllat dels companys
- Assignar un treball humiliant
- No assignar noves tasques, no tenir res a fer
- Tallar iniciatives, no permetre desenvolupar les idees
- Obligar a fer tasques absurdes o inútils
- Assignar tasques molt per davall de la competència
- Obligar a realitzar tasques humiliants

CONDUCTES PER BLOQUEJAR LA COMUNICACIÓ

- Posar obstacles per expressar-se. No deixar parlar
- Ignorar presència. No respondre a les preguntes
- Deixar de dirigir-se o parlar amb la persona
- Evitar a la persona
- Prohibicions a altres companys per parlar amb la persona
- Ignorar, tractar com si fos invisible
- Retornar, obrir o interceptar la correspondència
- No passar les telefonades. Dir que no hi és
- Perdre o oblidar els encàrrecs per la persona

CONDUCTES PER INTIMIDAR (DE FORMA ENCOBERTA)

- Telefonades amenaçants, insultants acusadores
- Escrits i notes amenaçadores
- Ocasionar despeses per perjudicar a la persona
- Ocasionar danys en el domicili o llocs de feina
- Ocasionar danys en pertinences o vehicle
- Manipular eines
- Robar alguna de les pertinences, documents o eines de feina

CONDUCTES PER INTIMIDAR (DE FORMA MANIFESTA)

- No deixar expressar o dir el que ha de dir la persona
- Interrompre a la persona quan parla
- Cridar o renyar a la persona quan parla
- Amençar verbalment a la persona
- Ridiculitzar o riure-se'n de la persona
- Qüestionar o portar la contrària a les decisions de la persona

ALTRES CONDUCTES

- Burlar-se d'alguna deformitat o defecte físic
- Imitar la forma de caminar, veu, gestos...
- Burlar-se de la nacionalitat, procedència o lloc d'origen
- Sobrecarregar sense cessar amb tasques noves i diferents
- Assignar tasques molt difícils o molt per damunt de la preparació, en les que és molt probable que la persona fracassi
- Obligar a realitzar treballs nocius o perillosos
- Amençar amb violència física
- Rebre atacs físics lleus, com advertència
- Atacar físicament sense cap consideració
- Rebre agressions sexuals físiques directes

Tipus d'assetjament psicològic:

Descendent: quan una persona quan ocupa un càrrec jeràrquic superior assetja i humilia a un treballador o treballadora d'un nivell jeràrquic inferior.

Horitzontal: quan un treballador o treballadora es veu assetjat per una altra persona del seu mateix nivell jeràrquic.

Ascendent: quan una persona que ocupa un càrrec jeràrquic superior és assetjat i humiliat per un treballador o treballadora d'un nivell jeràrquic inferior.

Assetjament discriminatori

Qualsevol comportament realitzat en funció de l'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, orientació sexual, gènere..., amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

Aquest assetjament és un assetjament psicològic vinculat a conductes basades en factors discriminatoris. Les conductes pròpies d'aquest assetjament serien les mateixes que Heinz Leymann va definir per l'assetjament psicològic laboral basant-se en factors discriminatoris.

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 intimidatori, degradant o ofensiu.

Les conductes d'assetjament sexual es caracteritzen pels següents trets:

- Són no desitjades, no raonables, molestes i ofensives per la persona objecte d'aquestes
- Existeix una absència de reciprocitat en aquestes conductes per part de la persona objecte d'aquestes
- La negativa o el sotmetiment d'una persona a aquesta conducta és utilitzada com a base per a una decisió que tingui efectes sobre l'accés d'aquesta persona a la formació professional, a l'estabilitat al lloc de feina, al salari, o a qualsevol altra decisió relativa a la feina
- Aquestes conductes creen un entorn laboral intimidatori, hostil i humiliant per a la persona objecte d'aquestes
- Aquestes conductes són contràries al principi d'igualtat de tracte

Tipus de conducta de naturalesa sexual:

Conducta física de naturalesa sexual: Està inclòs qualsevol contacte físic no desitjat (tocaments innecessaris, cops, "palmades", pessigades o fregaments amb el cos), incloent-hi l'intent de violació o la coacció per a les relacions sexuals.

Conducta verbal de naturalesa sexual: Aquest tipus de conducta pot incloure: insinuacions sexuals molestes, proposicions o pressió per a l'activitat sexual, insistència per a una activitat social fora del lloc de feina després que li hagi dit clarament que aquesta insistència és molesta, flirtejors ofensius, comentaris insinuants, indirectes o comentaris obscens.

Conducta no verbal de naturalesa sexual: Inclou l'exhibició de fotografies sexualment suggestives o pornogràfiques, d'objectes o materials escrits, mirades impúdiques, xiulets o fer certs gestos.

Tipus d'assetjament sexual:

Assetjament sexual per xantatge o d'intercanvi: Es produeix en aquesta situació un xantatge emocional ("això a canvi d'això"). A través d'aquest, es força a un treballador o treballadora a escollir entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre o veure perjudicats certs beneficis o contingut de la feina. Es tracta d'un abús d'autoritat, per la qual cosa sol ser realitzat per alguna persona que tingui poder per proporcionar o retirar un benefici laboral.

Assetjament sexual ambiental: Es produeix quan té per efecte crear un ambient de treball humiliant, hostil o amenaçador per a la persona assetjada.

Assetjament per orientació sexual, identitat o expressió de gènere

Qualsevol comportament realitzat en funció de la identitat de gènere, l'expressió de gènere o l'orientació sexual d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu. Han de donar-se els següents requisits:

- Han de produir-se en l'àmbit de l'organització o a conseqüència d'una relació de feina
- El tracte degradant ha de tenir el seu fonament en la pura i simple constatació del sexe, identitat sexual u orientació sexual de la persona perjudicada
- Aquest comportament ha de tenir suficient gravetat, en funció de la seva intensitat, reiteració o efectes sobre la salut de la persona afectada

Per a més informació sobre terminologia relativa a orientacions sexuals, identitats i expressions de gènere, consulteu el GRAL-DOC-114 Pla d'Igualtat LGBTI.

Conflicte interpersonal laboral

Procediment relacional que està influenciat per la percepció d'activitats incompatibles. El conflicte sol desenvolupar-se quan dos o més individus o grups posseeixen interessos o punts de vista diferents que defensen amb fermesa, i posen en marxa una acció o estratègia concreta per materialitzar aquell punt de vista. Les conseqüències dels conflictes laborals són greus per la prolongació en el temps que pot suposar, a més de la seva repercussió negativa en l'organització, menor productivitat, absentisme i rotació, tensions emocionals que a més d'insatisfacció en la feina, provoquen ansietat i depressió.