

EMPRESA XYZ,S.A	PAN DE PREVENCION RIESGOS LABORALES  Procedimiento de Gestión del Síndrome de Hostigamiento Psicológico (Mobbing)	PG-14 Pag 1
--------------------	---	----------------

**POLITICA DE EMPRESA FRENTE AL HOSTIGAMIENTO PSICOLOGICO**

La empresa XYZ, S.A y su presidente en particular considera que el acoso psicológico en todas sus manifestaciones en el lugar de trabajo es inaceptable y que no se tolerará bajo ninguna circunstancia.

El hostigamiento o acoso psicológico en el lugar de trabajo, es el trato desfavorable que reiteradamente recibe una persona por parte de otra u otras, y que puede considerarse como una costumbre inaceptable o inadecuada. Están incluidos el comportamiento que atemoriza, ofende, denigra o humilla al trabajador, ya sea ante la presencia de compañeros de trabajo o de clientes, etc. El hostigamiento o acodo en el lugar de trabajo puede causar la pérdida de trabajadores inteligentes y expertos, disminuir la eficacia y la moral, y generar problemas legales.

Nuestra empresa cree que el ambiente de trabajo para todo el personal debe estar libre de problemas de acoso, hostigamiento o intimidación psicológicos que alimentan al síndrome. Los gerentes jefes mandos personal de prevención deben asegurarse que los trabajadores no son víctimas de los factores psicológicos desencadenantes del fenómeno del síndrome de hostigamiento psicológico (mobbing).

La empresa ha creado procedimientos conciliatorios de investigación, y cuestionarios de evaluación para resolver los problemas antes mencionados.

Cualquier informe sobre acoso o hostigamiento psicológico será tratado con la seriedad del caso, en forma rápida, confidencial e imparcial.

La empresa invita a todos los empleados a denunciar cualquier acto de acoso, hostigamiento intimidación etc, en el lugar de trabajo. Los depositarios de la denuncia deberán asegurar que los empleados que denuncian, o son testigos, no sufran represalias.

Se impondrán sanciones a aquellos que acosen, hostiguen o intimiden a otro trabajador, la sanción podría ser una advertencia, traslado, terapia, descenso o despido, todo dependiendo de las circunstancias.

EMPRESA XYZ, S.A	PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Procedimiento de gestión del síndrome de hostigamiento psicológico (Mobbing)	PG-14 Pag 2
---------------------	--	----------------

Este procedimiento tiene como objeto el establecer las actuaciones necesarias a llevar a cabo dentro de la empresa XYZ, S.A para identificar, valorar y controlar los riesgos psicosociales derivados de comportamientos inadecuados de acoso, hostigamiento psicológico (mobbing).

Para nuestra organización de trabajo la situación de acoso, además de perjudicar a la víctima, puede degenerar en un deterioro del entorno laboral.

El clima laboral se ve afectado, los individuos perciben el contexto social de de su trabajo, las situaciones de acoso perjudican en distintos apartados.

- Incremento de los errores debido a la situación de acoso de la víctima.
- Decrecimiento de sus habilidades laborales debido a la exclusión laboral de tareas significativas y a los obstáculos para adquirir nuevas capacidades.
- Deficiencias de comunicación a todos los niveles.
- Posibles accidentes originados por la presión, traducida en pérdidas de concentración y descuidos.
- Incremento del absentismo laboral.

EMPRESA	PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PG-14
XYZ, S.A	Procedimiento de Gestión del Síndrome de Hostigamiento Psicológico (Mobbing)	Pag 3

#### 1- Objeto

El presente procedimiento establece las actuaciones a llevar a cabo en la empresa XYZ, S.A ante situaciones emergentes de riesgo psicosocial por comportamientos inadecuados de acoso o hostigamiento psicológico (mobbing) en el lugar de trabajo.

#### 2.- Alcance

El procedimiento es de alcance a todos los trabajadores de la empresa.

#### 3.- Ambito de aplicación

Este procedimiento será de aplicación en caso de que cualquier trabajador de la empresa XYZ, S.A detecte situaciones que impliquen riesgo psicosocial por comportamientos inadecuados acoso hostigamiento intimidación en el lugar de trabajo.

#### 4.- Normativa aplicable

Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales.

#### 5.- Definiciones

Las investigaciones y estudios orientados hacia este tipo de riesgo psicosocial se suelen referir con los términos de síndrome de hostigamiento psicológico (mobbing).

Mobbing, una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

La expresión de situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo se expresa a través de distintas maneras, actitudes y comportamientos, acciones contra la dignidad de la persona, acciones contra el ejercicio de su trabajo, manipulación de la información, situaciones de inequidad., nos pueden

EMPRESA	PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PG-14
XYZ, S.A	Procedimiento de Gestión del Síndrome de Hostigamiento Psicológico (Mobbing)	Pag 4

hacer hostigamiento hasta con 60 comportamientos descritos en el LIT-60 cuestionario de evaluación (anexo) las conductas concretas del mobbing son: el acoso, hostigamiento, amenazas, insultos etc.

#### Incidencias del riesgo psicosocial

Afecta a las condiciones de trabajo y puede provocar daños a la salud física y mental de los trabajadores (aparición de fatiga física y/o mental, estrés, insatisfacción laboral, etc.) y favorecer situaciones peligrosas por una inadecuada gestión de la actividad preventiva en la organización de la empresa, (posibilidad de propiciar actos inseguros o potenciar riesgos debidos a condiciones peligrosas).

#### Origen del riesgo psicosocial

La fuente del riesgo se encuentra en los factores psicosociales y de organización del trabajo y, sus causas en las relaciones interpersonales inadecuadas.

#### 6.- Responsables

Atendiendo al mobbing y a la violencia psicológica en el trabajo como un riesgo psicosocial, la dirección de la empresa debe velar y garantizar que el ambiente de trabajo esté libre de dichos comportamientos

que, como riesgo, afecta a las condiciones de trabajo y puede derivar en un daño físico y mental para la salud de los trabajadores.

#### 7.- Periodo de ejecución

El periodo de ejecución de un riesgo será el más inmediato posible, una vez se detecten situaciones de riesgo psicosocial por comportamientos inadecuados de acoso, hostigamiento o intimidación.

Los trabajadores afectados o implicados serán informados siempre de las actuaciones a realizar o soluciones adoptadas. Cuando las actuaciones se retrasasen por la necesidad de estudios técnicos específicos o cualquier otra circunstancia, serán igualmente informados de los trámites que se estén realizando.

EMPRESA	PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PG-14
XYZ, S.A	Procedimiento de Gestión del Síndrome de Hostigamiento Psicológico (Mobbing)	Pag 5

## 8.- Criterios de actuación

La actuación preventiva frente a comportamientos inadecuados en situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo de desarrollará en dos fases.

1ª Análisis del problema y sensibilización sobre el riesgo psicosocial.

2ª Diseño de las acciones específicas o medidas de actuación preventivas a implementar.

Fase primera Análisis del problema y sensibilización sobre el riesgo psicosocial que consistirá en el estudio y análisis de las dimensiones del problema, y acciones de sensibilización ante el mismo con objeto de establecer el compromiso de los distintos trabajadores de la empresa , dirección, mandos, servicio de prevención, representantes legales en prevención de los trabajadores. Los aspectos que se tratarán en esta primera fase alcanzan los siguientes puntos:

Primero dimensionamiento del problema.

- Identificar los hechos violentos, qué tipo de incidentes se producen o se pueden producir cuáles son sus posibles causas.
- Establecer algún tipo de patrón de incidentes, su severidad, y/o áreas problemáticas.
- Analizar los lugares de trabajo, riesgos existentes y/o potenciales, valorando los factores del entorno y del propio trabajo, teniendo en cuenta aquellas características individuales que puedan incrementar la posibilidad de que se produzcan este tipo de comportamientos.

Para objetivar el problema se realizará:

- 1- Relación de incidentes: tipos, hechos acaecidos, posibles motivos o causas, localización, diseño del lugar de trabajo, hora, frecuencia.
- 2- Listado de personas implicadas: puesto, sexo, edad, experiencia, tipo comportamiento, incidencia de incidentes previos.

EMPRESA	PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PG-14
XYZ, S.A	Procedimiento de Gestión del Síndrome de Hostigamiento Psicológico (Mobbing)	Pag 6

- 3- Consecuencias: daño físico, agresiones verbales, problemas emocionales, absentismo, acciones legales.
- 4- Listado de factores relevantes del entorno relacional y del propio trabajo, estilos de mando, presiones por productividad, características de la plantilla, trabajo en solitario o en grupo, errores, retrasos, incumplimientos, quejas y reclamaciones, existencia de instáis facción, frustración, enfados, estrés, irresponsabilidad en el trabajo, preparación gestión conflictos interpersonales.

Segundo sensibilización sobre el riesgo psicosocial:

- Establecer el compromiso y preocupación de la dirección, en la línea de mando, del servicio de prevención, representantes legales de los trabajadores, así como la implicación de los trabajadores y sus representantes en el comité de seguridad y salud, y delegados de prevención.
- Definir mecanismos de vigilancia y procedimientos de control que se emplearán, forma de gestionarlos y darlos a conocer a los trabajadores.
- Definir las funciones y/o responsabilidades de la línea de mando, de los representantes de los trabajadores y otras figuras frente a este tipo de problema,
- Comunicar y difundir las acciones preventivas a los trabajadores, información de que tienen derecho de ser tratados con dignidad y respeto, difusión del compromiso de la dirección a prevenir este tipo de riesgo y de las acciones preventivas, comunicación de la responsabilidad de los trabajadores (a todos los niveles de la empresa).

Las acciones de sensibilización a realizar se concretarán teniendo en cuenta:

- a) La revisión de las medidas adoptadas hasta el momento, eficacia de las mismas.
- b) La definición de comportamientos indebidos en el trabajo.

EMPRESA	PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PG-14
XYZ,S.A	Procedimiento de Gestión del Síndrome de Hostigamiento Psicológico (MMobbing)	Pag 7

c) La declaración de principios de actuación, política de la empresa al respecto, posicionamiento de la empresa ante este tipo de comportamiento, normas de disciplina, faltas y sanciones contra la disciplina.

Fase segunda, puesta en marcha de las medidas de actuación preventivas.

Una vez definidas las medidas de actuación, las figuras responsables, los medios y recursos necesarios, se implementarán dichas acciones preventivas se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- I- Consulta con los trabajadores y/o sus representantes para asegurar que las medidas preventivas que se adopten sean efectivas.
- II- Establecimiento de un sistema de vigilancia y de control:
- III- Mecanismos para la identificación de agentes de riesgo, registro y documentación (pre-incidente, post-incidente).
- IV- Pautas para la gestión de incidentes, quejas, reclamaciones o denuncias y ante dificultades que puede encontrar el trabajador para dar curso a las mismas.
- V- Pautas de acción ante la aparición del incidente, la indagación y tratamiento del mismo, situación, personal implicado, consecuencias.
- VI- Pautas ante las faltas contra la disciplina, aplicación de la política de la empresa o normas de disciplina.
- VII- Orientación e información a los trabajadores sobre el riesgo psicosocial, como afrontar estas situaciones, consecuencias que se derivan, derechos y límites dentro de los cuales deberían ejercerse.
- VIII- Asesoramiento y apoyo específico a los trabajadores expuestos o vulnerables al riesgo.

La actuación preventiva se retroalimentará con la evaluación de la efectividad de las acciones implementadas y el establecimiento de unas acciones de seguimiento y/o control periódico.



