

## EUROPEAN LEGISLATION ABOUT PSYCHOLOGICAL VIOLENCE AT WORKPLACE MOBBING

### RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DENTRO DE LA EMPRESA

La Agencia en España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha incluido el estudio del *mobbing* dentro de sus Notas Técnicas de Prevención. Se ha de considerar por tanto el *mobbing* incluido dentro del concepto de riesgo laboral descrito por la Directiva Marco y por su transcripción a nuestro ordenamiento jurídico que es la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de Noviembre). La actual legislación establece, en lugar primordial, la obligación del empresario de llevar a cabo una actividad constante de prevención de riesgos.

Es, por tanto, que la empresa ha de aplicar todas las normas generales que se refieren a los riesgos laborales y que se contienen en los artículos 15 y 16 de la Ley (identificación y eliminación de los riesgos así como la evaluación de los que no han podido ser evitados), artículos 30 y 31 (la intervención en las actividades preventivas de expertos ya sean propios de la empresa o ajenos a ella), los artículos 33 y siguientes (la participación de los representantes de los trabajadores) y el artículo 24 (coordinación y cooperación en actividades preventivas de las empresas que actúen en un mismo lugar de trabajo).

La forma en que estas cuatro reglas básicas se aplican a cualquier riesgo laboral, podrían ser de aplicación al acoso moral:

Comenzando por lo más básico, el empresario está obligado a llevar a cabo una gestión de los riesgos laborales a través del denominado «ciclo de control» que comprendería las obligaciones de identificar los riesgos, eliminarlos, evaluar los que no hayan podido evitarse, adoptar las medidas necesarias para reducirlos, y revisar los resultados de esas medidas presentes en los artículos 15 y 16

### RESOLUTION OF THE CONFLICT WITHIN THE COMPANY

The Spanish Agency, *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* has included the study of mobbing in its Technical Prevention Notes. It must therefore been considered to include mobbing amongst the labour risk concepts described by the Framework Directive and its transcription in our legal system in the form of the Labour Risk Prevention Act (Law 31/1995 of 8 November). Current legislation established, in primary position, the obligation by businesses to constantly act to prevent risks.

Businesses must therefore apply all general regulations that refer to labour risks, contained in articles 15 and 16 of the Act (identification and elimination of risks in addition to the evaluation of those it has not been possible to avoid), articles 30 and 31 (intervention in preventative activities by experts, be they from the company or third party), articles 33 and following (participation of workers representatives) and article 24 (coordination and cooperation in preventative activities of businesses that work at the same workplace).

The manner in which these four basic regulations apply to any labour risk, could be applied to harassment at work:

On a most basic level, businesses are obliged to manage labour risks via what is know as a «control circle» comprising obligations to identify risks, eliminate them, evaluate those not possible to avoid, adopt measures necessary to reduce them, and review the results of such measures, present in articles 15 and 16 of Law 31/1995 and articles 2 to 9 of the Prevention Services Regulations.

Identification of the causes of harassment at work is, in principle, not easy to establish. In general they require the participation of an expert in applied



Asociación  
Valenciana  
del Secretariado



ESTUDIOS EUROPEOS DECLERQ



AFI ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET  
WRI WORK RESEARCH INSTITUTE



DORADCY ZAWODOWI



Patriarchátust  
Ellenzök Társasága

de la Ley 31/1995 y los artículo 2 a 9 del Reglamento de Servicios de Prevención.

La identificación de las causas del acoso moral no son en principio fáciles de averiguar. Necesitan por lo general de la participación de un experto en psicología aplicada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 y anexo IV del Reglamento de Servicios de Prevención.

El experto se ha de implicar en la realidad de cada asunto y en la obtención contrastada de información de distintas fuentes. Una vez identificados los factores de riesgo se procede a su evaluación, contando con el criterio de los delegados de prevención o consensuando con ellos tales criterios tal y como prevé el artículo 5.1 del citado reglamento.

Una vez valorado el riesgo se han de señalar las medidas de prevención y protección que, en principio, han de tratar de influir en la organización de la empresa (los denominados estresores: el entorno de trabajo y el procedimiento de trabajo). En segundo término sobre las personas reales y potencialmente afectadas a través de las llamadas técnicas de afrontamiento y, en tercer término, las medidas de carácter terciario para curar la enfermedad de las personas realmente afectadas.

Un procedimiento conveniente deberá contener pero no limitarse a lo siguiente:

- Es de interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad y la confidencialidad de todos.
- No se debe divulgar ninguna información a partes no implicadas en el caso.
- Las quejas deben ser investigadas y tratadas sin demoras indebidas.
- Todas las partes implicadas deben conseguir una audiencia imparcial y un tratamiento justo.
- Las quejas deben ser sostenidas por información detallada.
- Las acusaciones falsas no deben ser toleradas y pueden dar lugar a acciones disciplinarias.
- La ayuda externa puede ayudar.

psychology, in accordance with the terms of article 37 and annex IV of the Prevention Services Regulations.

The expert must get involved in the reality of each issue and in obtaining proven information from different sources. Having identified the risk factors these are then evaluated, using criteria from prevention representatives or agreeing such criteria with them as foreseen in article 5.1 of the aforementioned regulations.

Having evaluated the risk, they must indicate the preventative and protective measures that, in principle, they should attempt to affect in the business (the so called stressors: the work environment and working procedure). Secondly regarding the real and potentially affected individuals through technical confrontation calls and, thirdly, third party measures to cure the illness of individuals actually affected.

An adequate procedure should contain, but not be limited to, the following:

- It is in all parties' interest to proceed with the discretion necessary to protect the dignity and confidentiality of all parties.
- No information should be shared with parties not involved in the case.
- Complaints should be investigated and dealt with without undue delay.
- All parties involved should receive an impartial hearing and be treated fairly.
- Complaints should be supported with detailed information.
- False accusations are not to be tolerated and may lead to disciplinary action.
- External assistance can help.

If it is established that harassment and violence has occurred, the appropriate steps will be taken against its authors. These can range from disciplinary action to sacking.

Victims will receive support and, where necessary, help to rejoin the workplace.

The employers, consulting with the employees and/or their representatives, shall establish, review and supervise these procedures to ensure that they are



Asociación  
Valenciana  
del Secretariado



ESTUDIOS EUROPEOS DECLERQ



AFI ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET  
WRI WORK RESEARCH INSTITUTE



L.GRANT  
DORADCY ZAWODOWI



onius  
cras



PATENT  
Patriarchátust  
Ellenzök Társasága

Si se comprueba que ha ocurrido acoso y violencia, se tomarán medidas apropiadas con relación a los autores. Esto puede incluir desde acción disciplinaria hasta incluir despido.

La víctima recibirá apoyo y, en caso de necesidad, ayuda para reintegrarse.

Los empleadores, consultando con los trabajadores y/o sus representantes, establecerán, repasarán y supervisarán estos procedimientos para asegurarse que son eficaces tanto en la prevención de problemas como en tratarlos cuando se presenten.

### **ACTUACIONES POST-INCIDENTES VIOLENTOS - PROPUESTAS**

A) Recopilar información y documentación del incidente.

Describir el episodio violento, mediante la declaración de incidentes violentos.

a) Analizar la información.

Es importante incluir información de los incidentes en los que acabó no pasando nada pero en los que el riesgo de daño estuvo presente. Igualmente se han de considerar todo tipo de incidentes de violencia, ya sea físico o verbal.

b) Analizar los factores del entorno de trabajo.

- localización geográfica del centro de trabajo ( zona urbana, rural, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.)
- diseño, iluminación, visibilidad, mobiliario, accesos, medidas de seguridad del lugar del trabajo.

c) Preparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos.

Si el acoso se produjese entre trabajadores de distintas empresas que comparten un mismo lugar de trabajo, las medidas habrían de tomarse de forma coordinada entre las empresas afectadas de conformidad con lo establecido en el Art. 24.1. de la Ley 31/1995. Estas medidas han de aplicarse siguiendo una planificación (Art. 8 y 9 del RSP) y su resultado real ha de verificarse a través de una revisión practicada por el experto, que en este caso resulta particularmente más relevante a fin de establecer la certeza del diagnóstico establecido en el proceso.

efficient, both in terms of preventing problems and in dealing with them when they arise.

### **ACTIVITIES FOLLOWING VIOLENT INCIDENTS - PROPOSALS**

A) Gather information and documentation about the incident.

Describe the violent episode, via statements about violent incidents.

a) Analyse the information.

It is important to include information about incidents where nothing eventually happened, but in which the risk of damage was present. Likewise all manner of violent incidents should be considered, be they physical or verbal.

b) Analyse workplace environmental factors.

- Geographic location of the workplace (urban area, rural, suburbs, socioeconomic characteristics of surroundings, etc.)

- Design, illumination, visibility, furniture, accesses, security measures in the workplace.

c) Worker preparation to face conflicts.

If the harassment takes place between employees of different business that share the same workplace, measures must be taken in a coordinated manner by the businesses affected, in accordance with the terms of article 24.1. of Law 31/1995. These measures must be applied following a plan (Art. 8 and 9 of RSP) and the actual results must be verified by a review carried out by an expert, which in this case is particularly relevant, in order to establish the certainty of the diagnosis established by the process.



Asociación  
Valenciana  
del Secretariado



ESTUDIOS EUROPEOS DECLERQ



AFI ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET  
WRI WORK RESEARCH INSTITUTE



L.GRANT  
DORADCY ZAWODOWI



cras  
onius



PATENT  
Patriarchátus  
Ellenzök Társasága