

MANUAL SOBRE PROTOCOLOS DE CONFLICTOS DE ACOSO

Observatorio Vasco sobre el Acoso

QUÉ ES UN PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL

Es un procedimiento por el que se regula la intervención ante las situaciones de acoso laboral de cualquier naturaleza (ya se trate de acoso sexual o de acoso moral) que pueda sufrir un trabajador o trabajadora por parte de otras personas que trabajan en la misma empresa o lugar de trabajo o por parte de terceros

¿Por qué es conveniente realizar un protocolo sobre acoso laboral?

Para que todos (empresa y trabajadores) sepan cómo actuar cuando se planteen este tipo de conflictos de forma rápida y segura, y sin que sea necesario improvisar una respuesta ante una situación especialmente delicada

¿Cuál es la finalidad del protocolo?

- La finalidad es evitar y prevenir el riesgo de acoso mediante la detección temprana de las circunstancias que pueden generarlo y la adopción de medidas preventivas y correctoras apropiadas
- En el caso de que se verifique que la conducta de acoso puede haberse producido efectivamente, se ha de dar paso a otro tipo de procedimiento de carácter disciplinario o sancionador

LAS PREMISAS DEL PROTOCOLO

- **El compromiso de la empresa**
 - La empresa debe creer en su utilidad y ha de estar dispuesta a poner todos los medios necesarios para que alcance su finalidad
- **La información a los trabajadores**
 - Es imprescindible que los trabajadores conozcan qué es el acoso y cuándo y cómo pueden denunciarlo
- **La participación de los representantes de los trabajadores en la elaboración del protocolo**
 - Es conveniente para su legitimación y utilización real

EL FUNDAMENTO LEGAL DE LOS PROTOCOLOS

- Es una fórmula que se recomienda por la OIT y por los agentes sociales europeos en el Acuerdo sobre Violencia y Acoso de 2007
- La única mención expresa que se hace en la legislación a los protocolos se encuentra en el Art. 48 de la Ley de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres para los casos de acoso sexual y por razón de sexo
- Contamos también con un número creciente de Convenios y Acuerdos Colectivos que obligan a las empresas a seguir un protocolo
- El modo más aconsejable de abordar la elaboración de un procedimiento de acoso es su inclusión dentro de la política de gestión de la prevención de riesgos psicosociales

PRINCIPIOS GENERALES EN LA ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO

- **Que el protocolo se adapte a los usos y normas de la empresa**
 - El protocolo no debe ser una simple copia o traslación mecánica de otros protocolos existentes en otras organizaciones
- **Claridad en el procedimiento**
 - Debe estar reglado y sus fases han de estar bien descritas, precisando quién debe realizar cada función y cuál es la fuerza vinculante de las decisiones que se tomen
- **Rapidez e inmediatez**
 - La detección del acoso debe ser lo más temprana posible y las decisiones que se adopten deben ser inmediatas
 - Han de estar prescritos los plazos y no debe verse interrumpido

LAS PERSONAS QUE GESTIONAN EL PROTOCOLO

- Deben estar siempre identificadas
- Deben ser imparciales
- Deben estar debidamente formadas para esta función
- Han de reconocerse internamente sus potestades para adoptar decisiones vinculantes

EL INICIO DEL PROTOCOLO

- Por la denuncia de la persona agraviada
- Puede haber otras instancias que lo soliciten, como por ejemplo:
 - El Servicio de Prevención,
 - Los delegados de Prevención
 - Un número adecuado de compañeros de trabajo
- Siempre debe poder iniciarlo la propia dirección de la empresa ya que tiene la responsabilidad legal de evitar y prevenir el acoso

FASE PREVIA AL PROCEDIMIENTO

- Debe contemplarse la posibilidad de arreglo informal, mediante un diálogo asistido entre las partes afectadas
- Toda denuncia debe ser sometida a un examen previo y determinar la existencia de una sospecha fundada de acoso
- Esta decisión debe estar en manos de una instancia u órgano imparcial

FASE DE MEDIACIÓN

- Se hace para intentar resolver el conflicto de manera ágil y dialogada
- En algunas circunstancias se puede prescindir de esta fase, ya que no siempre es conveniente llevarla a cabo
- El mediador puede ser una persona neutral o un grupo plural de personas
- La participación de las partes en esta fase debe ser voluntaria
- Las propuestas del mediador no deben ser vinculantes

FASE DE RESOLUCIÓN

- Se inicia cuando no sea conveniente la mediación, esta se haya rechazado o las medidas propuestas por el mediador no hayan sido aceptadas.
- Se ha de realizar una profunda y exhaustiva investigación de los hechos, dando audiencia a los afectados y a los testigos
- Se puede recurrir a expertos externos, cuando sea necesario
- La resolución que se dicte debe ser vinculante
- Si se constatará una conducta de acoso, se debe proponer el inicio de un expediente disciplinario
- Siempre debe contemplarse la necesidad o la conveniencia de adoptar medidas preventivas, aun cuando no hubiera podido constatarse una conducta de acoso

GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

- **La confidencialidad de la denuncia y del procedimiento**
 - La denuncia debe ser estrictamente confidencial y debe situarse en un momento anterior al inicio del procedimiento. Este solo se pone en marcha con la decisión que se adopte una vez examinada la solicitud
 - Solo los interesados pueden conocer los hechos y circunstancias que constan en el procedimiento y las decisiones que con respecto a ellos se adopten así como sus motivos
- **La protección de los testigos**, para garantizar su inmunidad y evitar presiones
- **Garantizar el impulso de oficio del procedimiento** para evitar su paralización

OTRAS SITUACIONES DE CONFLICTO QUE DEBEN TRATARSE DE OTRA FORMA

- **Graves ofensas a la dignidad de las personas que sean claras y puntuales**
- **Situaciones de conflicto generalizado entre la dirección y el personal o entre grupos de trabajadores**
- **Estilos y formas de dirección despóticos de los mandos**
- **Problemas de mala comunicación**
- **Conflictos de rol o de funciones entre los trabajadores**