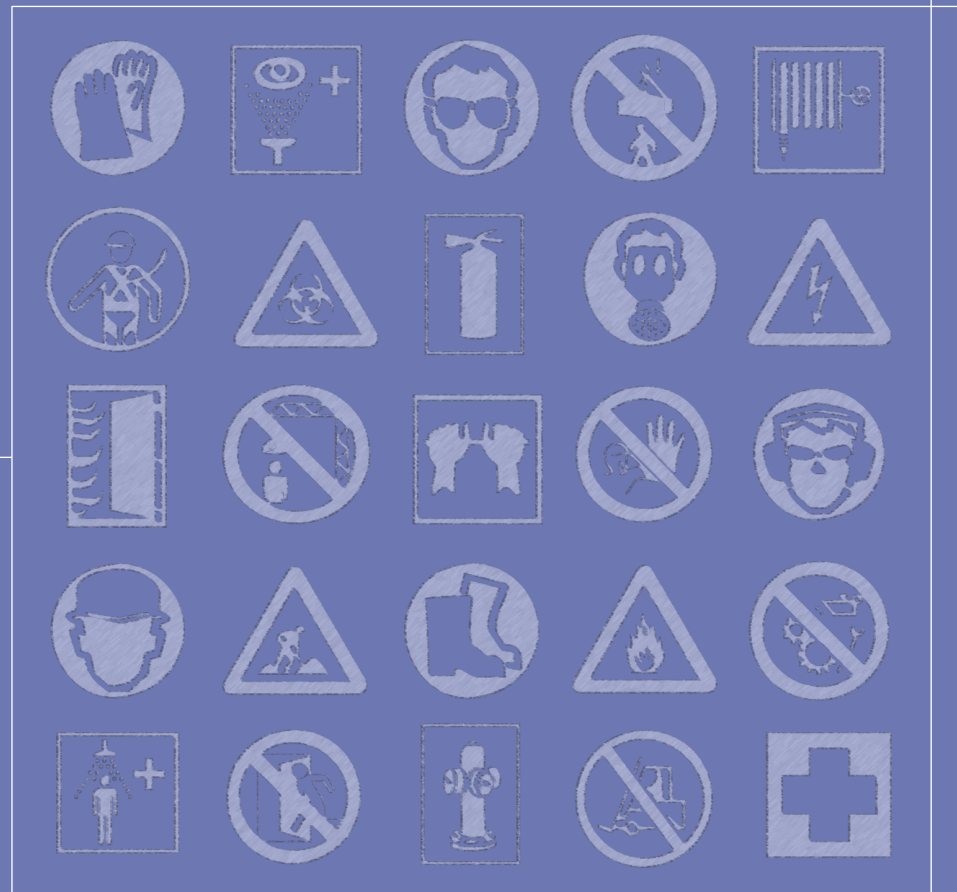


XXXII Cursos de Verano de la UPV/EHU en San Sebastián. XXV Cursos Europeos

*Iñaki Olaizola Nogales
Responsable Unidad Salud Laboral en Bizkaia
Osalan – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales*



www.osalan.euskadi.net



OSALAN
Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de Seguridad y
Salud Laborales



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE GAIAK.
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES.

Los protocolos y procedimientos de gestión de conflictos de acoso laboral y otras situaciones afines

«La mediación institucional en conflictos de acoso laboral. Actuación de OSALAN – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales»

LEY 7/1993, DE 21 DE DICIEMBRE, DE CREACIÓN DE OSALAN - INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES

DECRETO 191/2002, DE 30 DE JULIO POR EL QUE SE CREA EL
REGLAMENTO DE ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE OSALAN



OSALAN: Art.1:

«Se crea OSALAN - Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales como organismo autónomo administrativo, ostentando personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, adscrito al Departamento de Trabajo y Seguridad Social, con la finalidad de gestionar las políticas que en materia de seguridad, higiene, medio ambiente y salud laborales establezcan los poderes públicos de la Comunidad Autónoma, tendentes a la eliminación o reducción en su origen de las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo»

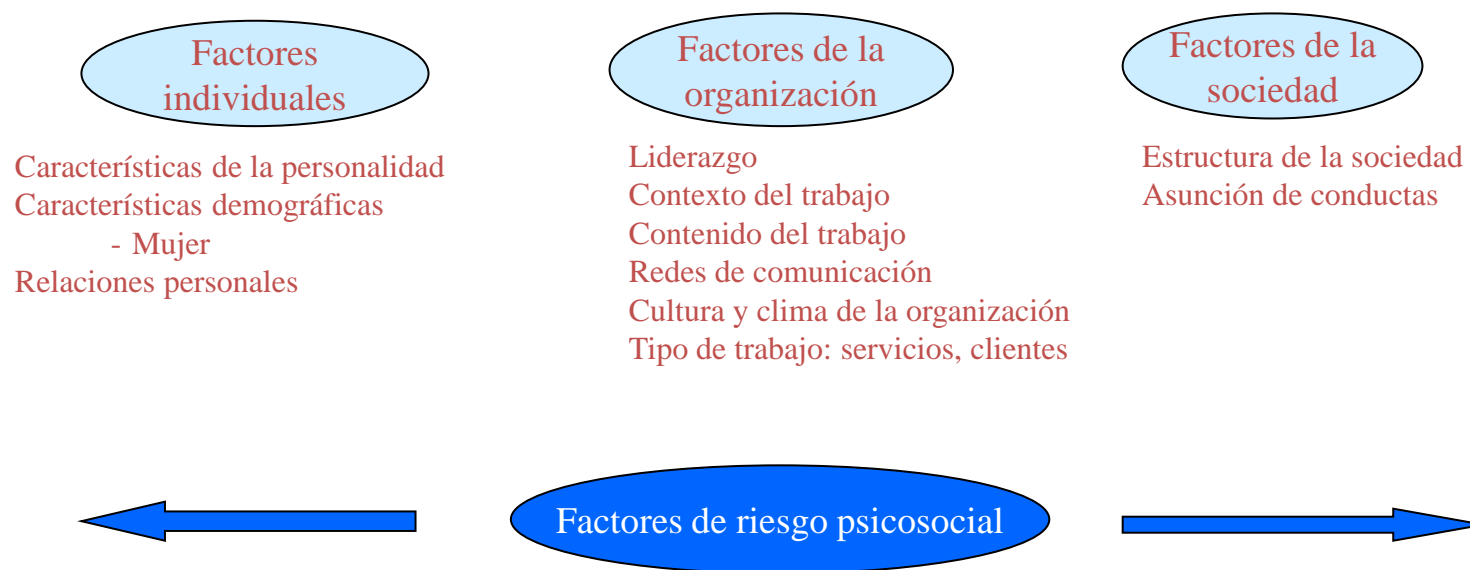
<http://www.osalan.euskadi.net>

Definición del acoso moral

«Conductas continuadas que, mediante la degradación de las condiciones de trabajo, buscan o tienen como efecto el ataque a la integridad moral de la persona»

Observatorio vasco sobre acoso moral en el trabajo

Factores en la aparición del acoso y de la violencia



La mediación

Intervención de un tercero neutral en un conflicto, con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus problemas en un ambiente seguro
Butts, 2006

La mediación es una negociación dirigida por una persona experta en facilitar el entendimiento entre las partes
Rubin, 1981

Tipos de mediación

Mediación transformadora

Mejorar la comunicación de las partes para que sean capaces de resolver sus conflictos

Mediación facilitadora

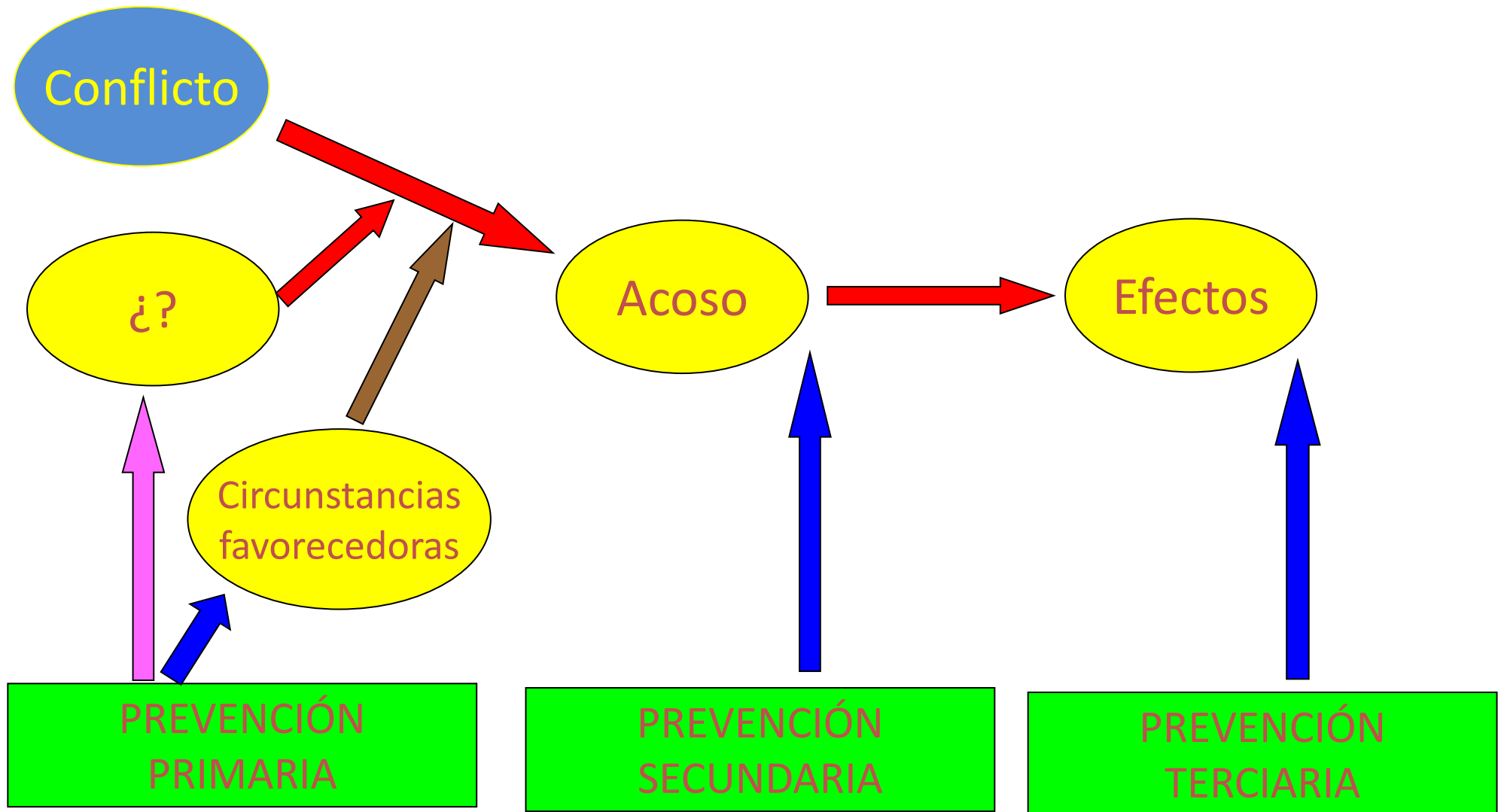
Apoyo a las partes en el proceso para que ellas logren un acuerdo

Mediación directiva

En busca del acuerdo el mediador evalúa la situación y realiza propuestas

Munduate et al. *Guía para la mediación laboral*

Prevención



Código de conducta. Procedimiento de gestión de conflictos

Es un pacto entre la organización y los trabajadores (sus representantes) que anticipa la actuación ante la demanda o queja de situaciones de este tipo

Mecanismo preventivo

Sirve de barrera o cortapisa a los acosadores

Hace aflorar los conflictos en los primeros estadios

Actuación de OSALAN

Objetivos:

mejorar la información

reunir y divulgar conocimiento

investigación de sucesos puntuales

Grupo de psicología aplicada en OSALAN

Mejorar la información

Reunir, analizar, sintetizar y devolver información sobre exposición y efectos.

GRUPO DE TRABAJO

Proyecto sobre implantación de la evaluación de riesgos psicosociales

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Observatorio Vasco sobre Acoso Moral

Conjunto mínimo básico de datos (CMBD)

EFECTOS

Registro de EP y AT

Registros sanitarios

Encuestas

CMBD

Existen muchas dificultades para reunir esta información. Estos efectos no se consideran en general como una contingencia profesional

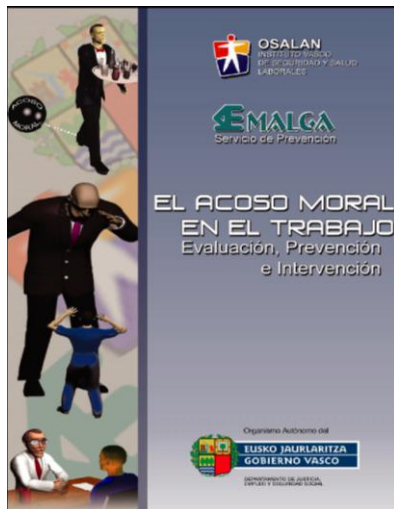
Labores de asesoramiento

Otra de las grandes funciones de OSALAN:
Servir de referencia o dar asesoramiento a los agentes implicados
en la prevención

«Acoso moral en el
trabajo: evaluación,
prevención e intervención»

Asesoría en el desarrollo
de procedimientos de gestión
de conflictos

Observatorio Vasco sobre
Acoso Moral



Universidad del País Vasco
Orden para la ertzaintza
Orden para el Dpto. Educación

Publicaciones
Foros, seminarios

Participación en ciclos de formación: UPV, Ertzaintza, Sindicatos...
Participación en congresos, seminarios, jornadas...

Intervención en casos individuales

OBJETIVO:

Prevención y protección de la salud de los trabajadores

Valoración de las condiciones de trabajo y propuesta de medidas para evitar la repetición, el agravamiento y la extensión.

Estudio de medidas concretas para disminuir el conflicto y procurar la reanudación del trabajo sin peligro para la salud.

NO

Decidir sobre si existe o no acoso

Intervención en casos individuales

COMPETENCIA

Dificultad y falta de competencia para resolver el fondo de los temas

PRIORIDAD

Procedimiento no ajustado a esa necesidad

Cambios desde el año 2000

Disminución muy importante del número de intervenciones

Cambios en el inicio:

- Antes: a demanda del trabajador
- Ahora: a requerimiento de la autoridad laboral

Cambios en la actividad

- Antes: proceso de investigación (aún en ocasiones)
- Ahora: asesoría y acompañamiento a la labor realizada por la empresa

Intervención en casos individuales

RECABAR INFORMACIÓN

1ª reunión

Empresa, SP, SVS, Delegados de prevención
Lectura de la «denuncia»
Explicación del proceso y objetivos

Recopilación documentación

Actividad de la empresa, organigrama, plantilla
Descripción del puesto de trabajo
Plan de prevención, evaluación de riesgos, planificación preventiva
Formación, vigilancia de la salud

Entrevistas individuales

Entrevista «guionizada»
Confidencialidad
Voluntareidad
Explicación de objetivos

Intervención en casos individuales

Entrevista

Organización en la empresa

Actividad
Organigrama
Plantilla
Política de selección
Política de promoción
Política de personal
Información y comunicación
Política de sanciones
Gestión de conflictos

Organización preventiva

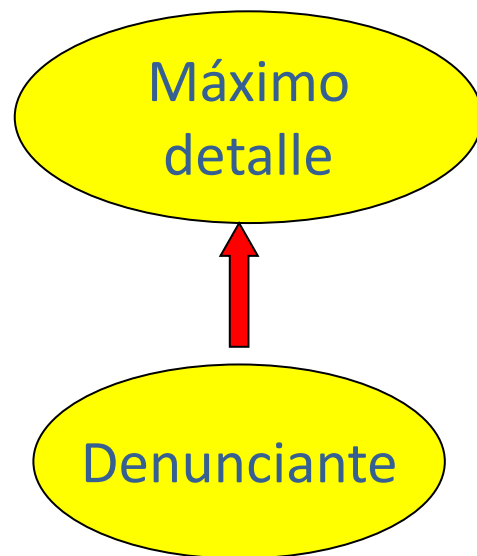
Delegados de prevención
Comité de seguridad y salud
Servicio de prevención
Evaluación de riesgos
Plan preventivo
Formación
Vigilancia de la salud

Puesto de trabajo

Historia laboral
Antigüedad
Tipo de contrato
Horario
Funciones
Entrenamiento y formación
Organización de la tarea
Control de las tareas
Jerarquías
Recompensa

Intervención en casos individuales

Conflicto



Inicio del conflicto

Conocimiento de conflictos anteriores

Acciones contra la reputación o dignidad

Acciones contra el ejercicio del trabajo

Acciones que manipulan la comunicación o la información

Acciones inequitativas

Actuación de la empresa

Posibles soluciones

Intervención en casos individuales

Entrevista: elección de entrevistados

Del afectado
De la empresa
De los acosadores
De los delegados de prevención
Del servicio médico
Del servicio de prevención
De los mandos directos
De los compañeros

Elección de los
entrevistados

Azar
Sugerencias
Número
Cercanía
ELECCIÓN DEL
INVESTIGADOR

| | | |
|---|---|--|
|  | OSALAN Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales | Camino Dinamita, s/n Apartado de Correos 1.277 Bilbao 48 903 Barakaldo - Bizkaia Tel.: 94 #### 403 21 79 Fax.: 94 #### 403 21 07 |
| | Bizkaiko Lurraldeko Zentrua Centro Territorial de Bizkaia | |

Criterios para la realización de entrevista en casos de posible acoso moral
 Guión de la entrevista

| | |
|---|--|
| ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA | |
| Actividad | |
| Organigrama | |
| Planilla | Eventualidad y rotación del personal Absentismo por todas las causas |
| Política de selección | Puestos a cubrir Criterios, cumplimiento de criterios Acogida (presentación, información,...) |
| Política de promoción | Posibilidades de carrera profesional (estancamiento) Cobertura de puestos por personal interno Criterios transparentes, públicos Participación en la decisión final (comité de empresa) |
| Política de personal | Convenio colectivo: cumplimiento, mejoras Control horario, método de control, exigencia Jerarquías, reparto de tareas, trabajo en equipo Control de las tareas, exigencia en su cumplimiento |
| Información y comunicación | Procedimientos de intercambio de información Conocimiento de los trabajadores de los planes de la empresa Posibilidad de los trabajadores de opinar y dar a conocer sus opiniones |
| Política de sanciones | Normativa de la empresa Existencia de historial de sanciones |
| Gestión de conflictos | Existencia de procedimiento escrito Existencia de procedimiento informal, pero conocido por los trabajadores Posibilidad de quejarse (sin represalias) Historial de conflictos o quejas en la empresa |
| ORGANIZACIÓN PREVENTIVA | |
| Existencia y participación de los delegados de prevención | |
| Existencia y funcionamiento del comité de seguridad y salud | |
| Servicio de prevención | Existencia Modalidad |
| Evaluación de riesgos | Realización |
| | Conocimiento por parte de los trabajadores |
| | Participación de los trabajadores |
| Plan preventivo | Presencia de evaluación de riesgos psicosociales |
| | Existencia de medidas preventivas, fechas y responsables para su realización Conocimiento y participación de los trabajadores en esas medidas |
| Planes de formación en prevención de riesgos a los trabajadores | |
| Vigilancia de la salud (específica) | |
| PUESTO DE TRABAJO | |
| Organización | Historia laboral |
| | Antigüedad |
| | Tipo de contrato |
| Horario | Horario normal Horas extraordinarias, trabajo en casa |

| | |
|---|--|
| Euzko Jaurlaritzako Idazkaritza Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales | |
|  EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO | |



| | | |
|---|---|---|
| PUESTO ACTUAL | Funciones | Tareas y distribución horaria Antiguas y nuevas funciones Carga de la tarea (demanda) |
| | Entrenamiento y formación | Capacitación (nuevas tareas) |
| | | Trabajo por encima o por debajo de su capacidad |
| | | Conocimiento de las tareas Conocimiento del grado de calidad exigido |
| | Organización de la tarea | Previsión de las tareas a realizar |
| | | Organización del trabajo: diario, semanal, necesidades. Participación |
| | | Participación en el diseño de las tareas, en las prioridades Participación en el mínimo de exigencia (calidad) |
| | Control de las tareas | Vigilancia directa |
| | | Indicadores del trabajo realizado y de la calidad Rendimiento de cuentas |
| | Jerarquías | Responsabilidad directa: quiénes son, funciones de sus jefes |
| Trabajo en equipo: reparto de tareas, participación en el reparto. | | |
| Responsabilidad sobre personal a su cargo: conocimiento de sus funciones, reparto de tarea, participación Apoyo de sus jefes, compañeros, subordinados, empresa | | |
| Recompensa | Salario La tarea es útil, necesaria para la organización Debería hacer otras cosas Valoración por parte de la organización | |
| CONFLICTO (concretar las quejas al máximo posible) Inicio del conflicto Conocimiento de conflictos anteriores Acciones contra la reputación o dignidad Acciones contra el ejercicio del trabajo Acciones que manipulan la comunicación o la información Acciones inequitativas Actuación de la empresa Posibles soluciones | | |

| | |
|---|---|
| 2 | Euzko Jaurlaritzako Idazkaritza Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales |
|---|---|

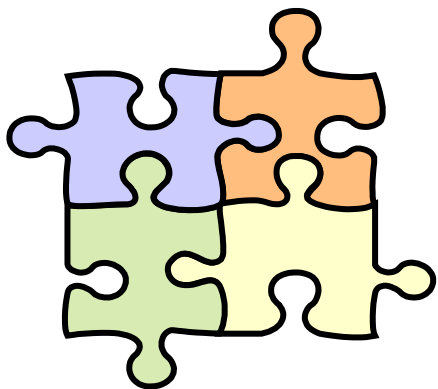


Intervención en casos individuales

Resultado final

El producto final es un informe en el que se recogen las peculiaridades de organización y de diseño de la tarea encontradas que pueden favorecer este tipo de situaciones y las medidas preventivas que deben ponerse en práctica para evitarlas. Se redacta tras reunir y contrastar la información aportada por los trabajadores. Se debe mantener la confidencialidad.

Estructura



Datos de la empresa y del trabajador

Objetivo y método

Personas entrevistadas

Descripción: organización

organización preventiva

puesto

exposición

Conclusiones «problemas» en cada apartado

Medidas preventivas prevención

intervención

caso concreto

Documentación y normativa

Intervención en casos individuales

Medidas preventivas

Prevención primaria

Evaluación de riesgos psicosociales y plan preventivo
Procedimiento de gestión de conflictos
Medidas en la organización según las conclusiones

- selección, formación
- funciones, autonomía
-

Prevención secundaria

Procedimiento de gestión de conflictos: intervención temprana
Mediador
Vigilancia de la salud

- alarma
- vigilancia de los efectos asociados al riesgo

Prevención terciaria

Vuelta al trabajo, reinserción

- entrenamiento
- formación
- persona de apoyo
- reentrada regulada
- formación para los compañeros

Caso concreto

Según el caso:

- Compromisos de las partes
- Cambios de horarios
- Cambios de puesto

Mirar las conclusiones

Conclusiones

- 1.- OSALAN – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales tiene en la consecución, tratamiento y divulgación de la información, y en el asesoramiento sus tareas fundamentales en el tema del acoso moral y de la prevención de riesgos psicosociales.
- 2.- Puede desarrollar también actividades de carácter preventivo en situaciones individuales de presunto acoso. Estas actividades deben realizarse por petición de la autoridad laboral que será la institución que decida sobre la presencia o no de acoso. Estas intervenciones han disminuido a medida que la inspección de trabajo ha adquirido experiencia y las propias empresas han conocido y realizado las acciones que les corresponden.
- 3.- Además de las actuaciones individuales que tienen como objeto discernir y proponer medidas preventivas sobre el caso pueden realizarse, también, actuaciones de asesoramiento y acompañamiento del procedimiento que realice la propia empresa en los casos individuales.
- 4.- Pensamos que la mediación, entendida como el apoyo de un tercero para que las partes lleguen a un acuerdo en un conflicto, tiene muchas limitaciones en los casos en los que se sospechan conductas de acoso moral. Las competencias y objetivos de un instituto de prevención como OSALAN hacen difícil esa labor de mediación. A esto hay que unir la necesidad de recursos que en la actualidad son escasos

ESKERRIK ASKO

OSALAN SERVICIOS CENTRALES

Camino de la Dinamita s/n (Monte Basatxu)
48903 Cruces-Barakaldo (Bizkaia)



94.403.21.90



94.403.21.00



osalansc@ej-gv.es

OSALAN ZERBITZU OROKORRAK

Dinamita bidea, z/g (Basatxu mendia)
48903 Gurutzeta-Barakaldo (Bizkaia)



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de Seguridad y
Salud Laborales



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE GAIAK
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES