

INTERMEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE ACOSO LABORAL

Jorge López de Ávila

Jefe de Servicio de Intermediación
en Riesgos Psicosociales

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
Comunidad de Madrid

Es un proceso y un recurso para la resolución conflictos laborales, en el que la figura del Intermediador dirige, facilita orientación y asesora a las partes, proporciona opciones, ayuda a generar alternativas a las partes y a los implicados, a través de una metodología y funciones determinadas.

- ▶ *Un proceso basado en la participación, comunicación y diálogo, en materia de conflicto en el entorno de trabajo*
- ▶ Centrado en la obtención de resultados positivos sobre la salud y seguridad de los trabajadores y la efectividad de las organizaciones.
- ▶ Apoyando a la mejora preventiva desde la observación de la normativa en prevención de riesgos laborales.

Es un proceso que consiste en una actuación técnica, activa, directiva, sistemática e informal que:

- ❖ orienta el conflicto desde una perspectiva psicosocial
- ❖ promueve un proceso comunicativo y educativo
- ❖ ayuda a la acción preventiva
- ❖ exige una actuación responsable en materia de riesgos psicosociales
- ❖ proporciona una mejora del cuidado de la salud psicosocial.

El acoso laboral es un riesgo psicosocial en un contexto.



LOS CRITERIOS QUE DIRIGEN LA ACTUACIÓN:

- ▶ **El enfoque preventivo laboral:** actuación desde la consideración de la posible presencia de factores de riesgo de origen psicosocial en la relación de trabajo.
- ▶ **La protección de la salud laboral:** el estrés ambiental tiene consecuencias graves en la salud del trabajador acosado y en el resto de trabajadores del entorno próximo a la situación de acoso.

A través de nuestra actuación se configura un proceso que expresa:

- **La comprensión del ambiente laboral en conflicto**
- **Sus posibles determinantes RESPONSABLES**

y logra la recomposición en un ambiente satisfactorio y **equilibrado**.

- ▶ ... se hace necesario **gestionar daño** y no solo la causa y/o efecto del mismo.

Fines de la intermediación

ORGANIZACIÓN

- ❑ **Promover cambios, de entendimiento y aceptación, que mejoren el entorno psicosocial compartido. Actúa sobre el Contexto/Condición de trabajo**
- ❑ **Facilitar la adopción de medidas y correcciones que eviten un entorno de trabajo destructivo. Actúa sobre los factores de interacción generan y escalan una dinámica de conflicto**

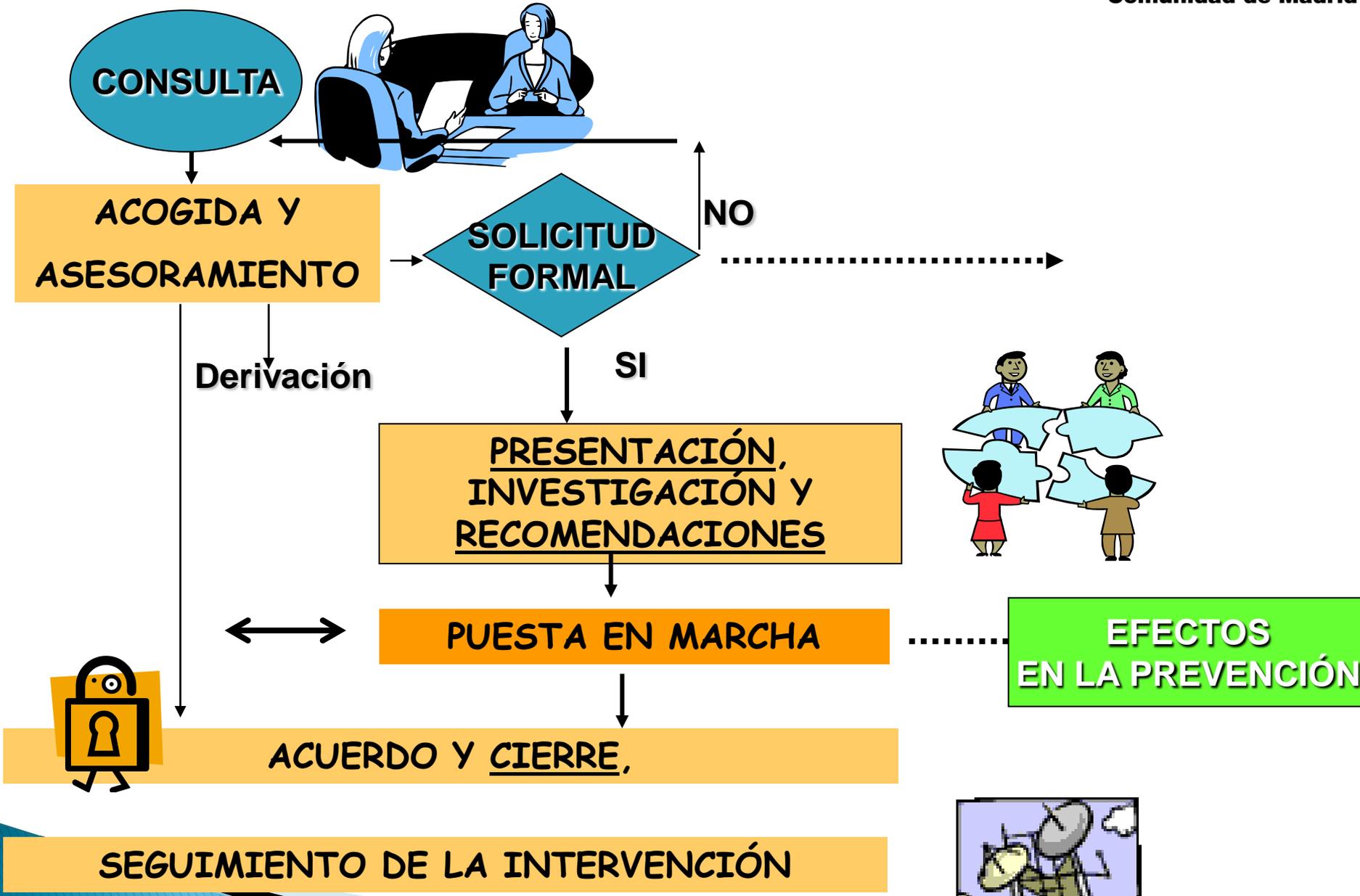
PERSONAS

- ❑ **Que las personas lleguen a estar en condiciones de DECIDIR qué van a hacer.**
- ❑ **Que ocupen su propio lugar, de forma que ejerza su DERECHO/DEBER A LA SALUD (B. Okun).**

- ▶ **Desescala la dinámica del conflicto deteniendo la “espiral de conflicto” y devolviéndolo a fases anteriores de la escala de Leyman**
- ▶ **Permite a ambas partes construir alternativas y tomar una decisión responsable. Define el espacio responsable/moral**
- ▶ **La comunicación como principal herramienta**
- ▶ **Materia de trabajo: los conflictos**
- ▶ **Objetivo: la CONVIVENCIA resolución del conflicto**

Desde el proceso de intermediación el protagonista del conflicto es la colaboración, la interacción psicosocial, la convivencia y la prevención y protección y rehabilitación de la salud y bienestar de los trabajadores y del conjunto del ambiente laboral

INTERMEDIACIÓN. ETAPAS.





NDIMIENTO
MPORTAMIENTO
NCIÓN/RELACIÓN

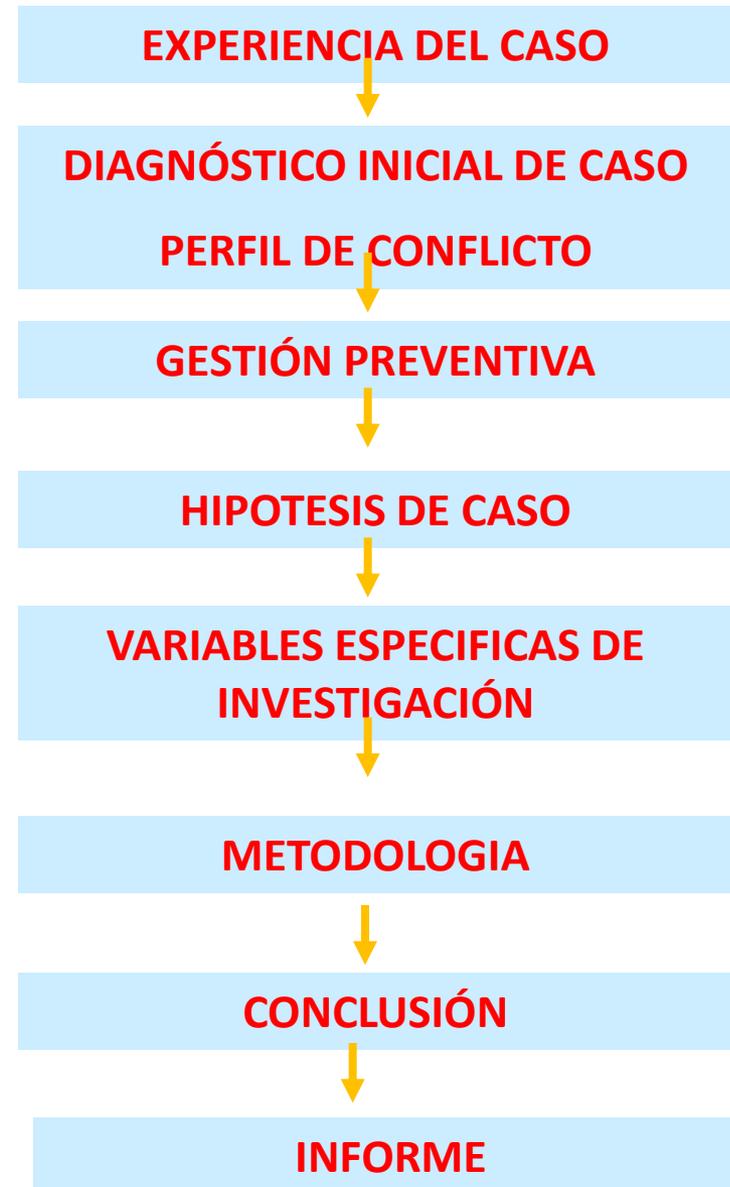
LA ACTUACIÓN SE REALIZA SOBRE

LA DEMANDA DEL TRABAJADOR/ EMPRESA/ORG/ AG/COL

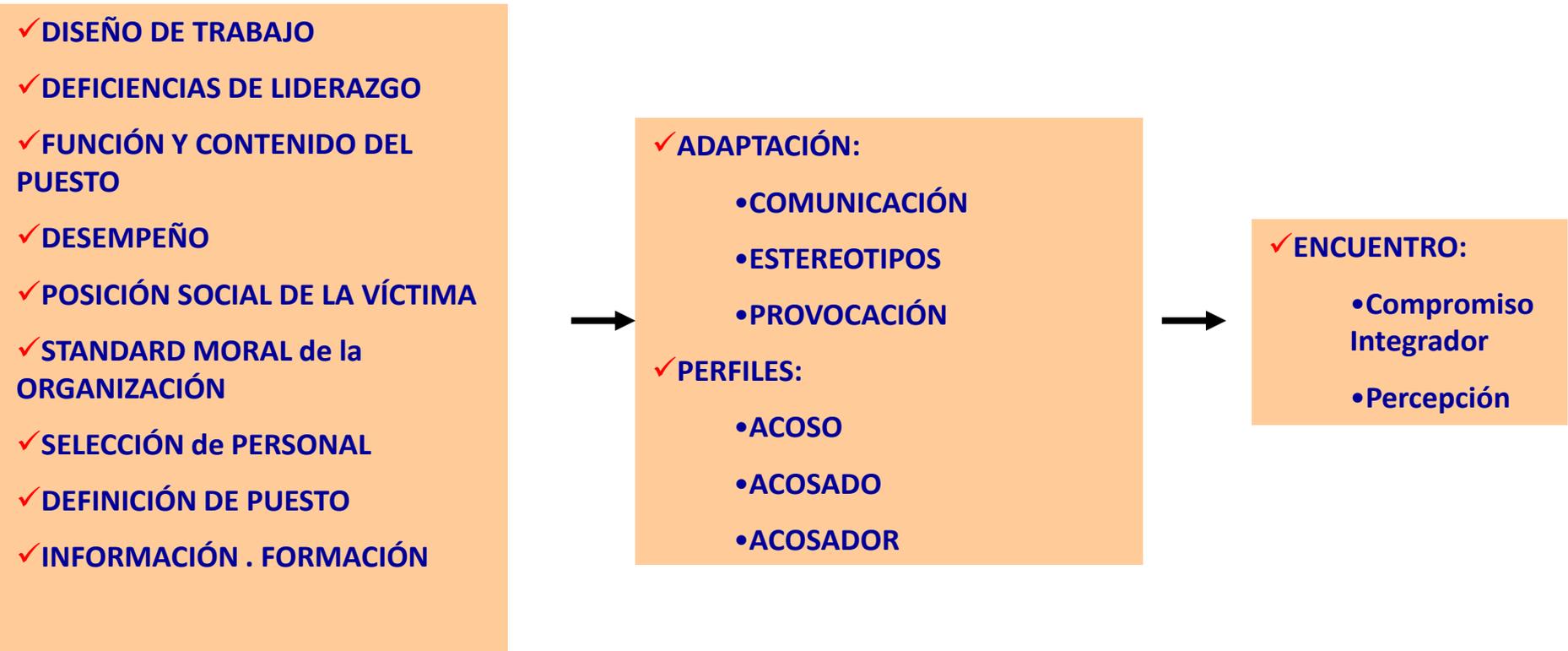
- ▶ Responder a la demanda, queja y problemas adicionales que plantean el/los solicitantes motivados por el conflicto/acoso laboral que sufre.
- ▶ Los daños **a la salud** que padece/padecen y que tengan su origen en la presencia de riesgos no controlados en su lugar de trabajo.

EL ENTORNO DE TRABAJO

- ▶ Identificar la naturaleza y alcance del problema.
- ▶ Especificar las medidas y correcciones para evitar un entorno de trabajo destructivo y proponer las recomendaciones de actuación que mejoren el entorno psicosocial.



FACTORES DE ESTUDIO



Aportaciones del procedimiento

- ❑ Un enfoque instrumentado en lo psicosocial de la prevención de riesgos laborales.
- ❑ Una concepción proactiva de las personas implicadas.
- ❑ Una evaluación final que tiene en cuenta daños y consecuencias.
- ❑ Asociación entre técnico y trabajador para una colaboración activa
- ❑ Conocimiento y validación de las dificultades de la persona.
- ❑ Estrategias y recursos en habilidad social.

Dificultades de la intermediación

- ▶ **Experiencia y preparación del Intermediador**
- ▶ **La postura defensiva de las organizaciones**
- ▶ **La resistencia al cambio**
- ▶ **La complementariedad entre los enfrentados**
- ▶ **La ruptura de la relación laboral como conflicto**
- ▶ **La bajo interés en implementar las recomendaciones propuestas por el**

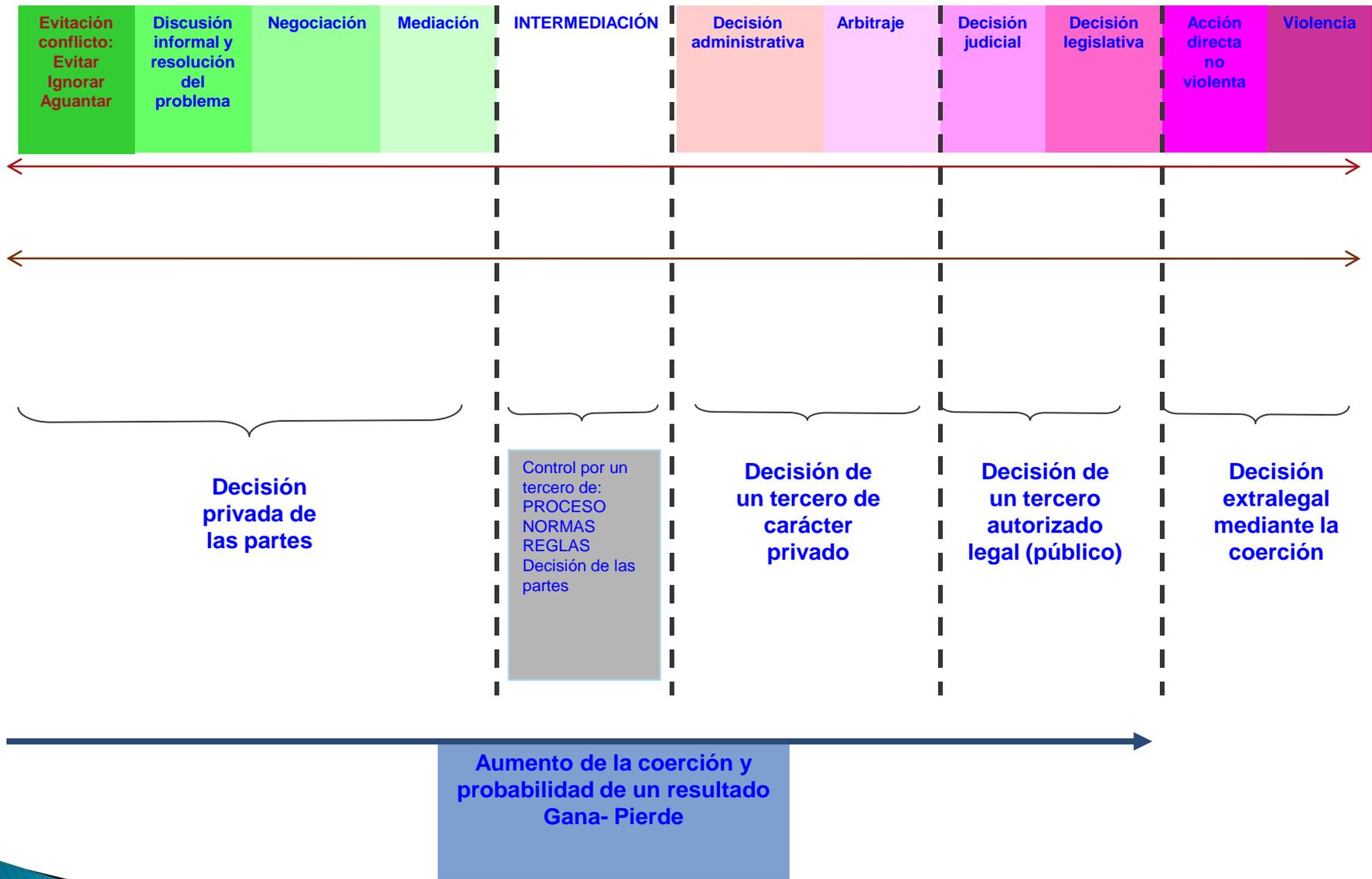
SIRP

Ventajas de la intermediación

Conflictos abordables desde la Intermediación

- ▶ **Conflictos anclados en factores psicosociales que proveen de complejidad a:**
 - las cuestiones negociadas
 - los procedimientos de negociación usados por las partes
- ▶ **La incapacidad de las partes para resolver su disputa se vierte sobre el grupo de trabajo. Posiciones irreconciliables.**
- ▶ **La hostilidad entre las partes se proyecta en el entorno o en los resultados de trabajo (afectando a la empresa)**
- ▶ **Actitud desconfiada hacia un proceso de mediación previo entre las partes**
- ▶ **El propio Equipo de trabajo impide su manejo/es parte del conflicto/conflicto de grupo.**
- ▶ **Grupos cuyos esfuerzos individuales no son equitativos.**

- ▶ **Conflictos que afectan a cuestiones de principios/identidad tanto personal como empresarial**
- ▶ **Cuando la “escalada” de conflicto utiliza situaciones de trabajo**
- ▶ **Escaso compromiso de intervención de la organización**
- ▶ **Poder claramente desigual basado en dimensiones y factores psicosociales (p. ej.: información)**
- ▶ **Alto nivel de conflicto interno con resultado de aislamiento y /o exclusión de un trabajador.**



Categorización de casos psicosociales recibidos

AÑO	Estrés	APT	Clima laboral Conflicto	Asesor. Técnico	Juzgado	Acoso Sexual	Violencia	Carga Mental	Adap. P.Trab.	Cond. Org.	TOTAL
2012	14	49	24	38	1	3	1	2	2	0	134
2011	2	58	20	29	3		2	1	5	10	130
2010	6	57	31	60	3		1		2		160
2009	3	50	44	17	3	1					118
2008	9	110	15	6		5	2		1	11	159
2007	14	96	16	11							137
2006	3	86	4			2					95
2005	3	71						1			75
2004	5	55						1			61
2003	0	99									99
Total	59	731	154	161	10	11	6	5	10	21	1168

Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales

**C/ Ventura Rodríguez, 7 – 5ª Planta.
28008 – Madrid**

jorge.deavila@madrid.org



91 580 34 84