



Protocol per lluitar contra l'abús i l'assetjament a la Fundació MAP

Material propi de l'entitat

Aquest és un protocol per explicar com s'ha d'actuar per evitar que a la Fundació MAP hi hagi situacions d'abús o assetjament o que vagin en contra dels drets fonamentals de les persones ateses, de les persones treballadores i de les persones que col·laboren a l'entitat.

Ripoll, setembre del 2021

Lectura Fàcil (LF)



Índex de continguts

1.	Pròleg.....	6
2.	Objectius del protocol.....	8
3.	Principis i garanties del protocol d'intervenció.....	9
4.	Drets i obligacions de la direcció, responsables legals de les persones treballadores.....	12
4.1.	Obligacions legals de l'empresa.....	13
4.2.	Responsabilitats de l'empresa	14
4.2.1.	Responsabilitat administrativa.....	14
4.2.2.	Responsabilitat judicial penal	16
4.2.3.	Responsabilitat judicial laboral	17
4.3.	Drets i obligacions de les persones treballadores	18
4.4.	Drets i obligacions de la representació legal de les persones treballadores	20
5.	Prevenir l'abús o assetjament	21
6.	Àmbit on s'aplica el protocol.....	23
7.	Definicions de conceptes relacionats amb l'assetjament	24
7.1.	Abús, assetjament i maltractament	24
7.2.	Tipus de maltractament, abús o assetjament.....	25
7.2.1.	Maltractament físic	25
❖	Indicadors de maltractament físic	26
❖	Graus de maltractament	27
❖	Com es pot saber si hi ha maltractament físic	28
7.2.2.	Maltractament verbal, emocional o psicològic.....	28
❖	Com es pot saber si hi ha maltractament emocional	30
7.2.3.	Maltractament infantil	31
7.2.4.	Abús sexual.....	31
❖	Assetjament per raó de sexe	34
7.2.5.	Assetjament laboral o <i>mobbing</i>	35

❖	Tipus d'assetjament laboral	35
7.2.6.	Maltractament digital o ciberassetjament	36
7.2.7.	Maltractament institucional	37
7.2.8.	Maltractament econòmic	37
7.2.9.	Negligència	38
❖	Graus de negligència	39
7.2.10.	Abandonament	40
❖	Com es pot definir si hi ha abandonament emocional	41
8.	Àmbit laboral	42
8.1.	Persones implicades en l'abús o assetjament laboral	42
8.2.	Tipus d'abusos o assetjaments laborals	43
9.	Comissió de Seguiment	45
9.1.	Creació i composició de la Comissió de Seguiment.....	45
9.2.	Funcions.....	45
10.	Com es pot actuar davant d'una agressió des de dins de l'organització	46
10.1.	Pautes que poden seguir les persones que pateixen assetjament, abús o maltractament	46
10.1.1.	La intervenció professional.....	46
❖	Teràpia psicològica professional amb la víctima.....	49
❖	Teràpia psicològica professional amb la persona que abusa 52	
❖	Teràpia psicològica professional amb l'entorn familiar.....	53
10.2.	Mesures de prevenció.....	53
10.3.	Com pot actuar l'empresa davant de l'assetjament.....	55
10.3.1.	Primera fase: comunicació i assessorament	55
10.3.2.	Segona fase: denúncia interna i investigació	57
10.3.3.	Tercera fase: resolució	58
11.	Com es pot actuar davant d'una agressió des de fora de l'organització	60
11.1.	La via administrativa	60
11.2.	La via judicial.....	61

11.2.1. Jurisdicció laboral.....	61
11.2.2. Jurisdicció penal.....	62
12. Seguiment i avaluació del protocol.....	63
12.1. Documents que s'han d'elaborar.....	63
12.2. Eines per controlar i avaluar el protocol.....	64
13. Àmbit social.....	65
13.1. Persones implicades en l'assetjament en l'àmbit social.....	65
13.2. Tipus de factors de risc.....	66
14. Comissió de Seguiment dels casos d'assetjament.....	68
14.1. Com es crea la comissió i qui en forma part.....	68
14.2. Funcions que té la Comissió d'Investigació.....	69
15. Com es pot actuar davant d'una agressió des de dins de l'organització: el procediment.....	70
15.1. Pautes que poden seguir les persones que pateixen assetjament, abús o maltractament.....	70
15.1.1. La intervenció professional.....	70
❖ Teràpia psicològica professional amb la víctima.....	73
❖ Teràpia psicològica professional amb la persona que abusa	75
❖ Teràpia psicològica professional amb l'entorn familiar.....	76
15.2. Mesures de prevenció.....	77
15.3. Com pot actuar l'empresa davant de l'assetjament.....	78
15.3.1. Primera fase: comunicació i assessorament.....	79
15.3.2. Segona fase: mesures d'urgència.....	80
15.3.3. Tercera fase: protegir la persona abusada o assetjada.....	83
15.3.4. Quarta fase: detectar quines necessitats educatives hi ha i concretar les actuacions.....	86
15.3.5. Cinquena fase: col·laboració i compromís de les famílies..	87
15.3.6. Sisena fase: reconeixement, acceptació i reparació del mal	89
15.3.7. Setena fase: pràctiques per reparar i restaurar.....	91
15.3.8. Vuitena fase: seguiment del cas.....	92
16. La resolució des de fora de l'organització.....	94

16.1.	La via administrativa	94
16.2.	La via judicial.....	95
16.2.1.	Jurisdicció laboral.....	95
16.2.2.	Jurisdicció penal.....	96
17.	Seguiment i avaluació del protocol.....	97
17.1.	Documents que s'han d'elaborar.....	97
17.2.	Eines per controlar i avaluar el protocol	98
18.	MARC JURÍDIC.....	98

1. Pròleg

- Marc jurídic i context

La igualtat d'oportunitats entre dones i homes és un dret reconegut.

Però la realitat és que la igualtat no s'aplica del tot.

Una mostra que encara hi ha desigualtats

és l'abús i l'assetjament a la feina i als serveis socials.

L'abús o assetjament laboral es produeix entre persones que treballen juntes.

Pot passar a l'empresa, en una reunió externa

o amb persones que l'empresa ha contractat temporalment.

- Característiques de l'assetjament:
 - L'abús o assetjament es considera una conducta de persecució física o també psicològica, sexual, econòmica o jurídica.
 - Aquesta persecució la fa una o més persones en una situació de poder quan ataquen una altra persona.
 - És una acció negativa, intencionada que es repeteix durant un temps.
 - A la víctima li costa superar aquesta agressió.
 - Tot això provoca una baixada de l'autoestima, ansietat, depressió i inseguretat.
 - A la víctima li costa integrar-se a la feina i tenir un desenvolupament normal com a persona.

Hi ha lleis internacionals, europees i nacionals per regular aquesta desigualtat.

L'Organització Internacional del Treball té textos com el Conveni 190 sobre la igualtat entre dones i homes a la feina.

A la Unió Europea s'està treballant per aplicar les normes contra la discriminació a través del Tractat de Lisboa.

Aquestes normes estan vinculades al Conveni Europeu dels Drets Humans que prohibeix la discriminació i dona eines per fer-hi front.

A Espanya hi ha una llei que obliga les empreses a tenir mecanismes per tractar els assetjaments sexuals i altres tipus d'abusos.

És la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març.

A Catalunya també hi ha dues lleis per evitar l'assetjament a la feina i la igualtat afectiva entre dones i homes:

la Llei 17/2015, de 21 de juliol,

i la del dret de les dones a erradicar la violència masclista,

la Llei 5/2008, de 24 d'abril.

La Fundació MAP també ha elaborat un protocol per a la prevenció de l'abús i l'assetjament per resoldre les situacions de desigualtat que puguin passar a la feina o als serveis socials.

2. Objectius del protocol

- Informar, formar i sensibilitzar tothom sobre l'assetjament o l'abús.
- Tenir procediments d'intervenció o d'acompanyament per resoldre aquestes situacions amb rapidesa.
- Tenir cura que en l'entorn laboral les persones respectin la integritat i dignitat de tothom.
- Establir les mesures de prevenció que calguin per evitar situacions d'abús o assetjament,
- Garantir els drets, el tracte just i la confidencialitat de les persones afectades.

3. Principis i garanties del protocol d'intervenció

- Respecte i protecció
 - S'actuarà amb respecte i discreció per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades.
 - Les persones implicades que ho desitgin estaran acompanyades i assessorades per persones de confiança vinculades a l'empresa.

- Confidencialitat
 - La informació de les actuacions és confidencial.
 - Les dades sobre la salut es tracten de manera específica i s'incorporen a l'expedient quan la persona afectada o els seus tutors legals ho autoritzin.

- Dret a la informació
 - Totes les persones implicades tenen dret a rebre informació sobre el procediment, els drets i deures, les fases del protocol i el resultat de les fases, segons com hi hagin participat.

- Suport de persones formades
 - L'empresa disposa de l'ajuda de persones formades.

- Determinació i rapidesa
 - El procediment informa sobre els terminis de les fases per aconseguir que la denúncia se solucioni amb rapidesa.

- Tracte just
 - Es garanteix que s'escoltarà a tothom i que hi haurà un tracte just.
 - Totes les persones implicades actuen de bona fe per arribar a la veritat i aclarir els fets denunciats.

- Protecció davant de possibles represàlies
 - Cap persona implicada no ha de patir conseqüències negatives per haver comunicat o denunciat una situació d'assetjament o abús.
 - Només les denúncies investigades i demostrades constaran als expedients personals.
 - S'arxivaran les denúncies investigades que no puguin demostrar que hi ha hagut abús.

- Col·laboració
 - Totes les persones que se citin durant el procediment tenen el deure de col·laborar.

- Mesures de prevenció
 - Si mentre dura el procediment hi ha mostres d'assetjament o abús les persones encarregades de la intervenció poden proposar mesures de prevenció, com **canviar** de lloc de treball a la persona abusada, modificar-li l'horari, donar-li un permís pagat, o altres.
 - Aquestes mesures no han de ser negatives per a la feina o el sou que té.

- La persona assetjada ha de voler que s'apliquin aquestes mesures.

- Vigilància i cura de la salut
 - Les persones que viuen una situació d'assetjament que els afecta la salut poden demanar l'atenció i l'informe mèdic de vigilància de salut al Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

 - Si es demostra que aquesta persona té un mal per aquest abús pot obtenir una baixa mèdica que es consideri accident laboral.

4. Drets i obligacions de la direcció, responsables legals de les persones treballadores

Segons alguns articles de la Constitució Espanyola totes les persones tenen dret a la llibertat, dignitat, integritat, salut igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació a la feina.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya també defineix el dret de les dones a viure sense discriminació i invita les institucions públiques a prendre mesures per garantir que no es discrimina per gènere.

Les empreses, la representació legal i les persones treballadores estan obligades per llei a actuar en contra de l'assetjament.

També hi ha orientacions per a les empreses i els representants de les persones treballadores per definir les obligacions que marca la llei i per solucionar els problemes que puguin aparèixer quan s'aplica el protocol.

Hi ha diverses lleis que estableixen unes obligacions a les empreses per protegir les persones de l'assetjament.

S'aconsella que el protocol especifiqui les funcions concretes d'aquestes obligacions.

Si no es compleixen, hi pot haver multes, com obligar les empreses a pagar una compensació a les persones assetjades.

4.1. Obligacions legals de l'empresa

- Garantir els drets següents a totes les persones relacionades amb la Fundació:
 - A no ser discriminades sexualment.
 - A no ser discriminades per religió o ideologia.
 - A la integritat física o psíquica.
 - A una política de seguretat i higiene.
 - Al respecte a la seva intimitat i dignitat.

- Per promoure un entorn que eviti l'assetjament i l'abús cal el següent:
 - Garantir els drets laborals mencionats abans i respectar les condicions de treball sense que perjudiquin les millores que vulgui fer l'empresa.
 - Garantir el dret de les persones treballadores a no rebre danys a la seva salut mentre treballin, i el deure de les empreses de protegir la salut de qui treballa. Això s'aconsegueix amb mesures de prevenció mitjançant avaluacions de riscos psicològics i socials.

- Per dur a terme els procediments
- per prevenir l'assetjament i encaminar les denúncies cal::
 - Que s'apliquin mesures preventives.
 - Que l'empresa investigui les denúncies.

4.2. Responsabilitats de l'empresa

Si les empreses no compleixen les seves obligacions, se'ls demanen responsabilitats administratives i judicials.

4.2.1. Responsabilitat administrativa

Això passa quan la Inspecció de Treball fa una investigació a l'empresa i detecta que no es compleix alguna norma.

L'abús o l'assetjament són un exemple d'incompliment en les relacions laborals.

- Incompliments de les relacions laborals:
 - Es considera una infracció administrativa greu que una empresa no tingui mesures específiques per prevenir i encaminar l'abús o l'assetjament.
 - També és una infracció greu no aplicar els procediments de prevenció que té una empresa.
 - Una infracció molt greu és quan l'empresa no pren les mesures necessàries quan sap que hi ha un abús o assetjament.

A vegades una persona de qui s'ha abusat no sap entendre que s'està abusant d'ella. I encara que l'empresa ho hagi notat no es pot considerar que s'ha comunicat aquest abús.

És important que l'empresa tingui una política eficient de protecció dels abusos, perquè si l'empresa rep una comunicació d'abús i no fa res per investigar-lo o impedir-lo se li poden demanar responsabilitats, que es poden considerar infraccions administratives.

- Incompliments relacionats amb la prevenció de riscos laborals:

És una infracció greu en la prevenció de riscos laborals:

- Quan en una empresa no hi ha un sistema per avaluar els riscos psicològics i socials.
 - Quan l'empresa no adopta mesures per prevenir o detectar els abusos.
 - Quan l'empresa no investiga els danys per a la salut d'una persona que rep un abús i té un accident de treball.
 - Quan l'empresa no té mesures per coordinar-se i cooperar.
 - Quan no es protegeix les persones especialment sensibles.
- Incompliments d'altres responsabilitats administratives:

Si es confirma que l'abús ha provocat danys a la salut de la persona i se li fa una baixa mèdica, hi ha les següents conseqüències per a l'empresa:

- La baixa mèdica s'ha de considerar accident de treball. Si l'empresa no fa aquesta baixa com a accident de treball s'envia un informe a l'Institut Nacional de la Seguretat Social, que decideix si ha de ser o no una baixa per accident de treball.

- Si la Inspecció de Treball detecta que l'empresa ha permès que es produeixi un assetjament i no ha fet res per evitar-lo pot proposar que l'empresa pagui una multa de gairebé la meitat del que ha costat aquest accident de treball.

La Inspecció de Treball envia un informe sobre la multa a l'Institut Nacional de la Seguretat Social, que decidirà si es multa l'empresa.

La multa l'ha de pagar la persona de l'empresa que no ha respectat les normes.

4.2.2. Responsabilitat judicial penal

Les obligacions legals de l'empresa davant un assetjament són:

- Garantir els drets.
- Promoure un context que eviti l'assetjament.
- Arbitrar procediments específics: posant mesures i investigant.

L'article 184 del Codi Penal tipifica l'assetjament sexual com un delictes contra la llibertat i indemnitat sexual:

“1. El qui sol·liciti favors de naturalesa sexual, per a si mateix o per a un tercer, en l'àmbit d'una relació laboral, continuada o habitual, i amb aquest comportament provoqui a la víctima una situació objectiva i greument intimidatòria, hostil o humiliant, ha de ser castigat, amb la pena de presó de tres a cinc mesos o una multa de sis a 10 mesos.”

L'article 173.1 del Codi Penal preveu que:

“el que infligeix a una persona un tracte denigrant, i menyscaba greument la seva integritat moral, es castiga amb la pena de presó de sis mesos a dos anys.”

4.2.3. Responsabilitat judicial laboral

La llei permet que una persona deixi de treballar en una empresa en els casos següents:

- Quan canviïn les condicions de treball i no siguin semblants a les que tenia o que en puguin deteriorar la dignitat.
- Quan l'empresa cometí un incompliment greu que pugui afectar negativament els drets de les persones treballadores.

- En aquests casos es considera que la persona treballadora ha patit un acomiadament improcedent i té dret a demanar que l'empresa l'hi compensi de la manera següent:
 - El pagament de 33 dies de sou per cada any complet que ha treballat i que s'anomena *indemnització*.
 - En el cas que l'empresa decideixi tornar-la a contractar, la persona treballadora té dret que l'empresa li pagui els diners que no ha cobrat durant el temps que no ha estat contractada.
- Si s'ha demostrat que hi ha hagut assetjament i l'empresa i la persona treballadora no arriben a un acord, serà un jutge qui fixarà quina indemnització ha de rebre la persona afectada.
- Aquesta indemnització es pot sumar a l'altra indemnització pels canvis en les condicions de treball si el jutge creu que s'han de cobrar les dues indemnitzacions.

4.3. Drets i obligacions de les persones treballadores

La Constitució Espanyola i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya s'ocupen dels drets fonamentals de les persones, com el dret a la integritat física i moral o el dret a la intimitat personal.

També defensen que les persones tenen dret al treball en condicions d'igualtat sense discriminacions de cap tipus.

- Drets:

Les persones tenen dret a un entorn de treball saludable i a no patir assetjaments ni abusos.

Per això les persones treballadores de l'empresa tenen dret a informar de possibles situacions d'abús o assetjament sense rebre conseqüències negatives per haver-ho fet.

- Obligacions:

Tothom està obligat a tractar amb respecte les persones quan comença una denúncia, i de cooperar en la investigació d'una possible denúncia d'assetjament o abús.

- Recomanacions:

Cal treballar perquè tothom actuï per garantir que no es toleraran els abusos ni els assetjaments.

Les persones treballadores són molt importants per crear un ambient de treball on no es toleri cap maltractament.

Aquestes situacions es poden prevenir conscients que hi pot haver maltractament i oferint un tracte que no sigui ofensiu.

També es poden impedir deixant clar que no s'accepten l'abús i l'assetjament, donant suport a les persones afectades i valorant si ho denunciïn.

4.4. Drets i obligacions de la representació legal de les persones treballadores

- Es recomana negociar mesures de difusió i sensibilització entre l'empresa i la representació legal de les persones treballadores.
- La representació legal de les persones treballadores està obligada a actuar per prevenir l'abús i l'assetjament.

Això es podria fer amb les mesures següents:

- Participar a l'hora de definir la política d'assetjament o de crear el protocol que defineixi les sancions que es poden aplicar segons la gravetat de les conductes, per exemple.
- Participar en les fases que conformen el protocol, i en la seva posada en marxa i seguiment.
- Generar més sensibilitat sobre l'assetjament i l'abús.
- Contribuir a detectar les situacions de risc.
- Donar suport a les persones treballadores que estiguin patint abús.
- Vigilar que es compleixin els processos i compromisos.
- Garantir que les persones afectades o les que vulguin participar en la defensa d'alguna persona afectada no pateixen conseqüències negatives per fer-ho.

5. Prevenir l'abús o assetjament

L'objectiu és actuar abans que hi hagi un abús o assetjament mitjançant aquestes accions:

- Iniciativa i compromís de l'empresa per crear i revisar el protocol.
- Polítiques d'igualtat i una organització de treball que dificulti l'abús o l'assetjament.
- Sensibilització, informació i formació de les persones perquè es comprometin i s'impliquin.

L'empresa i la representació de les persones treballadores han de negociar les següents accions de prevenció:

- Sensibilitzar, informar i formar amb cursos, tallers, sessions informatives i altres accions.
- Facilitar maneres per gestionar i liderar de manera participativa fomentant la unió del grup i l'intercanvi d'informació.
- Fer atenció als possibles casos d'assetjament i abús, i actuar per prevenir-los.
- Implantar un protocol per fer front a les comunicacions i denúncies.
- Fer el seguiment, el control i l'avaluació del protocol.
- Aplicar mesures de disciplina severes.

Sobre la perspectiva de gènere es faran les accions següents:

- Implementar mesures i plans d'igualtat.
- Utilitzar eines per avaluar els riscos relacionats amb el gènere.
- Presentar les dades de l'avaluació de riscos separades per sexe i donar-les al departament de l'empresa que s'encarregui de les mesures d'igualtat i del protocol d'assetjament i abús.

6. Àmbit on s'aplica el protocol

Aquest protocol s'aplica a totes les activitats de la Fundació MAP.

S'aplica a totes les persones treballadores o ateses a la Fundació i a qualsevol persona que faci activitats a la Fundació MAP.

7. Definicions de conceptes relacionats amb l'assetjament

7.1. Abús, assetjament i maltractament

- Abús:
 - Fer mal a algú o rebre mal d'una persona quan se sent superior o té més poder o autoritat.

Es pot fer a través de l'engany o la submissió quan hi ha confiança entre les dues persones.

La diferència entre abús i violència és que l'abús es fa continuadament i desequilibra la relació entre qui abusa i la víctima.

- Assetjament:
 - Maltractar psicològicament o físicament altres persones de manera continuada.
 - Produir por, menyspreu o desànim. El maltractament físic, psicològic, verbal o sexual social que també es pot fer amb mitjans tecnològics de manera repetida.

- Maltractament:
 - Qualsevol acte que posi en perill la integritat física, psíquica, sexual, econòmica, l'autonomia o un dret fonamental d'algú.
 - El resultat de fer mal a una persona.
 - Comportament violent que causa mal físic o moral.
 - Tractar amb crueltat, duresa i falta de consideració una persona, o no donar-li les cures que necessita.

7.2. Tipus de maltractament, abús o assetjament

7.2.1. Maltractament físic

És un tipus d'abús amb violència física cap al cos de la persona que produeix una lesió física.

Les formes més habituals de maltractament físic són:

- Esgarrapar, colpejar, mossegar, estrangular o donar puntades.
- Llençar un objecte contra una persona.
- Estirar els cabells.
- Empènyer, estirar o sacsejar.
- Estirar la roba.
- Agafar per impedir que la víctima marxi.
- Caigudes repetides que no s'entén que puguin passar.
- Cremades.

- Ferides i cops a diferents parts del cos.
- Fractures habituals.
- Lesions que costa explicar perquè la manera com s'expliquen no té sentit.
- Mal estat de la pell.
- Marques a la pell produïdes per haver agafat algú fort.
- Pèrdua de pes.
- Pèrdua de cabells per un trauma.
- Punxades.
- Sobredosi o reducció de la dosi de medicació a la sang.

❖ **Indicadors de maltractament físic**

- Ferides o blaus en cara, llavis o boca, o en zones del cos, com l'esquena o les cames.
- Marques de l'objecte amb el quals s'ha produït l'agressió.
- Cremades amb formes definides com ara cigarretes o fetes amb aigua calenta.
- Fractures de nas o mandíbula.
- Torçades o extremitats fora de lloc.
- Ferides o esgarrapades enboca, llavis, genives i ulls o a la part del darrere de braços, cames o tronc.

- Senyals de mossegades humanes que es veu clar que les ha fet una persona adulta repetides vegades.
- Tallades o punxades.
- Lesions internes, fractures de crani, danys cerebrals, acumulacions de sang entre el crani i el cervell, asfíxia i ofegament.
- Hospitalitzacions freqüents.
- Contradiccions abundants entre la informació que es rep veient les lesions i la informació que es rep del comportament de les persones implicades.
- Les lesions desapareixen quan la víctima no està en contacte amb la persona agressora.

❖ **Graus de maltractament**

- Lleu:

El maltractament no ha provocat cap lesió que necessités atenció mèdica.

- Moderat:

La persona té lesions en fase de cicatrització o curació que han necessitat tractament mèdic.

- Greu:

La persona té lesions greus i ha hagut d'anar a l'hospital ràpidament.

❖ Com es pot saber si hi ha maltractament físic

- S'ha de detectar com a mínim un dels indicadors explicats abans.
- Les lesions físiques no són normals ni accidentals i les explicacions que dona la persona afectada i les persones responsables no tenen sentit.
- Sense que hi hagi cap indicador clar se sap que la persona ha patit una lesió física per part de pares, tutors o guardadors.

Per considerar que hi ha maltractament físic quan no hi ha lesions físiques però se sap que les persones responsables castiguen físicament, s'han de veure aquests dos factors:

- La persona responsable és massa exigent amb la persona atesa quan no cal tanta disciplina.
- La víctima es posa massa tensa amb la persona responsable quan no sembla que hi hagi cap motiu per estar-ho.

7.2.2. Maltractament verbal, emocional o psicològic

Es produeix quan el maltractament no afecta el cos de la persona, sinó la part emocional, la relacionada amb la comprensió, la motivació i altres aspectes que no són físics.

La víctima rep insults, rebuig, crítiques o amenaces d'abandonament, i un bloqueig constant de les iniciatives per part de qualsevol persona adulta.

El mal del maltractament psicològic pot ser més durador que el mal físic i poden aparèixer amb el maltractament físic.

En aquesta violència emocional apareixen els comportaments següents:

- Rebre insults, crits, xantatge emocional i manipulació.
- Causar menyspreu.
- Controlar la víctima en xarxes socials, telèfon, amistats i altres.
- Rebre crítiques constants.
- Avergonyir l'altra persona en públic.
- No deixar que la víctima parli amb els seus familiars.
- Dir-li a la víctima què ha de fer i com ho ha de fer.
- Trencar objectes de la víctima.
- Amenaçar de fer mal a la víctima o als seus familiars o mascotes.
- Amenaçar que s'endurà el fill o la filla de la víctima.
- Provocar que la víctima es valori a si mateixa.
- Causar agitació, ira.
- No deixar que la víctima tingui els objectes bàsics per viure.
- No tenir gaire intimitat.
- Actuar com un infant i no una persona adulta.
- Insults, humiliació o ser tractat amb indiferència.

Des del punt de vista de la víctima, solen donar-se els símptomes següents:

- Pors i angoixa.
- Ansietat.

- Desgana, passivitat.
- Confusió mental.
- Pèrdua de la gana.
- Insomni.
- Comportaments contradictoris.
- Incapacitat de decidir qualsevol cosa.
- Depressió.
- Intents de suïcidi.
- Aïllament, incapacitat de relacionar-se amb la resta de persones.

❖ **Com es pot saber
si hi ha maltractament emocional**

- S'ha de veure com a mínim una de les situacions explicades abans de manera repetida.
- Els indicadors han de ser clars.

Les conductes de mal emocional són de les més greus, ja que són constants i d'intensitat elevada.

La persona viu un mal profund en la situació emocional i el desenvolupament propi, i necessita atenció especialitzada.

7.2.3. Maltractament infantil

Aquest maltractament pot ser físic o psicològic i la víctima és un nen o una nena. Encara són més vulnerables.

Les seqüeles poden durar tota la vida. Un dels problemes psicològics habituals que pateixen són els problemes d'autoestima baixa i no mostrar els sentiments.

7.2.4. Abús sexual

És qualsevol comportament relacionat amb el sexe que es pot demostrar de manera verbal, no verbal o física, i que no desitja la persona que el rep.

Va en contra de la dignitat, i pot crear un entorn desagradable, que intimida, que genera inseguretat, degrada, humilia i molesta.

Quan es produeix entre companys o companyes se'n diu *assetjament horitzontal*.

Quan es produeix entre persones en situació de poder i persones per sota d'aquest poder se'n diu *assetjament vertical*.

En persones amb discapacitat intel·lectual s'utilitza la persona discapacitada per satisfer els desitjos sexuals d'un adult.

Aquests desitjos sexuals no estan acceptats per la societat ni per algunes lleis.

Com que la persona discapacitada podria no estar preparada per entendre aquests comportaments no pot dir si hi vol participar o no.

Hi ha dos tipus d'abús sexual segons l'acte que es faci o la forma de presentació:

- Abús sexual segons l'acte que es faci:
 - Si no hi ha contacte físic:
quan s'observa amb intencions sexuals una persona,
quan es tenen diàlegs sexuals i altres.
 - Si hi ha contacte físic però no hi ha penetració:
tocaments, masturbació, sexe amb la boca i altres.
 - Si hi ha penetració per l'anus o per la vagina amb el penis, dits o objectes,
i penetració per la boca.

- Abús sexual segons la forma com es mostra:
 - Formes agudes:

Agressions que solen ser amb violència, amenaces
o intimidacions.

Normalment les fan persones desconegudes sense repeticions.
 - Formes cròniques:

Solen passar en l'àmbit familiar de manera repetida.
A vegades no són cap secret però es mantenen en secret.

Són les més freqüents i les que costa més de detectar
perquè no mostren signes externs d'agressió.

A continuació es mostra una llista de comportaments que poden mostrar si hi ha assetjament o abús sexual:

- Estendre rumors, preguntar o explicar detalls sobre la vida sexual d'una altra persona.
- Fer comentaris o bromes sexuals que traspassin límits morals.
- Fer comentaris desagradables sobre el cos o l'aparença física.
- Oferir o pressionar algú per tenir cites o per participar en activitats que no es desitgen.
- Demanar favors sexuals.
- Fer mirades amb desig sexual al cos.
- Fer gestos amb intencions sexuals.
- Fer servir imatges, dibuixos o fotografies d'internet amb contingut sexual.
- Enviar cartes o missatges de correu electrònic sexuals o ofensius.
- Apropar-se físicament sense guardar una distància còmoda.
- Buscar quedar-se a soles amb una persona innecessàriament.
- Imposar el contacte físic sense tenir permís per fer-ho, com ara pessigar, tocar, fer massatges i altres actes de contacte físic.
- Xantatge sexual:

Obligar la persona abusada o assetjada a triar entre sotmetre's als actes sexuals o perdre alguns beneficis o condicions de treball.

- Assetjament ambiental:

Crear un ambient hostil, ofensiu o que intimida a través de comentaris o bromes sexuals de manera repetida.

❖ **Assetjament per raó de sexe**

És un comportament continuat i sistemàtic no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona que vol aconseguir una feina, una posició més bona a la feina o formació.

Aquest comportament va en contra de la dignitat de la persona i li crea un entorn que la intimida, la limita, li resulta desagradable, la degrada, li genera humiliació i l'ofèn.

Uns exemples són:

- Comportar-se amb superioritat amb la persona afectada mostrant un sentiment de protecció que no és real.
- Insultar pel sexe o l'orientació sexual de la persona treballadora.
- Discriminar per raó de sexe.
- Adreçar-se a la persona de manera ofensiva.
- Ridiculitzar o menysprear les capacitats, les habilitats i la capacitat intel·lectual d'una persona per raó de sexe.
- Fer servir un humor sexista.
- Ignorar les aportacions o els comentaris d'una persona per raó de sexe.
- Fer xantatge sexual per raó de sexe.
- Fer assetjament ambiental per raó de sexe.

7.2.5. Assetjament laboral o *mobbing*

És quan els companys de treball o caps fan una agressió psicològica continuada cap a una persona.

Quan una persona treballadora o un cap comencen una relació dominant cap a la víctima de manera progressiva i sabotegen la feina que fa, posen dificultats perquè faci bé la feina o creen situacions ridícules o rumors falsos sobre la víctima.

Aquesta situació afecta negativament la dignitat, la intimitat o altres drets fonamentals de la persona afectada.

Quan la víctima s'adona del que està passant i vol trencar la situació, les persones que abusen l'amenacen i la perjudiquen psíquicament perquè deixi la feina.

Hi ha algunes raons que expliquen aquest comportament tan negatiu, com ara la competència laboral o l'enveja, o només voler demostrar superioritat davant d'altres persones.

❖ Tipus d'assetjament laboral

- Assetjament laboral segons el càrrec a dins de l'empresa:

- *Mobbing* horitzontal:

La persona assetjadora i la víctima estan a la mateixa posició.

- *Mobbing* vertical:

- *Mobbing* ascendent: qui assetja està per sota a l'empresa.
- *Mobbing* descendent o *bossing*: qui assetja està per sobre.

- Assetjament laboral segons els objectius:

- *Mobbing* estratègic:

L'objectiu és que la persona deixi la feina de manera voluntària.
És un assetjament descendent o institucional.

- *Mobbing* de direcció i gestió:

Es fa des de la direcció de l'organització.

- *Mobbing* pervers:

No té un objectiu laboral.
El fa una persona manipuladora.

- *Mobbing* disciplinari:

Es fa perquè la persona abusada entengui
que si no actua com se li demana, serà castigada.

7.2.6. Maltractament digital o ciberassetjament

Es fa a través del món digital i les xarxes socials.

Es pot manifestar de les maneres següents:

- La persona que abusa envia correus negatius, insultants o amenaçadors.
- Utilitza el compte de la persona maltractada sense permís.
- Intenta fer que la víctima quedi malament posant-la a les seves actualitzacions d'estat.

- Li envia missatges no desitjats per mitjans digitals.
- Amenaça amb publicar informacions que poden comprometre la intimitat de la víctima.

7.2.7. Maltractament institucional

Es produeix quan les entitats del govern i persones que hi treballen creen qualsevol acte d'abús, discriminació, pèrdua de salut, seguretat o alteració de l'estat emocional o que pugui provocar una amenaça o pèrdua de drets bàsics i benestar de les persones treballadores o de la infància.

Aquest maltractament pot venir a través de les lleis, protocols i altres actuacions.

7.2.8. Maltractament econòmic

Quan el maltractament afecta les possessions de la persona:

- Canvis sobtats en el testament o els títols de les propietats.
- Augment de les despeses de la vida quotidiana.
- Incapacitat de poder pagar factures, deutes i despeses.
- Desaparició sobtada de joies o objectes personals.
- Pèrdua de possessions com ara cases, terrenys o vehicles.
- Demanda de la incapacitació d'una persona sense que la necessiti.
- Oferiment per fer-se càrrec de la persona quan no hi ha interès.

- Compres i transferències sospitoses al compte del banc de la víctima.
- Retirada de molts diners de cop del compte de la víctima.
- Vendes enganyoses i estafes.

7.2.9. Negligència

Quan una persona no rep les necessitats bàsiques:

- Alimentació:

No proporcionar l'aliment adequat en qualitat ni en quantitat.

- Vestimenta:

Vestir de manera inadequada pel temps que fa.

- Higiene:

Procurar poca neteja corporal.

- Cures mèdiques:

No fer, o fer massa tard, l'atenció mèdica de problemes físics o malalties.
No fer revisions rutinàries.
Només atendre les urgències.

- Supervisió:

Que la persona passi massa estona sense vigilància de cap adult.
Que hi hagi accidents domèstics massa sovint
perquè els pares, tutors o qui guardi l'infant no estan atents.

- Condicions higièniques i de la llar:

Condicions millorables

i que poden comportar perill per a la salut i seguretat de la persona.

- Educació:

No assistir a l'escola de manera injustificada i repetida.

- Estimulació cognitiva:

Manca d'estimulació per l'edat, demandes i necessitats de la persona.

❖ Graus de negligència

- Lleu:

Després de la negligència

la persona no pateix conseqüències negatives físiques, cognitives
o en les relacions socials.

- Moderat:

La persona no rep cap dany físic ni necessita atenció mèdica.

Però, com a conseqüència de la negligència,
la persona viu situacions de rebuig.

- Greu:

La persona ha patit mal físic i necessita atenció mèdica.

O la persona mostra retards en el desenvolupament intel·lectual,
físic o emocional que necessiten tractament especialitzat.

7.2.10. Abandonament

Quan una persona necessita atenció emocional i cap persona que signifiqui una referència d'estabilitat li dona aquestes atencions.

Formes d'abandonament:

- Ignorància:

Quan les persones responsables no fan cas de la persona atesa que necessita afecte.

Això vol dir que no hi ha vincle ni implicació cap a la persona que reclama perquè no saben com fer-ho o perquè no ho volen fer. Només s'hi relacionen quan és molt necessari.

- Rebuig de l'atenció psicològica:

No voler iniciar un tractament per les dificultats emocionals o de comportament quan sí que hi ha un tractament recomanat per una persona professional.

- Retard en l'atenció psicològica:

No oferir l'ajut psicològic quan és molt clar que es necessita ajuda professional.

❖ **Com es pot definir si hi ha abandonament emocional**

- Ha de passar una de les situacions que s'han explicat de manera continuada.
- Els indicadors han de ser clars i evidents.

Les conductes per mal emocional són molt greus, constants i intenses. Provoquen un mal molt profund en la situació emocional de la persona, que no es pot desenvolupar amb normalitat, i fan que necessiti atenció especialitzada immediata.



8. Àmbit laboral

8.1. Persones implicades en l'abús o assetjament laboral

Persones que tenen un contracte o vincle laboral amb l'empresa.

Quan parlem d'abús o assetjament laboral s'ha de tenir en compte que no es fa referència només a l'espai de la feina, ni les hores que s'hi treballa ni al contracte que es tingui.

Es refereix a veure si hi ha un vincle directe entre l'abús o assetjament i el fet de treballar allà. És a dir, si l'abús hauria passat o no si no es treballés en aquella empresa.

Es considera entorn laboral qualsevol lloc o moment en què la persona es troba per qüestions professionals quan passa l'abús. Això pot ser en un viatge, una formació, una reunió i altres casos.

L'abús o assetjament pot tenir lloc entre persones relacionades amb l'empresa, com ara companys, supervisors, subordinats, clientela, proveïdors, persones que demanen un lloc de treball, persones en formació, i altres.

L'empresa és responsable de protegir contra les conductes d'assetjament les persones que hi treballen directament i les que hi col·laboren.

8.2. Tipus d'abusos o assetjaments laborals

- Abús o assetjament d'intercanvi *quid pro quo*:

Quan s'obliga la persona abusada a triar entre sotmetre's a les propostes de la persona o l'empresa o perdre algunes condicions laborals.

Les persones que abusen tenen poder per decidir sobre la relació laboral de la persona abusada.

- Abús o assetjament ambiental:

Quan es crea un ambient hostil o que incomoda una altra persona. Es fa de manera repetida i amb insistència. També es distingeix pel vincles que hi ha entre les dues parts. El pot causar una persona externa a l'empresa.

- Abús o assetjament horitzontal:

Quan passa entre companys o companyes de feina.

- Assetjament vertical descendent:

Quan una persona en posició superior a dins de l'empresa n'assetja una que està per sota.

- Assetjament vertical ascendent:

Quan una persona en posició inferior a dins de l'empresa n'assetja una altra que està per sobre.

9. Comissió de Seguiment

És l'òrgan que assumeix la investigació en casos d'abús o assetjament. Les denúncies i informacions es podran fer arribar al correu: comissio_bon_tracte@fundaciomap.com

9.1. Creació i composició de la Comissió de Seguiment

En l'empresa formen part de la Comissió de Seguiment el Departament de Recursos Humans, el Comitè d'Empresa i la persona que representa la comissió dins de l'empresa.

9.2. Funcions

- Analitzar la denúncia i la documentació que s'aporta.
- Entrevistar-se amb qui fa la denúncia.
Si la persona que denuncia decideix anar directament a la fase de denúncia i investigació se l'ha d'informar del procediment, de les vies d'actuació i del dret a la vigilància de la salut que té.
Si a la denúncia no estan ben relatats els fets, se li pot demanar que faci un relat addicional.
- Entrevistar-se amb la persona denunciada.
- Entrevistar-se amb les persones que han pogut veure què passava i explicar-los que han de mantenir la confidencialitat.
- Valorar si calen mesures preventives.
- Escriure l'informe definitiu.
- Fer una consulta, si cal, als espais de reflexió en ètica en serveis d'intervenció social.

10. Com es pot actuar davant d'una agressió des de dins de l'organització

10.1. Pautes que poden seguir les persones que pateixen assetjament, abús o maltractament

- S'ha de tenir consideració per la persona que explica que ha viscut una situació de maltractament.
- Cal posar atenció als senyals que demostrin algun abús o assetjament. Es pot consultar la "Taula d'indicadors".
- S'ha d'escoltar sense qüestionar el que s'expliqui.
- S'ha de planificar una entrevista per valorar l'estat de la situació.
- Cal registrar la informació. Es pot consultar l'"Informe de la Comissió d'Investigació".

10.1.1. La intervenció professional

- Com es pot protegir la víctima:
 - Sabent observar, escoltar i actuar.
 - Registrant les observacions i explicacions.
 - Acompanyant la persona al metge si hi ha senyals físics d'abús o maltractament i demanant un informe de lesions.

- Utilitzant tots els recursos necessaris perquè la situació d'abús acabi com més aviat millor.
- Oferint un entorn segur a la persona perquè pugui fer front a la denúncia o al possible procés de judici.

- Com es pot valorar si la persona té capacitat per decidir si presenta una denúncia:
 - És major d'edat.
 - Sap què significa presentar una denúncia.
 - Sap quines conseqüències positives i negatives té presentar una denúncia.
 - Ningú no la pressiona ni l'amenaça.
Si la persona no té la capacitat per decidir li donarem les eines necessàries perquè decideixi si vol denunciar o no.

- Com acompanyar durant la denúncia i el procés de judici garantint que s'utilitzen les eines necessàries:
 - La persona té dret a conèixer i entendre el procediment pel qual ha de passar i se li ha de donar tota la informació perquè l'entengui.
 - La persona té dret a comunicar-se amb un professional que entengui com s'expressa.
 - La persona té dret a ser tractada amb igualtat sense que la seva condició interfereixi en la manera de tractar-la.
 - Les persones amb discapacitat intel·lectual han de rebre eines i suports en els processos per assegurar que els entenen i protegir els seus drets i llibertats.

- S'ha de fer una valoració real de les capacitats de la persona.
 - Cal identificar les capacitats que puguin afectar els processos judicials i socials.
 - S'han de dissenyar i oferir els suports que necessita la víctima abans del procés d'identificació del maltractament i de la presa de decisions.
 - És important tenir personal expert que pugui facilitar l'avaluació i la forma dels suports necessaris.
 - Les persones afectades tenen dret a conèixer els serveis d'assistència per recuperar la salut.
- Com la institució pot utilitzar la informació del procés:
- Ha d'actuar tenint present que la persona té dret a la intimitat.
 - Si la persona que ha causat el maltractament no té relació amb l'organització: es farà el següent:
 - Tant la víctima com els tutors legals han de donar el consentiment per escrit si la víctima decideix que els professionals han de conèixer l'abús.
 - Els familiars i professionals permetran que la víctima parli amb la persona que esculli.
 - Si cal una altra persona que tingui informació per aclarir els fets, la víctima ha de donar el seu consentiment després d'explicar-li per què es necessita l'altra persona.

- Si la persona que ha causat el maltractament forma part de la plantilla de professionals o persones ateses, es farà el següent:
 - La informació relacionada amb els fets ha de respectar el dret a la intimitat de la víctima i la idea que potser qui ha fet el maltractament podria ser innocent.
 - S'ha de garantir que la persona que possiblement ha causat el maltractament estarà lluny de la presumpta víctima durant tot el procés.
 - Les persones que defensin qui suposadament ha comès l'abús quan s'hagi conegut i valorat el cas tindran dret a expressar els seus dubtes, a rebre explicacions sobre el dret a la intimitat de la víctima i a saber quin paper ha tingut l'organització durant el procés amb relació a les mesures que s'han adoptat.
 - Les persones professionals o les persones ateses que pateixin emocionalment durant el procés podran tenir un espai per expressar el seu malestar a un professional i rebre el consol que necessitin.
 - L'organització haurà de valorar com s'han produït els fets i activar mesures per evitar que torni a haver-hi abusos, assetjaments o maltractaments.

❖ **Teràpia psicològica professional amb la víctima**

Es recomana intervenir de manera directa amb les víctimes quan hi ha símptomes que interfereixen negativament en la seva vida quotidiana, quan es troba en situació de crisi per sortir de casa o per anar al jutjat si cal, i quan està adaptant-se a les seves capacitats de comprensió.

És molt important crear una bona relació terapèutica amb la víctima i afavorir un ambient de confiança, ajuda i superació.

- Les pautes urgents per afrontar la situació són les següents:
 - Garantir que s'acaba la situació d'abús i separar físicament la víctima de la persona que l'agredeix.
 - Assegurar que qui cuida la persona agredida la protegirà a partir d'ara.
 - Formar la persona perquè pugui evitar l'abús.
 - Ensenyar com es poden rebutjar d'una manera clara els actes que no vol viure la persona.
 - Ensenyar la víctima a conèixer la seva pròpia sexualitat i la de l'adult d'una manera senzilla i descriptiva.
 - Ensenyar-li quan l'apropament d'un adult té intencions sexuals.

- Fase d'educació psicològica i prevenció:

Educar la persona perquè pugui entendre què és una situació d'abús o assetjament i donar-li eines per prevenir i actuar davant de determinades conductes.

- Fase terapèutica:
 - Cal establir una relació de confiança.
 - La víctima ha de saber reconèixer l'abús o assetjament.
 - La persona pot sentir culpa, vergonya, tristesa, que l'assenyalen i que s'estima poc a si mateixa.
 - La persona pot tornar a viure els sentiments que va tenir quan explica què li va passar, però pot actuar com si no volgués recordar res.
 - La víctima pot tenir ansietat, pors i no voler afrontar la situació.
 - Pot no voler confiar en les relacions d'afecte amb altres persones.
 - La persona sentirà hostilitat, ràbia i agressivitat.
 - Pot no tenir estabilitat en relació al sexe.
 - Cal intentar que no es repeteixi la situació des del punt de vista personal o generacional.
 - S'ha de treballar com fer un dol.
 - Cal potenciar els aspectes sans i les capacitats, i donar recursos.

❖ Teràpia psicològica professional amb la persona que abusa

- Reconèixer que hi ha un problema és un bon senyal per saber que la teràpia funciona i que es poden evitar futures situacions d'abús o assetjament.
- Reparar el dany cap a la víctima i el seu entorn implica expressar els sentiments i penedir-se d'haver fet mal a la víctima.
- Seguir els passos per no repetir situacions d'abús:
 - Cal analitzar com es va iniciar el comportament, com es va comportar la persona que va abusar i quines conseqüències va tenir per a la víctima.

Així s'ajuda a entendre les emocions que van fer que la persona tingués un comportament sexual inadequat.

- S'ha d'educar perquè es puguin identificar les emocions i treballar l'empatia.
- La teràpia serveix per millorar les dificultats que hi pugui haver a l'hora de relacionar-se i comunicar-se amb les altres persones.
- S'ha de posar atenció a com s'entenen la sexualitat i les relacions personals, que han de ser amb amor per evitar danys com els que han causat a la víctima.
- Abans d'acabar el tractament, s'han de potenciar els aspectes positius i treballar per prevenir que pugui tornar a passar.

❖ **Teràpia psicològica professional amb l'entorn familiar**

- Quan es fa tractament amb persones que han abusat o assetjat s'acostuma a necessitar treballar amb els progenitors, tutors o cuidadors perquè puguin fer front a la situació sense treure-hi la importància que té.
- En aquestes situacions els progenitors, tutors o cuidadors necessiten suport per gestionar les emocions que senten, sobretot si la persona abusadora és família directa.
- Cal treballar amb els progenitors, tutors o cuidadors la manera de protegir altres persones, com a mínim fins que s'avanci en la teràpia.

10.2. Mesures de prevenció

Les persones que s'encarreguen de les intervencions poden proposar a la direcció de l'empresa prendre mesures de prevenció durant tot el procés segons el risc o el mal causat a la persona abusada.

- Com es pot saber si calen mesures de prevenció:
 - Quan la persona que ha rebut l'agressió mostra que l'està afectant la situació amb por o insomni, sent que les companyes i els companys de feina no l'entenen, o explica que hi ha amenaces, la persona assetjada ha d'acceptar que s'apliquin aquestes mesures.

➤ Exemples de mesures de prevenció per a la persona abusada:

- Canviar-la de lloc de treball.
- Modificar-li l'horari de les tasques a la feina.
- Donar-li un permís per no treballar cobrant.

Aquestes mesures no han d'afectar les condicions de treball ni de sou.

Tampoc poden influir en el resultat del procés.

Han de garantir la protecció de les persones implicades;
s'han d'adaptar a cada persona
i a totes les parts que conformen aquest protocol.

La persona abusada o assetjada
és el més important del procés.

Se li ha de garantir assistència, protecció i recuperació
per evitar que es torni a considerar una víctima
i ajudar-la perquè pugui recuperar l'estabilitat emocional.

Entre altres mesures per prevenir els assetjaments hi ha:

- Cal donar formació i informació.

Quan les persones estan informades
es poden evitar comportaments discriminatoris.

- La normativa sobre la prevenció d'assetjament ha d'estar a l'abast de la plantilla a través dels canals de comunicació habituals.
- S'ha de treballar per mantenir un entorn de treball segur i saludable.
- S'ha de tractar amb respecte per tothom i s'ha de rebre aquest respecte.

- S'ha d'informar sobre comportaments ofensius que van en contra de la dignitat, la intimitat o la integritat, i s'ha de demanar que s'acabin aquestes comportaments.

10.3. Com pot actuar l'empresa davant de l'assetjament

Hi ha tres fases d'actuació per l'empresa:

- Comunicació o denúncia directa.
- Denúncia i investigació.
- Resolució.

10.3.1. Primera fase: comunicació i assessorament

- L'objectiu d'aquesta fase és informar, assessorar i acompanyar la persona abusada, i preparar la fase de denúncia si és necessari.
- Aquesta fase dura 3 dies laborables com a màxim.
- Comença quan la persona afectada o algú que hagi vist una conducta d'abús o assetjament comunica que hi pot haver aquesta situació.
- Els fets s'han de comunicar ràpidament mitjançant un escrit, correu electrònic o conversa.
- La comunicació es presenta a la persona de referència.

- La persona de referència serveix per informar, assessorar la persona afectada, acompanyar-la en tot el procés i demanar mesures preventives.

També guarda la documentació que es genera durant aquesta fase.

- Els resultats de la primera fase poden ser:
 - Que la persona afectada decideixi presentar denúncia.
 - Que la persona afectada no vulgui presentar denúncia, però la persona de referència sí que ho vulgui perquè ha rebut informacions que mostren que hi ha hagut abús.

En aquest cas ho ha de dir a l'empresa, respectant la confidencialitat de les persones implicades. L'empresa ha de decidir si pren les mesures necessàries.

- Que la persona afectada no vulgui presentar denúncia i la persona de referència consideri que no hi ha hagut abús. En aquest cas s'ha de tancar el cas.

Si la persona afectada decideix posar fi a les actuacions se li retorna la documentació que hagi aportat.

Però si decideix continuar, la documentació s'ajunta a l'expedient d'investigació.

10.3.2. Segona fase: denúncia interna i investigació

- Aquesta fase es fa a través de la Comissió d'Investigació i té dos objectius:
 - Investigar els fets amb detall per veure si s'emet un informe.
 - Proposar mesures d'intervenció.

- La investigació comença amb la denúncia de la persona afectada, que ha d'aportar proves de l'abús o assetjament.

- La persona que suposadament ha comès l'abús es pot defensar demanant que la persona que l'acusa demostrï que és culpable.

- Tothom que participi en el procés ha de respectar la confidencialitat i no pot comentar res a ningú sobre les denúncies que conegui.

- Es donarà un número per identificar les persones implicades i protegir-ne així la identitat sense fer servir els noms reals.

- La denúncia s'ha de presentar per escrit en un model de denúncia interna que és l'annex número 1.

10.3.3. Tercera fase: resolució

- L'objectiu d'aquesta fase és arribar a una resolució que es basa en l'informe que ha escrit la Comissió d'Investigació, la direcció de l'empresa o la persona responsable.
- L'informe pot tenir els resultats següents:
 - Que hi hagi proves evidents d'una situació d'assetjament. En aquest cas cal:
 - Aplicar un càstig o sanció quan s'ha demostrat que hi ha hagut assetjament. S'han d'aplicar les mesures del règim disciplinari.
 - Adoptar mesures correctores com ara canviar la persona de lloc de feina o obrir un expedient sancionador on s'expliquin l'acció i el grau de la sanció o càstig.
 - Que no hi hagi proves suficients d'abús o assetjament. En aquest cas:
 - S'arxiva la denúncia.
- La resolució ha de tenir les parts següents:
 - Dades de la persona que denuncia i de la denunciada.
 - Causa de la denúncia i els fets demostrats.
 - Les conclusions de la Comissió d'Investigació i les mesures correctores.
- S'ha de donar una còpia de la resolució a la persona que denuncia i a la representació legal de les persones treballadores.

- Si s'obre un expedient sancionador, s'ha d'actuar com digui el conjunt de normes que regulen els treballadors, que es diu Estatut dels Treballadors, i els acords del col·lectiu, que es diu conveni.
- L'assetjament és una falta greu o molt greu segons el cas i el conveni que s'apliqui.
- Si s'aplica una mesura disciplinària, s'ha de comunicar al Comitè d'Empresa, que és la representació legal dels treballadors.
- Si després de la investigació es dedueix que s'ha comès una altra falta que no sigui assetjament, com podria ser una denúncia falsa, i aquesta falta està descrita a la normativa o al conveni, s'haurà d'aplicar la correcció que toqui.
- Quan s'acaba tot el procés s'ha de revisar la situació laboral de la persona que ha presentat la denúncia.

11. Com es pot actuar davant d'una agressió des de fora de l'organització

Es pot actuar a través de la via administrativa presentant una denúncia a la Inspecció de Treball, i de la via judicial.

S'han de considerar diferents factors per actuar en cada procés, com són la gravetat de l'incident, fins a on arriben les conseqüències de l'incident i la posició dins de l'empresa de la presumpta persona assetjadora amb la persona assetjada.

Es recomana començar amb la via administrativa i continuar amb la judicial laboral.

La intervenció de la Inspecció de Treball és immediata i fa una investigació que més endavant podrà servir per a la via judicial laboral.

La via judicial penal s'ha d'utilitzar en el mateix moment en què una conducta pugui considerar-se delictiva.

11.1. La via administrativa

Les denúncies d'assetjament es fan a persones formades i preparades.

Les actuacions d'assetjament sexual s'han d'iniciar en 24 hores, i les de discriminació de per raó de sexe en 7 dies.

La Inspecció de Treball està regulada per llei i investiga com ha actuat l'empresa quan ha sabut que s'ha produït assetjament.

En alguns casos també és qui comunica a l'empresa que s'ha produït l'assetjament.

Quan es tracta d'assetjament la Inspecció de Treball no investiga la persona assetjadora, sinó l'empresa, que hauria d'haver evitat l'assetjament amb una estructura i unes condicions de treball adequades, amb una organització que tingui mecanismes per prevenir l'assetjament i investigant totes les comunicacions i denúncies internes que es facin.

Quan s'han fet les investigacions, la Inspecció de Treball ha de fer una resolució que pot implicar recomanacions o sancions i multes.

11.2. La via judicial

Hi ha dues possibilitats davant d'un abús o assetjament: la jurisdicció laboral i la jurisdicció penal.

11.2.1. Jurisdicció laboral

Hi ha una llei que s'ocupa dels drets fonamentals i les lleis públiques per arribar al final d'un procés judicial de la manera següent:

- Declarar si s'han respectat drets fonamentals i llibertats públiques, i quins drets o llibertats s'han deixat de respectar.
- Declarar que deixi de ser vàlida la intervenció de qui dona feina, l'associació empresarial, l'Administració pública o qualsevol altra persona, entitat o corporació pública o privada.
- Ordenar que s'acabi tot el que vagi en contra dels drets fonamentals o les llibertats públiques.
- Que la persona afectada pugui recuperar l'estabilitat que tenia abans que es cometés l'assetjament, i fins i tot que rebi una indemnització.

- També pot ser que la persona assetjada demani plegar de l'empresa. Llavors la via judicial decidirà si presenta una causa quan l'empresari intenti obligar la persona treballadora a plegar de manera voluntària per no haver-li de pagar cap indemnització.

11.2.2. Jurisdicció penal

L'abús o assetjament en el treball pot ser constitutiu de delicte. Així ho recull l'article 184 de la Llei orgànica 1/2025 del Codi Penal.

D'altra banda, hi ha tipificada com a delicte la conducta de discriminació en el treball per raó de sexe en l'article 314 del Codi Penal.

És recomanable acudir primer a la via administrativa abans d'acudir a la via judicial laboral.

12. Seguiment i avaluació del protocol

12.1. Documents que s'han d'elaborar

Es proposen els següents indicadors bàsics:

- Quantitat i tipus d'accions per informar, sensibilitzar i formar part del protocol que van dirigides als professionals de l'entitat.
- Quantitat i tipus d'accions per informar, sensibilitzar i formar part del protocol que van dirigides a les persones ateses a l'entitat.
- Quantitat i tipus de situacions d'abús o assetjament que s'han detectat a l'entitat.
- Quantitat i tipus de situacions d'abús o assetjament que s'han comunicat o també denunciat a l'entitat.
- Quantitat de casos resolts.
- Quantitat i tipus de mesures de correcció que s'han dut a terme.
- Càlcul de casos resolts dins del termini establert.

S'han de fer dos informes:

- Informe o informes de seguiment:

Per controlar els resultats de les activitats i el seu desenvolupament.

- Informe d'avaluació:

Per veure com ha anat la intervenció, sobretot els resultats finals i l'impacte que ha tingut.

12.2. Eines per controlar i avaluar el protocol

Com a eines de control es poden fer reunions entre les persones implicades:

- Persones amb responsabilitat a l'entitat.
- Persones de referència.
- Persones que formen la comissió d'investigació.
- Representació legal dels treballadors.
- Altres parts interessades.



13. Àmbit social

13.1. Persones implicades en l'assetjament en l'àmbit social

Als serveis diürns i als residencials hi ha persones que no tenen un contracte laboral i que estan ateses en algun servei de la Fundació MAP.

13.2. Tipus de factors de risc

Es considera un factor de risc que algunes persones no sàpiguen gestionar les situacions d'assetjament que pateixen persones properes a la víctima.

- Factors de risc de les persones assetjades:
 - Els factors relacionats amb el desenvolupament personal.
 - El concepte negatiu que té la persona de si mateixa i l'autoestima baixa.
 - La dificultat per reconèixer i gestionar les emocions.
 - La dificultat de raonar.
 - La dificultat per relacionar-se amb les altres persones.
 - La manca de formació.
 - La dificultat per crear vincles.

- Factors de risc vinculats a l'àmbit familiar:
 - La desconeixença dels processos d'abús i assetjament.
 - La dificultat per posar en pràctica pautes educatives que animin a tenir relacions segures.
 - La dificultat per establir processos de col·laboració entre el centre i la família.

- Factors de risc vinculats al desenvolupament personal i a les accions de prevenció:
 - El concepte negatiu que té la persona de si mateixa i l'autoestima baixa.

- La dificultat per gestionar i reconèixer les emocions.
- La dificultat per progressar per parts de manera lògica.
- La dificultat per relacionar-se amb les altres persones.

14. Comissió de Seguiment dels casos d'assetjament

14.1. Com es crea la comissió i qui en forma part

- La investigació comença quan la persona afectada i un testimoni fan la denúncia aportant proves.
- Les persones que intervenen en el procés d'investigació estan obligades a guardar la confidencialitat de qualsevol informació que puguin tenir.
- Per salvaguardar la identitat de les persones vinculades a un assetjament, la persona responsable del procés donarà uns números a cada persona que participi en el procés per identificar-les sense que se'n faci servir el nom.
- La Comissió d'Investigació estudia les denúncies d'assetjament, fa un informe sobre si hi ha hagut o no assetjament i recomana les mesures necessàries si calen.
- Formen part de la comissió les persones següents:
 - El responsable del servei.
 - El representant de la comissió dins de l'empresa.
 - El personal que fa atenció directa.

14.2. Funcions que té la Comissió d'Investigació

- Analitzar la denúncia i la documentació relacionada.
- Entrevistar-se amb la persona que fa la denúncia.
 - Si la persona que denuncia decideix anar directament a la fase de denúncia i investigació, se l'ha d'informar del procediment, de les possibles vies d'actuació i del dret a la vigilància de la salut.
 - Si els fets no estan ben relatats a la denúncia, s'ha de demanar que es faci un altre relat.
- Entrevistar-se amb la persona denunciada.
- Entrevistar les persones que hagin vist els fets.
- Valorar si calen mesures de prevenció.
- Escriure l'informe.
- Fer una consulta, si cal, a l'espai de reflexió en ètica en serveis d'intervenció social.

El procés acaba amb un informe definitiu amb les conclusions que s'han tret i es proposen les mesures per corregir la situació.

La Comissió d'Investigació també s'ocupa de guardar tota la documentació del procés salvaguardant la confidencialitat.

L'informe de la Comissió d'Investigació s'envia a La direcció de l'empresa o al responsable de la Unitat.

15. Com es pot actuar davant d'una agressió des de dins de l'organització: el procediment

15.1. Pautes que poden seguir les persones que pateixen assetjament, abús o maltractament

- S'ha de tenir consideració per la persona que explica que ha viscut una situació de maltractament.
- Cal posar atenció als senyals que demostrin algun abús o assetjament. Es pot consultar la "Taula d'indicadors".
- S'ha d'escoltar sense qüestionar el que s'expliqui.
- S'ha de planificar una entrevista per valorar l'estat de la situació.
- Cal registrar la informació. Es pot consultar l'"Informe de la Comissió d'Investigació".

15.1.1. La intervenció professional

- Com es pot protegir la víctima:
 - Saber observar, escoltar i actuar.
 - Registrar les observacions i explicacions.
 - Acompanyar la persona al metge si hi ha senyals físics d'abús o maltractament i demanar un informe de lesions.
 - Utilitzar tots els recursos necessaris perquè la situació d'abús acabi com més aviat millor.

- Oferir un entorn segur a la persona perquè pugui fer front a la denúncia o al possible procés de judici.

- Com es pot valorar si la persona té capacitat per decidir si presenta una denúncia:
 - És major d'edat.
 - Sap què significa presentar una denúncia.
 - Sap quines conseqüències positives i negatives té presentar una denúncia.
 - Ningú no la pressiona ni l'amenaça.

Si la persona no té la capacitat per decidir, li donarem les eines necessàries perquè decideixi si vol denunciar o no.

- Com acompanyar durant la denúncia i el procés de judici garantint que s'utilitzin les eines necessàries:
 - La persona té dret a conèixer i entendre el procediment pel qual ha de passar, i se li ha de donar tota la informació perquè ho entengui.
 - La persona té dret a comunicar-se amb un professional que entengui com s'expressa.
 - La persona té dret a rebre un tracte amb igualtat sense que la seva condició interfereixi en la manera de tractar-la.
 - Les persones amb discapacitat intel·lectual han de rebre eines i suports en els processos per assegurar que ho entenen i poder protegir els seus drets i llibertats.
 - S'ha de fer una valoració real de les capacitats de la persona.

- Cal identificar les capacitats que puguin afectar els processos judicials i socials.
 - S'han de dissenyar i oferir els suports que necessita abans del procés d'identificació del maltractament i de la presa de decisions.
 - Cal tenir personal expert que pugui facilitar l'avaluació i la forma dels suports necessaris.
 - Les persones afectades tenen dret a conèixer els serveis d'assistència per recuperar la salut.
- Com la institució pot utilitzar la informació del procés:
- S'ha d'actuar tenint present que la persona té dret a la intimitat.
 - Si la persona que ha causat el maltractament no té relació amb l'organització es farà el següent:
 - Tant la víctima com els tutors legals han de donar el consentiment per escrit si la víctima decideix que els professionals han de conèixer l'abús.
 - Els familiars i els professionals permetran que la víctima parli amb la persona que esculli.
 - Si cal una altra persona que tingui informació per aclarir els fets, la víctima ha de donar el seu consentiment després d'explicar-li per què es necessita l'altra persona.
 - Si la persona que ha causat el maltractament forma part de la plantilla dels professionals o les persones ateses es farà el següent:
 - La informació relacionada amb el fet ha de respectar el dret a la intimitat de la víctima i la idea que potser qui se suposa que ha fet el maltractament podria ser innocent.

- S'ha de garantir que la persona que possiblement ha causat el maltractament no podrà apropar-se a la presumpta víctima durant tot el procés.
- Les persones que defensin qui suposadament ha comès l'abús, quan s'hagi conegut i valorat el cas, tindran dret a expressar els seus dubtes, a rebre explicacions sobre el dret a la intimitat de la víctima i a saber quin paper ha tingut l'organització durant el procés amb relació a les mesures que s'han adoptat.
- Les persones com ara professionals o persones ateses que pateixin emocionalment durant el procés podran tenir un espai per expressar el seu malestar a un professional i rebre el consol que necessitin.
- L'organització haurà de valorar com s'han produït els fets i activar mesures per evitar que hi torni a haver abusos, assetjaments o maltractaments.

❖ **Teràpia psicològica professional amb la víctima**

Es recomana intervenir de manera directa amb les víctimes quan hi ha símptomes que interfereixen negativament en la seva vida quotidiana, quan es troben en situació de crisi per sortir de casa o per anar al jutjat si cal, i quan s'estan adaptant a les seves capacitats de comprensió.

És molt important crear una bona relació terapèutica amb la víctima i afavorir un ambient de confiança, ajuda i superació.

- Les pautes urgents per afrontar la situació són les següents:
 - Garantir que es posat fi a la situació d'abús i separar físicament la víctima de la persona que l'agredeix.
 - Assegurar que qui cuida la persona agredida

la protegirà a partir d'ara.

- Formar la persona perquè pugui evitar l'abús.
 - Ensenyar com es poden rebutjar d'una manera clara els actes que no vol viure la persona.
 - Ensenyar la víctima a conèixer la seva pròpia sexualitat i la de l'adult d'una manera senzilla i descriptiva.
 - Ensenyar-li quan l'apropament d'un adult té intencions sexuals.
- Fase d'educació psicològica i prevenció:
 - Educar la persona perquè pugui entendre què és una situació d'abús o assetjament i donar-li eines per prevenir i actuar davant de determinades conductes.
 - Fase terapèutica:
 - Cal establir una relació de confiança.
 - La víctima ha de saber reconèixer l'abús o assetjament.
 - La persona pot sentir culpa, vergonya, tristesa, que l'assenyalen, i que s'estima poc a si mateixa.
 - La persona pot tornar a experimentar els sentiments que va tenir quan explica els fets, i pot actuar com si no recordés res.
 - La víctima pot tenir ansietat, por i no voler afrontar la situació.
 - Pot no voler confiar en les relacions d'afecte amb altres persones.
 - La persona sentirà hostilitat, ràbia i agressivitat.

- Pot no tenir estabilitat en relació al sexe.
- Cal intentar que no es repeteixi la situació des del punt de vista personal o generacional.
- S'ha de treballar com fer un dol.
- Cal potenciar els aspectes sans i les capacitats, i donar recursos.

❖ **Teràpia psicològica professional amb la persona que abusa**

- Reconèixer que hi ha un problema és un bon senyal per saber que la teràpia funciona i que es poden evitar futures situacions d'abús o assetjament.
- Reparar el mal cap a la víctima i el seu entorn implica expressar els sentiments i penedir-se d'haver fet mal a la víctima.
- Per no repetir situacions d'abús s'han de seguir els passos següents:
 - Analitzar com es va iniciar el comportament, com es va comportar la persona que va abusar i quines conseqüències va tenir per a la víctima.

Així s'ajuda a entendre les emocions que van fer que la persona tingués un comportament sexual inadequat.

- S'ha d'educar perquè es puguin identificar les emocions i treballar l'empatia.
- La teràpia serveix per millorar les dificultats que hi pugui haver a l'hora de relacionar-se i comunicar-se amb les altres persones.

- S'ha de posar atenció a com s'entenen la sexualitat i les relacions personals, que han de ser amb amor per evitar mals com els que han causat a la víctima.
- Abans d'acabar el tractament, s'han de potenciar els aspectes positius i treballar per prevenir que pugui tornar a passar.

❖ **Teràpia psicològica professional amb l'entorn familiar**

- Quan es fa tractament amb persones que han abusat o assetjat s'acostuma a necessitar treballar amb els progenitors, tutors o cuidadors perquè puguin fer front a la situació sense treure-hi la importància que té.
- En aquestes situacions els progenitors, tutors o cuidadors necessiten suport per gestionar les emocions que senten, sobretot si la persona abusadora és família directa.
- Cal treballar amb els progenitors, tutors o cuidadors la manera de protegir altres persones, com a mínim fins que s'avanci en la teràpia.

15.2. Mesures de prevenció

Les persones que s'encarreguen de les intervencions poden proposar a la direcció de l'empresa que es prenguin mesures de prevenció durant tot el procés segons el risc o el mal causat a la persona abusada.

- Com es pot saber si calen mesures de prevenció:
 - Quan la persona que ha rebut l'agressió mostra que l'està afectant la situació amb por o insomni, sent que les companyes i els companys de feina no l'entenen, o explica que hi ha amenaces.

- Exemples de mesures de prevenció per a la persona abusada:
 - Canviar-la de lloc de treball.
 - Modificar-li l'horari de les tasques a la feina.
 - Donar-li un permís per no treballar i que cobri encara que no estigui treballant.

Aquestes mesures no han d'afectar les condicions de treball ni de sou.

Tampoc no poden influir en el resultat del procés.

Han de garantir la protecció de les persones implicades; s'han d'adaptar a cada persona i a totes les parts que conformen aquest protocol.

La persona abusada o assetjada és el més important del procés.

Se li han de garantir assistència, protecció i recuperació per evitar que es torni a considerar una víctima i ajudar-la perquè pugui recuperar l'estabilitat emocional.

- Unes altres mesures per prevenir els assetjaments són els següents:
- Cal donar formació i informació.

Quan les persones estan informades es poden evitar comportaments discriminatoris.

- La normativa sobre la prevenció d'assetjament ha d'estar a l'abast de la plantilla a través dels canals de comunicació habituals.
- S'ha de treballar per mantenir un entorn de treball segur i saludable.
- S'ha de tractar amb respecte a tothom i s'ha de rebre aquest respecte.
- S'ha d'informar sobre comportaments ofensius que van en contra de la dignitat, la intimitat o la integritat, i s'ha de demanar que s'acabin aquests comportaments.

15.3. Com pot actuar l'empresa davant de l'assetjament

Hi ha diverses fases d'actuació per part de l'empresa que s'expliquen en els apartats següents.

15.3.1. Primera fase: comunicació i assessorament

- Objectiu:

Informar i acompanyar la persona assetjada,
i preparar la fase de reeducació, denúncia interna i investigació.

- Inici de la fase:

Comença quan s'ha vist o se sospita d'un cas d'abús o assetjament
i es fa la comunicació del cas.

Lavors es posen en marxa
les actuacions de comunicació i assessorament.

- Qui pot fer la comunicació:

- La persona afectada.
- Qualsevol persona que vegi una conducta d'assetjament.

- Quan i com es formula la comunicació:

S'ha de fer tan aviat com sigui possible
per l'impacte emocional que provoca.

I es pot fer a través d'un formulari, correu electrònic o conversa.

- A qui es presenta la comunicació:

A la persona de referència,
que pot ser la comissió d'investigació o professionals de l'entitat.

- La persona de referència farà el següent:
 - Informar i assessorar la persona afectada.
 - Acompanyar la persona afectada en tot el procés.
 - Proposar que s'apliquin mesures de prevenció.

15.3.2. Segona fase: mesures d'urgència

- Com s'ha d'actuar:
 - De manera immediata, contundent i amb organització per frenar la conducta d'abús o assetjament i garantir que la persona assetjada no corri perill.
 - L'entitat ha de mostrar de manera clara i ferma que no permetrà que passi res negatiu que espatlli la convivència.
 - Si la situació es considera molt greu, com una agressió física, per exemple, la comissió s'ha d'entrevistar urgentment i per separat amb les famílies i tutors de les persones implicades per informar-les dels fets i de les actuacions que farà l'entitat.
- Com es pot aturar l'abús, assetjament o ciberassetjament:
 - Primer s'ha d'aturar i evitar que torni a aparèixer.
 - Tot seguit s'ha d'assegurar que les persones implicades no comparteixen els mateixos espais:
 - Canviar de grup qui ha agredit i la persona agredida.
 - Reforçar les mesures de vigilància a les entrades i sortides dels espais comuns.
 - Expulsar temporalment del centre qui ha agredit com a mesura de prevenció.

Aquesta expulsió s'ha de comunicar a la família de qui ha agredit abans que comenci el període d'expulsió.

- Com es pot fer sentir millor la persona assetjada:
 - Ca oferir-li atenció immediata i personalitzada.
 - És molt important que pugui parlar amb persones de referència i que siguin les mateixes persones que normalment la tracten.
 - S'ha de ser prudent i sensibles perquè aquesta situació provoca malestar a les persones assetjades i a les seves famílies.
 - És important que hi hagi espais segurs a l'entitat i en l'àmbit familiar.

- La persona de referència ha de fer sentir bé la persona assetjada perquè sàpiga el següent:
 - Que volem ajudar-la perquè se senti millor i acompanyada.
 - Que pot demanar ajuda a la persona de referència sempre que ho necessiti.
 - Que pot parlar amb qui vulgui quan necessiti ajuda.
 - Que farem un mapa de seguretat dels espais i li explicarem quines mesures aplicarem.
 - Que necessitem que col·labori de manera positiva.
 - Que ens pot proposar quines persones de l'entitat li poden donar suport.
 - Que aplicarem més mesures per garantir que s'atura l'abús i que podrà recuperar l'autoestima i les seves relacions.
 - Que la família sabrà les mesures d'urgència i les altres actuacions.

- Que es revisaran els espais virtuals perquè siguin segurs.
- Es notificarà a la persona abusada o assetjada:
 - Que l'entitat condemna els fets de manera ferma.
 - Com de greus han estat els fets i quines conseqüències tenen.
 - Que es necessita el seu compromís per aturar l'abús o l'assetjament.
 - Que es vigilarà que la seva conducta no sigui alterada negativament.
 - Que s'aplicaran més mesures perquè pugui relacionar-se de manera positiva amb ella mateixa i amb els altres.
 - Que s'informarà la família de quines mesures i actuacions s'apliquen.
 - Que e cas de ciberassetjament es demanarà a la família que no se li doni accés al mòbil, a les xarxes socials ni a internet.
 - Que la persona de referència li farà sessions d'acompanyament individuals.
- Què es dirà a les famílies de les persones implicades:
 - A la família de la persona assetjada:
 - Se l'informarà dels fets i les mesures que s'aplicaran perquè donin suport al familiar.
 - Se li demanarà col·laboració per fer el mapa de seguretat tan ajustat a les necessitats del familiar com sigui possible.

- A la família de la persona que ha assetjat:
 - Se l'informarà dels fets i de les seves conseqüències i que, si reconeix de manera immediata que ha assetjat algú i accepta la sanció proposada, no tindrà un expedient.
 - Se li explicaran les actuacions perquè les puguin valorar i per demanar-li el seu compromís.
- Es farà un mapa de seguretat (implementar la “graella de seguretat”)
- El mapa servirà per protegir la persona assetjada a l'entitat.
- Ha de garantir que els entorns físics i virtuals, interns o familiars, siguin espais protegits.
- Es farà d'acord amb les converses amb la persona implicada, les famílies, els professionals de l'entitat i les persones properes.
- La informació que oferirà el mapa serà la següent:
 - Els espais físics i les activitats on la persona es troba segura i còmoda.
 - Els espais físics i les activitats amenaçadores, fent atenció als espais sense vigilància dels professionals.
 - Els espais virtuals i les activitats amenaçadores com ara xats, grups de Whatsapp o altres espais virtuals.
 - Les persones que poden donar-li suport perquè pugui tornar a fer les activitats amb normalitat i seguretat.

És important que continuï assistint a l'entitat, però si necessita uns dies de no venir, després pot tornar de manera progressiva si això l'ajuda a sentir-se més segura.

15.3.3. Tercera fase: protegir la persona abusada o assetjada

Qualsevol persona que hagi patit abús o assetjament té dret a la protecció, la informació, el suport, l'assistència i l'atenció. També a participar de manera activa en tot el procés. I a rebre un tracte de respecte, professional, adaptat a ella i sense discriminació.

Aquesta fase s'ha de fer tant aviat com sigui possible i s'aplicarà durant totes les etapes de la intervenció.

- La fase es divideix en els apartats següents:
 - Dissenyar i posar en pràctica un mapa de protecció:
 - Primer s'han de conèixer les necessitats de protecció de la persona assetjada per poder adaptar-les al seu entorn.
 - Amb el mapa que s'ha fet amb caràcter d'urgència, la comissió responsable, el responsable del servei i els professionals de referència podran cobrir les necessitats de protecció de la persona assetjada.
 - Per detectar els espais d'especial risc caldrà tenir en compte com és la persona, la seva situació al centre respecte al grup, les relacions amb la resta de companys, la possibilitat de suports i com van passar els fets.
 - L'anàlisi s'haurà d'anar modificant tant com calgui.
 - La col·laboració de les famílies serà molt important per concretar aquestes necessitats.

- Dissenyar entorns segurs:
 - Es concretaran els espais físics i virtuals de protecció a l'entitat, en l'àmbit familiar i a l'entorn més proper.
 - Els professionals de l'entitat n'organitzaran la supervisió.
 - Es concretaran les mesures de supervisió i acompanyament.
 - Es prendran decisions per organitzar els agrupaments i els horaris quan calgui.
 - Es planificaran les mesures per a la comunicació i el seguiment de la protecció de les víctimes durant tot el procés.
 - S'assignaran persones de referència per a l'acompanyament, el suport i la protecció.
 - S'elaborarà el mapa de protecció sobre els àmbits següents:
 - Espais físics.
 - Entorn virtual
 - Organització.
 - Comunicació.
 - Seguiment.
- Es dissenyarà i implementarà un mapa de protecció a dins de l'entitat:

Amb les necessitats recollides al mapa de seguretat es definiran les mesures de protecció i quines persones les faran.

Protegir les persones abusades o assetjades és feina de tots els professionals de l'entitat.

- Es donaran suport i acompanyament entre companys i companyes
En l'àmbit individual, grupal i dels equips de l'entitat.
- Es comunicarà a la família el mapa de protecció perquè el validi
i per acompanyar i donar seguretat al fill o filla.
- Es transmetran missatges de seguretat de l'entitat com a espai segur.

15.3.4. Quarta fase: detectar quines necessitats educatives hi ha i concretar les actuacions

Les actituds i els valors són la base per relacionar-nos entre les persones.
En les relacions d'assetjament hi ha domini i submissió.
S'ha de conèixer quines actituds i quins valors
han provocat aquesta situació desigual.

Quan es descobreix la conducta que ha mogut la persona assetjadora
es poden prendre mesures per tornar-la a educar
i que tingui eines per evitar tornar a fer mal
i saber relacionar-se de manera positiva.

A la persona assetjada se li han de donar eines
per poder afrontar la situació viscuda
i perquè aprengui a evitar que li tornin a fer mal.

- Objectius de la quarta fase:
 - Detectar les necessitats de les persones implicades
i fer la proposta d'actuacions per a cada cas.
 - Veure els àmbits a on s'ha d'aplicar la tasca reeducativa
d'acord amb les necessitats de cada persona.
 - Donar eines a les persones per gestionar els conflictes
de manera positiva i evitar futurs assetjaments.

- Quins aspectes s'han de tenir en compte en el procés educatiu:
 - Definir què passa i què podem fer, analitzar alternatives, valorar conseqüències tenint en compte les altres persones i passar a l'acció possible.
 - Reconèixer i aprendre a gestionar les pròpies emocions i reconèixer les dels altres.
 - Cultivar el benestar personal i cuidar el benestar dels altres treballant l'autoestima, la superació, l'empatia i la tolerància a la frustració.
 - Saber relacionar-se amb altres persones amb assertivitat, per dir les coses de manera apropiada, i escolta activa, perquè l'altra persona se senti escoltada.
 - Desenvolupar actituds i valors positius.

15.3.5. Cinquena fase: col·laboració i compromís de les famílies

S'informarà les famílies de les necessitats educatives i les accions que es duen a terme a l'entitat, i es demanarà quines accions es fan a casa.

No s'ha de culpabilitzar les famílies.

L'objectiu és col·laborar amb les famílies, que se sentin acompanyades i trobar un acord comú amb l'entitat per millorar la situació.

- Acords i compromisos:
 - Recollir la informació entre l'entitat i la família per poder-la revisar i modificar si cal.
 - Escoltar les aportacions de la família.
 - Tenir en compte l'edat i la capacitat de les persones ateses.
 - Fer un document amb els acords i compromisos, i que el signin els pares, els tutors i la persona de referència.
 - La persona de referència avisarà les persones ateses que es farà la reunió amb la família perquè puguin participar-hi.

- Possibles compromisos de les parts implicades:
 - Compromisos del centre:
 - Respectar les mesures acordades.
 - Donar atenció a les persones assetjades un cop per setmana com a mínim.
 - Treballar amb la persona assetjada les habilitats perquè pugui resoldre la situació i evitar-ne en el futur.
 - Donar a les famílies el contacte de la persona de referència.
 - Compartir amb la família les informacions més importants del treball que està fent la persona assetjada amb la persona responsable de l'entitat.
 - Treballar perquè les relacions entre les persones implicades en l'assetjament puguin tornar a ser bones.

 - Compromisos de la família:
 - Respectar les decisions i mesures acordades.

- Comprometre's i col·laborar amb les persones de referència compartint els avenços o les dificultats dels compromisos.
 - Trobar moments per dir al fill o filla que els donen suport i amor.
 - Treballar des de casa les habilitats per relacionar-se d'una manera coherent amb la de l'entitat.
 - Demanar al fill o filla que s'impliqui per solucionar el problema i evitar que es repeteixi.
 - Tenir cura de la seguretat i que es facin servir bé les tecnologies.
- Compromisos de la persona atesa a l'entitat:
 - Respectar les decisions i les mesures acordades.
 - Demanar i acceptar ajuda.
 - Proposar una persona entre els companys que l'ajudi a superar la situació.
 - Treballar perquè les coses vagin bé i acceptar les mesures que prenguin l'entitat i la família.
 - Fer un esforç per gestionar les emocions de manera positiva: preveure estats emocionals negatius, tenir autocontrol, empatia, assertivitat i altres.
 - Tenir cura de la seguretat i el bon ús de les tecnologies.

S'acorda entre totes les parts implicades en els compromisos que es revisaran amb una freqüència determinada.

15.3.6. Sisena fase: reconeixement, acceptació i reparació del mal

Abans de proposar cap mesura de restauració és important que la persona que ha assetjat reconegui els fets i accepti la seva responsabilitat.

S'ha de buscar la manera que la persona que ha causat el mal pugui reparar-lo i s'esforci per evitar tornar-ho a fer.

- S'han de plantejar diverses fórmules de reparació:

- La fórmula directa:

Respecte a la persona que ha estat assetjada.

- La fórmula indirecta:

Respecte al grup i també a l'entitat, analitzant en cada cas les dificultats i els beneficis que aporta a les parts implicades.

A més de reparar el mal, s'ha de treballar perquè la persona que ha patit l'abús senti que se li reconeix el patiment i no tornarà a ser víctima.

➤ Orientacions per reparar el mal

- Reparació simbòlica:

Reconèixer els fets i assumir responsabilitats, i fer constar que la persona que ha patit assetjament no és responsable dels fets.

- Reparar els danys materials reposant-los o reparant-los.
- La persona que ha assetjat ha de reparar aquests danys materials segons les seves possibilitats i les necessitats de la persona abusada.
- Preveure quan la persona que ha assetjat pot demanar disculpes a la víctima, sempre que la víctima hi estigui d'acord.

- Compartir amb el grup aquest procés de reconeixement, acceptació i reparació del mal, i la voluntat de voler recuperar les bones relacions amb la persona assetjada. Això ajuda a treballar l'empatia per poder eliminar aquestes situacions d'abús.

En aquest procés s'ha de respectar la dignitat de totes les persones implicades.

15.3.7. Setena fase: pràctiques per reparar i restaurar

Després d'atendre la víctima, d'haver treballat les necessitats educatives i d'haver reconegut el mal, és convenient començar un procés restauratiu perquè les persones afectades puguin expressar com s'han sentit i què necessiten per reparar i ser reparades de manera conjunta perquè es pugui restaurar les relacions.

L'objectiu de les pràctiques restauratives és crear comunitat i gestionar conflictes reparant el mal i les relacions.

També serveixen per fer-se càrrec dels propis actes i tenir la capacitat d'arreglar-los. Així, poden oferir espais de seguretat i confiança on la víctima pot recuperar-se i l'agressor pot reflexionar sobre les causes i els efectes del seu comportament.

➤ Principis bàsics de les pràctiques restauratives:

- Restauració:

Reparació del dany i restauració de les relacions.

- Voluntarietat:

Participació voluntària en el procés.

- Neutralitat:

És un procés just i neutre que no qüestiona la víctima, i mostra que no hi ha tolerància amb la violència.

- Seguretat:

És important crear un espai segur per a tothom que participi en el procés on es puguin expressar els sentiments i punts de vista vigilants que causen malestar i dolor.

15.3.8. Vuitena fase: seguiment del cas

Quan s'ha tancat el cas s'ha de valorar si les actuacions han funcionat i veure si la situació d'assetjament no ha tornat a passar.

Això vol dir que s'han de revisar les actuacions, si han funcionat i com ha estat el tancament final del procés.

- Tancament positiu del procés:

Les accions dutes a terme han aconseguit els objectius; l'abús o l'assetjament s'ha acabat i s'han reparat i restaurat les relacions.

- Tancament negatiu del procés:

Quan l'entitat no té garanties
que la situació d'abús o assetjament s'ha resolt
o no es repetirà.

Llavors s'han de repetir les mesures de prevenció
i el treball amb les persones implicades.

16. La resolució des de fora de l'organització

Es pot arribar a la resolució a través de la via administrativa presentant una denúncia a la Inspecció de Treball, i de la via judicial.

S'han de considerar diferents factors per actuar en cada procés, com són la gravetat de l'incident, fins a on arriben les conseqüències de l'incident i la posició dins de l'empresa de la presumpta persona assetjadora amb la persona assetjada.

Es recomana començar amb la via administrativa i continuar amb la judicial laboral.

La intervenció de la Inspecció de Treball és immediata i fa una investigació que més endavant podrà servir per a la via judicial laboral.

La via judicial penal s'ha d'utilitzar en el mateix moment en què una conducta pugui considerar-se delictiva.

16.1. La via administrativa

Les denúncies d'assetjament es fan a persones formades i preparades.

L'actuació d'investigació pot ser planificada o a través d'una denúncia d'una altra entitat.

Aquestes actuacions d'assetjament sexual s'han d'iniciar en 24 hores, i les de discriminació de per raó de sexe en 7 dies.

La Inspecció de Treball investiga com ha actuat l'empresa quan ha conegut que s'ha produït l'assetjament. En alguns casos també és qui comunica a l'empresa que s'ha produït l'assetjament.

Quan es tracta d'assetjament la Inspecció de Treball no investiga la persona assetjadora, sinó l'empresa, que hauria d'evitar l'assetjament amb una estructura i condicions de treball adequades, amb una organització que tingui mecanismes i investigant totes les comunicacions i denúncies internes que es fan.

Quan s'han fet les investigacions, la Inspecció de Treball ha de fer una resolució que pot implicar recomanacions o sancions i multes.

16.2. La via judicial

Hi ha dues possibilitats davant d'un abús o assetjament: la jurisdicció laboral i la jurisdicció penal.

16.2.1. Jurisdicció laboral

Hi ha una llei que s'ocupa dels drets fonamentals i les lleis públiques per arribar al final d'un procés judicial de la manera següent:

- Declarar si s'han respectat drets fonamentals i les llibertats públiques, i quins drets o llibertats s'han deixat de respectar.
- Declarar que deixi de ser vàlida la intervenció de qui dona feina, l'associació empresarial, l'Administració pública o qualsevol altra persona, entitat o corporació pública o privada.
- Ordenar que s'acabi tot el que vagi en contra dels drets fonamentals o les llibertats públiques.
- Que la persona afectada pugui recuperar l'estabilitat que tenia abans que es cometés l'assetjament, i fins i tot que rebi una indemnització.

També pot ser que la persona assetjada demani plegar de l'empresa. Llavors la via judicial decidirà si presenta una causa quan l'empresari intenti obligar la persona treballadora a plegar de manera voluntària per no haver-li de pagar cap indemnització.

16.2.2. Jurisdicció penal

L'abús o assetjament es pot considerar un delictes. Com l'assetjament sexual laboral, per exemple.

Es considera assetjament sexual demanar favors sexuals per a una mateixa persona o per a altres en un entorn laboral, d'ensenyament o on es presten serveis d'una manera continuada que provoca en la víctima una situació que l'intimida, i li resulta hostil i humiliant.

Aquesta conducta implica una pena de presó de 3 a 5 mesos o una multa de 6 a 10 mesos.

Però hi ha 2 possibles situacions que impliquen una pena de més gravetat:

- Quan la persona que ha abusat estigui en una posició superior al lloc a on es produeixi l'agressió o que li digui a la víctima que perdrà les condicions que té en el lloc on estiguin interactuant.
- Que la víctima sigui especialment vulnerable per edat, malaltia o situació.

També es considera delictes la conducta de discriminació en el treball per raó de sexe.

La via administrativa és molt recomanable perquè la investigació que fa la Inspecció de Treball pot facilitar que s'actui de manera immediata

en els casos d'assetjament sexual i per raó de sexe.

17. Seguiment i avaluació del protocol

17.1. Documents que s'han d'elaborar

Es proposen els següents indicadors bàsics:

- Quantitat i tipus d'accions per informar, sensibilitzar i formar part del protocol que van dirigides als professionals de l'entitat.
- Quantitat i tipus d'accions per informar, sensibilitzar i formar part del protocol que van dirigides a les persones ateses a l'entitat.
- Quantitat i tipus de situacions d'abús o assetjament que s'han detectat a l'entitat.
- Quantitat i tipus de situacions d'abús o assetjament que s'han comunicat o també denunciat a l'entitat.
- Quantitat de casos resolts.
- Quantitat i tipus de mesures de correcció que s'han dut a terme.
- Càlcul de casos resolts dins del termini establert.

S'han de fer dos informes:

- Informe o informes de seguiment:

Per controlar els resultats i del desenvolupament de les activitats.

- Informe d'avaluació:

Per veure com ha anat la intervenció,
sobretot els resultats finals i l'impacte que ha causat.

17.2. Eines per controlar i avaluar el protocol

Com a eines de control es poden fer reunions entre les persones implicades:

- Persones amb responsabilitat a l'entitat.
- Persones de referència.
- Persones que formen part de la Comissió d'Investigació.
- Representació legal dels treballadors.
- Altres parts interessades.

18. MARC JURÍDIC

Per fer aquest protocol s'han tingut en compte aquestes lleis i directives:

- Directiva 2006/54/CE del Parlament Europeu del Consell, del 5 de juliol de 2006, sobre la igualtat d'oportunitats i de tracte entre homes i dones en l'àmbit del treball.
- Conveni d'Istanbul, articles 3 i 40.
- Article 7 de la llei orgànica 3/2007, de 22 de març, sobre la igualtat efectiva entre home i dona.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat entre homes i dones.

- Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, sobre la Llei d'estatut dels treballadors.
- Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost sobre la Llei d'infraccions i sancions en l'ordre social.
- Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Convenis col·lectius i plans d'igualtat.