

Procediment d'actuació contra l'assetjament psicològic a la feina



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS

Procediment d'actuació contra l'assetjament psicològic a la feina

Direcció de Recursos Humans i Relacions Laborals
Servei de Prevenció de Riscos Laborals



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS





1. Introducció

La Constitució espanyola de 1978 reconeix com a drets fonamentals “la dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat [...]” (art. 10.1). A més, declara que “espanyols són iguals davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe [...]” (art. 14) i que “tothom té dret a la vida i a la integritat física i moral, sense que, en cap cas, ningú no pugui ser sotmès a tortura ni a penes o tractes inhumans o degradants” (art. 15). Per això “es garanteix el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge” (art. 18.1).

A fi de desplegar els principis esmentats, l'any 2007 es va promulgar la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, que planteja específicament l'actuació contra els assetjaments de tipus sexual i per raó de sexe. D'altra banda, l'article 95.2 de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'estatut bàsic de l'empleat públic, tipifica com a faltes disciplinàries de caràcter molt greu l'assetjament laboral (apartat o) i els assetjaments de naturalesa discriminatòria, l'assetjament moral, sexual i per raó de sexe (apartat b). A més, en els apartats d, f i k de l'article 17 garanteix com a drets dels treballadors la seguretat i la salut, que se'n respecti la dignitat i la intimitat personal a la feina i ser tractat amb correcció, consideració i respecte pels caps i superiors, pels companys i pels seus subordinats i no ser discriminats per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió, orientació sexual o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Allò inacceptable d'aquestes conductes ha estat recentment sancionat en la reforma del Codi penal —per mitjà de la Llei orgànica 5/2010, de 22 de juny—, que en l'apartat XI del preàmbul assenyala que “dins dels delictes de tortures i contra la integritat moral, s'incrimina la conducta d'assetjament laboral, entenent com a tal la fustigació psicològica o hostil en el marc de qualsevol activitat laboral o funcional que humiliï a qui el pateix i imposa situacions de greu ofensa a la dignitat. Amb això quedarien incorporades en el tipus penal totes les conductes d'assetjament produïdes tant en l'àmbit de les relacions juridicoprivades com en el de les relacions juridicopúbliques”. Aquest plantejament es recull en una ampliació de l'article 173 del Codi penal: “Han de ser castigats amb la mateixa pena [presó de sis mesos a dos anys] els que, en l'àmbit de qualsevol relació laboral o funcional i prevalent-se de la seva relació de superioritat, duguin a terme contra un altre de forma reiterada actes hostils o humiliants que, sense arribar a constituir tracte degradant, suposin assetjament greu contra la víctima”.

Totes aquestes referències i iniciatives no fan més que plantejar l'actualitat d'aquesta problemàtica i recollir i traslladar a l'àmbit públic la necessitat d'afrontar-la, d'una banda emfatitzant la no-acceptabilitat de les conductes d'assetjament a la feina, del tipus que siguin, i per una altra —de manera coherent— plantejant accions de prevenció i de sanció d'aquestes conductes quan es produeixin.

Aquestes accions de prevenció i de sanció es basen en dos àmbits normatius, el Text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors —aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març— i la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Com a complement d'aquest conjunt d'iniciatives normatives, dirigides a promoure un compliment més gran i més efectiu dels drets del personal del Servei de Salut de les Illes Balears, la Subdirecció de Relacions Laborals considera oportú promoure l'elaboració, la difusió i l'aplicació d'aquest procediment, que estableix les accions i els procediments que cal seguir per prevenir o evitar tant com sigui possible les conductes d'assetjament laboral (moral, sexual...) als centres de treball del Servei de Salut i per actuar i sancionar-les quan es produeixin.

2. Objectius

Aquest procediment té per objecte establir les actuacions per prevenir l'assetjament psicològic i actuar davant dels indicis que menyscabin la dignitat de la persona, el respecte a la llei i els drets dels altres al lloc de treball. Igualment pretén detectar i eliminar els casos de fals assetjament. Queda exclosa d'aquest procediment la resolució de conflictes particulars entre el personal.

3. Abast

Aquest procediment és aplicable a tot el personal —independentment de la situació contractual i de la categoria professional— que presta servei als centres de treball del Servei de Salut en els casos en què hi concorrin les característiques definidores d'assetjament psicològic a la feina descrites en l'apartat 5 ("Definicions").

Les actuacions s'inicien en el moment en què el Servei de Prevenció de Riscos Laborals és informat per escrit d'un comunicat presentat per un treballador / una treballadora i acaben amb l'informe que conté les conclusions i —si hi fan falta— les mesures correctores i/o preventives oportunes.

4. Referències

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Reglament dels serveis de prevenció, aprovat pel Reial decret 39/1997, de 17 de gener.
- Conveni col·lectiu sobre la prevenció i solucions de reclamacions en matèria d'assetjament psicològic a la feina entre l'Oficina Internacional del Treball (OIT) i els sindicats de l'OIT, de 27 de març de 2000.
- Ordenança AFS 1993:17. Assetjament a la feina, aprovada el 21 de setembre de 1993 pel Consell Nacional de Seguretat i Salut a la feina, juntament amb les

recomanacions per a l'aplicació de les normes, de conformitat amb l'article 18 de l'Ordenança de Medi Ambient Laboral (Suècia).

- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *NTP 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid, 1998.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *NTP 854. Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Madrid, 2009.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *Acoso psicológico en el trabajo: diario de incidentes*. Madrid, 2010.
- Criteri tècnic 69/2009 sobre les actuacions de la Inspecció de Treball i Seguretat Social en matèria d'assetjament i violència a la feina.
- SUREDA, E.; TAC, J. *Assetjament psicològic. Procediment de prevenció i actuació davant casos d'assetjament psicològic. Guia pràctica*. Palma: Direcció General de Salut Laboral, 2007.

5. Definicions

Expressió de “assetjament psicològic”: conductes de violència psicològica dirigides de manera reiterada i prolongada en el temps envers una persona (o més d'una) per part d'una altra (o d'altres) que actua contra aquella (o aquelles) 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 a la salut.

Queixa en matèria d'assetjament: comunicat al tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals sobre una situació d'assetjament seguint les indicacions establides en aquest procediment a fi d'iniciar un procés de solució de la situació derivada del presumpte assetjament.

Conductes d'assetjament: es manifesten com a comportaments d'assetjament continuats i persistents, que es materialitzen en qualsevol de les accions següents:

- Intentar sotmetre o eliminar una persona del seu lloc de treball utilitzant maquinacions contra ella.
- Desestabilitzar emocionalment una persona per mitjà de tota mena d'estratègies, cercant que aquella cedeixi.
- Atacar sistemàticament una persona criticant-la de manera destructiva quan aconsegueix la seva tasca.
- Maltractar verbalment una persona per mitjà d'amenaques, crits o insults a fi de minar-la psicològicament i atacar-ne la dignitat.
- Deteriorar deliberadament el rendiment laboral d'una persona.
- Assetjar sistemàticament una persona per mitjà d'acusacions falses sobre la seva tasca.
- Induir intencionadament una persona a cometre errors.
- Destruir la reputació personal o professional d'una persona per mitjà de calúmnies.
- Forçar una persona a abandonar de manera prematura o il·lícita el seu lloc de feina per mitjà de coaccions o amenaces.



- Destruir la salut física o psicològica d'una persona minant-ne l'autoestima i l'autoconfiança.
- Aïllar una persona i reduir-ne les possibilitats d'expressar-se o de comunicar-se amb superiors jeràrquics o companys de feina.
- Sobrecarregar de feina una persona de manera sistemàtica o reduir els terminis d'execució de les tasques a fi de forçar-la a fracassar pel que fa als seus objectius.
- Assignar a una persona feines sense valor o utilitat —malgrat que hi ha feina per a ella— a fi de desestabilitzar-la i acusar-la després de falta de rendiment o de peresa.
- Alterar l'entorn laboral d'una persona enverinant la consideració dels seus companys de feina envers ella.

Fals assetjament psicològic: situació provocada per la persona que presenta el comunicat de riscos en plantejar una acusació fraudulenta contra una altra persona, que pot arribar a convertir el presumpte perseguidor en víctima, els drets de la qual estan protegits per aquest procediment.

Persona que comunica la situació de risc: persona que informa d'uns fets, d'una situació o d'alguna persona que considera objecte d'assetjament.

Tipus d'assetjament psicològic:

- Descendent: es dona quan una persona que ocupa un càrrec jeràrquic superior assetja i humilia una persona d'un nivell jeràrquic inferior.
- Horitzontal: es dona quan una persona és assetjada per una altra del seu mateix nivell jeràrquic.
- Ascendent: es dona quan una persona que ocupa un càrrec jeràrquic superior és assetjada i humiliada per una persona d'un nivell jeràrquic inferior.

6. Responsabilitats

En virtut d'aquest procediment, aquestes són les funcions principals que han d'acomplir la Direcció i els càrrecs directius, els comandaments intermedis, els tècnics de psicosociologia i de salut laboral i el Delegat de prevenció de riscos laborals:

Direcció i càrrecs directius:

- Adoptar les mesures necessàries proposades en l'informe d'avaluació de riscos psicosocials.
- Vetllar que es compleixin les mesures aplicades a fi d'evitar que aquestes situacions es repeteixin.
- Garantir la independència i l'autonomia dels professionals garants en l'aplicació de les mesures de desenvolupament i aplicació d'aquest procediment (tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals, facultatiu de medicina del treball...).
- Participar en la Comissió d'Arbitratge mitjançant un representant.
- Informar el personal en relació amb aquest procediment d'actuació sobre quins comportaments es consideren inacceptables i intolerables a l'Administració i quines mesures disciplinàries es prendran si es detecten conductes inacceptables. Aquesta

informació s'ha de reforçar amb sessions formatives sobre prevenció de riscos psicosocials.

- Aplicar sancions amb fermesa adoptant les mesures oportunes per les vies corresponents.

Comandaments intermedis:

- Informar i assessorar sobre el funcionament d'aquest procediment.
- Facilitar l'assistència i el suport necessaris a la víctima i procurar —quan sigui possible— conciliar les postures per solucionar el problema de manera informal, i establir mesures cautelars perquè les parts afectades no coincideixin.
- Quan la víctima ho solliciti, donar-li suport per emplenar el full de comunicació de risc pel que fa al presumpte assetjament psicològic i facilitar-n'hi la tramitació.
- Participar en la Comissió d'Arbitratge quan sigui procedent.

Delegat de prevenció de riscos laborals:

- Informar i assessorar sobre el funcionament d'aquest procediment.
- Quan la víctima ho solliciti, prestar-li suport i acompanyament als serveis especialitzats en la tramitació del presumpte acte il·lícit i facilitar-li els tràmits.
- Col·laborar amb la Direcció i els càrrecs directius en les tasques d'investigació i estudi mitjançant la Comissió d'Arbitratge en les mesures que cal adoptar per evitar que aquestes situacions es repeteixin.

Tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals:

- Informar i assessorar sobre el funcionament d'aquest procediment.
- Quan la víctima ho solliciti, donar-li suport per emplenar el full de comunicació de risc pel que fa a la queixa d'assetjament psicològic i facilitar-n'hi la tramitació.
- Fer l'avaluació de riscos psicosocials del servei afectat, incloent-hi entrevistes i/o reunions amb les persones que consideri oportú en relació amb la queixa per assetjament, i sol·licitar qualsevol document o informació que consideri pertinent per conèixer millor la queixa per assetjament.
- Formular propostes de mesures cautelars o definitives per solucionar les queixes.
- Derivar les víctimes a l'àrea de Vigilància de la Salut, si és procedent.
- Participar en la Comissió d'Arbitratge.

Metge/metgessa del treball de Salut Laboral

- Prestar l'assistència sanitària necessària a les víctimes.
- Proposar mesures cautelars si detecta perill per a la salut de les víctimes.
- Informar i assessorar sobre el funcionament d'aquest procediment.
- Participar en la Comissió d'Arbitratge.
- Si, durant una consulta mèdica, una persona exposa que pateix assetjament, derivar-la a l'àrea tècnica perquè es valori la situació i iniciar el procés, si és procedent.
- L'àrea assistencial ha de dur a terme un seguiment de la víctima.

7. Descripció del procediment

A) Consideracions prèvies

- 1) Les parts implicades reconeixen l'obligació de servir el dret a la intimitat i la confidencialitat durant tot el procés que aquest procediment abasti. Tota la informació relativa a queixes o disputes recollides en aquest procediment s'ha de manejar de manera que es protegeixi el dret a la intimitat de totes les persones implicades.
- 2) El delegat de prevenció de riscos laborals ha d'estar informat en el Comitè de Seguretat i Salut de tots els comunicats de risc i de la resolució d'aquests. Per la seva part, es compromet a servir el dret a la intimitat i a la confidencialitat en els termes expressats en el punt anterior.
- 3) D'acord amb el principi d'economia procedimental, es poden acumular queixes idèntiques o similars.
- 4) Els annexos d'aquest procediment i els circuits d'inici del procediment es poden adaptar a la sistemàtica de treball de cada gerència o sector sanitari.

B) Inici del procediment

- 1) El procediment s'inicia a partir de la presentació d'un escrit denominat "full de comunicació de risc" [vegeu l'annex 1].
- 2) Tothom que s'aculli al procediment segueix una doble atenció, tant per part de l'Àrea Assistencial com per part de l'Àrea Tècnica.
- 3) En el període d'informació prèvia, el tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha d'haver contactat amb la persona que ha presentat el comunicat de risc a fi d'establir una reunió al Servei de Prevenció de Riscos Laborals o en un altre lloc que garanteixi la privacitat. En aquesta trobada, el tècnic ha d'explicar l'objecte i el funcionament del procediment i la persona que ha presentat el comunicat ha d'exposar la situació dels fets que motiven la queixa per mitjà de les eines que el tècnic consideri necessàries (LIPT-60, diari d'incidents, etc.). En aquesta trobada han de participar només el tècnic i la persona que ha presentat la queixa.
- 4) El tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha d'analitzar la queixa i valorar els resultats obtinguts per mitjà de les eines aplicades (LIPT-60, diari d'incidències...).
- 5) Per respondre adequadament a una queixa en matèria d'assetjament, el tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha d'informar de les dues vies possibles de caràcter intern per resoldre la queixa, alternatives a les vigents normativament: la via informal o extraoficial i la via formal o oficial.
- 6) Si la persona que ha presentat la queixa renuncia a iniciar el procediment, cal deixar-ne constància per escrit per mitjà de l'anomenat "full de tancament del procés" [vegeu l'annex 2].
- 7) Cap de les dues vies no és exclouent, ja que es pot iniciar el procediment per la via informal en primera instància o fer-ho directament per la via formal.

- 8) En el Comitè de Seguretat i Salut (en sessió ordinària o extraordinària) cal informar dels fets ocorreguts i de les actuacions que el Servei de Prevenció de Riscos Laborals hagi iniciat i de les que iniciarà.

Via informal o extraoficial

- 1) La via informal està molt lligada a la fase d'informació prèvia. Si la persona que ha presentat el comunicat de riscos opta per la via informal, el tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals l'ha d'assessorar i l'ha d'encoratjar a intentar resoldre en primera instància l'assumpte directament i de manera extraoficial amb l'altra part. Aquesta actuació la pot dur a terme tota sola o acompanyada pel comandament intermedi (sempre que aquest no formi part directa i/o indirecta del procés d'assetjament) o pel Delegat de prevenció de riscos laborals.
- 2) La documentació generada per aquesta via és el full de comunicació de risc, que s'ha d'arxivar amb la resta de la documentació del sistema de gestió de la prevenció. Parallelament s'ha d'iniciar un expedient per arxivar els resultats de les eines aplicades (LIPT-60, ciari d'incidències...) juntament amb una còpia del full de comunicació de risc i el full de tancament del procés. Aquest expedient ha de quedar custodiat a l'arxiu documental del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.
- 3) Si es considera que la resolució extraoficial no és procedent, que es prolonga innecessàriament o que no ha tengut èxit, la persona que ha presentat el comunicat de riscos es pot acollir immediatament a la via formal, que es descriu a continuació.

Via formal o oficial

- 1) Si les parts implicades no aconsegueixen arribar en primera instància a una solució per la via extraoficial, la persona que ha presentat el comunicat de riscos n'ha d'informar el tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.
- 2) Si es produeix la situació del punt anterior o s'ha optat per iniciar directament el procediment per la via formal, el tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha de contactar amb la persona que ha presentat la queixa a fi d'establir una (nova) reunió en condicions de privacitat.
- 3) El tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha de valorar la situació basant-se en el relat de la persona que ha presentat la queixa i en els resultats de les eines, i ha de proposar al Comitè de Seguretat i Salut una avaluació de riscos psicosocials del servei afectat, cosa que alterarà la planificació de les activitats preventives.
- 4) Amb l'aprovació del Comitè de Seguretat i Salut, el tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha d'avaluar els riscos psicosocials del servei afectat. Per fer-ho es recomana utilitzar un mètode quantitatiu (qüestionaris o enquestes) i un mètode qualitatiu (entrevistes individuals o grups de discussió). L'avaluació ha de generar un informe en el qual es reflecteixin els resultats dels qüestionaris per mitjà de gràfics i percentatges de resposta i el resultat de les

entrevistes o dels grups de discussió, juntament amb una planificació de les mesures proposades.

- 5) Una vegada completat l'informe, s'ha de remetre a la Comissió d'Arbitratge, que s'encarregarà de prioritzar la presa d'accions indicades en la planificació de mesures preventives. Aquesta Comissió està composta per les persones següents (sempre que no formin part directa i/o indirecta del procés d'assetjament): un representant de la Direcció, la persona responsable del servei afectat (o el superior immediat, quan sigui procedent), el delegat de prevenció de riscos laborals, el tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals i el metge del treball si s'ha detectat afectació de la salut de la víctima.
- 6) Les mesures adoptades poden afectar les persones implicades, els comandaments intermedis, l'organització del servei i/o el centre de treball o empresa:
 - Persones implicades: mesures de formació o disciplinàries, mesures cautelars adaptades durant el procés d'avaluació.
 - Comandaments intermedis: reforç de la formació sobre gestió d'equips, estils de lideratge, tècniques de comunicació, tècniques de creació de treball en equip, tècniques de motivació, habilitats socials i desenvolupament de recursos humans.
 - Organització: redisseny de llocs de treball, reassignació de recursos humans, definició de rols (funcions i responsabilitats) i redisseny de canals fluids de comunicació, de sistemes de carreres professionals, de sistemes d'incentivament, etc.
- 7) El tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha d'informar el servei avaluat sobre les mesures organitzatives acordades en la planificació de mesures preventives. Pel que fa a les mesures acordades en el pla individual (les persones implicades), el representant de la Direcció que hagi participat en la Comissió d'Arbitratge ha d'informar sobre les mesures que s'adoptaran respecte d'això.
- 8) El tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha de fer un seguiment de la situació segons les prioritats establides en els informes que s'han generat en la via oficial o formal.

8. Consideracions finals

La Direcció i el Delegat de prevenció de riscos laborals s'han d'assegurar que les víctimes d'assetjament, les persones que plantegin una queixa en matèria d'assetjament i les que intervinguin per qualsevol de les vies segons aquest procediment —per exemple, facilitant informació o intervenint en qualitat de testimonis— no siguin objecte d'intimidació, assetjament, discriminació ni represàlies. Qualsevol acció en aquest sentit es considerarà com un assumpte disciplinari.

Quan la constatació dels fets denunciats no s'ajusti a les tres característiques definitòries de l'assetjament o la persona que ha presentat la queixa opti per tancar el procés, cal supervisar la situació amb especial atenció per assegurar-se que el problema no derivi en una situació d'assetjament.

Si es detecten falsedats manifestes en les declaracions, en les eines de valoració i/o en les comunicacions fraudulentos, i/o de mala fe pel que fa a la comunicació de situacions d'assetjament, es pot traslladar aquesta circumstància als serveis jurídics de la gerència i/o la Fiscalia.

Annex 1



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS

Full de comunicació de risc Hoja de comunicación de riesgo

Dades de la persona que presenta el comunicat / Datos de la persona que presenta el comunicado

Nom i llinatges / Nombre y apellidos	Servei / Servicio
Categoria laboral / Categoría laboral	Telèfon / Teléfono

Dades del responsable jeràrquic immediat / Datos del responsable jerárquico inmediato

Nom i llinatges / Nombre y apellidos	Telèfon / Teléfono
Càrrec / Cargo	

Dades del risc laboral* / Datos del riesgo laboral*

Descripció detallada del risc laboral (forma, aparell, agent causant, conflicte ...) Descripción detallada del riesgo laboral (forma, aparato, agente causante, conflicto)
Mesures preventives proposades / Medidas preventivas propuestas

* Definició de "risc laboral": un risc és la possibilitat que les condicions de treball puguin provocar un dany sobre la salut de les persones, les coses o sobre totes dues.
* Definición de riesgo laboral: un riesgo es la posibilidad de que las condiciones de trabajo puedan provocar un daño sobre la salud de las personas, las cosas o sobre ambas.

Lloc i data / Lugar y fecha

..... de de 20

[Rúbrica de qui presenta el comunicat
Rúbrica de quien presenta el comunicado]

AX-75-SPR-1AA Comunicat de risc laboral / AX-75-SPR-1AA Comunicado de riesgo laboral

Annex 2



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS

Full de tancament del procés Hoja de cierre del proceso

Tècnic de prevenció <i>Técnico de prevención</i>		nom i llinatges / nombre y apellidos	
Persona que ha presentat el comunicat <i>Persona que ha presentado el comunicado</i>		nom i llinatges / nombre y apellidos	
Persones que hi han intervingut <i>Personas que han intervenido</i>		nom i llinatges / nombre y apellidos	
Data d'inici del procés <i>Fecha de inicio del proceso</i>		Data de tancament del procés <i>Fecha de cierre del proceso</i>	
Breu descripció de la situació / <i>Breve descripción de la situación</i>			
Motiu del tancament del procés / <i>Motivo del cierre del proceso</i>			
Observacions / <i>Observaciones</i>			

Lloc i data / *Lugar y fecha*

..... de de 20.....

AX-75-SPRL-3A Full de tancament del procés / AX-75-SPRL-3A Hoja de cierre del proceso

Annex 3. Política d'empresa del Servei de Salut de les Illes Balears contra l'assetjament psicològic

Principis

La Direcció del Servei de Salut considera que l'assetjament psicològic —en totes les manifestacions— al lloc de treball és inacceptable, i per això no es tolerarà en cap circumstància.

L'assetjament psicològic al lloc de treball pot causar la pèrdua de treballadors intel·ligents i experts, afectar la salut mental de la víctima, reduir-ne el rendiment i la moral i generar problemes legals, per la qual cosa qualsevol treballador exposat a una situació d'assetjament pot presentar una queixa davant del tècnic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals seguint el procediment creat a l'efecte.

Definició

La Direcció del Servei de Salut recorda la definició de *assetjament psicològic*: tota situació en què una persona (o un grup de persones) exerceix una violència psicològica extrema, de manera sistemàtica i durant un temps prolongat, sobre una altra persona (o altres persones) al lloc de treball. Hi estan inclosos els comportaments que atemoreixen, ofenen, denigren o humilien una persona per aconseguir que quedi aïllada del grup en qualsevol d'aquestes categories:

- Activitats d'assetjament per reduir les possibilitats de la víctima de comunicar-se adequadament amb altres persones, incloses l'assetjador mateix.
- Activitats d'assetjament per evitar que la víctima tingui la possibilitat de mantenir contactes socials.
- Activitats d'assetjament dirigides a desacreditar o impedir a la víctima mantenir la reputació personal o laboral.
- Activitats d'assetjament dirigides a reduir l'ocupació de la víctima i l'ocupabilitat per mitjà de la desacreditació professional.
- Activitats d'assetjament que afecten la salut física o psíquica de la víctima.

Procediment

La Direcció del Servei de Salut, mitjançant el seu Servei de Prevenció de Riscos Laborals, es compromet a vetlar pel bon funcionament del procediment elaborat per prevenir l'assetjament psicològic i actuar davant de les queixes en aquesta matèria i resoldre-les de manera ràpida, confidencial i imparcial.

Difusió

La Direcció del Servei de Salut i les gerències —mitjançant els respectius comitès de seguretat i salut— poden formular i aplicar estratègies que incloguin elements d'informació, educació, capacitat, seguiment i avaluació, amb l'objectiu no només de prevenir l'assetjament sinó també d'influir sobre les actituds i els comportaments de les persones que integren el Servei de Salut i aquelles que prestin serveis als dispositius i als centres que depenen del Servei de Salut.