

P. 4.4.6_001: Protocolo de gestión de casos de riesgo psicosocial

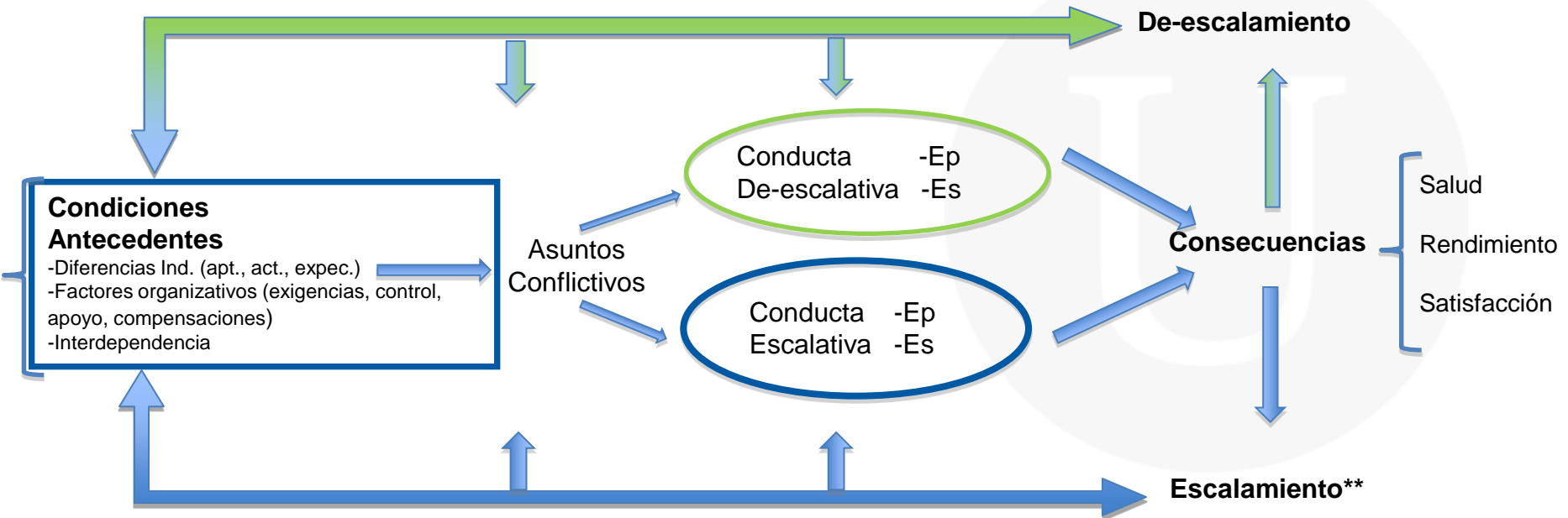
La experiencia de la Universidad de Barcelona

Protocolo de gestión de riesgo psicosocial:

- Elaborado por la Oficina de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (OSSMA)
- Ámbito de aplicación: personal con relación laboral o funcional (PDI/PAS) (n≈7500)
- Pivota sobre las disciplinas de Psicología Aplicada y Medicina del trabajo
- Sigue el punto **4.4.6 de la norma OHSAS 18.001: 2007**
- Presentado, revisado e informado favorablemente por el CSS
- Ubicado en el espacio web del CSS (actualmente en revisión)
- Presentado y conocido por la Delegada del rector como a presidenta de la Comisión para la Igualdad de Género. Incluye a la OSSMA en II Plan de Igualdad 2011.
- Analiza casos de riesgo psicosocial (estrés, fatiga, burnout, acoso psicológico laboral y acoso sexual)
- Contextualizado a la tipología de riesgo (**comisión ad hoc**)
- Puesto en marcha en 2010, **atendidos 28 casos**

Modelo de escalamiento

“Cualquier reacción directa o indirecta de las partes a las situaciones de conflicto constituye gestión del conflicto” (Dominguez, R. & García, S., 2002)



Glasl, F. 1982
 Van de Vliert, E. 1998
 Zapf, D., 1999
 Matthiesen, S., et al, 2003

Ej.: Restricción del contacto -Conducta escalativa espontánea-

Los conflictos profundamente asentados suelen conducir a una **reducción del contacto entre las partes**. Las posiciones se vuelven más rígidas y se evita el contacto con la parte (se generan resistencias: “muro de piedra”)

Consideraciones previas

El evaluador/técnico debe adoptar una posición de **máxima imparcialidad**.

El evaluador/técnico debe dar **respuesta a la demanda que se le ha planteado**.

Una vez analizado podría ser necesario **derivar el caso a otro departamento o unidad**, esta acción se puede considerar un asesoramiento o facilitación.

El proceso de **devolución ofrece la oportunidad** para matizar, explicar u ampliar la información relacionada con las conclusiones del informe elaborado y las medidas preventivas asociadas.

El evaluador/técnico debe ser un **buen comunicador**. Un informe bien elaborado y correctamente fundado y argumentado puede perder toda su credibilidad si no sabemos explicarlo y exponerlo, especialmente, si se observan signos de duda o enfado contra una de las partes afectadas en el proceso.

Fases de protocolo

-Solicitud de estudio

Persona que presenta la solicitud (puede ser derivado)
Aplicabilidad del protocolo
Firma consentimiento informado
Contenido substativo (relato)
Persona / Departamento / Unidad
Revisión de información
Escenario de intervención

-Investigación del caso

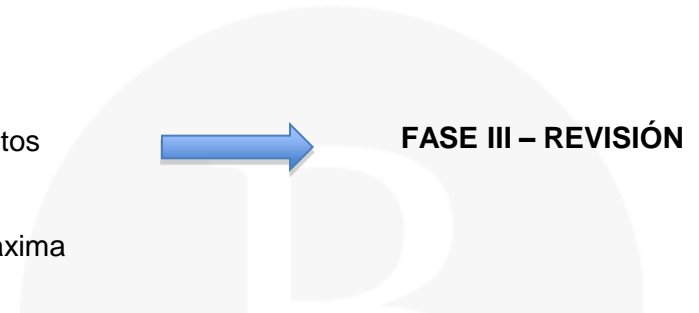
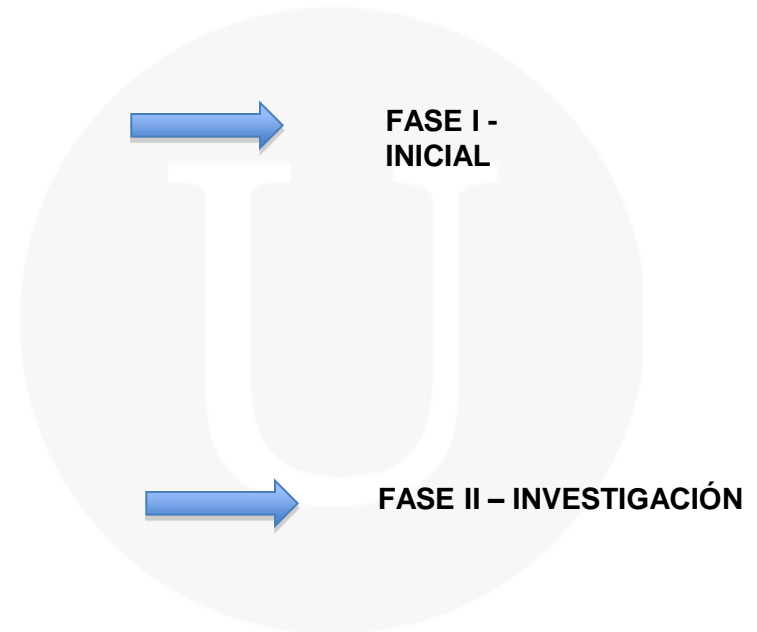
Psicosociología aplicada
Servicio de Medicina del trabajo
Citaciones de informantes clave
Entrevistas abiertas
Triangulación
AR – Psicosociales (Individual/Colectiva)
Planteamiento de mediación externa
Elaboración del informe (medidas preventivas/correctivas)

-Caso de conflicto psicosocial severo

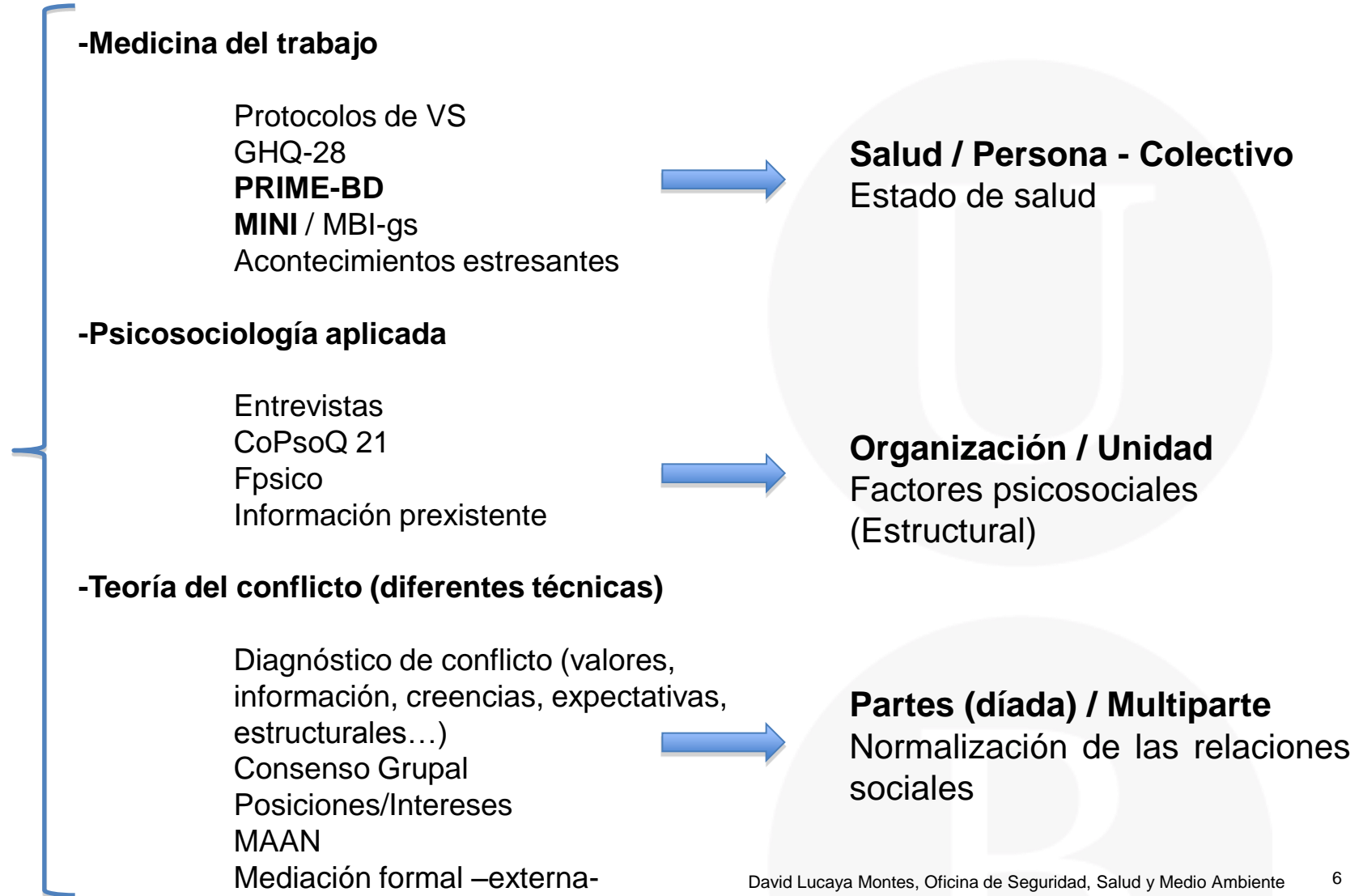
Comisión *ad hoc* (formada por distintos estamentos de la UB y delegados de prevención)
Información técnica
Elevar al rector una propuesta de resolución (máxima autoridad)

-Resolución (Rector)

Devolución a las partes



Estrategia de intervención psicosocial



La aproximación – Investigación cualitativa / cuantitativa

Entrevista*

- Presentarnos (quienes somos). Explicar el proceso
- Intentar rebajar o minimizar la tensión emocional. Mostrar empatía pero sin identificarnos. **Respeto y Reconocimiento.**
- **Neutralidad, imparcialidad y voluntariedad.** No debemos posicionarnos
- Recaltar y explicar los límites de la confidencialidad
- Escuchar las preguntas que se formulen sobre el proceso y realizar los aclaramientos necesarios
- **Firma del consentimiento informado (persona que inicia el proceso)**
- **Analizar las vivencias, el relato, la narrativa del proceso que presenta**
- **Identificar informantes claves (stakeholders)**
- Aclarar respuestas neutras (“lo normal”, “me hacen mobbing”, “como siempre”, “no me informan”..)
- **Identificar posiciones, intereses y MAAN –ficha de Harvard-**
- **Diagnosticar el conflicto* (TAC)**
- Construir una agenda

Evaluación Técnica

- **Información técnica** y preventiva (accidentes de trabajo, absentismo, comunicados de riesgos, ER)
- **Información preexistente** (el organigrama, definición del lugar de trabajo, procesos de trabajo, indicadores de producción)
- **Comunicación del proceso** de recogida de datos
- [Aplicación del cuestionario \(estrategia en línea, garantía de anonimato y 1:1\)](#)
- Seguimiento de las medidas preventivas*

*Adaptado Cobb, S. en Gómez, P., 2007

*Redorta, J., 2004

Fortalezas

- Elevado nivel de validez (multidisciplinar)
- Compatible con la guía técnica de Riesgo psicosocial de la ITSS
- Dúctil
- Integrado (roles diferenciados pero que cristalizan en un único informe)
- Percepción de los trabajadores de la existencia de una vía de gestión alternativa a la jerárquica

Debilidades

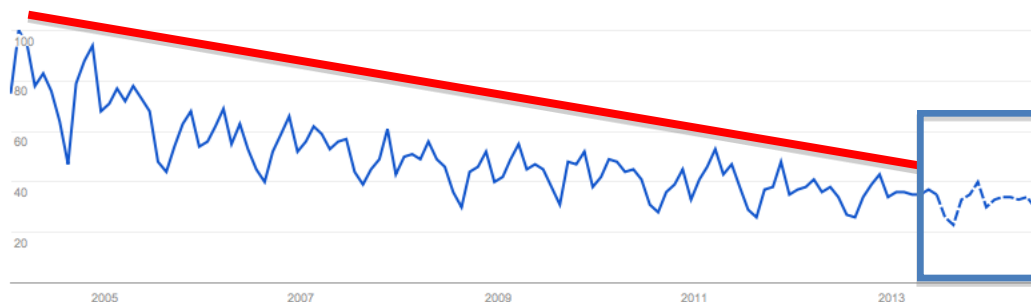
- Dilatado en el tiempo 1 – 6 meses (entrevistas, evaluaciones, análisis de información, etc..)
- Requiere de un elevado compromiso por la dirección
- Credebilidad y confianza en el proceso (resultado/materialización)
- Únicamente la **“intervención de poder”** puede garantizar resolución de casos de conflicto psicosocial severo
- Disparidad de lenguajes (PRL, médico, legal, conflictología, etc...)



Interés a lo largo del tiempo ?

El número 100 representa el interés máximo de búsquedas

Titulares de noticias Previsión ?



Dalmau, I
Ferrer, R.
Lucaya, D., 2011



“[...] no puede existir **paz positiva -Johan Galtung-** si hay relaciones caracterizadas por el **dominio**, la **desigualdad** y la **no-reciprocidad**, aunque no haya ningún **conflicto abierto**.” (Lederach, John Paul 2000)

Gracias
Eskerrik asko
Gràcies
Graciñas

Referencias bibliográficas

- Domínguez, R. & García, S. (2002). Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. Servicio de publicaciones. Universidad Rey Juan Carlos.
- Glasl, F. (1982) The process of conflict escalation and roles of third parties, en G. B. J. Bomers and R. B. Peterson, (eds) Conflict management and industrial relations, (pp. 119-140) The Hague: Kluwer Nijhoff Publishing.
- Gómez, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas, en *Portularia*, vol, 7, Nº 1-2: 85-106.
- Guia de buena praxi para la vigilancia de la salud mental relacionada con los factores de riesgo psicosocial. Dept. Salut. Gencat*
- Mathieses, S., et al (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work, en *Internantional Journal Management and Decision Making*, Vol 4, Nº 1: 96-112.
- Redorta, J. (2004). Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación. Barcelona. Paidós mediación.
- Van de Vliert, E. (1998). Conflict and conflict management, en P.J.D. Drenth, H. Thierry y C.J. de Wolf (eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*, vol, 3: Personnel Psychology (2ª ed., 351-376). Hove, East Sussex: Psychology Press.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work, en *International Journal of Manpower*, Vol. 20 Nº, 1/2: 70-85.

Contacto

- David Lucaya dlucaya@ub.edu

Anexo 1: Conducta escalativa – de escalativa

Conductas de - escalativa	Conductas escalativas
Las que reducen las posibilidades de que la otra parte también llegue a frustrarse	Las opuestas
Las que reducen las posibilidades de un conflicto de relación en el futuro	
Las que resuelven los actuales conflictos	
Las que reducen o previenen la intensificación del conflicto actual	
*Espontánea: No intencionada *Estratégica: La que forma parte de un plan consciente para prevenir o estimular el conflicto	
*Van de Vliert, E. 1998, en Dominguez, R. & García, S..	

Anexo 2: Gestión escalativa del conflicto

“incrementa la propia frustración en sus aspectos cognitivos o afectivos o cuando frustra a la otra parte por primera vez o la vuelve a frustrar de nuevo”

Escalativa espontánea	Escalativa estratégica
Magnificación del problema	Cambiar las condiciones antecedentes
Ataque al oponente	Ampliar el número de asuntos conflictivos
Restricción del contacto	Reconceptualización de los asuntos conflictivos
Resistencia:	Modelos de reacción escalativos
-Negativismo	Búsqueda de aliados
-Inconformismo	Abogado del diablo
-Establecimiento de un muro de piedra	Pelea limpia
*Van de Vliert, E. 1998, en Dominguez, R. & García, S..	

Anexo 3: Gestión de - escalativa del conflicto

“Cualquier reacción que no aumenta el conflicto, que no frustra más a la parte”

De - escalativa espontánea	De - escalativa estratégica
Negar el conflicto	Cambio de las condiciones antecedentes
Estilos de-escalativos de conducta	Resolución del problema
Determinación situacional	Reconceptualización de los asuntos conflictivos
Mecanismos de regulación	Modelos de reacción de-escalativa
Negociación	
*Van de Vliert, E. 1998, en Domínguez, R. & García, S.. –adaptado-	