

## **PLA D'ACTUACIÓ EN MATÈRIA DE RISC PSICOSOCIAL**

(aprovat pel Comitè de Seguretat i Salut i pel Consell de Direcció, publicat en el FOU núm. 294)

### ***Preàmbul***

La UIB té l'obligació de conèixer i tractar els factors del treball que suposin un risc per als treballadors, tant d'origen físic com psíquic.

Els riscos psicosocials són una realitat cada vegada més evident a l'entorn laboral, però el fet d'abordar-los des del punt de vista preventiu es veu dificultat per factors com:

- la impossibilitat que siguin mesurats fàcilment,
- la dificultat d'establir una relació clara causa-efecte entre els factors desencadenants i l'efecte que causen a les persones,
- que tinguin efectes sovint intangibles i no específics tant sobre l'organisme com sobre l'organització.

Els factors psicosocials es defineixen (segons l'OIT/OMS) com la interacció entre el contingut, l'organització i el medi ambient del treball d'una banda i, d'altra banda, les capacitats, necessitats, cultura i condicions personals del treballador. S'identifiquen quatre grups de factors que poden influir en la salut i el comportament dels treballadors:

- Demandes de treball, quantitatives (relació entre volum de feina i temps disponible) o qualitatives (exigències cognitives, sensorials o emocionals).
- Capacitat i recursos que proporciona l'organització al treballador per executar el seu treball: autonomia per organitzar les seves tasques, ritme de treball i pauses, oportunitats per desenvolupar les seves habilitats i nivell de participació en les decisions.
- Clima social tant amb els companys com amb els caps.
- Incentius tant en l'àmbit emocional (reconeixement del treball, respecte, tracte igualitari) com laboral (inestabilitat o canvis no desitjats, possibilitat de promoció).

Les conseqüències que poden tenir els desajusts en aquests factors poden ser:

- Per a l'organització: reducció del rendiment laboral, augment dels errors, de l'absentisme o de l'accidentalitat i conflictes en les relacions interpersonals.
- Per al treballador: assetjament psicològic (*mobbing*), fatiga mental, síndrome d'esgotament professional (*burnout*) i estrès laboral.

## **Definicions**

### **Assetjament psicològic**

«Conducta abusiva (gest, paraula, comportament, actitud...) que atempti, per la seva repetició o sistematització (reiterada i prolongada en el temps), contra la dignitat o la integritat psíquica o física d'una persona, posant en perill la seva salut, la seva feina o degradant l'ambient de treball» (Mari-France Hirigoyen, 2000; Heinz Leymann, 1990).

### **Assetjament sexual al treball**

«Conducta verbal o física, de naturalesa sexual, desenvolupada en l'àmbit d'organització i direcció d'una empresa, o en relació amb o com a conseqüència d'una relació de treball, realitzada per un subjecte que sap o ha de saber que és ofensiva i no desitjada per la víctima, i que determina una situació que afecta la feina i les condicions del treball, i/o crea un entorn laboral ofensiu, hostil o intimidador».

### **Síndrome d'esgotament professional o *burnout***

«Resposta a l'estrès laboral crònic integrat per actituds i sentiments negatius cap a les persones amb les quals es treballa i cap al propi rol professional» (Gil-Monte i Peiró, 1997).

### **Estrès laboral**

És un conjunt de reaccions emocionals, cognitives, fisiològiques i del comportament en alguns aspectes que són adversos o nocius en el contingut, l'organització o l'entorn de treball. És un estat que es caracteritza pels alts nivells d'excitació i d'angoixa, amb la sensació freqüent de no poder fer front a la situació (Comissió Europea, 2000).

## **Àrea de Salut**

Àrea del Servei de Prevenció formada per l'àrea mèdica i el tècnic d'ergonomia i psicociologia aplicada.

### ***Pla d'actuació***

La UIB, amb aquest pla, pretén garantir la correcta actuació en les situacions o els conflictes d'origen psicosocial que puguin afectar la salut.

Aquests conflictes seran abordats de dues formes diferents en funció del factor causal principal:

1. Protocol d'actuació en situacions relacionades amb conductes d'assetjament. El cas derivarà a una resolució formal de les queixes presentades mitjançant la redacció d'un informe que serà valorat per una comissió que proposarà a qui correspongui les mesures oportunes.
2. Pla d'actuació per a la síndrome d'esgotament professional (*burnout*) i l'estrès laboral. Seran analitzats per l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció, qui cercarà la solució més adequada amb la finalitat d'eliminar, controlar o minimitzar els riscos i/o proporcionar el tractament individual més adequat per al quadre clínic que presentin els afectats.

### ***1. Protocol d'actuació en situacions relacionades amb conductes d'assetjament***

---

L'expressió d'assetjament inclou conductes que s'enumeren a continuació; si bé aquestes no constitueixen una llista tancada, i s'hi poden incloure altres supòsits no expressament definits a l'enumeració:

- Conductes destinades a aïllar de l'activitat professional una persona amb atacs al seu rendiment, la manipulació de la reputació o el buidament de funcions.

- Abús de poder, amb fixació d'objectius inassolibles, control desmesurat del rendiment i denegació injustificada de l'accés a períodes de llicència i activitats de formació.
- Contacte físic deliberat i no sol·licitat, comentaris, gests o insinuacions de caràcter sexual no consentits, sol·licitud de favors sexuals, i qualsevol altre comportament que tingui com a causa o com a objectiu la discriminació, l'abús o la humiliació del treballador per raó del seu sexe.
- Accions destinades a discriminar, aïllar o desacreditar una persona per raons de la seva adscripció ideològica, política o sindical, manipulant la seva reputació.

### ***1.1. Principis rectors***

1.1.1. Considerant que l'art. 14 de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, aprovat per la Llei 7/2007, de 12 de abril, reconeix a tots els empleats públics, funcionaris o personal laboral, el dret al respecte a la seva intimitat, orientació sexual, pròpia imatge i dignitat en el treball, especialment davant l'assetjament sexual i per raons de sexe, moral i laboral, la UIB assumeix el compromís de no tolerar les conductes que puguin atemptar contra aquests drets, prevenir-les i reaccionar-hi per protegir els seus empleats. Una de les actuacions que cal dur a terme consistiria en l'elaboració d'un *Codi ètic* en el qual s'especificarien aquells comportaments que es consideren intolerables.

1.1.2. Sense perjudici de les corresponents accions legals, el treballador que es consideri objecte d'una conducta d'assetjament té dret a presentar una queixa i que es posi en marxa el procediment conforme a les disposicions del present protocol. Per treballador, s'entén: personal d'administració i serveis, personal docent i investigador (amb independència de la naturalesa de la seva relació amb la UIB).

1.1.3. El protocol també serà aplicable al col·lectiu de becaris de la UIB en fase de contracte.

1.1.4. L'únic legitimat per iniciar el procediment serà el treballador que es consideri objecte d'assetjament i exclusivament mitjançant les vies que s'estableixin per a la presentació de l'oportuna queixa. En el moment oportú el treballador acceptarà voluntàriament el protocol d'actuació.

1.1.5. S'ha de complir el que s'estableix a l'apartat anterior, sense perjudici de l'obligació que la Llei de prevenció de riscos laborals imposa a tot treballador d'informar els responsables en matèria de prevenció sobre qualsevol situació que pugui suposar un risc per a la seguretat i salut dels treballadors. Per afavorir el compliment d'aquesta llei, l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció de la UIB crearà un *Registre de fets* on quedaran reflectits els casos. L'Àrea de Salut del Servei de Prevenció es posarà en contacte amb el treballador per informar-lo de l'existència del protocol.

1.1.6. Durant totes les fases del procediment previst, les persones que hi intervinguin hauran d'actuar segons els principis de confidencialitat, imparcialitat i celeritat en les actuacions. Tota la informació relativa a les queixes en matèria d'assetjament es tractarà de manera que es protegeixi el dret a la intimitat de tots els implicats.

1.1.7. Es garanteix el dret a demanar el procediment previst sense temor a ser objecte d'intimidació, tracte injust o desfavorable. Aquesta protecció s'aplicarà per igual tant a les persones que formulen una queixa com a aquelles que faciliten informació en relació amb la dita queixa o que intervenen en el desenvolupament del procediment previst.

1.1.8. Es recorda que les falses acusacions d'assetjament poden convertir-se en un instrument d'assetjament moral i que poden ser tractades disciplinàriament com a tals.

1.1.9. La UIB es compromet a dur a terme fins al final la resolució de les queixes presentades sense perjudici de fomentar i prioritzar les solucions informals i mitjançant el diàleg.

1.1.10. En cas que es doni una situació relacionada amb conductes d'assetjament, la UIB aplicarà el règim sancionador segons:

- La Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'estatut bàsic de l'empleat públic.
- La Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- Els convenis col·lectius del personal laboral de la Universitat de les Illes Balears.
- Altra legislació vigent.

1.1.11. La UIB difondrà el present protocol a tots els seus empleats i assumirà el compromís de dur a terme accions informatives i formatives sobre el seu funcionament.

## ***1.2. Presentació de queixes***

1.2.1. Els treballadors que es considerin objecte d'assetjament poden informar de la situació l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció de la UIB, el Servei Mèdic, o el tècnic en Ergonomia i Psicosociologia Aplicada.

1.2.2. Les queixes en matèria d'assetjament es podran presentar també al Síndic de Greuges de la UIB, que traslladarà la queixa a l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció per procedir conformement amb el que disposa el punt 1.3 del present protocol.

## ***1.3. Entrevista d'aproximació i acceptació del protocol***

1.3.1. Un cop l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció s'assabenti de la queixa, procedirà a entrevistar-se amb el treballador que es considera objecte d'assetjament, a l'efecte d'obtenir una primera aproximació del cas, valorant el possible origen del conflicte i el tipus de risc al qual pot estar exposat el treballador.

1.3.2. Una vegada finalitzada la fase d'entrevista, l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció comunicarà al treballador la primera valoració del cas i l'informarà sobre el seu dret a posar en marxa el protocol d'actuació, com també l'informarà del contingut i les fases d'aquest. El treballador acceptarà o rebutjarà voluntàriament el protocol d'actuació mitjançant el model escrit previst. Una vegada acceptat l'inici del protocol, el treballador podrà renunciar en qualsevol moment a continuar-lo mitjançant la presentació d'un escrit a l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció.

## ***1.4. Recollida d'informació i mediació informal***

1.4.1. Acceptat el protocol d'actuació, l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció recollirà més informació sobre el cas a través d'entrevistes amb el treballador contra qui es dirigeix la queixa d'assetjament i altres possibles persones que puguin aportar

informació rellevant. A aquestes persones se'ls informarà de l'obligació de mantenir la confidencialitat sobre la informació relativa a la queixa.

1.4.2. Després de la fase de recollida d'informació, l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció intentarà resoldre el conflicte actuant com a tercer en una mediació informal entre les parts implicades. Si l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció no considera oportú intentar la mediació informal o si alguna de les parts no l'accepta o aquesta fracassa, es procedirà conformement amb el que disposa el punt 1.5 del present protocol.

1.4.3. En cas que s'arribi a un acord a través de mediació informal entre les parts, se signarà una *acta d'acord* on es reflectirà el compromís adoptat per aquestes.

El treballador que hagués formulat la queixa presentarà un escrit de renúncia de la continuació del procediment a l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció. Això, sense perjudici que, si el treballador considera que després de la mediació persisteix la conducta d'assetjament, pugui presentar una nova queixa, i reactivar el procediment conformement amb el que disposa el punt 1.5 del present protocol.

1.4.4. Des de la data de la presentació de la queixa fins a l'intent de mediació informal no haurà de passar un termini superior a vint dies naturals.

### ***1.5. Valoració psicosocial externa i informe de resultats***

1.5.1. En cas de no arribar a un acord mitjançant la mediació informal entre les parts, l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció demanarà a un expert en matèria de riscos psicosocials extern a la UIB un informe sobre el cas. L'Àrea de Salut del Servei de Prevenció traslladarà al mencionat expert la informació relativa al cas i procurarà que les parts implicades s'hi entrevistin individualment. L'expert presentarà un informe amb les conclusions de la seva avaluació.

1.5.2. A part de la valoració psicosocial externa, l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció elaborarà un informe de resultats en el qual haurà d'incloure la descripció del problema feta per les parts implicades, com també tota aquella informació relativa al conflicte que

s'hagi pogut extreure de l'entrevista amb altres persones. L'informe inclourà, si escau, una proposta de les mesures que s'han d'adoptar per a la resolució del conflicte.

1.5.3. Des de l'inici de la valoració psicosocial externa fins a l'elaboració de l'informe de resultats no hi haurà un termini superior a trenta dies naturals.

## ***1.6. Resolució formal a través de la Comissió de Resolució de Conflictes***

1.6.1. La resolució formal de les queixes presentades tindrà per objecte resoldre el conflicte a través de dos possibles tipus d'intervenció, no excloents entre si: la mediació entre les parts i l'adopció de mesures organitzatives i/o disciplinàries.

1.6.2. Aquests dos tipus d'intervenció es realitzaran a proposta de la *Comissió de Resolució de Conflictes*. Aquesta comissió es constituirà per decisió del president del Comitè de Seguretat i Salut a instància de l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció i la integraran el president del Comitè de Seguretat i Salut, el Gerent de la UIB, Vicerector de Professorat i Innovació Pedagògic de la UIB, l'assessor jurídic de la UIB, un representat del PAS o del PDI, segons el cas que s'hagi de tractar, elegit per i entre els membres d'aquests col·lectius al Comitè de Seguretat i Salut de la UIB, i l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció. En cas que alguna de les persones anteriors sigui part implicada en la queixa presentada, serà exclosa de la composició de la Comissió i substituïda per una altra persona designada a proposta de la Comissió.

1.6.3. Una vegada constituïda la Comissió, aquesta comunicarà per escrit a les parts implicades que s'ha constituït i que s'inicia la fase de resolució formal, i s'obrirà un termini perquè les parts puguin formular a la Comissió les al·legacions que estimin oportunes sobre la composició d'aquesta Comissió. Transcorregut aquest tràmit, l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció traslladarà a la resta dels membres de la Comissió el seu informe de resultats, com també l'informe de valoració psicosocial externa.

1.6.4. La Comissió comunicarà per escrit a les parts implicades l'informe de resultats de l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció, i s'obrirà un termini perquè puguin formular les al·legacions que considerin oportunes davant la Comissió. Si la Comissió ho considera oportú, podrà citar les parts perquè compareguin davant la Comissió.

1.6.5. Transcorreguda la fase d'al·legacions, la Comissió podrà citar les parts per a una mediació davant un expert en la resolució de conflictes interpersonals extern a la UIB proposada per la Comissió. Les parts contestaran per escrit acceptant o rebutjant la intervenció del mediador. El mediador comunicarà a la Comissió el resultat de la mediació i una proposta, si escau, de les mesures que s'han d'adoptar per a la resolució del conflicte.

1.6.6. Des de la constitució definitiva de la Comissió fins a la notificació de la resolució adoptada, no haurà d'haver passat un termini superior a trenta dies naturals.

1.6.7. Amb la informació recollida, la Comissió realitzarà una proposta de resolució, i indicarà, si escau, les mesures organitzatives i/o disciplinàries que cal adoptar. Aquesta proposta serà transmesa al Consell de Direcció de la UIB, qui adoptarà la *resolució final* i la notificarà per escrit a les parts en un termini no superior a vint dies naturals.

1.6.8. L'Àrea de Salut del Servei de Prevenció de la UIB farà el seguiment de l'evolució del cas i de la idoneïtat valorant les mesures adoptades.

## ***2. Pla d'actuació en situacions d'altres riscos psicosocials***

---

Més enllà de les accions preventives que porti a terme l'Àrea de Salut per analitzar els riscos psicosocials presents a la Universitat, detectar les persones en risc i suggerir les mesures organitzatives per controlar, minimitzar o eliminar aquests riscos, els treballadors que es considerin afectats per la síndrome d'esgotament professional o per estrès laboral poden adreçar-se a l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció perquè aquest analitzi el cas per cercar la solució més adequada al nivell organitzacional i, si escau, rebre l'atenció medicopsicològica necessària o ser derivat a altres serveis assistencials.

### **2.1. Detecció de casos**

Els treballadors que es considerin afectats per la síndrome d'esgotament professional (*burnout*) o l'estrès laboral poden comunicar la situació a l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció.

## **2.2. Entrevistes d'aproximació**

L'Àrea de Salut del Servei de Prevenció entrevistarà el treballador i valorarà la situació exposada.

Si l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció ho considera oportú, podrà entrevistar el cap del treballador o altres persones, per obtenir més dades i informacions que ajudin a resoldre el cas.

## **2.3. Elaboració de l'informe**

L'Àrea de Salut del Servei de Prevenció de la UIB elaborarà un informe que reculli la informació obtinguda, i inclogui l'origen i el tipus de risc i les possibles solucions.

Si se'n deriven mesures organitzatives, l'Àrea de Salut del Servei de Prevenció, si escau, es posarà en contacte amb la unitat, el servei o les persones que estiguin capacitats per aplicar-les.

L'Àrea de Salut del Servei de Prevenció citarà el treballador afectat per explicar-li l'informe resultant i lliurar-l'hi.

## **2.4. Seguiment del cas**

L'Àrea de Salut del Servei de Prevenció de la UIB farà el seguiment de l'evolució del cas i de la idoneïtat valorant les mesures adoptades, com a mínim durant el primer any.