

## CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO PROZEDURAREN EZAUGARRIAK

- ▶ Instrumento diagnóstico. Orientado a la prevención.
- ▶ Identifica los factores que provocan las situaciones de violencia laboral y el diseño de soluciones adecuadas.
- ▶ Puede mejorar, así, la organización del trabajo y promover un clima laboral favorable.
- ▶ Propone actuar frente a la violencia laboral en su conjunto, más que sobre cuadros graves.
- ▶ Actúa sobre aquellos factores organizacionales (persecuciones, acoso, amenazas,...) sobre los que se debe actuar.
- ▶ Método preventivo proactivo que busca anticiparse a la aparición de los cuadros graves de violencia.

## RECURSOS NECESARIOS PARA LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PROZEDURA EZARTZEKO BEHARREZKO DIREN EZAUGARRIAK

- ▶ Para actuar de forma preventiva y sistemáticamente frente a la violencia laboral se han de seguir las fases indicadas en el cuadro anterior.
- ▶ En cada una de ellas están implicados diferentes recursos (personas y medios) y de cada una de ellas derivan una serie de consecuencias y medidas.
- ▶ El desarrollo de todos estos momentos es necesario para asegurar una actividad preventiva integral y eficaz frente al riesgo de violencia en el trabajo.



**ESTE PROCEDIMIENTO  
ES ADAPTABLE A TU  
EMPRESA. SI ESTÁS  
INTERESADO EN  
INTRODUCIRLO ACUDE A  
LOS TÉCNICOS DE UGT  
PARA ASESORARTE**



**Laneko  
indarkeria**

# UGT

### BILBAO

COLON DE LARREATEGUI,  
46 BIS - 5ª PLANTA  
TEL. 944 257 683

### VITORIA-GASTEIZ

SAN ANTONIO  
45 BAJO  
TEL. 945 15 00 28

### DONOSTIA

CATALINA DE  
ERAUSO 7 BAJO  
TEL. 943 44 54 03



**Consulta también  
nuestra página web  
<http://saludlaboral.ugteuskadi.net>**

## Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral



# Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral



## VIOLENCIA LABORAL LANEKO INDARKERIA

Cualquier forma de violencia que se produzca en el entorno de trabajo, que cause o pueda llegar a causar daño físico, psicológico o moral, constituyendo un riesgo psicosocial. Aunque estas situaciones sean de baja intensidad generan ambientes tóxicos y nocivos que repercuten en los trabajadores, empresa y sociedad en general. Este tipo de violencia se puede producir entre:

- ▶ Trabajadores de una misma empresa.
- ▶ Trabajadores de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo.
- ▶ Entre trabajadores y empresarios.
- ▶ Entre Usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio.

## CONDUCTAS QUE CONSIDERA GOGOAN HARTZEN DITUEN JOKAERAK

1. Conductas de Violencia Física.
2. Conductas de Violencia Psicológica:
  - Acoso Discriminatorio.
  - Acoso Laboral.
  - Acoso Sexual.

## CAMBIO DE PERSPECTIVA DE IKUSPUNTU ALDAKETA

La actuación frente a los riesgos de violencia laboral precisa un cambio sustancial de perspectiva:

- ▶ Se debe centrar la actuación en el ámbito de la empresa donde se produce el daño, antes que en el ámbito jurídico.
- ▶ Se debe actuar a través de un proceso preventivo proactivo e integral antes que prácticas puntuales y reactivas.
- ▶ Se debe considerar la violencia laboral como un proceso y en su conjunto, más que sólo como cuadros de daños parciales.

Es por ello, que debemos desarrollar e implementar un programa sistémico de actuación, que se oriente a lograr entornos de trabajo saludables, y que se centre en factores organizativos y psicosociales. Este programa debe integrarse en el Plan de Prevención de la empresa.

## BASES SOBRE LAS QUE SE SUSTENTA PROZEDURAREN OINARRIA

- ▶ Para prevenir el Acoso en el trabajo nos debemos centrar en su causa fundamental: la organización del trabajo.
- ▶ Para poder prevenir de forma integral y efectiva las situaciones de acoso debemos centrarnos en un concepto más amplio: la violencia laboral.
- ▶ Debemos tratar este tipo de conductas como un problema social y colectivo. El tratamiento debe integrar a empresa, trabajadores, clientes...
- ▶ La gestión del conflicto debe ser negociada por que se benefician ambas partes. Los trabajadores por los graves efectos sobre su salud y las empresas por las serias consecuencias económicas y organizativas.



## APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PROZEDURAREN APLIKAZIOA

Atendiendo a esta evolución que tiene las situaciones de violencia, el procedimiento debe atender, al menos, a cinco momentos básicos. En cada uno de estos momentos se trabaja una parte del problema y su solución. Estos momentos básicos son:

- Momento 1:** Negociación y acuerdo
- Momento 2:** De prevención proactiva
- Momento 3:** Detección temprana de situación de riesgo de violencia
- Momento 4:** De gestión y resolución interna del conflicto
- Momento 5:** De respuestas de solución

# UGT-EUSKADI

\* Nota Técnica de Prevención 892 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)

MOMENTO	OBJETIVOS	IMPLICADOS DIRECTOS	INSTRUMENTOS
<b>Momento 1</b> Negociación y consenso	Mostrar la voluntad y el compromiso de empresario y trabajadores para erradicar la violencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección empresa</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de Seguimiento en la ejecución del Procedimiento</li> <li>• Cuestionario Nivel de desarrollo, en la Negociación Colectiva de la actuación preventiva de la violencia laboral</li> <li>• Declaración de principios de la empresa</li> <li>• Declaración de principios de los trabajadores</li> </ul>
<b>Momento 2</b> Prevención proactiva	Estudiar hasta qué punto la empresa dispone de una organización preventiva proactiva adecuada y eficaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección empresa</li> <li>• Trabajadores designados</li> <li>• Delegados de prevención</li> <li>• Técnicos de prevención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de Chequeo de la Situación de la Actividad Preventiva</li> <li>• Hoja de perfiles de la Situación de la Actividad Preventiva</li> </ul>
<b>Momento 3</b> Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia	Analizar si la actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales es suficiente. Comprobar si el entorno y la organización del trabajo favorece las situaciones de violencia o no	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección empresa</li> <li>• Trabajadores designados</li> <li>• Delegados de prevención</li> <li>• Técnicos de prevención</li> <li>• Gestores de recursos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de Chequeo de las actuaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral</li> <li>• Hoja de perfil de las actuaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral</li> <li>• Cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad</li> </ul>
<b>Momento 4</b> Gestión y resolución interna del conflicto	Gestionar y dar respuesta a las denuncias por posibles situaciones de violencia laboral grave y/o intensa que no hayan podido evitarse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona que realiza la denuncia</li> <li>• Comisión compuesta por 3 miembros: representante trabajadores o persona designada por afectado; persona designada por Dirección; Técnico especializado ajeno a la empresa</li> <li>• Dirección empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de presentación de Denuncia Interna</li> <li>• Modelo de Comunicación de trabajador ajeno a la conducta, para activar procedimiento</li> <li>• Propuesta de Protocolo de solución autónoma de conflictos relacionados con la violencia en el trabajo</li> <li>• Modelo de Constitución de la Comisión instructora</li> <li>• Expediente instructor de la denuncia</li> <li>• Escala Breve de Acoso Laboral</li> <li>• Escala Breve de Valoración de Afectación</li> <li>• Cuestionario final de comprobación de la aplicación del Protocolo</li> </ul>
<b>Momento 5</b> Respuestas de solución		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección empresa</li> <li>• Trabajadores designados</li> <li>• Delegados de prevención</li> <li>• Técnicos de prevención</li> <li>• Gestores de recursos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Comunicación de propuestas de mejoras preventivas</li> <li>• Formulario de Comunicación de deficiencias en la prevención específica de la violencia laboral</li> <li>• Formulario de Comunicación de factores organizacionales relacionados con la violencia laboral</li> <li>• Informe de conclusiones de la Comisión</li> </ul>

**SI ESTÁS INTERESADO EN INTRODUCIR EL PROCEDIMIENTO ACUDE A UGT PARA ASESORARTE**