

**Reunión de expertos para elaborar un repertorio
de recomendaciones prácticas sobre la violencia
y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios:
una amenaza para la productividad y el trabajo decente**

Ginebra
8-15 de octubre de 2003

Informe final

Introducción

1. En su 279.^a reunión (noviembre de 2000), el Consejo de Administración decidió celebrar una reunión de expertos encargada de elaborar un Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente. La Reunión tuvo lugar en Ginebra del 8 al 15 de octubre de 2003.
2. El orden del día de la Reunión lo constituyó un único punto, a saber, examinar y revisar un proyecto, y adoptar un Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente.

Participantes

3. A la Reunión asistieron 36 expertos: 12 designados por los gobiernos de Alemania, Argelia, Canadá, Dinamarca, Estados Unidos, Filipinas, Japón, Kuwait, Malasia, Mauricio, Perú, Reino Unido y Sudáfrica; 12 previas consultas con el Grupo de los Empleadores y 12 tras consultar con el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración.
4. A la Reunión asistieron también varios observadores entre los que se contaron los expertos gubernamentales de Irlanda, Luxemburgo, Noruega, Polonia, Suecia, Suiza y Zimbabue; observadores de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Internacional de la Educación (IE), la Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL), la Comisión Internacional de Medicina del Trabajo (CIMT), el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), la Federación Internacional de Asociaciones de Directores del Tráfico Aéreo, la Federación Internacional de Mujeres de Negocios y Profesionales, la Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Internacional de los Servicios Públicos (ISP), la Union Network International (UNI), y la Confederación Mundial del trabajo (CMT).
5. Puede consultarse la lista de participantes en el anexo pertinente al presente informe.

Discurso de apertura

6. La Secretaria General de la Reunión (Sra. Doumbia-Henry), Directora del Departamento de Actividades Sectoriales, dio la bienvenida a los participantes y explicó el objetivo de ésta. Habida cuenta de la magnitud de la violencia y del estrés experimentado en el lugar de trabajo, el Consejo de Administración de la OIT había convocado la presente Reunión para considerar sus causas y adoptar un Repertorio de recomendaciones prácticas que ayude a los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores de los Estados Miembros de la OIT a abordar este reto mediante la formulación de políticas y el establecimiento de prácticas idóneas en materia de evaluación, prevención, gestión y control de la violencia y el estrés en el sector de los servicios. La experiencia de la OIT muestra que la eficacia y el éxito en general de instrumentos internacionales tan importantes como el que se propone es directamente proporcional al grado de consenso que se alcance en torno al resultado final, puesto que ello proporciona la base tripartita susceptible de promover su utilización en todos los Estados Miembros. Aunque los participantes deberían evitar que el resultado final se reduzca a un enunciado muy general de un conjunto de principios, no deberían cejar en su empeño de obtener un consenso a través del diálogo social, incluso en torno a las cuestiones más difíciles.

Elección de un Presidente y de portavoces

7. El Sr. Cruz, experto designado por el Gobierno de Filipinas, fue elegido por unanimidad Presidente de la Reunión. Los Sres. Côté (Canadá) y Richards (Reino Unido) fueron elegidos portavoces de los expertos empleadores y trabajadores, respectivamente. La Sra. Harwood, experta designada por el Gobierno de Canadá, fue elegida portavoz de los expertos gubernamentales.

Presentación del proyecto de repertorio

8. El Secretario Ejecutivo (Sr. Myers) resumió el origen y el contenido del proyecto de repertorio, así como los comentarios recibidos sobre el mismo a escala mundial. El proyecto, elaborado tras analizar el alcance, la naturaleza y las causas de la violencia y el estrés en los servicios públicos y privados, la posible interrelación entre ambas cuestiones, y la experiencia de prácticas idóneas en empresas, instituciones y organizaciones en el sector de los servicios, se basó en un documento original y en un primer proyecto que se enriqueció y perfeccionó durante el debate, la consulta y el examen exhaustivo entre colegas en el seno de la OIT. Asimismo, se distribuyeron entre todos los participantes las observaciones recibidas de 41 gobiernos, cuatro organizaciones de empleadores y cuatro organizaciones de trabajadores.

Debate general

9. El portavoz de los expertos empleadores dijo que era imposible abordar la violencia y el estrés en un mismo repertorio de recomendaciones prácticas, como si fuesen fenómenos muy estrechamente vinculados. Aunque el estrés era una cuestión abundantemente debatida, aún no se disponía de información y datos suficientes en los que pudiera basarse un repertorio sobre el estrés. Por lo demás, era difícil si no imposible determinar si el estrés, cualquiera sea el ámbito abarcado por dicho concepto, se relacionaba con el lugar de trabajo dado que muchos de los factores de estrés eran de índole privada o dimanaban de la sociedad. Lo anterior dificultaba la elaboración de medidas para orientar a los empleadores frente al estrés. Por otra parte, la violencia constituye un peligro cuyos efectos podrían medirse directamente con instrumentos. En consecuencia, la Reunión debería centrarse en la prevención de la violencia en el lugar de trabajo.

-
10. Otro experto empleador llamó la atención acerca de los sesgos significativos en los estudios que establecían vínculos entre trabajo, estrés y enfermedad. Los resultados de la mayor parte de tales estudios realizados en el mundo podían cuestionarse y no eran dignos de confianza. Una parte importante del contenido del proyecto de repertorio sobre el que no se había alcanzado acuerdo se refería, efectivamente, a asuntos que actualmente estaban en entredicho en el marco de las relaciones de trabajo.
 11. El portavoz de los expertos trabajadores indicó que, si bien reconocía los motivos de la postura adoptada por los expertos empleadores, ambas cuestiones deberían incluirse en un mismo repertorio, ya que estaban intrínsecamente relacionadas. No obstante, debería distinguirse claramente los diferentes aspectos de la violencia y el estrés en los lugares adecuados. Los expertos trabajadores también señalaron que la amenaza de la violencia creaba un clima de miedo en el lugar de trabajo, que se saldaba con el absentismo, el cambio de ocupación e incluso con el abandono del trabajo. Al tiempo que aceptaban la postura de los expertos empleadores de que no podía haber una solución única con respecto a la cuestión del estrés, los expertos trabajadores pusieron de relieve la normativa existente que establecía un claro vínculo entre cargas de trabajo excesivas y estrés, así como la responsabilidad de los empleadores de aliviar dichas cargas. Algunos expertos empleadores habían reconocido claramente que la violencia y el estrés eran cuestiones interrelacionadas, por lo que necesitaban abordarse conjuntamente. Un repertorio de recomendaciones prácticas en el que se hiciera referencia al estrés sería valioso tanto para los empleadores como para los trabajadores, ya que se había comprobado científicamente que este fenómeno aumentaba el absentismo y reducía la satisfacción del cliente en muchas empresas del sector de los servicios. Los expertos gubernamentales habían propuesto una definición aceptable de estrés, por lo que los miembros trabajadores deseaban alcanzar un compromiso con los empleadores a través de un diálogo social. Debía respetarse el mandato del Consejo de Administración de la OIT consistente en examinar la amenaza que suponían la violencia y el estrés para la productividad y el trabajo decente.
 12. Los expertos gubernamentales convinieron en la dificultad que conllevaba abordar la violencia y el estrés en un repertorio único, pero señalaron que ésta era la tarea asignada por el Consejo de Administración. Se propuso que se vincularan ambas cuestiones en algunos lugares del repertorio, y que éste las abordara en secciones separadas a fin de explicar mejor las causas, efectos y medidas que necesitaban adoptarse para hacer frente a las mismas. Algunos expertos gubernamentales opinaban que el estrés debería abordarse en el contexto de esta Reunión sólo en la medida en que se relacionara con la violencia, y que debían excluirse las formas de estrés vinculadas al trabajo cotidiano. En términos generales, el estrés era una cuestión de salud y seguridad que en sí misma podría ser objeto de un repertorio de recomendaciones prácticas; abordarlo en el documento que estaba examinándose, más allá que en relación con la violencia, sería una tarea demasiado ambiciosa, aunque existen estudios que demuestran que violencia y estrés pueden tratarse con los mismos instrumentos. Reconociendo las dimensiones económicas de los efectos del estrés, en algunos países estaban estableciéndose programas en que participaban las empresas destinados a introducir medidas para la gestión del estrés en los métodos de gestión de los recursos humanos.
 13. Observadores de la Internacional de Servicios Públicos, el Consejo Internacional de Enfermeras, la Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos y la Internacional de la Educación celebraron la iniciativa de la OIT con respecto al repertorio. En estudios realizados recientemente se confirmó que la violencia en el lugar de trabajo se había extendido en varios sectores, y que ésta era uno de los principales motivos de que los trabajadores abandonaran su práctica profesional en algunos sectores. La violencia y el estrés también eran un gran motivo de preocupación para los trabajadores del sector de los servicios en todo el mundo y, en algunos estudios, el estrés revestía aún más importancia que los salarios y las condiciones de trabajo. Confiaba en que la Reunión alcanzaría sus

objetivos, reduciría los efectos de la violencia y el estrés en los trabajadores, y mejoraría en consecuencia los servicios públicos.

14. Como respuesta a una carta de la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA) que el portavoz de los empleadores leyó a la Reunión, donde se protestaba por la información contenida en el sitio Web de la OIT sobre el sector hotelero y de la restauración, la Secretaria General de la Reunión contestó que se había enviado una respuesta en la que se explicaban los antecedentes que habían servido de base para la elaboración del repertorio.
15. Para salvar el obstáculo creado por diferencias de orden filosófico importantes entre los expertos empleadores y los demás expertos respecto de los resultados de la Reunión y la estructura del proyecto de repertorio, los expertos gubernamentales presentaron para su consideración un repertorio estructurado de otra manera, previa discusión oficiosa entre los expertos. El texto propuesto ponía énfasis en los conceptos de sistema de gestión de la seguridad y la salud con lo cual se subrayaba el enfoque positivo y preventivo de la cuestión y se destacaba además la violencia en el lugar de trabajo. La Reunión aceptó ese enfoque y decidió proseguir los debates partiendo de esa base.

Discusión punto por punto

Preámbulo

16. La Reunión acordó que un Preámbulo sería útil para aclarar aspectos relacionados con los objetivos generales del Repertorio de recomendaciones prácticas propuesto. Por consiguiente, se convino en añadir un párrafo en que se explicara la relación entre violencia y estrés. Los expertos empleadores quisieron poner de relieve las consecuencias de la violencia en los recursos humanos, mientras que los expertos gubernamentales y trabajadores pusieron más énfasis en el vínculo existente entre violencia y estrés como cuestión relativa a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Los expertos trabajadores no estuvieron de acuerdo con que se redujera al mínimo la referencia al estrés en el texto. Como respuesta al significado de la expresión «consecuencias adversas directas», el portavoz de los expertos empleadores señaló que no correspondía definirla explícitamente, para lo cual se apoyó en el texto del preámbulo donde se decía: «Entre las consecuencias de la violencia en el lugar de trabajo cabe citar el estrés...». A juicio de los expertos empleadores, el concepto era claro si se lo situaba en su contexto. También se acordó reforzar la idea de que el Repertorio de recomendaciones prácticas tenía por objeto adoptar un enfoque previsor basado en elementos debidamente concebidos de un sistema de gestión de la seguridad y salud, defendido por la OIT¹.

Disposiciones generales (objeto, utilización y ámbito de aplicación)

17. La Reunión aceptó modificar los párrafos que tratan del *objeto* del Repertorio a fin de destacar el tema de la violencia, suprimir la referencia al estrés, sustituir el término «empresas» por el de «organizaciones» y reordenar los ámbitos de acción precisando más algunos de ellos. No hubo acuerdo en la Reunión respecto de agregar una referencia al «cumplimiento e inspección» en la lista de los ámbitos, propuesta por un experto

¹ *Directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, OIT-OSH, Ginebra, 2001.*

gubernamental. Los expertos empleadores consideraron que dichos términos eran demasiado prescriptivos.

18. La Reunión aceptó introducir modificaciones en el párrafo relativo a la *utilización del Repertorio*, en el que debería cambiarse «podría» por «debería» para armonizarlo con el texto referente al objeto del citado Repertorio; también aceptó la propuesta de los expertos trabajadores de utilizar el término «representantes» en lugar del término «organizaciones» cuando éste hace referencia a gobiernos, empleadores y trabajadores. Aceptó asimismo la propuesta de los expertos empleadores de agregar «y otras partes interesadas, según proceda», teniendo en cuenta que terceras partes pueden desempeñar un papel en la consulta y la negociación.
19. El Consejero Jurídico Adjunto de la OIT, a petición de la Reunión dio a conocer la categoría jurídica de los repertorios de recomendaciones prácticas. Los convenios y las recomendaciones — a los que hace referencia la Constitución y constituyen las normas internacionales del trabajo —, las declaraciones — que son enunciados de los valores más importantes de la Organización —, y los mencionados repertorios o directrices, son los cuatro tipos de instrumentos de que dispone la OIT. Los repertorios de recomendaciones prácticas, que no son vinculantes, eran adoptados por el Consejo de Administración, para facilitar orientaciones prácticas sobre temas que se hallaban bajo la competencia de la OIT. Sobre la base de esta aclaración, la Reunión alcanzó un acuerdo respecto de la posible utilización del Repertorio para orientar la formulación de leyes y políticas nacionales, aunque a juicio de los expertos empleadores, tal utilización sobrepasa el carácter voluntario propio de un repertorio de recomendaciones prácticas.
20. La Reunión acordó modificar el párrafo sobre *el ámbito de aplicación* para suprimir la referencia a los actos internos o externos de violencia laboral, que se consideró más oportuno abordar en otras secciones.

Definiciones

21. Los expertos trabajadores expresaron su deseo de ampliar el concepto de «violencia en el lugar de trabajo» para incluir el de «violencia relacionada con el trabajo», citando ejemplos de trabajadores que eran objeto de actos de violencia fuera del lugar de trabajo. Los expertos empleadores y gubernamentales consideraron que la expresión «en el lugar de trabajo» era suficientemente amplia como para abarcar tales actos, y a este respecto se llegó a un acuerdo. Los expertos empleadores propusieron describir toda acción, incidente o comportamiento «deliberado», partiendo de la base de que era inapropiado incluir en el texto las acciones o comportamientos no deliberados o accidentales, por diversos motivos, en particular, habida cuenta de la responsabilidad de los empleadores que dimana de dicho comportamiento. Los expertos trabajadores expresaron su desacuerdo con este término, porque su empleo reducía la descripción de acciones o comportamientos ofensivos y no abarcaba todos aquellos actos en los que los trabajadores eran objeto de violencia que podía no ser deliberada en un principio. Los expertos gubernamentales también consideraron que el término «deliberado» era excesivamente limitado, y propusieron un texto en el que se hiciera referencia a acciones o conductas que induzcan a las víctimas a pensar, con razón, que son objeto de actos de violencia o a sentirse amenazadas. Se alcanzó un acuerdo en torno a la frase: «un comportamiento que se aparte de una conducta razonable».
22. Los expertos empleadores propusieron luego eliminar el término «acoso» que figuraba entre las consecuencias que definían el comportamiento reprehensible, ya que el acoso no siempre es violento y porque su supresión no excluía una referencia al daño psicológico que se añade al daño físico ocasionado. Los expertos trabajadores no estuvieron de acuerdo con tal propuesta. El acoso podría ser incluso peor, y la eliminación de este tipo de

comportamiento contribuiría a poner término a otras formas de violencia. En el Repertorio debe hacerse referencia al acoso. Los expertos gubernamentales apoyaron este punto de vista y propusieron que, como el acoso formaba parte de una sucesión de actos violentos que van desde la ofensa hasta la lesión, debería conservarse en una definición breve. Dada la firme oposición de los expertos empleadores se acordó finalmente eliminar aquí el término «acoso», pero incluirlo en otro lugar del texto. Tras un debate acerca de si los actos en cuestión ocurrían en el curso del trabajo o en relación con el mismo, y tras las aclaraciones de la Secretaria General sobre estos términos, se aceptó utilizar la frase «o como consecuencia directa del ejercicio de su actividad profesional», con una nota al pie de página en que se defina lo que se entiende por ello. Por último, se acordó detallar más, en otra parte del Repertorio, la descripción de las conductas que figuran bajo el acápite «*tipos de violencia en el lugar de trabajo*».

23. Se alcanzó un acuerdo sobre las definiciones de *otras expresiones pertinentes*, y las principales modificaciones introducidas tuvieron por objeto aclarar las definiciones y lograr mayor coherencia respecto de términos tan específicos como «empleador», «trabajador», y «lugar de trabajo». Se prefirió utilizar los términos «empleador y trabajador» en vez de «persona» cuando se hacía referencia a una «víctima», a fin de distinguir entre las personas activas en el lugar de trabajo y otras presentes en el momento en que tenía lugar allí un acto violento (clientes, usuarios, público en general). El término «sector de los servicios» se definió en su sentido más amplio para abarcar todos los subsectores del mismo, incluidos los enumerados específicamente.
24. Con respecto a los *principios rectores*, los expertos empleadores consideraron que no era necesario facilitar explicaciones sobre las *diferencias culturales, la igualdad de trato entre hombres y mujeres, la discriminación y el diálogo social*. Los expertos gubernamentales y trabajadores expresaron su desacuerdo y señalaron que, para que el Repertorio fuera útil en todos los Estados Miembros, sería fundamental proporcionar algunas orientaciones al respecto, habida cuenta de la gran diversidad cultural, potenciada por fenómenos como la migración relacionada con el trabajo. Se acordó poner énfasis en un medio ambiente de trabajo seguro y saludable, como el principio rector más importante, en particular con respecto a la prevención de la violencia en el lugar de trabajo y para aceptar, en la medida de lo posible, un texto revisado sobre los otros puntos apoyados en la terminología empleada en las normas de la OIT. Una referencia a la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo fomentaría el diálogo social como aspecto clave. También se acordó insertar una nota a pie de página para definir el término «gobiernos» en el diálogo social.

Políticas

25. La Reunión convino en que la cooperación entre los gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes era esencial para promover *políticas*, prácticas y procedimientos que contribuían a eliminar la violencia en el lugar de trabajo. La propuesta formulada por los expertos trabajadores de centrarse en la «consulta» en lugar de en la «cooperación» no se consideró, ya que este tema se abordaría en otra ocasión. Se enumeraron los *valores subyacentes en las políticas* que formaban parte de las prioridades de un entorno laboral constructivo, y se alcanzó un acuerdo sobre la necesidad de fijar objetivos claros con respecto a los recursos humanos y de poner énfasis en objetivos comunes dentro de la organización, y sobre la importancia que revestía que la dirección formulara y difundiera políticas claras sobre la violencia en el lugar de trabajo.
26. La Reunión acordó que una política sobre la violencia en el lugar de trabajo debería abordar unas *cuestiones fundamentales* mínimas que se enumeran en la sección 2.3 del Repertorio. Hubo acuerdo en la Reunión en que a las partes debería asegurarse la mayor discreción en relación con la independencia de que debe gozar el sistema de reclamaciones

previsto en el artículo. No se mantuvo una disposición sobre igualdad de oportunidades propuesta por los expertos trabajadores, ya que aparecía en los principios rectores del Repertorio. En lo que respecta a la asignación de responsabilidades en las políticas, se alcanzó un acuerdo en la sección 2.4 del Repertorio sobre una definición más amplia que incluyera a supervisores y cargos directivos, personas individuales o equipos y trabajadores, particularmente a estos últimos, ya que su participación era fundamental para el éxito de una política encaminada a evitar la violencia en el trabajo. Deberían comunicarse las políticas a todas las partes afectadas, y emprender al mismo tiempo iniciativas para concienciar a las mismas, aspecto que destacaron fundamentalmente los expertos gubernamentales.

27. La Reunión también convino en la necesidad de entablar un *diálogo social* en varios planos, de varias formas y de un modo que correspondiera a las necesidades y a los sistemas de relaciones laborales nacionales. El diálogo social debería tener por objeto la seguridad y la salud en el trabajo, así como la mejora de los servicios, y los interlocutores sociales deberían incluir la violencia en el lugar de trabajo y sus consecuencias directas adversas en las cuestiones sociales y laborales abarcadas por el diálogo social en el sector de los servicios, incluidas la supervisión y evaluación conjuntas. La noción de «participación temprana» de los trabajadores en este proceso no se mantuvo, ya que se consideraba implícita.

Organización

28. Sobre la base de una propuesta presentada por los expertos empleadores, la Reunión convino en incorporar la «aplicación» de las intervenciones en los *cometidos y responsabilidades de los gobiernos*, y en incluir la *investigación* como primer punto de este tema, ya que la investigación debería preceder lógicamente cualquier actividad mencionada en los otros temas enumerados. Los datos deberían recabarse de modo que pudieran analizarse las tendencias de sectores particulares o grupos de trabajadores, reflejándose así la voluntad de los expertos gubernamentales y trabajadores de que el análisis contemplara la cuestión de la igualdad de trato sin que la formulación resultara excesivamente prescriptivo. Aunque los expertos empleadores consideraron que era inapropiado incluir un punto sobre *legislación* en un repertorio de recomendaciones prácticas no vinculante, los expertos gubernamentales opinaron que debería mantenerse, ya que era apropiado para que los gobiernos proporcionaran orientación y facilitaran el diálogo al examinar la legislación. Se acordó proceder de este modo para que las modificaciones delimitaran los contextos apropiados. Se acordaron otras modificaciones en los puntos que abarcan las *directrices, recursos financieros, y colaboración regional e internacional* que reducían su ámbito de aplicación, mientras que se eliminó el punto de *asistencia internacional*. Se examinó la vulnerabilidad como último punto, para eliminar la referencia a la participación del gobierno en programas de prevención, y para trasladar los temas «trabajadores con empleo precario» y «los menores y los jóvenes» a la sección sobre *gestión del riesgo*.
29. La Reunión acordó introducir una serie de cambios en el acápite *responsabilidades de los empleadores*, por ejemplo, cambiar «organizaciones» de trabajadores por «representantes» de los empleadores, y promoción de lugares de trabajo «libres de violencia» por promoción de prácticas en el lugar de trabajo «para contribuir a eliminar la violencia en el lugar de trabajo». Dando curso a una propuesta de los expertos empleadores, se eliminaron las disposiciones relativas a hacer frente a las consecuencias económicas y sociales, en el título sobre *reducción y control de los riesgos*, y a apoyar un cambio de comportamiento como parte de las *políticas de personal*. Se acordó modificar y mantener los puntos sobre *acuerdos de ámbito nacional, sectorial y en el lugar de trabajo o la empresa, procedimientos disciplinarios y de reclamación, y programas de información y formación* en el lugar de trabajo.

-
30. La Reunión convino en examinar una serie de cuestiones con respecto a las *responsabilidades de los trabajadores*, incluidas las propuestas presentadas por expertos empleadores de añadir «evitar» entre los objetivos, y de sustituir «organizaciones» por «representantes». Se añadió un punto sobre la cooperación entre las organizaciones de los trabajadores y los empleadores en comités de seguridad y salud en el trabajo, y la composición de dichos se estableció de conformidad con la Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 164). Dando curso a una propuesta de los expertos empleadores, se mantuvieron, si bien se modificaron, otros aspectos sobre la colaboración de los empleadores en la prevención de políticas y elaboración de cursos de formación, y sobre el suministro de información relativa a la prevención de la violencia en el lugar de trabajo. Aunque los expertos empleadores plantearon objeciones a la inclusión de las actividades de movilización e información en el Repertorio, los expertos trabajadores expresaron su voluntad de mantener este concepto, y se acordó examinarlo nuevamente más tarde.
31. La Reunión aceptó que debía asociarse *el público en general, clientes y usuarios* con los programas de lucha contra la violencia, en particular cuando esta violencia estaba relacionada con el cliente o el usuario, siempre que la inclusión del público en general y el grado de participación del mismo quedara a discreción de las partes. También se acordó examinar y limitar el texto sin hacer referencia a detalles sobre puntos específicos.
32. La sección sobre *competencias, información y formación*, que comienza con *formación de los trabajadores*, la Reunión alcanzó un acuerdo sobre las modificaciones al enfoque general de las políticas y programas de información, educación y formación de los trabajadores, supervisores y cargos directivos sobre prevención, política de empresa y estrategias y apoyo a los trabajadores, y sobre el modo de proceder al respecto. A petición de los expertos empleadores, se eliminó la referencia a la formación sólo por las organizaciones «de los trabajadores». A excepción de ciertos puntos sobre la constitución de un «grupo básico» de trabajadores para las intervenciones en el lugar de trabajo, el asesoramiento a compañeros de trabajo, y las políticas y procedimientos de gestión, y las aptitudes para el desempeño de funciones específicas, la Reunión alcanzó un acuerdo sobre los posibles objetivos de la formación para abordar la violencia en el lugar de trabajo. También convino en la utilidad de la formación de los supervisores y el personal directivo, siempre que no hiciera referencia a los «representantes de los trabajadores». No obstante, los expertos trabajadores explicaron que esto formaba parte integrante de sus propias políticas, por lo que lo llevarían a cabo.
33. Se mantuvieron las disposiciones relativas a la *información*, si bien se incluyeron algunas modificaciones en dos puntos para aclarar que la información en materia de igualdad de trato, diversidad cultural, discriminación y asistencia a las víctimas debería proporcionarse «de forma apropiada». Del mismo modo, se mantuvieron *el registro y la notificación* en el lugar de trabajo propuestos por los expertos gubernamentales. También se acordó que una sección sobre *comunicación* entre la dirección y los trabajadores, y entre los trabajadores propiamente dichos, era un componente importante del Repertorio pero, a petición de los expertos empleadores, se eliminaron las disposiciones sobre grupos de trabajadores «formales o informales, temporales o permanentes», y sobre las oportunidades de los trabajadores de contribuir con ideas a la planificación del trabajo y a las organizaciones. Un experto gubernamental lamentó que no se hubiera retenido la referencia al término «ideas». Dando curso a la propuesta de los expertos trabajadores se añadió un punto sobre la responsabilidad de los trabajadores de notificar actos de violencia en el lugar de trabajo.

Planificación y aplicación

34. La reunión aprobó las propuestas de los expertos empleadores de cambiar «evaluar» por «examinar», para evitar un enfoque excesivamente amplio, de sustituir «incidentes» por

«actos», y de modificar ligeramente más indicadores detallados sobre la identificación y evaluación de la índole y magnitud de la violencia en el lugar de trabajo. Teniendo en cuenta estos cambios, la Reunión aprobó las secciones relativas al *examen* y la *situación puntual*.

35. Con respecto a *evaluación del riesgo*, los expertos trabajadores propusieron eliminar referencias a lo que se entendía por «lenguaje corporal agresivo» y a la distinción entre violencia «interna» y «externa», ambas aceptadas por la Reunión. Los expertos empleadores propusieron eliminar toda referencia a protocolos con respecto a «verificaciones» y «modelos apropiados» como componentes de la evaluación del riesgo. Las verificaciones y los modelos eran demasiado prescriptivos, difíciles de aplicar y excesivamente complicados desde el punto de vista administrativo, y la Reunión aceptó estas propuestas. Los expertos empleadores formularon otras propuestas para delimitar diferentes tipos de violencia en el lugar de trabajo, cambiando la definición de comportamiento para incluir «deliberado», ya que era importante especificar el tipo de comportamiento inaceptable, y eliminar descripciones innecesarias de «acoso» y «abuso permanente». Se acordó no incluir el término «deliberado» para referirse al «abuso violento, intenso y permanente, y añadir una referencia a los grupos vulnerables». No se aceptó una propuesta de los expertos gubernamentales encaminada a incluir a «los menores y los jóvenes» en vista del acuerdo de no destacar a ningún colectivo específico, y de que otros instrumentos de la OIT abordaban la cuestión del trabajo infantil, a propuesta de los expertos trabajadores. La Reunión aceptó incluir «el acoso moral» cuando se describían los abusos con violencia en el marco del acoso racial y sexual, especialmente pertinentes en el sector de los servicios. La Secretaria General aclaró que dicha fórmula permitiría considerar el acoso como una forma de violencia en el lugar de trabajo.
36. Por propuesta de los expertos empleadores, quienes señalaron que los empleadores tendrían que asumir esta responsabilidad, la Reunión resolvió; utilizar la frase *registro de actos de violencia en el lugar de trabajo* por oposición a «accidentes y riesgos en el lugar de trabajo», a fin de modificar las clases de violencia en el lugar de trabajo que han de registrarse como «actos» que sirvan de base para determinar modalidades y tendencias; circunscribir la evaluación a los empleadores en lugar de incluir también a los trabajadores y sus representantes, y hacer referencia al movimiento de personal como otro indicador que se ha de registrar. El epígrafe *Registro en los ámbitos sectorial, nacional e internacional* se adoptó con las modificaciones siguientes: suprimir el término «notificación»; reemplazar «datos» por «estadísticas», y añadir frases sobre la protección de la vida privada y la confidencialidad. Estos últimos puntos satisfacían la inquietud de los expertos de los empleadores en cuanto a que no se deben identificar personas y que deben recabarse exclusivamente datos agrupados.
37. Los expertos gubernamentales añadieron un fragmento sobre aplicación, basado en el enfoque de sistemas de gestión de la salud, de la OIT, ampliamente aceptado. Después de un extenso debate — en el curso del cual, los expertos empleadores objetaron un texto excesivamente preceptivo, que las pequeñas empresas no podrían aplicar, y los expertos trabajadores y gubernamentales insistieron en que se sugerían orientaciones, no imposiciones —, la Reunión decidió restringir la referencia a una aplicación adecuada de un sistema de gestión y de respuesta a la violencia en el lugar de trabajo, sin mencionar la «prevención».
38. Con respecto a las medidas de control, la Reunión alcanzó un acuerdo con respecto a una sección sobre la *elaboración de estrategias para combatir la violencia*, introduciendo en la misma modificaciones mínimas, y convino asimismo en adoptar propuestas sobre la *colaboración y el establecimiento de alianzas para combatir la violencia en el lugar de trabajo*. Por consiguiente, el término «movilización» fue sustituido por «sensibilización» para satisfacer a los expertos trabajadores, que habían planteado una objeción al respecto, y para atender al mismo tiempo a la importancia que los expertos trabajadores habían

concedido a la sensibilización. También se introdujeron otros cambios para reflejar el empleo coherente de la expresión «violencia en el lugar de trabajo» y se decidió eliminar la referencia a los códigos de conducta, que los expertos empleadores consideraron ineficaces, al igual que la referencia al establecimiento de alianzas con organizaciones interesadas y comunidades locales.

39. La Reunión convino en sustituir *mejorar la organización del trabajo por medidas preventivas*, relativas a la *comunicación* y a las *prácticas laborales*. Los expertos gubernamentales y trabajadores aceptaron las propuestas de los expertos empleadores con respecto a reformular las secciones para evitar la repetición y un exceso de prescripciones y de detalles prácticos, manteniendo al mismo tiempo el nivel de detalles técnicos — «un banco de buenas ideas» — necesarios en un buen Repertorio de recomendaciones prácticas. En respuesta a las preocupaciones expresadas por los expertos gubernamentales acerca de que el texto se había «aguado», se destacó que las medidas enumeradas sólo eran indicativas de las buenas medidas preventivas, y no constituían una lista de soluciones absolutas, por lo que su reformulación ponía de relieve su carácter optativo.
40. Con respecto a la *mejora del entorno laboral*, la Reunión convino en simplificar textos sobre el *entorno físico* y la *concepción de la seguridad del lugar de trabajo*. Los cambios reflejaban la inquietud de los expertos empleadores por poner más bien énfasis en el cambio que en la mejora, así como en la importancia de «sistemas de control del acceso», satisfaciendo al mismo tiempo las preocupaciones de los expertos trabajadores relativas a la necesidad de la consulta previa a la hora de instalar los sistemas de seguridad y la importancia de los regímenes de seguridad colectivos. Los expertos trabajadores estuvieron de acuerdo con sus homólogos gubernamentales en que el texto revisado se había diluido en exceso y no facilitaba el grado de orientación que facilitaba la versión sobre la que habían trabajado; sin embargo, aceptaban la nueva versión en vista del escaso margen de tiempo disponible.
41. La sección *Preparación e intervención en caso de incidente* fue aprobada por la Reunión con los cambios solicitados por los expertos empleadores, a saber: supresión de los anexos que ya no figurarían en el Repertorio; *planes de intervención* menos preceptivos, e inclusión de la frase «y trastornos ligados al estrés postraumático», propuesta en un principio por los expertos trabajadores. En cuanto al *Respaldo de la dirección*, se suprimieron las frases «una ayuda inmediata y prolongada» a los trabajadores afectados; «la contribución al pago de los gastos consiguientes y la tramitación de las cuestiones jurídicas» en lo que respecta a reducir al mínimo el impacto de la violencia en el lugar de trabajo; el «apoyo» a las familias de los trabajadores afectados, y el seguimiento de los casos. Por último, las investigaciones internas se supeditaron a un «llegado el caso».
42. En cuanto a *las intervenciones médicas y de otra índole*, se suprimió toda mención al «estrés», tal como propusieran los expertos empleadores, así como los términos «tratamiento psicológico» y «trabajo a deshoras» por juzgarse demasiado subjetivos. Asimismo, se decidió eliminar «a corto plazo» en el párrafo sobre *apoyo*, y añadir el ejemplo del «asesoramiento y el tratamiento psicológico», tal como lo solicitaran los expertos trabajadores. En la sección *enseñanzas de la experiencia* se suprimió la frase «los incidentes graves o el estrés postraumático», y la de *mitigación* fue modificada a petición de los expertos empleadores para sistematizar la expresión «violencia en el lugar de trabajo». Se eliminó igualmente una referencia a «problemas conexos» y se incluyó una referencia a «sistemas de salud y seguridad en el trabajo».
43. Por iniciativa de los expertos gubernamentales, se volvió a incorporar la sección relativa a *procedimientos disciplinarios y de reclamación*, y la Reunión aprobó la propuesta de los expertos empleadores de suprimir la mayor parte de los puntos del texto original. De ahí que se eliminaran las frases «el acoso sexual, el *bullying* y el *mobbing*», «cuando los mecanismos oficiosos no permitan dirimir el contencioso», «mecanismos procesales de

reclamación ordinarios» y «sanciones disciplinarias». Se conservó el párrafo relativo a un proceso justo e imparcial por considerarse que englobaba los puntos citados anteriormente, y se añadió una última frase para dejar bien claro que no debían tolerarse las represalias contra las víctimas y testigos.

44. Por sugerencia de los expertos gubernamentales, se decidió modificar el texto sobre *protección de la vida privada y la confidencialidad*, añadiendo la frase «de conformidad con la legislación nacional», a fin de respetar la normativa sobre protección de datos. También se suprimió la atención apropiada a las víctimas de agresiones sexuales por considerarse impropia, ya que no guarda relación con la violencia en el lugar de trabajo.

Supervisión y evaluación

45. Los expertos gubernamentales propusieron que se recomendara realizar evaluaciones periódicas para determinar la eficacia del sistema de gestión de la violencia en el lugar de trabajo y los procedimientos de realización, así como la conveniencia de que los resultados se comunicaran a las «partes afectadas». La Reunión aceptó la propuesta. Asimismo, se revisaron las secciones *Supervisión y evaluación de las políticas aplicadas en el lugar de trabajo para combatir la violencia*, y *Aprendizaje sobre cuestiones relativas a la violencia en la organización*. Los expertos empleadores argumentaron que esta orientación no era necesaria para las grandes organizaciones, ni útil para las pequeñas que no disponían de recursos para aplicar tales medidas. Los expertos trabajadores discreparon categóricamente, ya que incluso las grandes organizaciones luchaban por supervisar y evaluar con eficiencia. La Reunión convino en mantener estas disposiciones, a condición de que en el primer punto se reemplazara «supervisión continua» por «supervisión periódica», y se suprimiera «su divulgación periódica».

Acción de la OIT

46. Se consideró innecesario redactar un texto que abarcara la *acción de la OIT*, tal como propusieron los expertos trabajadores, y que incluyera la promoción, la ulterior investigación y la divulgación de prácticas idóneas, por considerar que esas tareas se llevan a cabo en el marco de las actividades en curso de la Oficina Internacional del Trabajo.

Asuntos pendientes

47. La Reunión decidió que era preciso añadir un prefacio corto en que se reseñaran las principales modificaciones hechas al proyecto de repertorio de recomendaciones prácticas. Esta decidió también que los anexos, entre ellos la bibliografía, que acompañaban al proyecto de repertorio preparado por la Oficina no formarían parte del Repertorio en cuestión.
48. La Reunión también decidió que se informara al Consejo de Administración de la OIT que los expertos trataron la cuestión del estrés y, habida cuenta de la complejidad de la misma, y de la discrepancia de algunos expertos, decidió circunscribir la orientación del Repertorio a disposiciones sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y las medidas para combatirla. Por consiguiente, se recomendó que la OIT considerara con mayor detenimiento la cuestión general del estrés en el lugar de trabajo en el sector de los servicios.

Adopción del repertorio de recomendaciones prácticas y del informe

- 49.** Tras examinar el texto del proyecto de repertorio de recomendaciones prácticas sobre *la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y las medidas para combatirla*, los expertos adoptaron el Repertorio de recomendaciones prácticas.
- 50.** Tras examinar el proyecto de informe, los expertos lo adoptaron tal y como se había enmendado. Así pues, los expertos adoptaron el informe y el Repertorio de recomendaciones prácticas.

Ginebra, 15 de octubre de 2003.

(Firmado) Sr. F. Cruz,
Presidente.

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

EXPERTS NOMINATED BY GOVERNMENTS
EXPERTS DÉSIGNÉS PAR LES GOUVERNEMENTS
EXPERTOS DESIGNADOS POR LOS GOBIERNOS

ALGERIA ALGÉRIE ARGELIA

Mr. Omar BOURAS, Sous-directeur de la prévention des risques professionnels, ministère du Travail et de la Sécurité sociale, ALGER

CANADA CANADÁ

Ms. Nancy HARWOOD, Senior Policy Director, Workers' Compensation Board of British Columbia, VANCOUVER

DENMARK DANEMARK DINAMARCA

Ms. Jane M. RAVN, Head of Office, The Danish Working Environment Authority, COPENHAGEN

GERMANY ALLEMAGNE ALEMANIA

Mr. Peter ULLSPERGER, Federal Institute for Occupational Safety and Health, BERLIN

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Valentin KLOTZ, Social Councillor, Permanent Mission of Germany in Geneva

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr. Takanori KAWASHIMA, Director, International Office, Planning Division, Department of Industrial Safety and Health, Labour Standards Bureau, Ministry of Health, Labour and Welfare, TOKYO

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr. Mohtar MUSRI, Director UNDP/DOSA Project, Department of Occupational Safety and Health, Ministry of Human Resources, SELANGOR

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Wan Setapa WAN ZULKFLI, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia in Geneva

MAURITIUS MAURICE MAURICIO

Mr. Mariahven CAREMBEN, Senior Labour and Industrial Relations Officer, Ministry of Labour and Industrial Relations, RIVIERE DU REMPART

PERU PÉROU PERÚ

Sr. Juan NAVARRO PANDO, Asesor Viceministro de Trabajo, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, LIMA

PHILIPPINES FILIPINAS

Mr. Francisco S. CRUZ, Assistant Secretary, Department of Labor and Employment, MANILA

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Yolanda PORSchWITZ, Labor Attaché, Permanent Mission of the Philippines in Geneva

SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD SUDÁFRICA

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Lindiwe LUSENGA, Labour Counsellor, Permanent Mission of South Africa in Geneva

UNITED KINGDOM ROYAUME-UNI REINO UNIDO

Prof. Colin MACKAY, Chief Psychologist, Health and Safety Executive, Human Factors Unit, Better Work Environment Division, MERSEYSIDE

UNITED STATES ETATS-UNIS ESTADOS UNIDOS

Ms. Patricia D. BILES, Workplace Violence Program Coordinator/OSHA, United States Department of Labor (USDOL/OSHA), WASHINGTON

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. John CHAMBERLIN, Labor Attaché, United States Permanent Mission in Geneva

**EXPERTS NOMINATED BY THE EMPLOYERS
EXPERTS DÉSIGNÉS PAR LES EMPLOYEURS
EXPERTOS DESIGNADOS POR LOS EMPLEADORES**

Sr. Carlos M. ALDAO-ZAPIOLA, Presidente Comisión Recursos Humanos, Director de Relaciones y Comunicación, Unión Industrial Argentina - Grupo FORTABAT, BUENOS AIRES

M. Saleh Mweke Marc ATIBU, directeur du département social, Fédération des entreprises du Congo, KINSHASA/GOMBE

Mr. Garry BRACK, Chief Executive, Employers FIRST, SYDNEY

Ms. Deborah CANNAVINO, Attorney, Tyler Cooper and Alcorn, LLP, STAMFORD, United States

Mr. Normand CÔTÉ, Director, Employee Relations, Bank of Montreal Financial Group, TORONTO, Ontario

Mr. Kris DE MEESTER, Adviser, Health and Safety Affairs, Belgian Federation of Enterprises, BRUSSELS

Sr. Pablo GOMEZ ALBO, Director de Asuntos Laborales, Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), MADRID

Mr. Miroslav JIRÁNEK, Director of the Municipal Hospital in Litomerice, Association of Czech and Moravian Hospitals, LITOMERICE

M. Antoine MONTANT, responsable des affaires sociales, Fédération des entreprises de propriété et services associés, VILLEJUIF

Mr. Shahbaz MUNIR, General Manager, Human Resources, Kohinoor Weaving Mills Ltd., DISTRICT KASUR, Pakistan

Mr. Anders Jost PEDERSEN, Adviser, Safety and Health, Danish Employers' Confederation, COPENHAGEN

Ms. Bongiwe RADEBE, Health Service Manager, Royal Swaziland Sugar Corporation, Swaziland Federation of Employers, SIMUNYE, Swaziland

EXPERTS NOMINATED BY THE WORKERS
EXPERTS DÉSIGNÉS PAR LES TRAVAILLEURS
EXPERTOS DESIGNADOS POR LOS TRABAJADORES

Ms. Frédérique BONI, Education International, BRUSSELS

Ms. Sarah DE JONG, Human Rights and Safety Officer, International Federation of Journalists, BRUSSELS

Mr. Subramania ESWARAN, General Secretary, All India Primary Teachers' Federation, NEW DELHI

Ms. Danielle LEGAULT, Service Employees International Union, Syndicat québécois des employées et employés de services (SQEES), MONTREAL Québec

Mr. Poovendran (Peter) ODAYAN, Emergency Care Practitioner, Emergency Medical and Rescue Services, DURBAN

Sr. Percy OYOLA PALOMA, Secretario General, Coordinadora Latino Americana de Trabajadores de los Servicios Públicos (CLATSEP), SANTAFE DE BOGOTA

Advisers/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. William Huezo MARTINEZ, tercer Vicepresidente - CLATSEP, SAN SALVADOR

Mr. Jon RICHARDS, UNISON, LONDON

Mr. Doug RUSSEL, Health and Safety Officer, Union of Shop, Distributive and Allied Workers (USDAW), MANCHESTER

Mr. James SAUBER, Research Director, National Association of Letter Carriers (NALC), WASHINGTON

Ms. Ulrike TESKE, Referatsleiterin Arbeits - und Gesundheitsschutzpolitik, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (VERDI), BERLIN

Ms. Irmeli VUORILUOTO, Officer, Tehy Ry, Union of Health and Social Care Services, TEHY, Finland

M^{me} Habiba ZAHI, membre du bureau exécutif de la C.D.T., Confédération démocratique du Travail, CASABLANCA

OTHERS
AUTRES
OTROS

REPRESENTATIVES OF MEMBER STATES PRESENT AT THE SITTINGS
REPRÉSENTANTS D'ÉTATS MEMBRES PRÉSENTS AUX SÉANCES
REPRESENTANTES DE ESTADOS MIEMBROS PRESENTES EN LAS SESIONES

IRELAND IRLANDE IRLANDA

Ms. Patricia MURRAY, Psychologist/Inspector, Health and Safety Authority, DUBLIN

KUWAIT KOWEIT

Mr. Jamal M.-F. AL-DOUSARI, Director of Legal Department, Ministry of Social Affairs and Labour, KUWAIT

LUXEMBOURG LUXEMBURGO

M. Henri THEISEN, attaché de direction, Inspection du travail et des mines, LUXEMBOURG

NORWAY NORVÈGE NORUEGA

Mr. Ola WINSVOLD, Senior Adviser, Direktoratet for Arbeidstilsyner, Norwegian Labour Inspection Authority, OSLO

POLAND POLOGNE POLONIA

Ms. Dorota ZOLNIERCZYK-ZREDA, Psychology Department, National Research Institute, Central Institute for Labour Protection, WARSAW

M^{me} Anna TOMCZYK, directeur du département, général Inspektorat du travail en Pologne, VARSOVIE

SWEDEN SUÈDE SUECIA

Ms. Annika HULTIN, Principal Administrative Officer, Swedish Work Environment Authority, SOLNA

SWITZERLAND SUISSE SUIZA

Dr. Alain KIENER, conseiller en médecine du travail, secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO), BERNE

ZIMBABWE

Mr. Kuziwa NYAMWANZA, Legal Adviser, Ministry of Public Service, Labour and Social Welfare, HARARE

REPRESENTATIVES OF THE UNITED NATIONS, SPECIALIZED AGENCIES AND OTHER OFFICIAL
INTERNATIONAL ORGANIZATIONS
REPRÉSENTANTS DES NATIONS UNIES, DES INSTITUTIONS SPÉCIALISÉES ET D'AUTRES
ORGANISATIONS INTERNATIONALES OFFICIELLES
REPRESENTANTES DE LAS NACIONES UNIDAS, DE LOS ORGANISMOS ESPECIALIZADOS
Y DE OTRAS ORGANIZACIONES INTERNACIONALES OFICIALES

World Health Organization (WHO)
Organisation mondiale de la santé
Organización Mundial de la Salud

Ms. Evelyn KORTUM-MARGOT, Occupational and Environmental Health, Department of Protection
of the Human Environment, GENEVA

REPRESENTATIVES OF NON-GOVERNMENTAL INTERNATIONAL ORGANIZATIONS
REPRÉSENTANTS D'ORGANISATIONS INTERNATIONALES NON GOUVERNEMENTALES
REPRESENTANTES DE ORGANIZACIONES INTERNACIONALES NO GUBERNAMENTALES

Education International
Internationale de l'éducation
Internacional de la Educación

Mr. Robert HARRIS, Senior Consultant, NYON

International Confederation of Free Trade Unions
Confédération internationale des syndicats libres (CISL)
Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres

Mr. Dan CUNNIAH, Director, Geneva Office, GENEVA

Ms. Anna BIONDI, Assistant Director, Geneva Office, GENEVA

International Commission on Occupational Health (ICOH)
Commission internationale de la santé du travail
Comisión Internacional de Medicina del Trabajo

Mr. Renato GILIOLI, MILANO

International Council of Nurses
Conseil international des infirmières
Consejo Internacional de Enfermeras

Ms. Mireille KINGMA, Consultant, Nursing and Health Policy, GENEVA

International Federation of Air Traffic Controllers' Associations (IFATCA)
Fédération internationale des associations de contrôleurs du trafic aérien
Federación Internacional de las Asociaciones de Directores del Tráfico Aéreo

Ms. Sophie BILLAUD, YVERDON-LES-BAINS

International Federation of Business and Professional Women
Fédération internationale des femmes de carrières libérales et commerciales
Federación Internacional de Mujeres de Negocios y Profesionales

Ms. Karin KAUSCH, CULLY

International Federation of Employees in Public Service (INFEDOP)

Fédération internationale du personnel des services publics
Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos

Mr. Bert VAN CAELENBERG, Secretary-General, BRUSSELS
Mr. Michel BEUNEN, BRUSSELS

International Federation of Social Workers (IFSW)
Fédération internationale des assistants sociaux et assistantes sociales
Federación Internacional de Trabajadores Sociales

Ms. Margrit WINDLIN, LUZERN

International Organisation of Employers (IOE)
Organisation internationale des employeurs
Organización Internacional de Empleadores

Ms. Barbara PERKINS, Assistant to the Secretary-General, COINTRIN/GENÈVE
Mr. Jean DEJARDIN, Adviser, COINTRIN/GENÈVE

Public Services International (PSI)
Internationale des services publics
Internacional de Servicios Públicos

Mr. Alan LEATHER, Deputy General Secretary, FERNEY-VOLTAIRE

Union Network International

Mr. Philip BOWYER, Deputy Secretary-General, NYON

World Confederation of Labour
Confédération mondiale du travail (CMT)
Confederación Mundial del Trabajo

M. Hervé SEA, représentant permanent, GENÈVE