



Observatorio Vasco
de Acoso Moral

Jazarpen Moralaren
Euskal Behatokia

UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO / EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

CURSOS DE VERANO EN SAN SEBASTIAN / DONOSTIAKO UDA IKASTAROAK

Encuentro 3.2 – Meeting 3.2

Los protocolos y procedimientos de gestión de conflictos de acoso laboral y otras situaciones afines

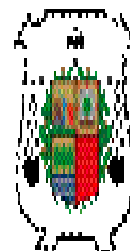
Protocols and procedures for managing conflicts of workplace bullying and other situations related



ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES

CONSEJO VASCO DE
LA ABOGACIA



LEGEARIEN EUSKAL
KONTSEILUA

PROGRAMA / PROGRAM

27 JUNIO / 27 JUNE

08:30 h Recepción / Reception

09:00 h Apertura / Opening event

Juan Ignacio Marcos

*Observatorio Vasco sobre Acoso
Basque Observatory on Bullying*

Xabier Irastorza

*Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo
European Agency for Safety and Health at Work*

Maite Zelaia

*Vicerrectora de Estudiantes, Empleo y Responsabilidad Social de la UPV/EHU
Vice Chancellor of Students, Employment and Social Responsibility in the
University of the Basque Country / EHU*

Juan María Aburto

*Consejero de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno Vasco
Minister of Employment, Social Policy and Housing of the Basque Government*

Xabier Irastorza

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

El creciente interés generado por la violencia y el acoso laboral ha provocado un aumento en el volumen de publicaciones así como una reacción por parte de las instituciones, tanto nacionales como internacionales. En este contexto, los riesgos psicosociales constituyen una de las áreas principales de trabajo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) (www.osha.europa.eu/es), que en 2002 dedicó su campaña europea al estrés laboral. La edición de 2014-2015 de la campaña se centrará en la búsqueda de soluciones prácticas para la gestión de los riesgos psicosociales. Además de las campañas europeas y de otros proyectos, la primera Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) (www.esener.eu/), llevada a cabo por la Agencia en 2009, centró una de sus secciones en la gestión de los riesgos psicosociales. Se preguntó sobre la preocupación por el estrés laboral, la violencia e intimidación y el acoso así como por los principales factores de riesgo. También se cubrieron las medidas tomadas, tanto las de carácter ad-hoc o 'reactivas' como los procedimientos más formales o sistemáticos. Los resultados indican la influencia del tamaño empresarial y del efecto país además de la importancia de la implicación de los trabajadores y del compromiso de la dirección. La segunda edición de ESENER, que se llevará a cabo en 2014, tiene intención de seguir profundizando en el conocimiento de la gestión de los riesgos psicosociales por parte de las empresas europeas.

Xabier Irastorza

European Agency for Safety and Health at Work

The growing interest in violence and harassment at work has led to an increase in publications and action at institutional level, both nationally and internationally. Psychosocial risks represent one of the key activity areas of the European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) (www.osha.europa.eu), which focused its 2002 European Campaign on work related stress. The 2014-2015 Campaign will aim to identify practical solutions for managing psychosocial risks. In addition to the European Campaigns and other projects, the first European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) (www.esener.eu/), carried out by the Agency in 2009, devoted one of its sections to the management of psychosocial risks. There were questions on work-related stress, violence and harassment and bullying as well as the main risk factors and the measures and procedures in place to manage them. Findings emphasise the influence of establishment size and the country effect along with the essential role of worker participation and management commitment. The second wave of ESENER, to be carried out in 2014, will again have a section focusing on the management of psychosocial risks among European establishments.

PRIMERA SESIÓN / FIRST SESSION

09:30 h

ESTUDIO COMPARADO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE ACOSO Y EL MANUAL DEL OBSERVATORIO VASCO

COMPARATIVE STUDY OF THE PROCEDURES FOR MANAGING DISPUTES ON WORK-RELATED BULLYING AND THE HANDBOOK OF THE BASQUE OBSERVATORY”

Modera / Chairman: Juan Carlos Benito Butron

*Magistrado del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco / Judge of the
Superior Court of Justice of the Basque Country*

Juan Ignacio Marcos

Observatorio Vasco sobre Acoso - Basque Observatory on Bullying

Cristóbal Molina

Universidad de Jaén - University of Jaén

Ana Mejías

*Observatorio de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores
(UGT-CEC) - Observatory of Psychosocial Risks of the General Workers'
Union (UGT-CEC)*

10:30 h Pausa / Break

MANUAL DEL OBSERVATORIO VASCO SOBRE PROTOCOLOS POR CONFLICTOS DE ACOSO

Juan Ignacio Marcos

Coordinador del Observatorio Vasco sobre el Acoso

En mi ponencia voy a realizar una breve descripción del Manual del Observatorio Vasco sobre el Acoso relativo a los protocolos sobre denuncias de acoso laboral en el seno de las empresas y un modelo ideal de protocolo que incluimos en el anexo.

Pensamos que el protocolo debe servir para regular el modo de intervención en cada empresa ante las conductas de acoso y evitar de este modo la improvisación y el desconcierto que con frecuencia se provoca ante estas situaciones.

El protocolo debe tener siempre una naturaleza preventiva y no sancionadora. Si se comprobara que efectivamente ha habido acoso laboral la empresa deberá abrir otro procedimiento de carácter disciplinario frente al agresor. Se debe partir de tres premisas: el compromiso de no tolerancia de las conductas de acoso por la empresa, la información a los trabajadores y la participación de sus representantes, que es esencial para la legitimación y posterior utilización del protocolo ante los casos reales que se presenten.

El protocolo ha de ser claro en sus objetivos y sus reglas, ha de adaptarse a la realidad de la empresa y no ser mera copia de otros procedimientos estereotipados, se ha de poder manejar con sencillez y rapidez, estableciendo plazos para evitar su estancamiento y paralización. Los gestores del proceso han de realizar su tarea con imparcialidad y con solvencia técnica, guardando la confidencialidad de la denuncia y recurriendo a la ayuda de expertos si fuera necesario.

El procedimiento debe facilitar en una primera fase el acuerdo y la mediación y en caso de que esto no fuera posible los hechos se han de investigar con la debida profundidad y las resoluciones que se adopten no solo deben pronunciarse sobre si ha habido o no acoso sino que también han de contemplar medidas preventivas de carácter psicosocial que eviten futuros problemas de similar carácter.

HANDBOOK OF THE BASQUE OBSERVATORY ON BULLYING ABOUT PROCEDURES IN WORKPLACE BULLYING DISPUTES

Juan Ignacio Marcos

Coordinator of the Basque Observatory on Bullying

In my presentation I will make a brief description of the Handbook elaborated by the Basque Observatory on Bullying about the procedures on bullying complaints within companies and an ideal model of procedure included in the Annex.

We consider that procedures are useful to regulate the intervention in each company in bullying disputes and thus can avoid improvisation and confusion that frequently arise before these situations.

The procedure should always have a preventive nature and not punitive. If it is found that there has indeed been a bullying behaviour the company will open another disciplinary proceeding against the bully. The procedure should be based on three principles: a commitment of the company of non-tolerance of bullying, information to workers and the participation of their representatives, which is essential for the legitimacy and further use of the procedure to real bullying disputes.

The procedure must be clear in its objectives and rules, must be adapted to the reality of the company and not be a mere copy of other stereotyped procedures, it must be able to handle with ease and immediacy, setting deadlines to avoid stagnation and paralysis. The managers of the procedure have to perform their work with impartiality and technical competence, keeping the confidentiality of the complaint and using expert assistance whether necessary.

The procedure should facilitate in the first stage the mediation and the agreement. When this would not be possible the facts should be investigated in sufficient depth and the resolutions adopted must not only should decide whether or not there was harassment but also have to consider psychosocial preventive measures to avoid future problems of a similar nature.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LOS “CONFLICTOS PSICOSOCIALES” VINCULADOS A PROCESOS DE ACOSO LABORAL: UN BALANCE DE UTILIDADES Y DEFICIENCIAS

Cristóbal MOLINA NAVARRETE

**Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la
Universidad de Jaén**

Como ha constatado recientemente el INSHT, la mejor forma de prevenir *la violencia psicosocial* en las organizaciones es adoptando medidas de tipo organizativo, entre las que debe incluirse un *procedimiento interno* o no judicial de prevención de los conflictos asociados a aquélla, a ser posible integral, de tal riesgo –NTP 891 y NTP 892-. En esta dirección, serían ya centenares –no existen registros, ni tampoco estudios al respecto, pero estimamos que deben ser más de mil (en un registro de más de 2 millones de empresas, quizás no sea mucho en un plano estadístico, pero sí cualitativamente, atendiendo al dato absoluto) las organizaciones que cuentan con diversos “protocolos” al respecto, ya relativos al acoso laboral en todas sus formas, ya a algunas de sus modalidades. Pero ¿son experiencias exitosas? ¿Los costes que se

asocian a su implantación –costes de transacción y costes de oportunidad- están bien empleados? La evaluación de las actividades preventivas que se hacen no es una práctica extendida en nuestro país, a diferencia de lo que sucede en otros. Por eso las instituciones, y la sociedad en general, necesitan conocer qué se hace y cómo se hace, para apuntarla lo positivo y corregir lo negativo

"PSYCHOSOCIAL CONFLICTS" MANAGEMENT PROCEDURES LINKED TO PROCESSES OF WORKPLACE BULLYING: UTILITIES AND DEFICIENCIES ASSESSMENT

Cristóbal MOLINA NAVARRETE

Professor in Labour Law and Social Security in the University of Jaen

As has been noted recently the INSHT (National Institute for Safety and Hygiene at Work), the best way to prevent the psychosocial violence in the organizations is taking organizational measures, among which should be included an internal or non-judicial procedure for prevention the conflicts associated, integral as possible, of such a risk – NTP 891 y NTP 892-. In this direction, they would be already hundreds - there are no records, no studies in this regard, but we believe that should be more than a thousand (in a register of more than 2 million enterprises, perhaps that is not very much in a statistical level, but qualitatively, in response to the absolute data) organizations that have different "protocols" in this regard, relating to the workplace bullying in all its forms, and also related to some of its modalities. But, how many are successful experiences? What are the costs that are associated with its implementation - transaction costs and opportunity costs – and what of this are good used? The assessment on preventive activities that are made is not a widespread practice in our country, unlike what happens in others. For this reason institutions and society in general, need to know what is done and how it is done, aiming for what is positive and correct the negative.

**EL PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN AUTONOMA DE CONFLICTOS
SOBRE VIOLENCIA EN EL TRABAJO DE LAS NOTAS TÉCNICAS DE
PREVENCIÓN (NTP) N° 891 Y 892**

Ana M^a Mejias García

**Observatorio de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores
(UGT-CEC)**

Las NTP (Notas Técnicas de Prevención) establecen una serie de criterios preventivos básicos que facilitan a los empresarios, a los trabajadores y al personal técnico en prevención, soluciones eficaces para la gestión de los riesgos laborales. Son documentos

científico-técnicos, aprobados por el Instituto Nacional de Seguridad de Higiene en el Trabajo (INSHT) que guían la actuación en la materia que tratan.

Esta ponencia se ocupara de explicar el procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral que contienen las NTP 892 y 892.

El procedimiento que regulan las NTP 891 y 892 es singular, cuenta con cinco fases que son imprescindibles para que pueda operar en la empresa como un verdadero acuerdo preventivo contra la violencia en el trabajo. Las fases o momentos del procedimiento son:

- Negociación y acuerdo.
- Prevención proactiva de la empresa.
- Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia.
- Gestión y resolución interna del conflicto. Protocolo.
- Respuestas de solución, seguimiento y control desde la empresa.

Se trata de un procedimiento de gestión de conflictos que se ha de integrar en el Plan preventivo de la empresa, que permite la intervención en todas las situaciones de violencia laboral, no solo de las derivadas del acoso, que detecta tempranamente las situaciones de riesgo y que permite introducir, una vez resuelto el conflicto, medidas correctivas necesarias y negociadas.

***THE PROCEDURE FOR AUTONOMOUS SETTLEMENT IN CONFLICTS ON
WORKPLACE VIOLENCE PROVIDED BY THE PREVENTION TECHNICAL
NOTES (NTP) No 891 AND 892***

Ana M^a Mejias García

Observatory of Psychosocial Risks of the General Workers' Union (UGT-CEC)

The NTP (Prevention Technical Notes) establish a set of basic preventive guidelines that provide effective solutions for the management of occupational risks to employers, workers and technical staff in prevention. They are scientific and technical documents which are approved by the National Institute of Safety and Hygiene at Work (INSHT) in order to guide performance on a certain subject.

This paper will explain the procedure to deal with autonomous settlement in conflicts on workplace violence provided by the NTP No 892 and 892.

The procedure foreseen in the NTP 891 and 892 is singular, has five stages that are essential for the company to operate as a true preventive agreement against workplace violence. The stages of the procedure are:

- *Negotiation and agreement.*
- *Proactive prevention by the company.*
- *Early detection of risk situations of violence.*
- *Management and internal conflict resolution. “Protocol” or procedure*
- *Answers for solving, monitoring and control from the company.*

It is a conflict management process which should be integrated into the company preventive plan, which allows intervention in all workplace violence conflicts, not only in those relating to bullying or harassment, detects early risk situations and facilitates, once resolved the conflict, to adopt the necessary corrective actions in a negotiated way.

SEGUNDA SESIÓN / SECOND SESSION

10:45 h

LA INTRODUCCIÓN Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS EMPRESAS

INTRODUCTION AND IMPLEMENTATION OF THE PROCEDURES IN COMPANIES

Modera / Chairwoman: Itziar Fernandez Mendizabal

*Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco.
Department of Employment and Social Policies. Basque Government.*

Izaskun López de Iturrate

ELA - Basque Workers' Union.

Ibon Zubiela

LAB - Basque Workers' Committees Union.

Alfonso Ríos

CC.OO de Euskadi - Workers' Committees Union of the Basque Country.

Xabier Losantos

*Departamento de Empleo y Políticas Sociales, Gobierno Vasco -
Department of Employment and Social Policies, Basque Government.*

Ignacio González

*Consejería de Empleo Junta de Andalucía - Department of Employment.
Junta of Andalusia.*

Ana Isabel Tejada

Departamento RR.HH en Michelin - HR Department in Michelin.

12:45 h Pausa / Break

Izaskun López Iturrate

Central sindical E.L.A.

El papel de delegadas y delegados de Prevención y su implicación en la actividad preventiva es fundamental. La central sindical E.L.A. manifiesta su compromiso de impulsar la cultura preventiva y la integración de la prevención en el Ayuntamiento de Bilbao para que se asuma la prevención como una función más.

Como resultado de las evaluaciones de riesgos psicosociales, se ha participado en la elaboración de Protocolos frente al Acoso Laboral y la Violencia interna.

Los objetivos han sido determinar un código de conducta, establecer un procedimiento de actuación ante una queja de acoso o violencia, proponer medidas preventivas ante los factores de riesgo que hayan podido identificarse, sensibilizar y concienciar a la plantilla mediante la difusión de la Tolerancia Cero, enviar a los canales que corresponda los posibles indicios de conductas que pudieran identificarse y formar a las personas clave que van a impulsar y desarrollar el Protocolo.

La metodología ha sido la formación de equipos de trabajo, el funcionamiento en reuniones pautadas con orden del día y Actas y lograr el compromiso de la Dirección y la implicación de las personas trabajadoras.

El resultado es que se han elaborado y puesto en funcionamiento ambos protocolos con la participación de responsables de las Áreas o Entidades, del Servicio de Prevención y de delegadas y delegados de prevención.

Como conclusión, consideramos que la participación de delegadas/os de Prevención en la actividad preventiva es imprescindible y que recoger, transmitir y compartir la información que trabajadores y trabajadoras hacen llegar a sus representantes es una prioridad, todo ello encaminado a la mejora de las Condiciones de trabajo.

Izaskun López Iturrate

Basque Workers' Union (E.L.A.)

The role of OSH workers' representatives and their involvement in prevention activities is essential. ELA Union points out its commitment to promote a culture of prevention and integration of prevention in the Bilbao City Council in order to assume prevention as a usual task.

As a result of the psychosocial risk assessment, we have participated in the development of internal procedures against workplace harassment and domestic violence.

The objectives were to determine a code of conduct, establishing a procedure for complaints on harassment or violence, proposing preventive measures for the risk factors that have been identified, sensitizing and educating workers through the spreading of a Zero Tolerance policy, building the appropriate channels for the alleged

behaviours of harassment which could be identified and training key people who will promote and develop the Procedure.

The methodology has been the formation of various teams; working in scheduled meetings with an agenda and minutes and achieving the management commitment and the involvement of workers. The result is that two procedures have been developed and implemented with the participation of heads of the units and entities, the Prevention Service and OSH workers' representatives.

In conclusion, we consider that the participation of OSH workers' representatives is essential and to collect, transmit and share information with workers is a priority that should be aimed to the improvement of working conditions.

Ibon Zubiela

LAB

En la actualidad, de cara a hacer frente a los riesgos psicosociales en las empresas, aparte de los cambios en la organización de las mismas, está clara la necesidad de protocolos y procedimientos ante distintos tipo de situaciones de acoso, y el compromiso y la publicidad de los mismos en el seno de las empresas.

Si bien esta realidad “técnica” es incontestable, la dificultad nos la encontramos en las empresas, ya que son reticentes a la aprobación de este tipo de protocolos, o cuando ha habido un caso buscan una salida sin convencimiento.

En ambos casos, la mayoría de las empresas buscan un cumplimiento formal, no un elemento real que sirva a la hora de trabajar esta problemática, por lo que utilizan todas las excusas necesarias para desvirtuar el contenido de los mismos, o la investigación de los casos queda en mano de recursos humanos, la gerencia, etc. En definitiva, se trata de protocolos que no les comprometen a nada y carentes de contenidos reales, que es en donde las empresas se sienten mas cómodas. Esa va a ser nuestra línea argumental en nuestra intervención.

Ibon Zubiela

LAB Basque Workers' Committees Union

Currently, in order to deal with psychosocial risks in companies, apart from changes in their organization, it is clear the need for procedures to cope with different types of bullying behaviours, and the commitment and disclosure of them within companies.

While this "technique" solution is undeniable, however we have found difficulties in companies since they are reluctant to the approval of such procedures, or when there has been a dispute in which the managers are only seeking a way out without a real commitment.

In both cases, most companies are looking for a formal compliance, not a real tool to solve problems, so they are using all the necessary excuses to distort their contents, investigation of cases is allocated in human resources management, etc. In conclusion, they are seeking procedures which do not commit them to anything and devoid of real content. This is the manner where companies feel more comfortable. That will be the position of our presentation.

Alfonso Ríos

Comisiones Obreras de Euskadi

Para CCOO de Euskadi nos encontramos ante una problemática que está claramente en ascenso en el que de forma muy habitual se encuentran presentes elementos de la organización del trabajo y conflictos profesionales mal resueltos, junto con elementos plenamente conscientes, como en el caso del acoso laboral. Entendemos que este tipo de problemáticas tienen que ser abordadas con la participación de los trabajadores y de sus representantes legales, y que tiene que ser un proceso negociado desde el principio.

Existen multitud de herramientas que permiten una actuación sobre el origen de las causas, constituyendo además una obligación legal para las empresas abordar el estudio de estas problemáticas. Entendemos que la actuación ha de ser integral y en ella también son parte fundamental los Servicios de Prevención.

La intervención ha de centrarse en la salud y ser participativa, y es necesario que sirva para llevar a cabo la implantación de una serie de medidas encaminadas a mitigar los efectos de los riesgos psicosociales sobre los trabajadores y trabajadoras.

Alfonso Rios

Basque Country Workers' Commissions Union

From the point of view of the Basque Country Workers' Commissions Union, we are before a problem that is clearly on the rise in a very usual way and where we can find aspects relating to work organization and professional conflicts poorly resolved, together with other conscious aspects, as it occurs in the case of the work-related bullying. We consider that such issues have to be addressed with the participation of workers and their legal representatives since the beginning and it has to be a negotiated process.

There are actually many tools which allow acting on the root causes and moreover it is a legal requirement for companies to approach the assessment of these problems. We consider that the action should be integral and the Prevention Services have a key role in it.

The intervention should be focused on workers' health and be participatory, and besides it needs to be useful to carry out afterwards the implementation of measures in order to mitigate the effects of psychosocial risks on workers.

Xabier Losantos

Director de Trabajo y Seguridad Social

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Gobierno Vasco

En la ponencia voy a tratar sobre mi experiencia profesional en la elaboración y puesta en práctica de protocolos de acoso en diversas empresas e instituciones públicas y de mi actual papel como Director de Trabajo y Seguridad Social en el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

En cuanto al primero de estos aspectos voy a destacar, entre otros, la necesidad de alcanzar un consenso con los representantes del personal tanto en la elaboración como en la aplicación práctica de los protocolos, la conveniencia de primar los acuerdos entre las partes en cualquier momento del proceso, la necesidad de proteger la confidencialidad del proceso y del denunciante y la conveniencia de adoptar medidas preventivas durante el mismo para evitar perjuicios indeseados o que se lleven a cabo coacciones sobre las personas afectadas y sus testigos.

En lo que se refiere al segundo aspecto, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco tiene entre sus competencias la referida al control y vigilancia del cumplimiento de la normativa laboral. Para el ejercicio de esta importante competencia cuenta con dos herramientas fundamentales en el control de las condiciones de trabajo: el Instituto Vasco de Seguridad e Higiene en el Trabajo / OSALAN y la Inspección de Trabajo del País Vasco. Ambos deben desarrollar un trabajo complementario y de colaboración cuando se abordan actuaciones en este campo, generalmente a petición de parte, en la que se hace necesario determinar si se han producido actuaciones atentatorias a la integridad moral y la salud de los trabajadores.

Xabier Losantos

Director of Labour and Social Security

Department of Employment and Social Policy

Basque Government

In the presentation I will raise my experience in the development and implementation of procedures on work-related harassment or bullying disputes in various companies and public institutions and my current role as Director of Labour and Social Security in the Department of Employment and Social Policy of the Basque Government.

Regarding the first aspect I will highlight, among others, the need to reach a consensus with the workers' representatives in both the preparation and the practical application of the procedures, the convenience to settle agreements between the parties at any time in the process, the need to protect the confidentiality of the process and the complainant

and the convenience of adopting preventive measures for avoiding unwanted damages or constraints for the complainants and witnesses.

With regard to the second aspect, the Department of Employment and Social Policy of the Basque Government is competent for the enforcement of labour regulations. To exercise this important competence, we rely on two essential tools for monitoring working conditions: the Basque Institute of Safety and Health at Work / OSALAN and the Labour Inspectorate of the Basque Country. Both should develop their actions in this field in collaboration, usually at the request of a complainant, in order to determine if there have been behaviours that could have violated the employees' moral integrity and health.

PROTOCOLO SOBRE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Ignacio González Vila,

Jefe del Servicio de Coordinación Técnica

Dirección General de Seguridad y Salud Laboral

Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.

Junta de Andalucía

La Estrategia Andaluza de Seguridad y Salud en el Trabajo 2010-2014, tiene entre otros objetivos el impulso de la promoción de la prevención de riesgos laborales respecto al personal a su servicio e incluye, como Acción específica “la elaboración de una propuesta de protocolo de detección e intervención ante situaciones de desarrollo potencial de supuestos de acoso laboral, en la Administración de la Junta de Andalucía”. Sabemos que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conductas de acoso, suele favorecer su aparición. La evaluación y control de este factor de riesgo, integrada con el resto de la actividad preventiva, junto con la información y formación adecuada de los mandos intermedios y del personal en general deben ser elementos centrales de la actuación. El Protocolo Junta de Andalucía se centra en la actuación de la Unidad de Prevención en la fase de información inicial, con amplio margen de intervención y en la fase de decisión, incluyendo de forma extensa la participación. Su objetivo final es la disuasión de estas conductas como elemento ajeno a la política y práctica preventiva.

PREVENTION AND PERFORMANCE PROCEDURE AGAINST WORKPLACE HARASSMENT IN THE JUNTA OF ANDALUCIA"

Ignacio González Vila

Head of Technical Coordination Service

General Direction of Occupational Health and Safety

Ministry of Economy, Innovation, Science and Employment

Junta of Andalusia

The Andalusian Strategy on Safety and Health at Work 2010-2014, has among other objectives to boost the promotion of occupational risk prevention regarding their personnel including, as a specific action, "the development of a proposal of procedure for detection and intervention in situations of potential development of workplace harassment cases in the Junta of Andalusia". We know that inadequate working organization, although not necessarily generates harassing behaviours, tends to favour its appearance. The assessment and control of this risk factor, integrated with the rest of the preventive activity, together with information and appropriate training of middle rank managers and staff in general should be central elements of the performance. The Andalusian Procedure is focused on the performance of the Prevention Unit at the early briefing stage with broad range of interventions and in the decision stage, including participation extensively. The eventual aim will be to deterrence such conduct as a strange element to the prevention policy and practice.

PROTOCOLO PARA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL EN MEPSA

Ana Isabel Tejada

Dirección de RR.HH en Michelín (MEPSA)

Más allá de los preceptos legales, hemos detectado la necesidad del desarrollo de este protocolo por diversos motivos, entre ellos el respeto a las personas como uno de los principios fundamentales de nuestra política de RSC.

Requisitos del protocolo: Para que un protocolo de este tipo sea efectivo debe ser racional, claro y totalmente conocido, y debe operar con independencia de otras vías. Debe gozar asimismo de credibilidad y ser un elemento importante de disuasión.

Desarrollo: El camino para la creación de este protocolo, ha consistido en partir de nuestra clásica dinámica de mejora Ergonómica, enriquecerla con una metodología y unos útiles de carácter psicosocial, y, en este contexto, concebir esta vía de recurso específica (independiente de la jerárquica y de la propia del servicio de Personal), materializándola en el protocolo citado.

Descripción e Implantación: La validación de este protocolo se ha realizado con el diálogo y la aceptación de la parte social. La implantación ha consistido en la creación de unas comisiones paritarias específicas (parte social – empresa) en cada centro de trabajo, para tratar los eventuales casos con total confidencialidad y reactividad.

Todos los miembros de la comisión han recibido una formación externa sobre el acoso laboral, aspectos legales y sobre cómo aplicar correctamente el protocolo. La puesta en marcha de todo el procedimiento se ha fundamentado en una campaña amplia de comunicación a todo el personal, así como en la publicación de un pronunciamiento inequívoco, por parte de la Dirección, sobre la determinación de no tolerar, y reconducir seriamente, cualquier comportamiento, de cualquier miembro de la empresa, que suponga un ataque a la dignidad de las personas.

**PROCEDURE FOR PREVENTION AND TREATMENT OF LABOUR
CONFLICT ON HARASSMENT IN MEPSA**

Ana Isabel Tejada

HR Management in Michelín (MEPSA)

Beyond the legal provisions, we have detected the need for the development of this procedure due to various reasons, among them the respect to people as one of the fundamental principles of our CSR policy.

Procedure requirements: *For a procedure would be effective must be rational, clear and completely understood, and must operate independently of other channels. It must enjoy accountability and also be an important element of deterrence.*

Development: *The way to elaborate this protocol has been to start from our classical dynamics of Ergonomics improvement, being enriched with a methodology and tools of psychosocial nature, and in this context, conceiving this specific remedy (independent from the hierarchical line and the HR Management), in order to be implemented in the above mentioned procedure.*

Description and Implementation: *The validation of this procedure has been carried out through the social dialogue and agreement. The implementation has involved setting up specific joint committees (workers' reps - company) in each workplace, to treat any cases with complete confidentiality and reactivity.*

All committee members have received external training on workplace harassment or bullying, legal issues and on how to properly implement the procedure. The implementation of the whole procedure has been based on a thorough communication campaign to all staff, as well as publishing a clear statement of the company's management about the purpose of not tolerating and redirecting seriously, any behaviour of any person of the company which entails a violation to the people's dignity.

TERCERA SESIÓN – THIRD SESSION

13:00 h

EXPERIENCIAS DE APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE ACOSO EN LAS EMPRESAS POR EXPERTOS PROPIOS

EXPERIENCES IN THE IMPLEMENTATION OF PROCEDURES FOR MANAGEMENT DISPUTES ON BULLYING WITHIN THE COMPANIES BY THEIR OWN EXPERTS

Moderador / Chairman: Domingo Arizmendi

*Observatorio Vasco sobre el Acoso / Basque Observatory on
Bullying.*

Juan Ignacio Goiria Ormazabal

Ayuntamiento de Bilbao - Bilbao City Council.

Rocío Barreira Méndez

Servicio Vaso de Salud - Osakidetza - Basque Health Service.

David Lucaya

Universidad de Barcelona - University of Barcelona.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO

Juan Ignacio Goiria Ormazabal

Este protocolo fue aprobado en Junta de Gobierno Municipal de 24 de marzo de 2010 y es de aplicación a las Entidades Municipales adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado de las Entidades Municipales de Bilbao

En nuestra experiencia práctica el protocolo de acoso se ha activado en 2 situaciones que afectaban a un total de 4 funcionarios, gestionándose a través del Servicio de Prevención y la Comisión de Evaluación recogida en el mencionado Protocolo con participación de los Delegados de Prevención, Personal Técnico del Servicio de Prevención y de Recursos Humanos.

En el caso de la afectación de tres funcionarios, se estimó que era necesario profundizar en una evaluación de riesgos psicosociales que recogiera tanto los factores organizacionales como las peculiaridades del colectivo afectado (músicos). Se estructuraron acciones correctoras y se crearon comisiones para el cambio del Reglamento Orgánico amén de las actuaciones individuales pertinentes no estimándose que se trataba de un caso de acoso sino de conflicto.

En el Segundo Caso, se trata de un funcionario que, con el apoyo de un Delegado de Prevención, solicita la activación del protocolo, estimándose por la Comisión que tampoco se trata de un caso de acoso sino de un conflicto interpersonal en el cual se articuló un sistema de mediación a través de experto externo a la Organización.

En la aplicación del protocolo es fundamental que se cumpla estrictamente el procedimiento, la disposición de personal cualificado y externo a la organización para los procesos de mediación y una evaluación de riesgos psicosociales que recoja, además de la evaluación colectiva, la evaluación de los factores individuales incluyendo la vigilancia de la salud y estudios epidemiológicos (vigilancia colectiva), todo ello con el sistema que hemos utilizado de estudio intervención de riesgo psicosocial que incluye, además de la evaluación y medidas correctoras, intervención personalizada de las personas afectadas .

PROCEDURE FOR PREVENTION AND INTERVENTION AGAINST WORKPLACE HARASSMENT IN THE BILBAO CITY COUNCIL

Juan Ignacio Goiria Ormazabal

This procedure was approved by the Municipal Government Board in March 24th, 2010. It is applied to the entities attached to the Joint Prevention Service of the Bilbao Municipal Entities

In our practice, harassment or bullying procedure has been activated in two cases involving a total of 4 officers. It was managed through the Prevention Service and the Assessment Commission foreseen in the procedure with the participation of OSH workers' representatives, Prevention experts and Human Resources management.

When it was examined the case with three officials involved, it was deemed necessary to carry out a further psychosocial risk assessment to collect both organizational factors and the peculiarities of the affected group (musicians). Some corrective actions were structured, some working groups were created to change the Organic Regulation and relevant individual performances were carried out. It was decided that it was not a harassment case but a labour conflict.

The second case was about a civil servant who, with the support of an OSH worker representative requested for the activation of the procedure. It was considered by the Commission that it was not a case of harassment but an interpersonal conflict in which a mediation system through external expert to the Organization should be articulated.

For the implementation of the procedure it is essential strict compliance of the rules, the provision of qualified staff, external to the organization, for mediation and an assessment of psychosocial risks included. Apart from the collective assessment, evaluation of individual factors should include health surveillance and epidemiological studies (collective vigilance), according to the method that we have used to study psychosocial risk intervention which includes, in addition to evaluation and corrective measures, tailored personal intervention on those affected.

Reflexiones desde mi experiencia

Rocío Barreira

Servicio Vasco de Salud / Osakidetza

- Alejar de lo abstracto la existencia de los riesgos psicosociales y posicionarse en el convencimiento absoluto de que la utilización de herramientas de gestión

sobre el acoso laboral en las empresas debe ser, además de obligatorio, útil y legítimo.

- Reconocer abiertamente que el acoso laboral es una representación grave y extrema de violencia contra las personas debe guiarnos en su elaboración. Es decir, emprender acciones, buscar soluciones, identificar víctimas y reparar el daño.
- Hablar de víctimas nos coloca, necesariamente, en otra posición. Se humilla, se atenta a la dignidad y se menoscaba la salud.
- Evitar simplificar lo que le ocurre al trabajador, atribuyéndole factores subjetivos en su percepción del sufrimiento y/o responsabilizarle de lo que le ocurre deberá ser un objetivo claro en nuestra intervención. Recordar que lo psíquico es corporal, no imaginado.
- La soledad en el sufrimiento, la pérdida de facultades, la verbalización autorreferencial (...) no pueden ni deben estigmatizar al acosado hasta convertirlo en el responsable de su estado.
- Abordar lo intangible, evitar la tolerancia laboral al abuso, no definir el comportamiento por sus consecuencias, nos debe llevar a realizar de forma contundente, conductas preventivas de acción.
- Evaluar riesgos psicosociales “ad-hoc”, ser capaces de evaluar el daño en la salud, ofertando adecuados y rigurosos peritajes psico-físicos y garantizar la oferta de recursos asistenciales para la reparación del daño de las víctimas son las necesidades prioritarias que considero imprescindibles.

Reflections from my experience

Rocío Barreira

Basque Health Service / Osakidetza

- *Keeping away from the abstract the existence of psychosocial risks and positioning in the absolute conviction that the use of management tools on workplace harassment in companies should be in addition to mandatory, useful and legitimate.*
- *Openly acknowledge that bullying is a serious and extreme representation of violence against individuals should guide us in the management. This is to say: taking actions, seeking solutions, identifying victims and repairing the damage.*

- *Talking about victims or targets is setting up us necessarily in another position. They are humiliated, their dignity is harmed and their health is impaired.*
- *Avoid simplify what happens to the worker, attributing subjective factors in their perception of pain and/or held him or her responsible for what happens should be a clear aim in our intervention. Remember that the psychic is body, not imagined.*
- *Their loneliness in suffering, their loss of faculties and their self-referential verbalization (...) cannot nor should stigmatize the harassed people until they become responsible of their state.*
- *Coping with the intangible, avoiding labour tolerance to the abuse, not defining the behaviour by its consequences, should lead us to do so forceful preventive action behaviours.*
- *Assessing psychosocial risks "ad-hoc", being able to assess the damage to health, offering suitable and thorough psycho-physical expert reports and ensuring the supply of health care resources to repair the damage of the victims should be the priority needs that I consider essential.*

**Recomendaciones para aplicar protocolos de gestión interna de
Riesgo Psicosocial (la experiencia de la Universidad de Barcelona)**

**David Lucaya
Universidad de Barcelona**

En la ponencia se explicará de forma práctica el proceso de intervención en casos de riesgo psicosocial, así como, el modelo de intervención y actores que participan en el proceso.

El proceso de investigación de un caso comprende las siguientes etapas:

- Recepción y estudio de la solicitud de intervención
- Realización de entrevistas y exploración del caso
- Citación de los informantes clave
- Elaboración del informe
- Dependiendo del caso, constitución de comisiones de gestión *ad hoc*
- Tramitación
- Devolución a las partes de los resultados y las conclusiones

Las fases del proceso deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El evaluador/técnico debe adoptar una posición de máxima imparcialidad.

- El evaluador/técnico debe dar respuesta a la demanda que se le ha planteado. Lo que puede requerir derivar el caso a otro departamento o unidad, en el caso que sea necesario, esta acción se puede considerar un asesoramiento o facilitación.
- El proceso de devolución ofrece la oportunidad para matizar, explicar u ampliar la información relacionada con las conclusiones del informe elaborado y las medidas preventivas asociadas.
- El evaluador/técnico debe ser un buen comunicador. Un informe bien elaborado y correctamente fundado y argumentado puede perder toda su credibilidad si no sabemos explicarlo y exponerlo, especialmente, si se observan signos de duda o enfado contra una de las partes afectadas en el proceso.

Recommendations to implement internal management procedures on Psychosocial Risk (the experience of the University of Barcelona)

***David Lucaya
University of Barcelona***

The talk will explain the process in a practical way on how to intervene in cases of psychosocial risk, as well as, the intervention model and actors involved in the process.

The process of investigation of a psychosocial risk case comprises the following steps:

- *Reception and study of the application for intervention*
- *Conducting the interviews and examination of the case*
- *Citation of key informants*
- *Preparation of the report*
- *Depending on the case, constitution of management commissions ad hoc*
- *Processing*
- *Returning to the parties results and conclusions*

All stages of the process must take into account the following considerations:

- *The assessor / technician must take a position of maximum impartiality*
- *The assessor / technician must respond to the demand that has been raised. This may require to refer the case to another department or unit, when necessary, this action can be considered an assessment or facilitation*
- *The return process offers the opportunity to clarify, explain or expand the information related to the conclusions of the report and associated preventive measures*
- *The assessor / technician must be a good communicator. A well-crafted report, correct and well argued may lose all credibility if we cannot explain and expose it, especially if there are signs of doubt or anger against one of the parties involved in the process*

28 JUNIO, 28 JUNE

CUARTA SESION / FOURTH SESSION

09:00 h

**EXPERIENCIAS SOBRE INTERVENCIÓN DE EXPERTOS
EXTERNOS**

**EXPERIENCES ON INTERVENTION THROUGH
EXTERNAL EXPERTS**

Modera / Chairwoman: Ikerne Meso

*Observatorio Vasco sobre el Acoso / Basque Observatory on
Bullying*

Xabier San Sebastián

Universidad del País Vasco - University of the Basque Country.

Amaia Arriola

IPSO Consultora S.L.

Antonio Grinda

*Inspección de Trabajo y Seguridad Social - Labour and Social
Security Inspectorate.*

M^a Eugenia Ramos

SP Mutualia – Gizagune

Xabier San Sebastián Mendizábal
Profesor de Psicología del Trabajo
Universidad del País Vasco/EHU

En la exposición plantearé algunos aspectos de la experiencia profesional desarrollada cuando he sido llamado por la empresa pública o privada como experto externo para intervenir en la gestión de este tipo de conflictos psicosociales.

En todas mis intervenciones, la participación en el protocolo es en la fase de resolución del conflicto y a instancias de la Comisión de Evaluación, cuando por distintas causas la fase de mediación no sirve para obtener resultados positivos.

La tarea consiste en realizar un proceso de investigación que tiene por objetivos la comprensión profunda del conflicto, el diagnóstico de la situación y la propuesta de medidas preventivas y correctoras para su aplicación.

Se describirán los aspectos más relevantes del plan de actuación que desarrollo en la investigación de esta realidad psicosocial tan compleja y de los múltiples factores intervinientes.

Xabier San Sebastián Mendizábal
Professor of Labour Psychology
University of the Basque Country/EHU

In this presentation I will raise some aspects of my professional experience developed when I have been called by public or private companies as an external expert to intervene in the management of this type of psychosocial conflicts.

In all my interventions, the participation in the procedure has been within the stage of conflict resolution at the request of the Evaluation Commission, when due to various reasons the mediation stage has not provided positive results.

The task is to conduct a research process aimed to the deep understanding of the dispute, the diagnosis of the situation and the proposal for implementation of preventive and corrective measures.

I will describe the most important aspects of the action plan for investigating this especially complex psychosocial reality and the many factors involved.

Experiencias sobre intervención de expertos externos

Amaia Arriola

IPSO Consultoría en Psicología

El abordaje y aplicación práctica de los Protocolos de Gestión de Conflictos de Acoso Laboral y otras situaciones afines, está condicionado por las correspondientes fases de Definición e Implantación en las que suelen darse aspectos que requieren de especial atención.

En este sentido, tenemos por un lado, la necesidad de llevar a cabo actuaciones concretas cuya adecuada ejecución o no pueden provocar dificultades a la hora de ejecutar correctamente el Protocolo (*la Información a los implicados, la firma del Acuerdo de Confidencialidad, términos de acceso a la Documentación, condiciones en las que se realizará el Estudio y/ o Mediación...*) y por otro, la necesidad de manejar de forma adecuada los estados de ansiedad, agitación, tensión, estrés... de los implicados directos (*supuesto/s acosado/s y supuesto/s acosador/es*) y de los responsables designados para la puesta en marcha del protocolo y resolución del conflicto.

Por lo anteriormente expuesto, es conveniente reflejar y analizar el detalle y cuidado con el que se deberán de tratar las diferentes fases del protocolo y las funciones y tareas que se desempeñan en la aplicación práctica del mismo, así como reflexionar sobre los Recursos Humanos (*visión multidisciplinar*) y habilidades que deben de mostrar las personas designadas para la aplicación del protocolo y si se considera idóneo recurrir a consultores externos y en su caso, su cometido en el proceso de intervención.

Case Studies on External Consultants interventions

Amaia Arriola

IPSO Consultant in Psycho-sociology

The approach to and application of the Protocols and Procedures for Conflict Management on Workplace Bullying and Related Conflicts is conditioned by the Design and Implementation phases, on which we encounter a number of factors that need to be taken into account.

On one hand, there are specific actions that will need to be taken, whose correct or incorrect execution will impact the development and implementation of the Protocol (information transfer to the parties involved, signing of the Confidentiality Agreement, establishment of the terms of access to documentation, setting of the conditions under which the study or mediation will be carried out...). On the other hand, the effective management of anxiety processes, unrest, tension, stress...of the parties directly involved (presumed harassed and harasser(s)) and of those assigned as responsible for the implementation of the protocol and the resolution of the conflict, will be key.

Therefore, it is advisable to analyse in detail and with great care the different phases of the Protocol and the functions and specific tasks that are required in its practical implementation, as well as to approach Human Resources on a multidisciplinary fashion and to reflect on the qualities and capacities required of those assigned to execute the Protocol. It is in this context that we need to explore the suitability of external consultants and their potential role in the process.

Antonio Grinda

Inspector de Trabajo y Seguridad Social

En este asunto de la mediación en conflictos de acoso laboral la actuación de la inspección tiene un carácter no inquisitivo, pues normalmente su intervención obedece a la invitación de la empresa, los representantes de los trabajadores o los afectados. Es por tanto un trabajo que obedece a la confianza, normalmente basada en actuaciones anteriores, que se deposita en el funcionario como experto para que asesore las diversas fases del procedimiento y de unas garantías de que el mismo se tutela con rigor.

En este sentido, es frecuente que en el pasado, con ocasión normalmente de situaciones en las que se tocan cuestiones relativas a la gestión de prevención se haya requerido para la realización de la preceptiva evaluación de riesgos y se haya aconsejado la elaboración de un protocolo. Era relativamente frecuente, en el pasado, que se tuviera que realizar una cierta actividad didáctica en este sentido, si bien en la actualidad, al menos en esta provincia, es algo bien conocido en las empresas, administraciones y servicios de prevención. Como ya se ha dicho, esta actividad, es la que sienta las bases de la relación de confianza que genera luego las peticiones de mediación.

Finalmente es reseñable que lo anterior se desarrolla en empresas o administraciones medianas o grandes, puesto que en las pequeñas no se ha establecido un sistema eficaz de este tipo. Posiblemente la negociación colectiva podría haber solucionado esto en parte, pero la última reforma laboral dificulta esto de forma notable debido al tipo de ámbitos que prioriza.

Antonio Grinda

Labour and Social Security Inspector

With regard to mediation on harassment disputes, the performance of the labour inspectors has not an inquisitive character because it is due to an invitation from the company, the workers' representatives or those people affected. It is therefore a task that reflects the trust, usually based on earlier work that is deposited in the civil servant as an expert to advise on the various stages of the procedure and guarantee a rigorous supervision.

In this sense, it has been frequent in the past, during performances on prevention management issues that the company should carry out a risk assessment and has been advised the development of a procedure for bullying disputes. It has been relatively common in the past to perform by the Inspector some assistance activities in this direction, although at present, at least in Gipuzkoa, this is something well-known by companies, administrative bodies and prevention services. As already mentioned, this activity provides the basis for the trust that then generates future requests for mediation.

Finally, it is noteworthy that the above is developed in companies or administrative bodies of medium or large size, since in small companies it has not been established an effective system of this type. Probably the labour collective bargaining could have solved this problem partially, but the last labour reform can notably difficult it due to the type of issues which are a new key priority.

M. Eugenia Ramos Pérez

(SP Mutualia y Fundación Gizagune)

Los conflictos en el trabajo y su gestión ineficaz constituyen uno de los estresores de carácter psicosocial más importantes para la calidad de vida laboral y la productividad organizacional (Roberts 2000). La disciplina que cuenta con métodos de diagnóstico del conflicto desde una vertiente psicosocial es la de GESTIÓN DE CONFLICTOS.

Esta disciplina, dentro de la que se encuentra el procedimiento de mediación, debe ser ejercida por profesionales cualificados tal y como se exige en la numerosa regulación europea y estatal desarrollada al efecto. Esta actuación es diferente de la preventiva, aunque complementaria a la misma. En este sentido la Sociedad de Prevención de Mutualia ha establecido una alianza con la Fundación Gizagune (Entidad especializada en Gestión de Conflictos) y han creado un instrumento denominado ICMA con un doble objetivo. Permite el análisis preventivo de los elementos de la organización que pudieran ser susceptibles de generar conflictos, y facilita la realización de un autodiagnóstico de una situación de conflicto concreta que pudiera estar sucediendo.

M. Eugenia Ramos Pérez

(Mutualia Prevention Service and Gizagune Foundation)

Workplace conflict and its ineffective management is the psychosocial stressor most important concerning well-being at work and labour productivity (Roberts, 2000). The CONFLICT MANAGEMENT discipline relies on conflict diagnosis methods based on psychosocial aspects.

Mediation as process is included in the Conflict Management discipline and should be practiced by qualified workers, as set forth in European and State regulation. This

action differs from prevention, though it's complementary. For this reason, "Sociedad de Prevención Mutualia" has established bonds with Foundation Gizagune (conflict management specialized organization), obtaining as a result the ICMA. This new tool affords preventive analysis of conflict-prone organizational aspects and enables carrying out the autodiagnosis of an existing conflict situation.

QUINTA SESION – FIFTH SESSION

10:45 H

**LA MEDIACIÓN INSTITUCIONAL EN CONFLICTOS DE
ACOSO LABORAL**

**INSTITUTIONAL MEDIATION IN DISPUTES ON WORK-
RELATED BULLYING**

Modera / Chairman: Tomás Arrieta
*Consejo Vasco de Relaciones Laborales /
Basque Council of Industrial Relations.*

Jorge López de Ávila
*Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Madrid –
Regional Institute for Occupational Health and Safety of Madrid.*

Iñaki Olaizola
OSALAN - Basque Institute on Occupational Health and Safety.

Manuel Velázquez
*Inspección de Trabajo y Seguridad Social –
Labour and Social Security Inspectorate*

12:00 h

Pausa / Break

Jorge López de Ávila

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad de Madrid

La Intermediación es un proceso, y un recurso, para la resolución de conflictos (Acoso Laboral). La figura del Intermediador, a través de una metodología y funciones determinadas, dirige, facilita orientación, asesora a las partes, proporciona opciones y ayuda a generar alternativas a las partes y a los implicados.

No resultan suficientes las metodologías de intervención basadas en el abordaje desde la gestión y/o resolución de conflictos para intervenir en las distintas expresiones en que se manifiesta o se percibe una situación de acoso laboral. Algunos tipos de conflicto precisan de comprensión y de un análisis que proporcione una mejora previa de la comunicación entre las personas, y mejore/cambie la comprensión “de lo que ocurre”. Actuaciones menos centradas en el objeto de disputa y más bien enfocadas al contexto y a la relación consiguen disminuir la tensión y antagonismo presentes en el conflicto.

La intermediación se configura como un proceso que da expresión a la comprensión y/o recomposición de la estructura del ambiente laboral en conflicto y de sus posibles condicionantes y, por tanto al resaltar el contexto también gestiona el daño personal y no solo el objeto de conflicto en forma lineal de causa-efecto del mismo.

Los criterios que dirigen la actuación son: una actuación desde la consideración de la posible presencia de factores de riesgo de origen psicosocial, los efectos sobre la salud laboral, y, a través de la actuación, se configura un proceso que expresa la comprensión del ambiente laboral en conflicto y sus posibles determinantes. El resultado diferencia entre el posición/“interés” en el conflicto del comportamiento y el rendimiento.

La particularidad substancial de la intermediación es que no impone acuerdos pero si controla los contenidos, proceso, normas y reglas durante la intervención. El intermediador no es imparcial respecto a la norma laboral y sociolaboral, aunque sí es neutral respecto a los intereses de las partes. El control de procesos y de contenidos, aportados por el propio intermediador, son el objeto y herramienta idónea para la gestión del conflicto.

Jorge López de Ávila

Regional Institute for Safety and Health at Work in the Autonomous Community of Madrid

Mediation is a process and a resource for conflict resolution (workplace bullying). The mediator, following up a methodology and specific activities, manages, provides guidance and advice and helps to generate options and alternatives to the parties already involved.

It is not considered sufficient following up methodologies based on management and/or resolution of conflicts to intervene in the various forms in which bullying behaviours occur or are perceived. Some types of conflict demand a previous understanding and analysis to provide a better communication between the parties and to improve/change the understanding "of what happens". Performances less focused on the subject of the dispute and rather focused on the context and relationships are able to reduce the tension and antagonism in the conflict.

Mediation is conceived as a process that gives expression to the understanding and/or reorganization of the work environment structure in conflict and its possible determinants. Thus remarking the context also contributes to handle the personal harm and not just the object of a conflict in linear cause-effect.

Action guidelines should take into account a possible presence of psychosocial risk factors and their effects on occupational health, and through the action setting up a process that point out the understanding of the environment labour conflict and its possible determinants. The result should distinguish between the position/"interest" in the conflict and the behaviour and performance.

The main feature of intermediation is not imposing agreements but controlling the content, process, rules and regulations during the intervention. The mediator is no impartial with regard to the labour and social rules or standards, although he or she should be neutral with regard to the interests of the parties. The control of the process and the content, provided by the own mediator, is the suitable object and tool for conflict management.

ACTUACIÓN DE OSALAN/ INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES

Iñaki Olaizola

Unidad de Salud Laboral de OSALAN

OSALAN – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales es el organismo administrativo del Gobierno Vasco que gestiona las políticas en materia de seguridad, higiene, medio ambiente y salud laborales. Entre los nuevos riesgos que ponen en peligro la salud de los trabajadores aparecen, cada vez más frecuentemente, los riesgos psicosociales. De entre todos estos riesgos hay uno que se ha hecho visible para la sociedad en los últimos años: el acoso moral en el trabajo o *mobbing*.

La actuación de OSALAN en el ámbito del acoso moral tiene varios aspectos. Tiene como objetivos mejorar la información, divulgar conocimiento e intervenir en casos individuales.

La intervención individual ha variado y ha disminuido desde el año 2000, año en el que OSALAN empezó a realizar actuaciones en estos casos. Esta actuación tiene un objetivo prioritario y debe evitar conclusiones sobre la ocurrencia o no de casos de acoso. Puede servir de apoyo a la autoridad laboral, que será la encargada de decidir sobre el fondo, para describir las condiciones de trabajo y la situación de conflicto. Tiene además un objetivo de apoyo y divulgación de los procedimientos de gestión de conflictos.

Este proceso puede tener similitudes con la mediación aunque técnicamente no sea una mediación propiamente dicha. La intervención apoyada en la recopilación de información y la realización de entrevistas tiene como objetivo prioritario el planteamiento de medidas preventivas que protejan la salud de los trabajadores.

OSALAN ACTIONS / BASQUE INSTITUTE OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

Iñaki Olaizola

Unit on Occupational Health of OSALAN

OSALAN (Basque Institute for Occupational Safety and Health) is the administrative body that manages the Basque Government policies on occupational health, safety, environment and health. Among the new risks that threaten the health of workers are increasingly often, psychosocial risks. Of all these risks, work-related bullying is one that has become visible to society in recent years.

OSALAN's performance in the field of bullying has several aspects. Its objectives are to improve information, disseminating knowledge and intervene in individual cases.

Individual intervention has varied and has declined since 2000, the year in which OSALAN began conducting operations in these cases. This performance is considered a priority and the expert must avoid conclusions if bullying has occurred or not. OSALAN can provide support to the labour authority, which will be responsible for deciding about it, to describe working conditions and the conflict. OSALAN performance also can be aimed to support and disclosure on conflict management procedures.

This process may be similar to mediation although technically it is not a proper mediation. Intervention is to collect information and conducting interviews and has a preventive approach to protect workers' health.

El papel de la Inspección de Trabajo ante los protocolos de acoso

Manuel Velázquez

Inspector de Trabajo y Seguridad Social

El papel de la Inspección de Trabajo en los casos de acoso moral puede resumirse en tres funciones: el control y vigilancia de la legislación social, el asesoramiento a las entidades de seguridad social para determinar si las enfermedades que pueden derivarse del acoso se consideran accidente laboral y su labor general de mediación en los conflictos laborales, la cual normalmente no se desarrolla de forma aislada sino que acompaña a otras actuaciones.

La labor de vigilancia y control en esta materia todavía presenta algunos problemas que derivan de una legislación débil, si bien la Inspección de Trabajo ha elaborado criterios técnicos y guías de actuación para los inspectores sobre violencia, acoso y riesgos psicosociales. Los protocolos sobre quejas por acoso solamente se prevén en el Art. 48 de la Ley de Igualdad Efectiva para los casos de acoso sexual y por razón de sexo, aunque esto no impide que el empresario también pueda aplicarlos a otros supuestos en virtud de su obligación legal de adoptar todas las medidas preventivas que sean necesarias para proteger la salud de los trabajadores (Art. 14 LPRL).

Las actuaciones básicas de la Inspección pueden ser, en primer lugar, el requerimiento a la empresa para que adopte medidas preventivas, basadas en la gestión de los riesgos psicosociales; en segundo término, el inicio del procedimiento administrativo sancionador contra la empresa por el incumplimiento de sus obligaciones legales y, en tercer lugar, la mediación ante los conflictos laborales siempre que cuente con la aceptación de las partes del conflicto. Las razones que motivan que la mediación sea la medida más aceptada por las partes del conflicto estriba en la inmediatez en el fin del conflicto y en que procurar una satisfacción del interés de los implicados, a diferencia de las sanciones. A partir de este punto se van a formular distintas propuestas sobre cómo podrían mejorarse los actuales mecanismos de mediación existentes en los conflictos de acoso, tanto en las empresas como en las instituciones públicas laborales.

The role of the Labour Inspectorate with regard to bullying procedures

Manuel Velazquez

Labour and Social Security Inspector

The role of the Labour Inspectorate before bullying or harassment behaviours can be summarized in three aspects: labour law enforcement, advice to social security institutions to determine whether the diseases that can result from harassment would be

considered as work-related accidents, and the mediation on labour disputes, which usually is not being developed in isolation, but together with other performances.

The role of law enforcement in this matter still entails some problems arisen from a weak legislation, although the Labour Inspectorate has approved some codes of practices and guidelines for inspectors on violence, harassment and psychosocial risks. The harassment or bullying complaints procedures have only been laid down in Article 48 of the Law on Effective Equality for cases of sexual harassment and gender-related bullying. However, the employer can also apply them to other cases pursuant to the legal requirement to take all necessary measures to protect the workers' health (Art. 14 Occupational Hazards Act).

The basic activities of the Inspectorate can be, first, the improvement notices to the employers in order to take preventative measures, based on psychosocial risk management; secondly, initiating administrative sanction proceedings against the companies for breaching their legal requirements and, thirdly, developing mediation in labour disputes when they have the consent of the parties in the dispute. The reasons that mediation is far more accepted by the parties of the dispute lies in the immediacy of the end of the conflict and to seek satisfaction of the interest of those involved, unlike sanctions. In the presentation there will be different suggestions on how existing mechanisms of mediation on bullying disputes could be improved, both in businesses and in public labour institutions.

SEXTA SESION – SIXTH SESSION

12:15 h

**“EXPERIENCIAS INTERNACIONALES EN LA
GESTIÓN DE CONFLICTOS DE ACOSO LABORAL**

**INTERNATIONAL EXPERIENCES IN THE
MANAGEMENT OF WORK-RELATED BULLYING
DISPUTES”**

Modera / Chairman: Manuel Velázquez

*Observatorio Vasco sobre el acoso /
Basque Observatory on Bullying.*

Dieter Zapf

*Escuela de Negocios de Manchester y Universidad Goethe
de Frankfurt /
Manchester Business School/ Goethe University Frankfurt
am Main.*

Rachel Cox

*Universidad de Quebec en Montreal (UQAM)/
University of Quebec in Montreal.*

Jordi Escartín

Universidad de Barcelona / University of Barcelona.

Löic Lerouge

*Universidad Montesquieu de Burdeos /
Montesquieu University of Bordeaux.*

Conflict Escalation and the Management of Workplace Bullying

Dieter Zapf, Goethe University Frankfurt, Germany

Workplace bullying is an escalated conflict that is difficult or not at all to handle for a target of bullying. In Germany, the conflict escalation ladder of Glasl (1982) plays an important role in the management of bullying. The model suggests that conflict management depends on the escalation level of a conflict. When discussing the management of bullying conflicts it has to be taken into consideration that employees may call a conflict bullying even if this is not so according to scientific definitions. Moreover, conflict management strategies developed based on conflict research often assume equal strength of both conflict parties, e.g., in the case of conflict mediation. Based on these considerations implications of the Glasl model will be compared with other models presented at the summer course.

Intensificación del conflicto y gestión del acoso laboral

Dieter Zapf, Universidad Goethe de Fráncfort, Alemania

El acoso laboral es un conflicto no resuelto que se va intensificando y que es de difícil o imposible manejo para una víctima de acoso. En Alemania, el modelo de escalamiento o intensificación del conflicto de Glasl (1982) juega un papel importante en la gestión del acoso laboral. Este modelo sugiere que la gestión del conflicto depende de la fase o nivel de intensidad en el que se encuentre. Cuando se discute la gestión de los conflictos de acoso debe considerarse que los trabajadores pueden interpretar y etiquetar de “acoso” aquello que, según las definiciones científicas de este concepto, no lo es. Además, las estrategias de gestión de conflictos en las que se basa la investigación asumen con frecuencia la igualdad de fuerzas entre ambas partes, como ocurre, por ejemplo, en el caso de la mediación de conflictos. De acuerdo con estas consideraciones, las implicaciones del modelo de Glasl serán comparadas con otros modelos que se presenten en el curso de verano.

Éxitos y oportunidades de mejora en la gestión del acoso laboral: un reto multidisciplinar y multimétodo

Jordi Escartín

Universidad de Barcelona

Diversas intervenciones para prevenir el acoso laboral o minimizar sus efectos han aparecido en los últimos años, si bien en la mayoría de casos no se ha evaluado su éxito o éste no ha existido. Numerosos agentes sociales han aceptado la responsabilidad de mejorar estas intervenciones (Ej., actuando desde un claro posicionamiento teórico – perspectiva del estrés o del conflicto; logrando el compromiso de los responsables organizacionales, etc.), a la vez que han procurado minimizar aquellas actuaciones poco productivas e incluso contraproducentes (Ej., copiando protocolos de terceros para introducirlos y aplicarlos en la organización; no contando con la participación de las

personas trabajadoras, etc.). Las evidencias más recientes siguen evidenciando la necesidad de un pensamiento estratégico capaz de plantearse en qué momento del proceso se está, considerando las alternativas de acción más adecuadas para “ese momento y lugar”, detectando y activando los recursos necesarios (internos y/o externos), etc. Para aumentar las posibilidades de éxito frente al acoso laboral, en este curso se pretende comparar las distintas experiencias prácticas destacando las fortalezas y oportunidades de mejora, abogando por construir puentes cada vez más sólidos y duraderos entre académicos y profesionales.

Successes and opportunities for improvement in the management of workplace bullying: a multidisciplinary and multi-method challenge

Jordi Escartín

University of Barcelona

Several interventions to prevent workplace bullying or to minimize their effects have been conducted over the last years, although in most cases their success (if existed) has not been evaluated. Numerous stakeholders have taken responsibility for improving these interventions (e.g. by taking a clear theoretical position -stress or conflict perspectives-; gaining the commitment of organizational managers, etc.), and trying to minimize unproductive or even counterproductive interventions (e.g. copying and pasting protocols from other organizations; neglecting workers' participation, etc.). Recent evidence continue to demonstrate the need for strategic thinking that allows us to detect the point in the process at which one is located, considering the most appropriate courses of action for this specific point in the process, detecting and activating the necessary (internal and/or external) resources, etc. In this session, it is intended to compare several real experiences highlighting the strengths and opportunities for improvement in order to increase the chances of successful interventions against bullying, advocating for the development of increasingly solid and long lasting bridges between academics and practitioners.

The case of Québec

Professor Rachel Cox, UQAM

In Québec, provisions regarding an employee's right to a work environment free from psychological harassment were integrated into the *Labour Standards Act* in 2004. At the same time, the *Labour Standards Act* was amended to recognize a specific duty for employers to prevent harassment and, whenever they become aware of such behaviour,

to put a stop to it. However, there are no regulations or official directives for the implementation of these provisions.

The caselaw has determined that employers must adopt a “Procedure for investigating complaints of psychological harassment”. In certain circumstances, following such a procedure allows employers to avoid liability for harassment that has occurred. The law has seen the growth of a small industry of private consultants who investigate and mediate harassment complaints. While employers are highly motivated to set up a complaints procedure, there is very little definition of the scope of the obligation to actually prevent psychological harassment.

The acceptance rate for complaints of psychological harassment that are litigated remains relatively low. In the meantime, workers’ incapacity because of mental health problems often related to work remains a serious problem. This raises the question of the need to regulate all psychosocial risks in the workplace.

La experiencia de Quebec

Profesora Rachel Cox

Universidad de Quebec en Montreal (UQAM)

En Quebec, las normas relativas al derecho de un trabajador a un ambiente laboral libre de acoso psicológico se encuentran dentro de la Ley de Contrato de Trabajo de 2004. Al mismo tiempo, esa Ley de Contrato de Trabajo se reformó para establecer la obligación específica de los empresarios de prevenir el acoso e impedir dicha conducta en cuanto tuvieran conocimiento de la misma. Sin embargo, todavía no contamos con reglamentos ni guías técnicas oficiales sobre la aplicación de esas normas legales.

La jurisprudencia ha determinado que los empresarios deben adoptar un “Procedimiento para investigar denuncias de acoso psicológico”. En ciertas circunstancias, seguir tal procedimiento permite a los empresarios evitar su responsabilidad sobre las conductas de acoso que hayan ocurrido. La ley ha tenido como efecto el crecimiento de una pequeña industria de consultores privados que investigan y median en las denuncias de acoso. Aunque los empresarios sí están motivados para establecer un procedimiento de denuncia interna, en la ley se reserva, en cambio, menos espacio para definir y precisar la obligación legal de prevenir el acoso psicológico.

El grado de aceptación de las denuncias en los litigios por acoso psicológico permanece relativamente bajo. Pero mientras tanto, las situaciones de incapacidad de los trabajadores por problemas de salud mental que con frecuencia derivan del trabajo siguen suponiendo un problema grave. Todo esto pone de manifiesto la necesidad de que se lleve a cabo una regulación completa de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Experiencias jurídicas francesas en la gestión de conflictos de acoso moral

Loïc LEROUGE

COMPTRASEC UMR CNRS 5114

Université Montesquieu-Bordeaux IV

Desde un enfoque jurídico, la gestión de conflictos de acoso moral en Francia es un problema real y una cuestión que se considera muy importante. En efecto, aunque Francia tiene un régimen jurídico muy desarrollado para luchar contra el acoso moral, el sistema francés no dispone de un auténtico procedimiento para resolver un conflicto durante el transcurso de las relaciones laborales. El objetivo de esta presentación es mostrar cómo el derecho francés tiene en cuenta el acoso moral y también poner de manifiesto que es un sistema que no sabe manejar los conflictos sin la ayuda de los jueces. Existe un sistema de mediación, pero es un procedimiento considerado como una innovación, que o es poco utilizado y que apenas funciona. De esta manera, los conflictos de acoso laboral son resueltos después la ruptura del contrato de trabajo, es decir ante el juez.

French legal experience in managing conflicts of harassment

Loïc LEROUGE

COMPTRASEC UMR CNRS 5114

University Montesquieu-Bordeaux IV

From a legal approach, the management of conflicts on bullying or harassment in France is a real problem and an issue that is considered very important. Indeed, although France has a highly developed legal regime to combat bullying, the French system has an authentic procedure to resolve a conflict over the course of labour relations. The aim of this presentation is to show how French law considers bullying and also to show that it is a system that cannot handle conflicts without the intervention of the judges. There is a mediation system, but is considered as an innovation process that is seldom used or that barely works. Thus, bullying conflicts are resolved after breaking the labour contract; this is to say, before the judge.

CLAUSURA / CLOSING EVENT

14:00 h

Moderador / Chairman: Cristóbal Molina
Universidad de Jaén - University of Jaén.

M^a Luz Vega
*Organización Internacional del Trabajo /
International Labour Organization*

Rafael Martínez Mesas
*Dirección General de la Inspección de Trabajo
y Seguridad Social –
General Direction of the Labour and
Social Security Inspectorate.*

Ricardo Barkala
*Viceconsejero de Trabajo del Gobierno Vasco /
Deputy Minister of Labour
of the Basque Government.*

MANUAL SOBRE PROTOCOLOS DE CONFLICTOS DE ACOSO

Observatorio Vasco sobre el Acoso

(RESUMEN)

1. QUÉ ES UN PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL

El 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.

2. ¿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.

3. ¿CUÁL ES LA FINALIDAD DEL PROTOCOLO?

La finalidad del protocolo 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

4. LAS PREMISAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL PROTOCOLO

La primera premisa es 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 segunda premisa es dar **información a los trabajadores**. Es imprescindible que los trabajadores conozcan qué es el acoso y cuándo y cómo pueden denunciarlo.

Y la tercera premisa es la **participación de los representantes de los trabajadores en la elaboración del protocolo**. Esta participación es conveniente para su legitimación y utilización real y efectiva.

5. EL FUNDAMENTO LEGAL DE LOS PROTOCOLOS

El uso de protocolos para las situaciones de acoso laboral es una fórmula que se recomienda por la OIT en sus Directrices sobre la Violencia en el Trabajo 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

En cualquier caso, 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 en la empresa.

6. PRINCIPIOS GENERALES EN LA ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO

El primer y más elemental principio es 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.

El segundo principio es la **claridad en el procedimiento**. Consideramos que el mismo 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.

Y el tercer principio es la **rapidez e inmediatez**. La detección del acoso debe ser lo más temprana posible y las decisiones que se adopten deben ser inmediatas. Para asegurar este fin han de estar prescritos los plazos y el procedimiento no debe verse interrumpido

7. LAS PERSONAS QUE GESTIONAN EL PROTOCOLO

Las personas que gestionan el protocolo deben estar siempre bien **identificadas**, han de ser **imparciales**, deben estar debidamente **formadas** para esta función y se han de **reconocer internamente sus potestades** para adoptar decisiones vinculantes.

8. EL INICIO DEL PROTOCOLO

El protocolo puede iniciarse por la denuncia de la persona que se considera agraviada.

Pero puede haber también otras instancias que lo soliciten, como por ejemplo: el Servicio de Prevención, los delegados de Prevención o un número que se considere adecuado de compañeros de trabajo.

En cualquier caso, siempre debe poder iniciarlo la propia dirección de la empresa ya que tiene la responsabilidad legal de evitar y prevenir el acoso.

9. LA FASE PREVIA AL PROCEDIMIENTO

Antes de comenzar el procedimiento, debe contemplarse la posibilidad de arreglo informal, mediante un diálogo asistido entre las partes afectadas.

En cualquier caso, 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

10. LA FASE DE MEDIACIÓN

La mediación debe hacerse 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

En todo caso, el mediador puede ser una persona neutral o un grupo plural de personas y la participación de las partes en esta fase debe ser voluntaria

Las propuestas del mediador no deben ser vinculantes

11. LA FASE DE RESOLUCIÓN

Esta fase se inicia cuando no sea conveniente la mediación, esta se haya rechazado o las medidas propuestas por el mediador no hayan sido aceptadas.

En la misma, se ha de realizar una profunda y exhaustiva investigación de los hechos, dando audiencia a los afectados y a los testigos.

También se puede recurrir a expertos externos, cuando sea necesario

La resolución que se dicte debe ser vinculante

Si se constata una conducta de acoso, se debe proponer el inicio de un expediente disciplinario. En cualquier caso, siempre debe contemplarse la necesidad o la conveniencia de adoptar medidas preventivas, aun cuando no hubiera podido constatarse una conducta de acoso.

12. LAS GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

La principal garantía es la **confidencialidad de la denuncia y del procedimiento** para las partes.

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 segunda es la **protección de los testigos**, para garantizar su inmunidad y evitar presiones.

Y la tercera es **garantizar el impulso de oficio del procedimiento** para evitar que este se paralice.

13. OTRAS SITUACIONES DE CONFLICTO QUE DEBEN TRATARSE DE OTRA FORMA

Por último, hay que subrayar que hay otras situaciones de conflictos ante las que también se debe intervenir pero que no deben recibir el mismo tratamiento que el acoso.

Tales situaciones pueden ser las graves ofensas a la dignidad de las personas pero que sean claras y puntuales, las situaciones de conflicto generalizado entre la dirección y el personal o entre grupos de trabajadores, los estilos y formas de dirección despóticos de los mandos, los problemas de mala comunicación en la empresa o los conflictos de rol o de funciones entre los trabajadores.

HANDBOOK ON PROCEDURES FOR BULLYING OR HARASSMENT CONFLICTS

Basque Observatory on Bullying

EXECUTIVE SUMMARY

1. WHAT IS A PROCEDURE FOR BULLYING CONFLICTS?

It is a procedure which regulates the intervention in workplace bullying or harassment disputes of any kind (whether sexual harassment or bullying) suffered by a person from other people who are working in the same company or workplace or by third parties.

2. WHY DO WE NEED A PROCEDURE FOR BULLYING OR HARASSMENT?

Because they all (company and workers) should know how to act quickly and safely when such a kind of conflicts arise, without being necessary to improvise a response before that particularly delicate situation.

3. WHAT IS THE PURPOSE OF THE PROCEDURE?

The purpose of the procedure is to avoid and prevent the risk of harassment or bullying by early detection of the circumstances that can generate it and adopt appropriate preventive and corrective measures

When a bullying behaviour has been verified or has actually occurred, other disciplinary proceedings have to be approached.

4. PREMISES FOR THE GOOD FUNCTIONING OF THE PROCEDURE

The first premise is the commitment of the employer. The employer must believe in its usefulness and must be willing to put all the necessary means to achieve its aims.

The second premise is to provide information to workers. It is necessary that workers understand what bullying is and when and how to report it.

The third premise is the participation of workers' representatives in the development of the procedure. This participation is desirable to reinforce its legitimacy and for its real and effective use.

5. THE LEGAL BASIS OF PROCEDURES

The use of procedures for bullying situations is recommended by the ILO in its Guidelines on Workplace Violence (2003) and the European Social Partners in the Framework Agreement on Harassment and Violence (2007).

The only specific mention in the Spanish legislation to procedures is found in Article 48 of the Law on Effective Equality of Women and Men for sexual harassment and gender-related bullying.

We also have a growing number of collective agreements that oblige companies to follow an internal procedure for these disputes.

In any case, we consider that the most appropriate way for addressing harassment or bullying procedures is their inclusion within the policy of prevention on psychosocial risks in the company.

6. GENERAL PRINCIPLES FOR THE DEVELOPMENT OF A PROTOCOL

The first and most basic principle is that the procedure should be adapted to the rules and practices of the company. The procedure should not be a simple copy or a mechanical translation of existing protocols in other organizations.

The second principle is clarity in the process. We consider that the process should be regulated and its stages must be well described, specifying who should perform each role and the binding force of the decisions adopted.

Lastly, the third principle is the immediacy. Detection of harassment should be as early as possible and the decisions should be taken immediately. For ensuring this aim deadlines must be prescribed and the procedure should not be interrupted at all.

7. PEOPLE WHO MANAGE THE PROCEDURE

The people who manage the procedure must always be perfectly identified, be impartial, be properly trained for their role and should have recognized their powers to adopt binding decisions.

8. HOW TO INITIATE THE PROCEDURE

The procedure can be initiated by the complaint of the person who considers himself or herself aggrieved.

But there may also be requested by other instances, such as the Prevention Service, the workers' representatives or an appropriate number of workers.

In any case, the company managers should be able to start the procedure because of their legal responsibility to avoid and prevent bullying or harassment in the workplace.

9. PREVIOUS STAGE TO THE PROCEDURE

Before starting the procedure, it should be considered to try to resolve the dispute by informal arrangements through an assisted dialogue between the parties concerned.

In any case, any complaint should be subjected to a prior review and be determined the existence of reasonable suspicion of bullying or harassment

This decision should adopted by an impartial person or body

10. MEDIATION STAGE

Mediation must be carried out to try to resolve the dispute quickly and through the dialogue.

In some circumstances, this step can be omitted since it is not always convenient to carry it out.

In any case, the mediator may be a neutral person or plural group of persons and the participation of the parties in this stage should be voluntary

The mediator's proposals should not be binding

11. RESOLUTION STAGE

This stage begins when mediation is not considered appropriate, when this attempt has been rejected or when the measures proposed by the mediator have not been accepted.

It has to be carried out a thorough investigation of the facts, giving hearing to the affected persons and witnesses.

External experts can also be used if necessary

The decision adopted shall be binding

When it has been found evidence of harassment or bullying behaviour, disciplinary proceedings should be proposed. In any case, the need of preventive measures should be always considered, even if the harassment behaviour has not been able to be ascertained.

12. GUARANTEES OF THE PROCEDURE

The main guarantee is the confidentiality of the complaint and the procedure for the parties.

The complaint should be strictly confidential and must be placed in a stage before the start of the procedure. The procedure starts with the decision taken after considering the application.

Only the interested parties can get the facts and circumstances contained in the procedure and the decisions with regard to them.

The second guarantee is the protection of witnesses, to ensure their immunity and avoid pressure.

Lastly, the third one is to ensure the impulse of the procedure by the employer in order to prevent its stagnation.

13. OTHER CONFLICTS SHOULD BE OTHERWISE TREATED

Finally, it should be noted that there are other similar conflicts whereby it is necessary to intervene but should not receive the same treatment than harassment or bullying.

Such situations can be e.g. serious and punctual offenses against the dignity of the people, labour disputes between management and staff or between groups of workers within the company, styles or forms of despotic management, poor communication problems or role conflicts among workers.

ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO
Programa de Actividades Sectoriales

**Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar
de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla**

(8-15 de octubre de 2003)

4.8. Procedimientos disciplinarios y de reclamación

Los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus representantes deberían actuar en colaboración a fin de instaurar procedimientos disciplinarios y de reclamación de la tramitación de las quejas por violencia en el lugar de trabajo. Estos procedimientos deberían incluir un proceso justo e imparcial para la investigación y solución de los contenciosos. En este proceso se debería velar por que el trabajador que es objeto de una queja sea informado con detalle de la acusación que pesa sobre él; tenga la posibilidad de responder a ella y tenga derecho a una audiencia imparcial, independiente y justa, ante un árbitro que no haya prejuzgado la cuestión. Debería prevenirse la dramatización y respetarse la confidencialidad y los plazos señalados en el procedimiento. Tampoco deberían tolerarse represalias contra víctimas y testigos.

4.9. Confidencialidad y protección de la vida privada

Los gobiernos y los empleadores, de conformidad con la legislación nacional, deberían velar por que se mantenga la confidencialidad de toda información referente a los procedimientos disciplinarios y de reclamación, los tratamientos médicos, las declaraciones, el asesoramiento y la rehabilitación.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION
Sectoral Activities Programme

**Code of practice on workplace violence in services sectors and
measures to combat this phenomenon**

(8-15 October 2003)

4.8. Grievance and disciplinary procedures

Governments, employers, workers and their representatives should act in collaboration to develop grievance and disciplinary procedures to deal with complaints of workplace violence. These procedures should include a fair and equitable process for the investigation and resolution of complaints. This process should ensure that a worker who is the subject of a complaint knows the details of the allegations and who made them, has the opportunity to respond to the allegations and has the benefit of an impartial, independent and fair hearing by a decision-maker who has not prejudged the issue; that victimization is prevented; and that confidentiality and time limits are respected. Retaliation against victims or witnesses should not be tolerated.

4.9. Privacy and confidentiality

Governments and employers should ensure that any information relating to grievances and disciplinary procedures, medical treatment, debriefing, counselling and rehabilitation is kept confidential, in accordance with national laws and regulations

ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE EL ACOSO Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

26 de abril de 2007

(Publicado en el BOE de 14.1.2008, Anexo al ANC2007)

4. PREVENIR, IDENTIFICAR Y HACER FRENTE A LAS SITUACIONES DE ACOSO Y VIOLENCIA

Aumentar la sensibilización de todo el personal y darle una formación apropiada puede hacer que disminuya la probabilidad de acoso y de violencia en el trabajo.

Las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán el acoso y la violencia. En esta declaración se especificarán los procedimientos a seguir en caso de incidentes. Entre estos procedimientos puede figurar una fase informal en la que una persona en quien confían tanto la dirección como los trabajadores ofrece ayuda y asesoramiento. Tal vez existan ya procedimientos adecuados para hacer frente al acoso y la violencia. Un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los elementos siguientes:

- Va en interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- No debe revelarse ninguna información a partes no involucradas.
- Las denuncias deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un tratamiento justo.
- Las denuncias deben ir sustentadas por información detallada.
- Las acusaciones falsas no deben tolerarse y pueden dar lugar a una acción disciplinaria.
- Una ayuda exterior puede resultar útil.

Si se establece que ha tenido lugar acoso o violencia, se tomarán medidas apropiadas contra sus autores. Estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido.

Las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración.

En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como para tratarlos cuando surjan.

En su caso, las disposiciones de este capítulo pueden aplicarse a casos de violencia exterior.

EUROPEAN FRAMEWORK AGREEMENT ON HARASSMENT AND VIOLENCE AT WORK

26 April 2007

4. PREVENTING, IDENTIFYING AND MANAGING PROBLEMS OF HARASSMENT AND VIOLENCE

Raising awareness and appropriate training of managers and workers can reduce the likelihood of harassment and violence at work.

Enterprises need to have a clear statement outlining that harassment and violence will not be tolerated. This statement will specify procedures to be followed where cases arise. Procedures can include an informal stage in which a person trusted by management and workers is available to give advice and assistance. Pre-existing procedures may be suitable for dealing with harassment and violence.

A suitable procedure will be underpinned by but not confined to the following:

- It is in the interest of all parties to proceed with the necessary discretion to protect the dignity and privacy of all
- No information should be disclosed to parties not involved in the case
- Complaints should be investigated and dealt with without undue delay
- All parties involved should get an impartial hearing and fair treatment
- Complaints should be backed up by detailed information
- False accusations should not be tolerated and may result in disciplinary action
- External assistance may help

If it is established that harassment and violence has occurred, appropriate measures will be taken in relation to the perpetrator(s). This may include disciplinary action up to and including dismissal.

The victim(s) will receive support and, if necessary, help with reintegration.

Employers, in consultation with workers and/or their representatives, will establish, review and monitor these procedures to ensure that they are effective both in preventing problems and dealing with issues as they arise.

Where appropriate, the provisions of this chapter can be applied to deal with cases of external violence

ESPAÑA- SPAIN

LEY ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARZO, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES

Artículo 48 Medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo

1. Las empresas deberán 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.

Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

2. Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlos

Artículo 62 Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo

Para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, las Administraciones públicas negociarán con la representación legal de las trabajadoras y trabajadores, un protocolo de actuación que comprenderá, al menos, los siguientes principios:

- a) El compromiso de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella de prevenir y no tolerar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- b) La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- c) El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario.
- d) La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia.

QUEBEC - CANADA

Partie I - La Loi sur les normes du travail

CHAPITRE IV - Les normes du travail

Le harcèlement psychologique

Article 81.18

Définitions

Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Conduite grave

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Article 81.19

Droit du salarié

Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

Devoir de l'employeur

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

Interprétation

Le milieu de travail s'entend non seulement du lieu physique où le salarié exerce ses tâches, mais aussi de tout endroit où il peut être appelé à travailler selon les besoins de son emploi.

La réalité de ce milieu de travail ne peut faire abstraction des personnes avec lesquelles le salarié entre en communication dans l'accomplissement de ses tâches. Par conséquent, le législateur vise non seulement l'employeur, ses représentants ou les collègues, mais aussi la clientèle ou les tiers.

La Loi sur les normes du travail impose une obligation de moyens à l'employeur. Elle impose à la personne qui y est tenue d'agir prudemment, avec diligence et en prenant les moyens raisonnables dans la recherche du résultat escompté, sans pour autant donner la certitude de l'atteinte de ce résultat. L'exemple le plus souvent cité est celui du médecin qui, tout en prenant tous les moyens à sa disposition pour guérir son patient, ne peut cependant lui garantir qu'il y parviendra.

À titre indicatif, l'employeur tenu à une obligation de moyens pourra voir sa responsabilité retenue, entre autres, lors : d'actes fautifs commis par lui-même ou par l'un de ses préposés dans l'exercice de ses fonctions ; de manquement à son obligation d'assurer dans son entreprise un climat et des conditions de travail convenables.

À l'inverse, l'obligation de résultat, comme son nom l'indique, impose à la personne qui y est tenue de fournir un résultat précis et déterminé. Un exemple de cette obligation est celle du vendeur qui s'engage à livrer le bien convenu à une date précise.

Cette responsabilité échoit à l'employeur lui-même et non à l'auteur présumé du harcèlement psychologique. C'est l'employeur qui a la responsabilité de fournir à ses salariés des conditions de travail justes, raisonnables et de respecter leur santé, sécurité, dignité et intégrité psychologique et physique.

En conséquence, dès qu'une situation de harcèlement est portée à sa connaissance, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures appropriées et les sanctions nécessaires pour y mettre fin. Cette obligation implique l'existence et la mise en place d'un mécanisme connu, efficace et adapté à la réalité de chaque entreprise pour permettre la divulgation de cas de harcèlement ainsi que l'intervention de traitement rapide et objective.

Comme responsable au premier chef de l'organisation du travail, seul l'employeur peut exercer l'autorité requise pour assurer un milieu de travail sain, exempt de harcèlement.

L'ignorance de l'employeur d'une situation de harcèlement ne saurait l'exonérer de sa responsabilité. À plus forte raison, la négligence ou l'aveuglement volontaire de ce dernier face à une situation de harcèlement engage sa responsabilité.

Jurisprudence

Milieu de travail

Houle c. 9022-3363 Québec inc. (Le Pub St-Donat enr.), (S.H. c. Compagnie A), D.T.E 2007T-722 (C.R.T.)

Voir aussi : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Caisse populaire Desjardins d'Amqui, D.T.E. 2004T-101 (T.D.P.Q.). Requête pour permission d'appeler rejetée (C.A., 2004-01-23), 200-09-004700-040

La notion de « milieu de travail » comprend un souper organisé par l'entreprise afin de récompenser ses employés pour le travail accompli. Les actes de harcèlement posés par le supérieur de la victime, lors de ce souper, sont commis dans l'exécution de ses fonctions. Le fait que l'activité se déroule en dehors des heures normales de travail n'est pas pertinent.

Bushey c. Sharma, D.T.E. 2004T-325 (T.C.D.P.)

La protection contre le harcèlement au travail vaut aussi pour les actes déviants commis par un employé à l'égard d'un autre employé à l'extérieur des lieux physiques de travail. En l'espèce, les deux employés travaillent ensemble pour le syndicat. Ces activités sont inextricablement liées à leur emploi, puisque, n'eût été de leur statut d'employé, ils ne se seraient jamais engagés dans ces activités.

*Linch c. Ministère du Solliciteur général du Canada, [1987] C.A.L.P. 590
Services correctionnels du Canada c. L. (B.), [1993] B.R.P. 369*

Le milieu de travail inclut les relations avec la clientèle. Celles-ci doivent demeurer à l'intérieur du cadre des conditions normales dans les milieux concernés.

Responsabilité de l'employeur

Robichaud c. Conseil du Trésor du Canada, [1987] 2 R.C.S. 84

Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmiers (ères) de Trois-Rivières, [2006] R.J.D.T. 397 (T.A.)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Caisse populaire Desjardins d'Amqui, D.T.E. 2004T-101 (T.D.P.Q.). Requête pour permission d'appeler rejetée (C.A., 2004-01-23), 200-09-004700-040

La Charte des droits et libertés de la personne, à l'article 46, confère à toute personne qui travaille le droit « à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique ».

Robichaud c. Conseil du Trésor du Canada, [1987] 2 R.C.S. 84

Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmiers (ères) de Trois-Rivières, [2006] R.J.D.T. 397 (T.A.)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Caisse populaire Desjardins d'Amqui, D.T.E. 2004T-101 (T.D.P.Q.). Requête pour permission d'appeler rejetée (C.A., 2004-01-23), 200-09-004700-040

Lorsque du harcèlement survient en milieu de travail, la responsabilité incombe à l'employeur, puisqu'il n'y a que lui qui puisse remédier aux effets peu souhaitables du harcèlement. Seul l'employeur est en mesure de fournir le redressement le plus important, soit celui d'un milieu de travail sain.

Chouinard et Beaulieu c. Ressourcerie de Lévis, D.T.E. 2009T-637 (C.R.T.). Confirmé en révision judiciaire par D.T.E. 2010T-141 (C.S.)

Les exigences de l'employeur ont été considérées comme du harcèlement psychologique. Que ce soit les notes abusives au dossier, les menaces de suspension, les exigences face aux performances, la suspicion de la direction et de sa surveillance qui est jugée excessive. De plus, il y avait une consigne du silence durant les heures de travail. Bref, l'accumulation d'une multitude d'incidents démontre que l'employeur a eu une conduite excessive et vexatoire portant atteinte à la dignité des plaignantes. La

preuve démontre la disproportion des sanctions face aux fautes reprochées. Il y a donc eu abus de pouvoir. Le commissaire a admis en preuve les éléments antérieurs et postérieurs à ce jugement.

Bernard c. Olympus NDT Canada inc., D.T.E 2010T-725 (C.R.T.)

La mise en place d'un système de délation anonyme braquée vers le plaignant, un dirigeant ou quiconque ayant le libre arbitre d'avilir impunément, doublée de l'importance allouée à chaque plainte, constituent un manquement à l'obligation de prévenir le harcèlement psychologique en milieu de travail.

Carrier c. Mittal Canada inc., [2010] R.J.D.T. 153 (C.R.T.)

L'employeur a le devoir de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique. Cette obligation ne peut être remplie par le simple fait d'inscrire dans une politique de conduite que le harcèlement est interdit et de fournir une formation aux seuls membres des ressources humaines de l'entreprise.

La notion de harcèlement psychologique est complexe et oblige l'employeur d'expliquer de manière concrète à tous les employés ce à quoi peut ressembler une manifestation de harcèlement.

La Commission conclut que l'employeur n'a pas pris tous les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement psychologique qui a été porté à sa connaissance.

Québec (Gouvernement du) c. Association des juristes de l'État (R. L.), D.T.E. 2009T-555 (T.A.). Confirmé en révision judiciaire par D.T.E. 2009T-556 (C.S.)

La plaignante, une avocate, a subi du harcèlement psychologique de la part de son supérieur. Ce dernier a tenu des propos menaçants, humiliant et agressifs à son égard. Il a tenté de la tenir à l'écart, lui a accordé volontairement une surcharge de travail et il a procédé à des évaluations injustifiées. Malgré le départ de son supérieur, la situation a perduré ; la plaignante a continué à subir du harcèlement de la part du successeur. À la suite de la dénonciation de la situation par la plaignante auprès de la haute direction, l'employeur a plutôt décidé de transférer la plaignante dans une autre direction. Le tribunal retient les éléments de preuve de faits antérieurs ou postérieurs pertinents, car il est de son devoir de vérifier l'existence du continuum dans le harcèlement. L'employeur a mis en place une politique interne pour contrer le harcèlement, mais il ne l'a pas mise en application. Lorsque la plaignante a voulu porter plainte, l'employeur n'a pas sérieusement suivi les étapes de la démarche et n'a pu mettre un terme au harcèlement. Le tribunal en arrive à la conclusion que la plaignante a subi du harcèlement et que l'employeur n'a pas rempli son obligation de faire cesser.

Houle c. 9022-3363 Québec inc. (Le Pub St-Donat enr.), (S.H c. Compagnie A), D.T.E 2007T-722 (C.R.T.)

Des gestes à caractère sexuel peuvent constituer une forme de harcèlement psychologique. L'attouchement sexuel fait par l'employeur à l'extérieur des heures de travail constitue une seule conduite grave produisant un effet nocif continu portant atteinte à la dignité de la plaignante. « [...] La responsabilité de l'employeur est directement en cause puisque la seule conduite grave a été commise par le propriétaire du pub, en relation d'autorité avec la plaignante. » En l'occurrence, l'employeur a failli à ses obligations, et la consommation d'alcool alléguée par ce dernier n'excuse pas sa conduite envers la plaignante.

Moyens raisonnables – Prévenir

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Procureur général du Québec, [1998] R.J.Q. 3397 (T.D.P.Q.)

L'employeur a l'obligation de fournir un milieu de travail sain, exempt de harcèlement. Il lui appartient de démontrer qu'il a pris les mesures nécessaires pour prévenir le harcèlement.

Roc c. Poulbec inc., [2007] R.J.D.T. 1533 (C.R.T.)

« Dans un milieu de travail où les salariés ont une arme blanche comme outil de travail, comme c'est le cas en l'espèce, un employeur devrait prendre toutes les mesures de prévention possibles pour éviter que cet outil soit utilisé à des fins autres que celles prévues et, surtout, en cas d'incident, faire enquête de façon approfondie pour s'assurer que cela n'a pas été le cas. Or, ici, loin de mener une telle enquête, l'intimée a même omis de consigner «l'accident» au registre prévu par la loi. Il s'agit là d'un manquement à l'obligation de prévenir le harcèlement. »

Moyens raisonnables – Faire cesser

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Procureur général du Québec, [1998] R.J.Q. 3397 (T.D.P.Q.)

L'employeur doit agir en temps opportun et avec l'efficacité requise afin de faire cesser le harcèlement. La responsabilité de l'employeur est retenue, bien qu'une politique visant à contrer le harcèlement ait été adoptée par la direction provinciale. La politique n'était ni adéquatement connue, ni adéquatement appliquée. Sa responsabilité résulte de son absence d'intervention.

Cox c. Entreprise Robert Thibert inc., D.T.E. 2011T-506 (C.R.T.). Requête en révision judiciaire continuée sine die (C.S., 2011-10-20), 500-17-067130-115.

Le plaignant a avisé son employeur à plusieurs reprises du harcèlement qu'il subissait. Ce dernier a pris des mesures à l'égard de la collègue harceleuse en la déplaçant dans un autre lieu de travail. Toutefois, l'employeur ne voulant pas se départir de cette employée efficace l'a ramenée à l'établissement et a mis fin à l'emploi du plaignant. En agissant ainsi, il a contrevenu à ses obligations qui lui sont imposées à l'article 81.19 LNT.

Roc c. Poulbec inc., [2007] R.J.D.T. 1533 (C.R.T.)

Au regard de l'agression et des menaces qu'a subies le plaignant, l'employeur admet que ces événements étaient de nature à entraîner un milieu de travail néfaste et qu'ils pouvaient produire un effet nocif continu. Il affirme cependant avoir pris les moyens raisonnables pour les faire cesser. L'employeur avait tout de même l'obligation de mener une enquête complète pour prévenir le harcèlement, c'est-à-dire de demander sa version des faits au plaignant.

Ouellon c. 130055 Canada Inc., D.T.E. 2009T-207 (C.R.T.). Révision (CM-2009-1177) Après avoir reçu la lettre du 25 janvier du salarié, l'employeur n'a pas modifié son comportement et à la deuxième plainte de ce même salarié, il le congédie. L'employeur a agi sciemment, de façon délibérée et s'est soustrait à son obligation de maintenir un climat de travail sain pour ses employés. Le tribunal accorde des dommages punitifs de 1 000 \$.

Orica Canada inc. c. Syndicat des travailleurs et travailleuses d'Orica (CSN), D.T.E. 2003T-1031 (T.A.)

Lorsque l'employeur constate des conduites déviantes qui s'apparentent à du harcèlement, il a le devoir d'intervenir rapidement.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Caisse populaire Desjardins d'Amqui, D.T.E. 2004T-101 (T.D.P.Q.). Requête pour permission d'appeler rejetée (C.A., 2004-01-23), 200-09-004700-040

La responsabilité de l'employeur est retenue malgré l'existence d'une politique contre le harcèlement au travail, puisqu'il n'est pas intervenu de façon efficace.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Provigo Distribution inc., division Maxi, D.T.E. 2002T-1041 (T.D.P.Q.). Requête pour permission d'appeler rejetée, (C.A., 2002-12-19), 500-09-012793-022, [2003] R.J.Q. 22 Le salarié victime dépose une plainte de harcèlement auprès du gérant du magasin. La direction des ressources humaines mène une enquête, mais conclut qu'il s'agit d'une simple mésentente entre deux salariés et cesse toute intervention. La situation de harcèlement a continué par la suite. L'employeur aurait dû intervenir de manière efficace afin de faire cesser le harcèlement. Sa responsabilité est donc retenue.

Droit de gérance

Bangia c. Nadler Danino S.E.N.C., [2006] R.J.D.T. 1200 (C.R.T.). Décision confirmée en révision (C.R.T., 2007-02-08), SOQUIJ AZ-50416055

Il ne faut pas étendre la notion de harcèlement à toutes les situations où l'employeur intervient de manière légitime, en vertu de son droit de gérance, du moment que cette intervention vise à assurer la bonne marche du bureau et à amener le salarié à agir correctement.

Skelling c. Syndicat de la fonction publique du Québec (Unité fonctionnaires) et Gouvernement du Québec (Ministère du Revenu), D.T.E. 2004T-290 (C.R.T.)

Voir au même effet : Dupuis c. Commission scolaire de la Riveraine, D.T.E. 2008T-821 (C.R.T.). Décision confirmée en décision administrative et en Cour supérieure par D.T.E. 2009T-85 (C.R.T.) et D.T.E. 2010T-160 (C.S.)

L'affectation de la salariée à un autre poste, dans un établissement différent, ne constitue pas une mesure de représailles. Aucun reproche n'est adressé à la plaignante, ni quant à son rendement ni quant à ses aptitudes. Il s'agit d'une mesure prise pour assurer le bon fonctionnement et la réalisation des objectifs de l'organisation, ce qui correspond intégralement à la définition d'une « mesure administrative ».

Article 81.20

Convention collective

Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.

Médiation

En tout temps avant le délibéré, une demande conjointe des parties à une telle convention peut être présentée au ministre en vue de nommer une personne pour entreprendre une médiation.

Salariés non régis par une convention collective

Les dispositions visées au premier alinéa sont aussi réputées faire partie des conditions de travail de tout salarié nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) qui n'est pas régi par une convention collective. Ce salarié doit exercer le recours en découlant devant la Commission de la fonction publique selon les règles de procédure établies conformément à cette loi. La Commission de la fonction publique exerce à cette fin les pouvoirs prévus aux articles 123.15 et 123.16 de la présente loi.

Membres et dirigeants d'organismes

Le troisième alinéa s'applique également aux membres et dirigeants d'organismes.

2002, c. 80, a. 47.

INTERPRETATION

Le salarié qui possède un droit de grief en vertu de sa convention collective devra procéder selon celle-ci. Les dispositions relatives à la définition du harcèlement psychologique, de même que les dispositions concernant le droit à un milieu exempt de harcèlement psychologique et les obligations de l'employeur de maintenir un tel milieu, font partie intégrante de toute convention collective. Aussi, sont incluses les dispositions concernant les pouvoirs de réparation de la Commission des relations du travail prévus aux articles 123.15 et 123.16 LNT.

La demande de services d'un médiateur désigné par le ministre doit être faite conjointement.

Pour le salarié fonctionnaire de l'État, non syndiqué, les mêmes dispositions que ci-dessus sont réputées faire partie intégrante de ses conditions de travail, et c'est la Commission de la fonction publique qui exerce les pouvoirs prévus aux articles 123.15 et 123.16 LNT. Il en est de même pour les membres et dirigeants d'organismes du gouvernement.

Il faut préciser qu'un maire ou un autre élu municipal ne peut se qualifier de salarié au sens de la Loi sur les normes du travail. De ce fait, un élu ne peut se prévaloir des dispositions de la LNT et soumettre une plainte de harcèlement Art. 81.20 138 Loi sur les normes du travail psychologique à la Commission des normes du travail. En effet, pour occuper sa charge, il s'est vu octroyer un mandat électif d'une durée précise par l'ensemble de la population. Il remplit ses fonctions dans le cadre établi par les lois et règlements qui régissent la charge de maire ou d'élu municipal et ne peut faire l'objet d'un congédiement selon le bon vouloir d'un employeur, puisque son mandat est pour une durée déterminée, sauf en cas de démission, de décès ou de déclaration d'incapacité.

Les mêmes principes que ceux présentés ci-dessus s'appliquent à d'autres élus, tels les députés ou présidents et conseillers de commissions scolaires qui, tout en étant régis par des lois ou des règlements différents, sont soumis, à toutes fins utiles, aux mêmes critères.

JURISPRUDENCE

Calcuttawala c. Conseil du Québec – Unite Here, D.TE. 2006T-949 (C.R.T.)

Au moment du dépôt de la plainte en harcèlement psychologique, une association de salariés était accréditée pour cette entreprise. La Commission des relations du travail est un tribunal spécialisé qui a compétence pour entendre le recours en cas de harcèlement psychologique prévu à la LNT. La seule exception à cette compétence survient lorsqu'une convention collective est en vigueur. Le salarié doit alors exercer ce recours par voie de grief. Dans le présent cas, même si une association de salarié était accréditée, aucune convention collective n'était signée

Más información disponible en / More information available in

<http://www.cnt.gouv.qc.ca/guide-interpretation-et-jurisprudence/partie-i/la-loi-sur-les-normes-du-travail/les-normes-du-travail-art-391-a-97/le-harcelement-psychologique-art-8118-a-8120/8118/index.html> (Francés – French)

<http://www.cnt.gouv.qc.ca/en/interpretation-guide/part-i/act-respecting-labour-standards/labour-standards-sect-391-to-97/psychological-harassment-sect-8118-to-8120/8118/index.html> (Inglés – English)

FRANCIA- FRANCE

CODE DU TRAVAIL

Article L122-54

(Loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 art. 171 I Journal Officiel du 18 janvier 2002)

(Loi n° 2003-6 du 3 janvier 2003 art. 5 Journal Officiel du 4 janvier 2003)

Une procédure de médiation peut être envisagée par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral. Elle peut être également mise en œuvre par la personne mise en cause. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties.

Le médiateur s'informe de l'état des relations entre les parties, il tente de les concilier et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement.

En cas d'échec de la conciliation, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime.

IRLANDA-IRELAND

CODE OF PRACTICE

Code of Practice Detailing Procedures for Addressing Bullying in the Workplace

INTRODUCTION

- 1.** Section 42 of the Industrial Relations Act 1990 provides, inter alia, for the preparation of draft Codes of Practice by the Labour Relations Commission for submission to the Minister and for the making by the Minister of an order declaring that the code received under Section 42 and scheduled to the order shall be a Code of Practice for the purposes of the said Act.
- 2.** In September 1999, the Minister for Labour Affairs, Mr Tom Kitt T.D. established the Task Force on the Prevention of Workplace Bullying. In March 2001 the Task Force issued its report entitled “Dignity at Work – the Challenge of Workplace Bullying”. In line with a recommendation of the report the Labour Relations Commission has prepared this code of Practice on Workplace Bullying.
- 3.** In accordance with the provisions of the legislation, when preparing this Code of Practice the Commission consulted with representative organisations including the Irish Congress of Trade Unions, the Irish Business and Employers Confederation, Equality Authority, Employment Appeals Tribunal, Labour Court, Health and Safety Authority and a number of Government Departments. The Commission has taken account of the views expressed by these organisations to the maximum extent possible. The Commission has also consulted with the Implementation Advisory Committee on the Prevention of Workplace Bullying.
- 4.** Other relevant Codes of Practice have been made under the Safety, Health and Welfare at Work Act 1989 and under the Employment Equality Act 1998.

DEFINITION

- 5.** For the purpose of this Code of Practice the definition of workplace bullying is as follows: “Workplace Bullying is repeated inappropriate behaviour, direct or indirect, whether verbal, physical or otherwise, conducted by one or more persons against another or others, at the place of work and/or in the course of

employment, which could reasonably be regarded as undermining the individual's right to dignity at work. An isolated incident of the behaviour described in this definition may be an affront to dignity at work but, as a once off incident, is not considered to be bullying.”

GENERAL PROVISIONS

- 6.** The main purpose of this Code of Practice is to set out, for the guidance of employers, employees and their representatives, effective procedures for addressing allegations of workplace bullying. The Code sets out both an informal and formal procedure.

PROCEDURES

7. Informal Procedure

While in no way diminishing the issue or the effects on individuals, an informal approach can often resolve matters. As a general rule therefore, an attempt should be made to address an allegation of bullying as informally as possible by means of an agreed informal procedure. The objective of this approach is to resolve the difficulty with the minimum of conflict and stress for the individuals involved.

- (a) Any employee who believes he or she is being bullied should explain clearly to the alleged perpetrator(s) that the behaviour in question is unacceptable. In circumstances where the complainant finds it difficult to approach the alleged perpetrator(s) directly, he or she should seek help and advice, on a strictly confidential basis, from a contact person. A contact person could, for example, be one of the following:

- a work colleague;
- a supervisor or line manager;
- any manager in the workplace;
- human resource/personnel officer;
- employee/trade union representative.

In this situation the contact person should listen patiently, be supportive and discuss the various options open to the employee concerned.

- (b) Having consulted with the contact person, the complainant may request the assistance of the contact person in raising the issue with the alleged perpetrator(s). In this situation the approach of the contact person should be by

way of a confidential, non-confrontational discussion with a view to resolving the issue in an informal low-key manner.

- (c) A complainant may decide, for whatever reason, to bypass the informal procedure. Choosing not to use the informal procedure should not reflect negatively on a complainant in the formal procedure.

8. Formal Procedure

If an informal approach is inappropriate or if after the informal stage, the bullying persists, the following formal procedures should be invoked: -

- a. The complainant should make a formal complaint in writing to his/her immediate supervisor, or if preferred, any member of management. The complaint should be confined to precise details of actual incidents of bullying.
- b. The alleged perpetrator(s) should be notified in writing that an allegation of bullying has been made against them.

They should be given a copy of the complainant's statement and advised that they shall be afforded a fair opportunity to respond to the allegation(s).

- c. The complaint should be subject to an initial examination by a designated member of management, who can be considered impartial, with a view to determining an appropriate course of action. An appropriate course of action at this stage, for example, could be exploring a mediated solution or a view that the issue can be resolved informally. Should either of these approaches be deemed inappropriate or inconclusive, a formal investigation of the complaint should take place with a view to determining the facts and the credibility or otherwise of the allegation(s).

Investigation

- d. The investigation should be conducted by either a designated member or members of management or, if deemed appropriate, an agreed third party. The investigation should be conducted thoroughly, objectively, with sensitivity, utmost confidentiality, and with due respect for the rights of both the complainant and the alleged perpetrator(s).
- e. The investigation should be governed by terms of reference, preferably agreed between the parties in advance.

- f. The investigator(s) should meet with the complainant and alleged perpetrator(s) and any witnesses or relevant persons on an individual confidential basis with a view to establishing the facts surrounding the allegation(s). Both the complainant and alleged perpetrator(s) may be accompanied by a work colleague or employee/trade union representative if so desired.
- g. Every effort should be made to carry out and complete the investigation as quickly as possible and preferably within an agreed timeframe. On completion of the investigation, the investigator(s) should submit a written report to management containing the findings of the investigation.
- h. Both parties should be given the opportunity to comment on the findings before any action is decided upon by management.
- i. The complainant and the alleged perpetrator(s) should be informed in writing of the findings of the investigation.

Outcome

- i. Should management decide that the complaint is well founded; the alleged perpetrator(s) should be given a formal interview to determine an appropriate course of action. Such action could, for example, involve counselling and/or monitoring or progressing the issue through the disciplinary and grievance procedure of the employment.
- j. If either party is unhappy with the outcome of the investigation, the issue may be processed through the normal industrial relations mechanisms.

CONFIDENTIALITY

- 9.** All individuals involved in the procedures referred to above should maintain absolute confidentiality on the subject.

TRAINING/AWARENESS

- 10.** It is considered that all personnel who have a role in either the informal or formal procedure - e.g. designated members of management, worker representatives, union representatives etc –should be made aware of appropriate policies and procedures which should, if possible, include appropriate training.