



ADMINISTRACIÓ DEL
GOVERN DE LES
ILLES BALEARS

Edició:

Data:

Página 1 de 11

TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT CONFLICTES INTERPERSONALS DE CARÀCTER PSICOSOCIAL EN EL TREBALL

Elaborat per: SPRL	Revisat per:	Aprovat per:
Data:	Data:	Data: 26/10/2016
Signatura:	Signatura:	Signatura:



Procediment G – 08

PROTOCOL D'INTERVENCIÓ DAVANT CONFLICTES INTERPERSONALS DE CARÀCTER PSICOSOCIAL EN EL TREBALL

Edició	Data d'aprovació	Modificació
1	26 d'octubre de 2016	



EQUIPS DEL SPRL QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT:

- Equip tècnic d'ergonomia i psicosociologia aplicada
 - Equip mèdic
 - Secció jurídica
 - Equip administratiu
-

ÍNDEX

1. OBJECTE	3
2. APLICACIÓ	3
3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA	3
4. DEFINICIONS	4
5. DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS	5
6. DOCUMENTS PER GENERAR	8



1. Objecte

Aquest procediment pretén marcar les pautes d'actuació de l'Administració del Govern de les Illes Balears davant les comunicacions de conflictes psicosocials interpersonals en el treball. Té per objecte la identificació i l'avaluació dels riscos psicosocials associats a l'organització del treball i proposa les actuacions preventives i correctores que pertoquin, tot respectant la dignitat i els drets dels treballadors.

2. Aplicació

El protocol és d'aplicació al personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les entitats autònomes que en depenen.

Les actuacions s'inicien en el moment que el Servei de Prevenció de Riscs Laborals (SPRL) té coneixement, per escrit, de la comunicació o denúncia feta pel treballador, i finalitzen amb l'informe que ha de contenir les conclusions i, si escau, les mesures correctores i/o preventives oportunes.

L'informe esmentat es trameta al treballador o treballadora afectat, als caps de personal corresponents i a les autoritats laborals i judicials que ho sol·licitin.

El Decret 44/2001, de 23 de març, pel qual s'aprova la creació del Servei de Prevenció de Riscs Laborals per al personal al servei de l'Administració de les Illes Balears, estableix la responsabilitat quant a la vigilància de la normativa sobre prevenció: "article 5. Responsables de la vigilància de la normativa. Els secretaris generals tècnics, directors generals, gerents de les entitats autònomes i caps de les diferents unitats orgàniques han d'adoptar les mesures necessàries per a la prevenció de riscos en l'àrea de les seves competències i han de vetllar per al compliment de la normativa en matèria de seguretat i salut en el treball en l'àmbit de les seves competències, sense menyscabar les que tinguin atribuïdes els serveis i les persones encarregades de manera específica dels aspectes tècnics de la prevenció de riscos laborals i de vigilància de la salut."

En el cas que el treballador demandat sigui algun dels responsables esmentats en el Decret, l'informe s'ha de comunicar al seu cap responsable superior.

3. Documentació de referència

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals
- Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.
- L'article 4 del Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, que aprova el Text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors.
- Conveni col·lectiu sobre prevenció i solucions de reclamacions en matèria d'assetjament psicològic en el treball entre l'Oficina Internacional del Treball (OIT) i els sindicats de l'OIT de 27 de març de 2000.



- NTP 421, "Test de salut total" de Langner-Amiel: su aplicaci3n en el contexto laboral
- NTP 476, assetjament psicol3gic en el treball: *mobbing*. INSHT.
- NTP 693: Condicions de treball i codis de conducta
- NTP 854: Assetjament psicol3gic en el treball: definici3n
- NTP 891 i 892: Procediment de soluci3n aut3noma dels conflictes de viol3ncia laborals.
- Decret 45/1995, de 4 de maig, pel qual s'aprova el reglament de r3gim disciplinari de la Funci3n P3blica (BOCAIB n3m. 61, de 13 de maig de 1995)
<http://boib.caib.es/pdf/1995/19950513-61.pdf>

4. Definicions

Viol3ncia laboral: l'Organitzaci3n Internacional del Treball ent3n la viol3ncia com "qualsevol tipus de comportament agressiu o insultant susceptible de causar un dany o mol3sties f3siques o psicol3giques a les seves v3ctimes, siguin aquests objectius intencionats o testimonis innocents involucrats de forma no personal o accidental en els incidents".

Conflicte psicosocial:

S3n comportaments que suposen una agressi3n de naturalesa psicosocial entre persones que pertanyen a l'Administraci3n mateixa, que presten serveis en un mateix centre de treball. S'ha de distingir entre:

- **Part positiva del conflicte:** s'accepta com a cosa necess3ria en l'Administraci3n, que contribueix a evitar l'apatia de l'organitzaci3n i, per tant, constitueix un element necessari per al progr3s organitzatiu i per a un desenvolupament adequat dels seus membres. Per avançar s'ha d'afavorir l'afrontament de determinats conflictes des d'una perspectiva democr3tica i no violenta, la qual cosa s'anomena "utilitzaci3n did3ctica del conflicte".
- **Conflicte nociu laboral:** 3s una situaci3n en qu3 dos o m3s empleats p3blics amb interessos contraposats entren en confrontaci3n psicosocial amb l'objectiu d'imposar, neutralitzar o danyar la part rival per aconseguir aix3 la consecuci3n dels objectius que van motivar la confrontaci3n. La confrontaci3n pot ser verbal o f3sica i es pot desenvolupar de manera lleu, greu i molt greu d'acord amb la tipologia de les faltes del r3gim disciplinari de la Llei 3/2007, de 27 de març, de la funci3n p3blica de la comunitat aut3noma de les Illes Balears.
- **Assetjament psicol3gic en el treball:** 3s una situaci3n en la qual un treballador o treballadora o grup de treballadors exerceix una viol3ncia psicol3gica extrema amb conductes i comportaments, de manera sistem3tica al llarg del temps, sobre una persona o persones en el lloc de treball. Es compleix si hi conflueixen les tres caracter3stiques seg3ents:
 - Hi ha d'haver una o m3s conductes d'assetjament psicol3gic en el treball internacionalment reconegudes.



- La durada de l'assetjament psicològic en el treball ha de comprendre un període de temps extens i no ha de respondre a una acció o conflicte puntual.

Comunicació de conflicte interpersonal de caràcter psicosocial en el treball: és el registre, escrit, a través del qual el treballador comunica al Servei de Prevenció la presumpta situació de conflicte psicosocial en el treball. Amb aquest registre s'inicien les actuacions que es descriuen en aquest protocol.

Factors i causes generadores de conflictes psicosocials interpersonals:

Són tres el factors que propicien l'aparició d'un conflicte:

- Factors culturals. Els mites, els símbols, els valors i les idees que serveixen per justificar la violència o la pau.
- Factors estructurals. La manca d'equitat, el tracte desigual, etc.
- Factors de comportament. Són gregaris i tenen a veure amb el comportament social: lideratge, atracció, dominació...

Respecte de les causes que afavoreixen el conflicte trobam:

- Conflictes de relació i comunicació.
- Conflictes d'informació.
- Conflictes d'interessos.
- Conflictes de valors.
- Conflictes de rols.

Conductes d'assetjament psicològic en el treball (APT): són múltiples i variades. A continuació se'n mostren algunes de concretes, de les classificades per factors, segons Zapf, Knorz i Kulla, 1996:

Ataquen la víctima amb mesures organitzacionals:

- Prohibir als companys que parlin amb una persona.
- No assignar tasques a una persona.
- Assignar tasques sense sentit.
- Assignar tasques degradants.

Ataquen les relacions socials de la víctima amb aïllament social:

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona.

Ataquen la vida privada

- Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
- Burlar-se de les discapacitats d'una persona.
- Imitar gestos, veu, etc. d'una persona.
- Burlar-se de la vida privada d'una persona.

Violència física

- Ofertes sexuals, violència sexual.
- Amenaces de violència física.
- Maltractament físic.

Atacs a les actituds de la víctima

- Atacs a les actituds i creences polítiques.
- Atacs a les actituds i creences religioses.



- Mofes de la nacionalitat de la víctima.

Agressions verbals

- Crits i insults.
- Amenaces verbals.

Rumors

- Difondre rumors sobre la víctima.

Mediació: procés mitjançant el qual les parts en conflicte arriben a un acord que beneficia les dues parts i amb el qual es repara el dany. (En aprovar aquest protocol s'elaborarà un procediment orientatiu de com fer una mediació).

Assessorament: procés mitjançant el qual l'especialista en psicociologia aplicada aporta possibles solucions i mesures correctores i/o preventives, sempre d'acord amb les seves competències i responsabilitats.

Persona demandant: empleat públic que comunica, per escrit, uns fets, situació i/o persona en considerar-se objecte d'un conflicte interpersonal de caràcter psicociocial en el treball.

Persona demandada: empleat públic a qui se li ha formulat una comunicació d'exercir presumptament, violència psicològica en el treball.

5. Descripció de les actuacions

Les actuacions de l'equip tècnic són les següents:

- 1 El procediment s'inicia amb la recepció de la comunicació escrita de conflicte interpersonal al Servei de Prevenció. La comunicació la pot presentar l'empleat públic afectat, un delegat de prevenció o el responsable de la unitat administrativa afectada. A partir de la recepció s'activa el procés (en l'annex 1 s'adjunta el format de comunicació).
- 2 Entrevista del tècnic corresponent amb el treballador que ha comunicat el conflicte en el treball.
 - 2.1 El treballador demandant exposa els fets ocorreguts i confirma les dades que ha fet constar en el comunicat de conflicte interpersonal de caràcter psicociocial.
 - 2.2 El treballador demandant haurà de contestar els qüestionaris següents:
 - 2.2.1 Test de Salut Total (TST) per identificar indicadors de l'estat de salut de simptomatologia psicociomàtica associada a l'estrès. S'hi ha d'aplicar el procediment de valoració.
 - 2.2.2 Test Assetjament Psicociològic en el Treball (APT), qüestionari específic (modificat) Zapf, Knorz i Kulla, 1996. L'objectiu és identificar conductes



concretes d'assetjament psicològic classificades per factors. S'hi ha d'aplicar el procediment de valoració.

2.2.3 Emplenar el test de l'INSHT: aquest test es presenta com una eina per identificar i avaluar els factors psicosocials. L'objectiu és aportar informació per poder identificar quins són els factors de risc en una situació determinada, i permetre, per tant, el diagnòstic psicosocial d'una empresa o d'àrees parcials d'aquesta empresa a partir dels qüestionaris d'aplicació individual

2.2.4 Qualsevol altre que es consideri oportú: Qüestionari d'estratègies d'assetjament en el treball (Qüestionari de Leymann, LIPT 60¹ ... En el cas que es determini que és un cas d'assetjament laboral i no de conflicte).

3 Obtenció d'informació complementària, si escau:

3.1 Fer l'avaluació psicosocial del centre de treball o la unitat orgànica del treballador afectat

3.2 En cas necessari, fer noves entrevistes i altres actuacions (companys, caps, etc.)

4 Derivació del procediment a l'àrea mèdica.

5. Reunió multidisciplinària (mèdica, tècnica i jurídic-administrativa) i presa de decisió d'acord amb els fets. De la reunió se n'aixeca acta i s'inicia un procediment formal o informal, a la vista el Decret 45/1995, de 4 de maig, pel qual s'aprova el reglament de règim disciplinari de la Funció Pública (BOCAIB núm. 61, de 13 de maig de 1995).

5.1 **Procediment formal:** si els fets descrits poden ser considerats com a greus o molts greus es deriva a la Inspecció de Serveis per iniciar una informació reservada i/o investigació.

5.2 **Procediment informal:** si els fets descrits poden ser considerats com a lleus s'inicia una mediació, sempre que les parts hi estiguin d'acord.

En el cas que no s'arribi a un acord, es comunica a la Inspecció de Serveis perquè dugui a terme les actuacions oportunes.

6 El SPRL emet un informe tècnic de conclusions, el qual ha de contenir la descripció de les actuacions fetes, la valoració i conclusions i, si escau, la proposta de mesures correctores i/o preventives.

7 L'informe tècnic de conclusions es trameta a la persona interessada i a la secretaria general de la conselleria corresponent perquè el trameti als caps de personal

¹ Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT 60). Gonzalez de Rivera, JL y Rodríguez-Abuin, MJ: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid, 2005

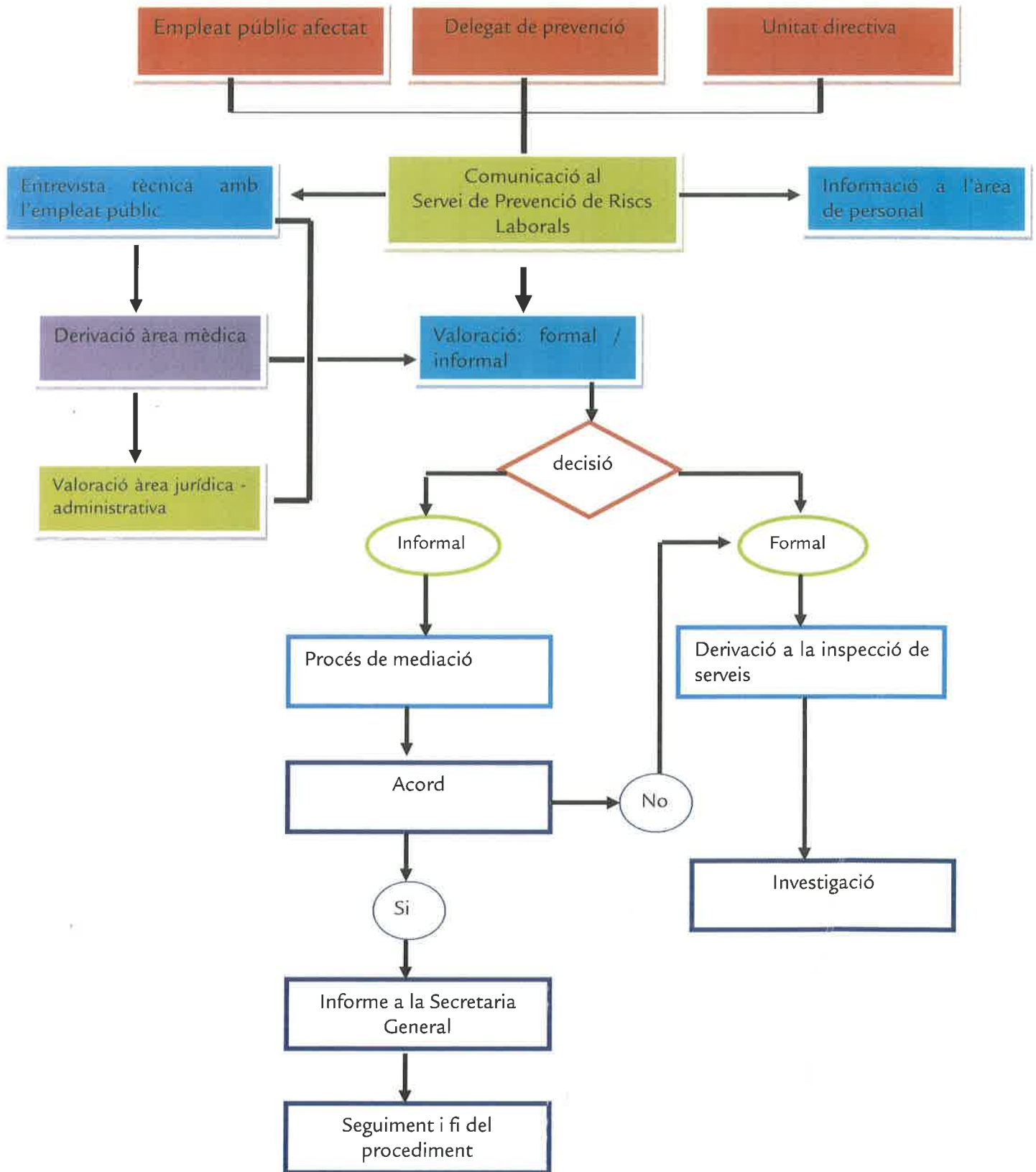


corresponents, amb la finalitat de dur a terme les actuacions indicades. Els delegats de prevenció rebran de secretaria general una còpia de l'informe.

- 8 Aplicació de les propostes emeses. Les decisions i actuacions, quan hagin de dur a terme accions preventives i/o correctives, corresponen als caps de personal corresponents, com a màxims responsables de la vigilància de la normativa sobre prevenció (d'acord amb l'article 5 del Decret 44/2001). Es poden preveure mesures de mediació i resolució del conflicte interpersonal. Les mesures correctives poden comprendre la possibilitat de fer canvis en les condicions de treball, l'organització i els estils de comandament.
- 9 El Servei de Prevenció de Riscos Laborals farà un seguiment i recordatori de l'aplicació de les mesures correctores, si escau.
- 10 Els caps de personal corresponents informaran, per escrit, al SPRL, com i quan s'ha dut a terme l'aplicació de les propostes esmentades en el punt anterior.
- 11 Tramitació. El Servei de Prevenció ha de tractar, de forma preferent, els casos de conflictes interpersonals de caràcter psicosocial i sempre amb respecte a la dignitat i els drets de la persona.



DIAGRAMA D'ACTUACIÓ





6. Documents que es generen

Document	Generador	Signatura	Arxiu
Comunicació	SPRL		
Acta reunió multi disciplinar			
Informe tècnic			



ANNEX 1

COMUNICACIÓ DE CONFLICTE INTERPERSONAL DE CARÀCTER PSICOSOCIAL EN EL TREBALL
Dades de l'empleat públic que comunica: Llinatges i nom Lloc de feina que desenvolupa: Centre de treball i conselleria de destinació: Adreça Telèfons i altres mitjans de contacte: Altres observacions.....
Dades del/s demandat/s: Nom/s del/s demandat/s: Lloc de feina i/o càrrec que ocupa/en: Centre de treball. Conselleria: Altres observacions.....
Descripció del fets:
Declar que les dades que faig constar en aquest document són certes. Aquestes dades s'inclouran dins l'informe de conclusions que emetrà el SPRL, el qual es trametrà a la persona interessada. Autoritz que aquest informe es trameti als caps de personal corresponents i a les autoritats laborals i judicials que ho sol·licitin. Lloc i data Signatura Servei de Prevenció de Riscos Laborals