

Ficha de Apoyo Preventivo

VENTAJAS DEL DISEÑO DE UNA POLÍTICA DE TOLERANCIA CERO CONTRA LA VIOLENCIA Y ACOSO LABORAL



- A** El hecho de poner a disposición del trabajador un procedimiento que le permita resolver internamente su experiencia/problema puede evitar que el trabajador o funcionario tenga que acudir directamente a las vías externas (inspección del trabajo y juzgados).
- B** El procedimiento para la canalización de las denuncias que contendrá el protocolo ofrece a la persona denunciante unas garantías de agilidad, neutralidad y confidencialidad, de las que antes no disponía, favoreciendo la confianza en la solución por parte de la empresa o institución de los hechos que se denuncian. Suele ser que solo tras la implantación de protocolos de acoso, es cuando el/la afectado/a percibe que la empresa o institución se ha sensibilizado con este fenómeno y comprometido con su erradicación.
- C** Para una correcta implementación de una Política de Tolerancia 0, el protocolo de acoso en una empresa o institución debe llevar una cualificación técnica en materia de acoso a los miembros de la Comisión y/o a la persona encargada de la instrucción del procedimiento, un plan de formación a directivos y mandos intermedios en la materia y una sensibilización al resto de trabajadores o funcionarios.
- D** Normalmente las organizaciones o instituciones no disponen de un protocolo de resolución de conflictos para canalizar (por ejemplo, a través de la mediación) los roces, discrepancias o desavenencias que puedan surgir entre los trabajadores o funcionarios. Es por ello habitual que el trabajador o funcionario tienda a tipificar lo que le ocurre como acoso cuando la única herramienta que la empresa o institución le ofrece es el protocolo de acoso.
- E** Cuando la empresa o institución dispone de dos protocolos distintos, uno de resolución de conflictos y otro para los casos de acoso, se coloca a menudo al trabajador o funcionario en la difícil posición de tener que discriminar por sí mismo si los hechos que viene padeciendo son constitutivos de acoso laboral o por el contrario merecen la calificación de mero conflicto, generando gran confusión entre las personas, lo que sin duda debe evitarse.
- F** Por lo anterior, considerar elaborar un **PROTOCOLO CONJUNTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ACOSO (O VIOLENCIA) LABORAL**. El procedimiento que contiene este tipo de protocolo suele tener dos fases bien diferenciadas, una de resolución de conflictos, con la mediación como herramienta fundamental, y otra fase de investigación propiamente dicha, para el caso de que los hechos denunciados indiquen que nos encontramos ante posibles conductas constitutivas de acoso laboral.



Las principales ventajas del protocolo conjunto de resolución de conflictos/acoso laboral son:

- I Se ofrece a los trabajadores o funcionarios un único cauce para el tratamiento y solución de los conflictos surgidos entre ellos en el seno de la empresa o institución, minimizando el riesgo de que un porcentaje alto de esos conflictos termine convirtiéndose en algo más serio o en una situación de acoso.
- II Hay un único procedimiento para canalizar todas las quejas o denuncias de los trabajadores o funcionarios.
- III Se evita que el trabajador o funcionario tenga que calificar los hechos con antelación a la elección del procedimiento, pues hay un único procedimiento.
- IV Se evita que el trabajador o funcionario ponga “etiquetas” a los hechos que padece. Se trata simplemente de que la persona cuente qué es lo que le ocurre y cite a las personas implicadas. Será el órgano competente el que decida a la vista de estos hechos si es posible solucionar el problema en la fase de resolución de conflictos o bien pasa directamente a la fase de investigación.
- V El procedimiento puede acabar en la primera fase, con intervención de un mediador, mediante un acuerdo alcanzado por las propias partes implicadas.
- VI Se evita el desgaste y el daño moral y psicológico que provoca en las partes implicadas un procedimiento por acoso. Piénsese por ejemplo que, aunque el procedimiento de acoso finalice con un informe de conclusiones en el que no se detecten indicios de acoso, la persona denunciada quedará estigmatizada dentro de la empresa o institución.

