

Cursos de verano de la UPV / EHU

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



Cursos de verano de la UPV / EHU

**Experiencias de aplicación de protocolos
de gestión de acoso en las empresas por
expertos propios**

Juan Ignacio Goiria Ormazabal

Médico del Trabajo

**Coordinador del Servicio de Prevención Mancomunado de
las Entidades Municipales de Bilbao**

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Integración de la Prevención

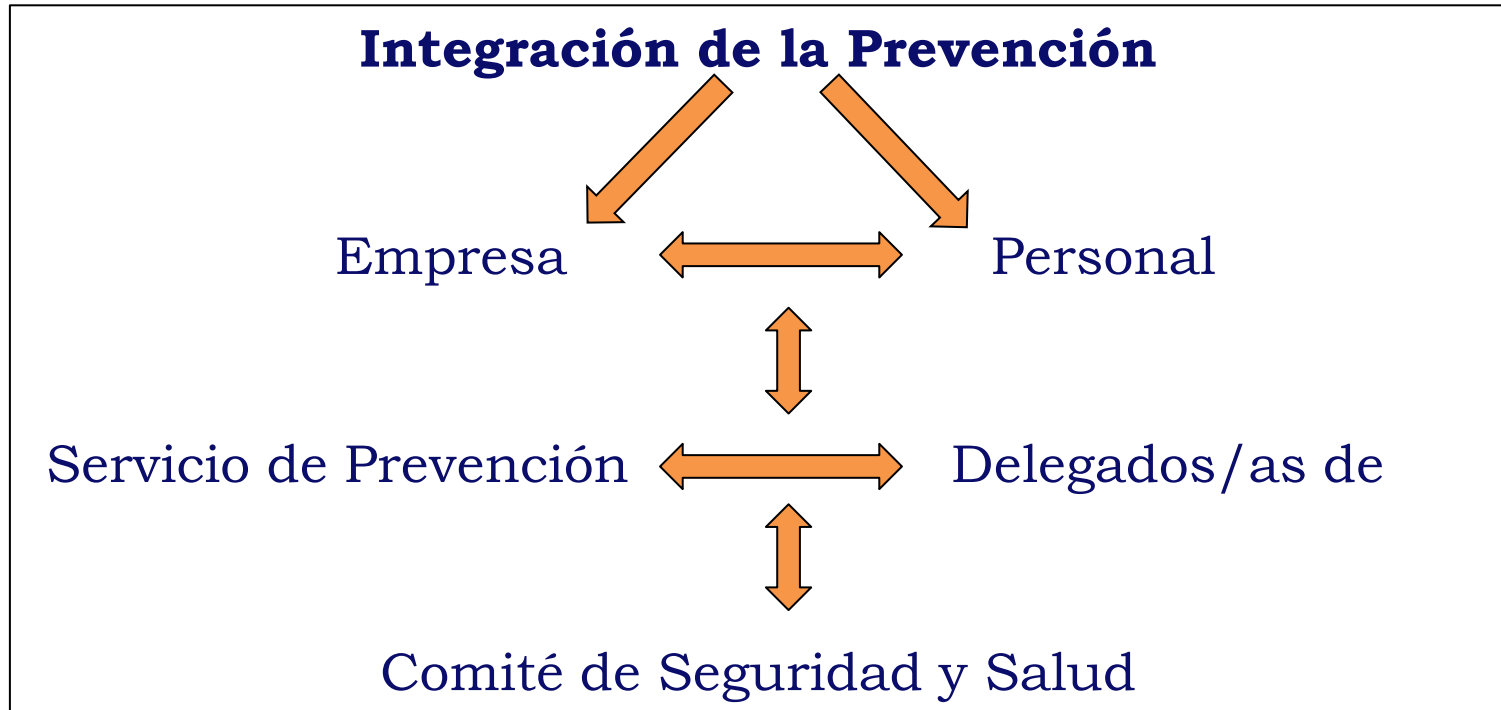
La prevención debe integrarse en el conjunto de actividades y decisiones de las empresas, tanto respecto a los procesos técnicos como a la organización del trabajo y a las condiciones en que este se presta.

Por lo tanto las funciones y responsabilidades en prevención afectan a **toda la estructura organizativa** del Ayuntamiento de Bilbao.

El Servicio de Prevención proporciona el asesoramiento y apoyo que se precise.

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios





Ibai Alai

Ibai Alai

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Protocolo de prevención
e intervención frente al
acoso laboral
en el Ayuntamiento de Bilbao

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso
en las empresas por expertos propios

Punto de partida para la
elaboración
del Protocolo

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Por una parte, la **evaluación de riesgos** junto a la **planificación de la actividad preventiva** como instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos.

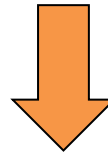


Protocolo de Prevención e intervención frente al acoso laboral en el Ayuntamiento de Bilbao

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Por otra, el III Plan Municipal para la igualdad de mujeres y hombres de Bilbao



Objetivo estratégico: prevenir y erradicar el acoso sexista en el trabajo



Protocolo de Prevención e intervención frente al acoso laboral en el Ayuntamiento de Bilbao

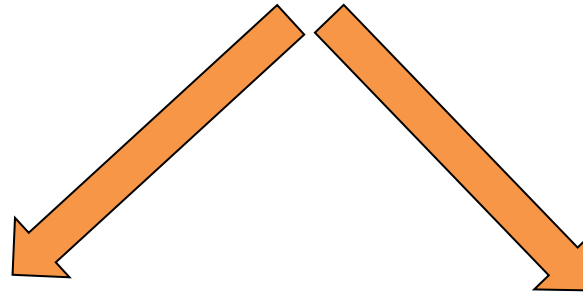


Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

III Plan Municipal para la igualdad de mujeres y hombres de Bilbao

Evaluación de Riesgos Laborales



Protocolo de Prevención e intervención frente al acoso laboral en el Ayuntamiento de Bilbao



Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Caso 1

- Tres solicitudes presentadas por personas afectadas
- Dos solicitudes presentadas de oficio por delegados de prevención

El Servicio de Prevención, de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso Laboral, convoca a la Comisión de Evaluación permanente y pone en su conocimiento las solicitudes.

Una vez analizadas y en base a la información de que se dispone, la Comisión, teniendo en cuenta que se va a proceder a la realización inmediata de la Evaluación de Riesgos Psicosociales (ver metodología), entiende que la misma procederá a diagnosticar la situación y proponer las medidas correctoras al respecto.

Mantiene esta Comisión que será informada del proceso de Evaluación y realizará el control y seguimiento de las medidas propuestas.

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Caso 1 - Resolución:

Realizada la Evaluación de Riesgos Psicosociales, la Comisión de Evaluación es informada del resultado de la misma. Se aportan datos sobre la metodología, el nivel de participación, identificación de factores de riesgo, descripción de la situación, identificación de personas con riesgo, evaluación de los niveles de riesgo y recomendación de acciones preventivas y correctoras.

En relación con las denuncias, se informa a la Comisión de Evaluación que no se demuestra que exista Acoso Laboral y que se citará a las personas solicitantes para una entrevista personal.

Con la información de que se dispone, la Comisión de Evaluación no admite a trámite las solicitudes en relación con la activación del Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso Laboral ya que considera que **no hay indicios de la existencia de Acoso laboral** y sí de la existencia de un **conflicto relacional**.

Se considera importante la aplicación inmediata de las medidas derivadas de la Evaluación de Riesgo Psicosocial.



Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Caso 2

- Una solicitud presentada por persona afectada con el apoyo del Delegado de Prevención.

El Servicio de Prevención, de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso Laboral, convoca a la Comisión de Evaluación permanente y pone en su conocimiento la solicitud.

Una vez analizada, la Comisión procede a recabar la información precisa en relación con dicha solicitud.

Las entrevistas mantenidas orientan fundamentalmente hacia la mediación.

En base a la información de que se dispone, la Comisión no admite a trámite el escrito en relación con el Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso Laboral ya que no se dan los requisitos para ello (sistematicidad, pluralidad, en distintos ámbitos, ...).

Este caso se encauza por la vía de **mediación** en el conflicto.

Se propicia que ambas partes expongan, clarifiquen y respeten sus distintas visiones en un ambiente positivo de comunicación. Se decide qué debe cambiar ante ciertas situaciones, para que ambas personas puedan coexistir sin problemas ni conflictos.

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

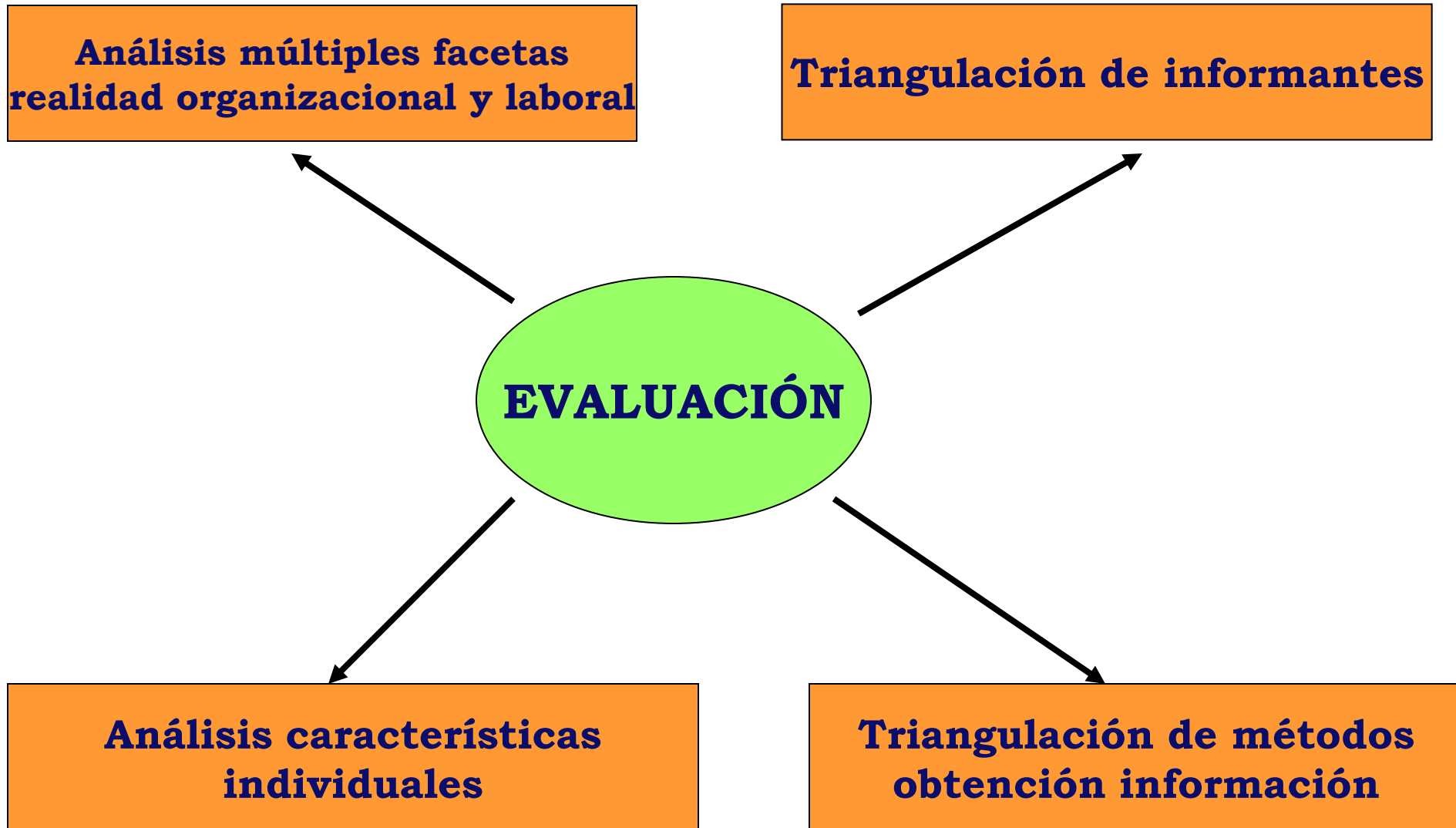
Caso 2 – Resolución

El proceso de mediación logra el poder comunicarse, frente a la anterior ausencia de relación, el clarificar ciertos aspectos ocurridos en el periodo de coincidencia laboral y el alcanzar un compromiso oral respecto a recibir el mismo trato que el resto del personal y en cuanto a ponerse en contacto ante cualquier situación interpretada como discriminatoria.



EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

B



EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

B

**Niveles:
individual-grupal-colectivo**

**Información y garantías
para los participantes**

EVALUACIÓN

**Tratamiento experto
análisis de datos**

**Fiabilidad y validez
de las medidas**

CUESTIONARIO EVALUACION RIESGOS PSICOSOCIALES



V. Demogr. cond. trab.	Dimensiones psicosociales	Variables moduladoras	Efectos en la salud
Sexo Edad Años antig. P. de trab. Contratación Jornada Horario Salario	Cultura Rol Control Relac. Sociales Gestión conflictos Gestión Personal Relac. Trab-Famili Contenido tareas Carga y ritmo Aspectos tempora. Estilo de mando	Tipo Personalidad <ul style="list-style-type: none"> • Tipo A • Inestabilidad Em. • Locus Control Apoyo Social Estrategias de Afrontamiento	Estrés Satisfacción Burnout Ansiedad Hostilidad Depresión Somatización Sínt. físicos

```
graph TD; A([RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN]) --> B[INFORME PARA LA ORGANIZACIÓN]; A --> C[INFORME INDIVIDUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES];
```

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

INFORME PARA LA ORGANIZACIÓN

- **Identificación factores riesgo por puesto-grupo-centro trabajo**
- **Evaluación niveles de riesgo**
- **Recomendaciones estrategias intervención**

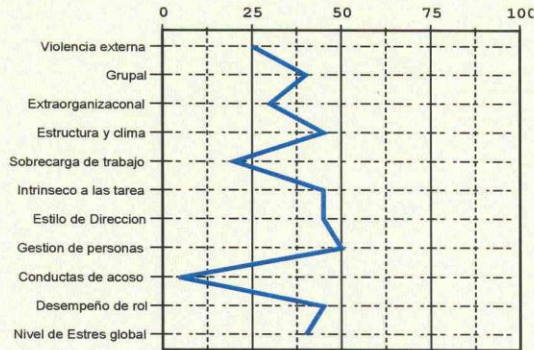
INFORME INDIVIDUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES



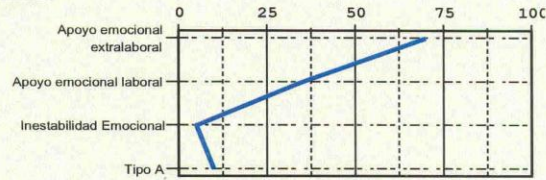
U.P.V. E.H.U.

PERFIL INDIVIDUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

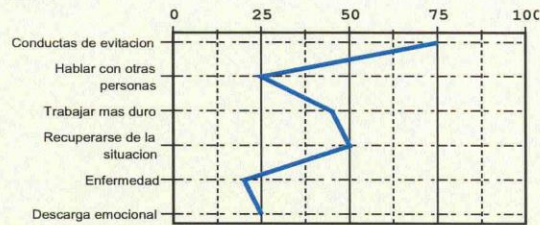
Factores de Estrés



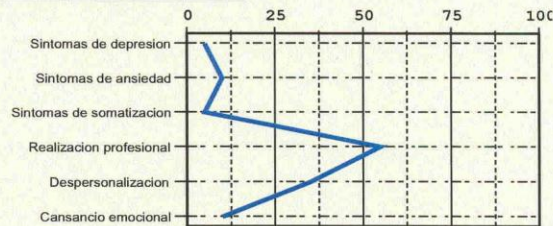
Características Personales



- C. Afrontamiento



Efectos del Estrés (Salud mental - Burnout)





Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Caso 1 – Resultados y recomendaciones de la Evaluación de Riesgos Psicosociales

Las medidas preventivas y correctoras recomendadas son:

1.- Ayudar a las personas con riesgo.

Se trata de proporcionar asesoramiento y ayuda psicosocial, y no psicoterapéutica, personalizada e individual a cada una de ellas. Se trata de manejar los procesos de apreciación de la situación mediante estrategias de tipo cognitivo, aumentar la tolerancia a la incertidumbre y controlar las consecuencias del estrés.

Cada sesión de intervención tiene una hora de duración, se realiza en horario laboral y el número máximo de sesiones por persona es de cinco.

Cursos de verano de la UPV / EHU

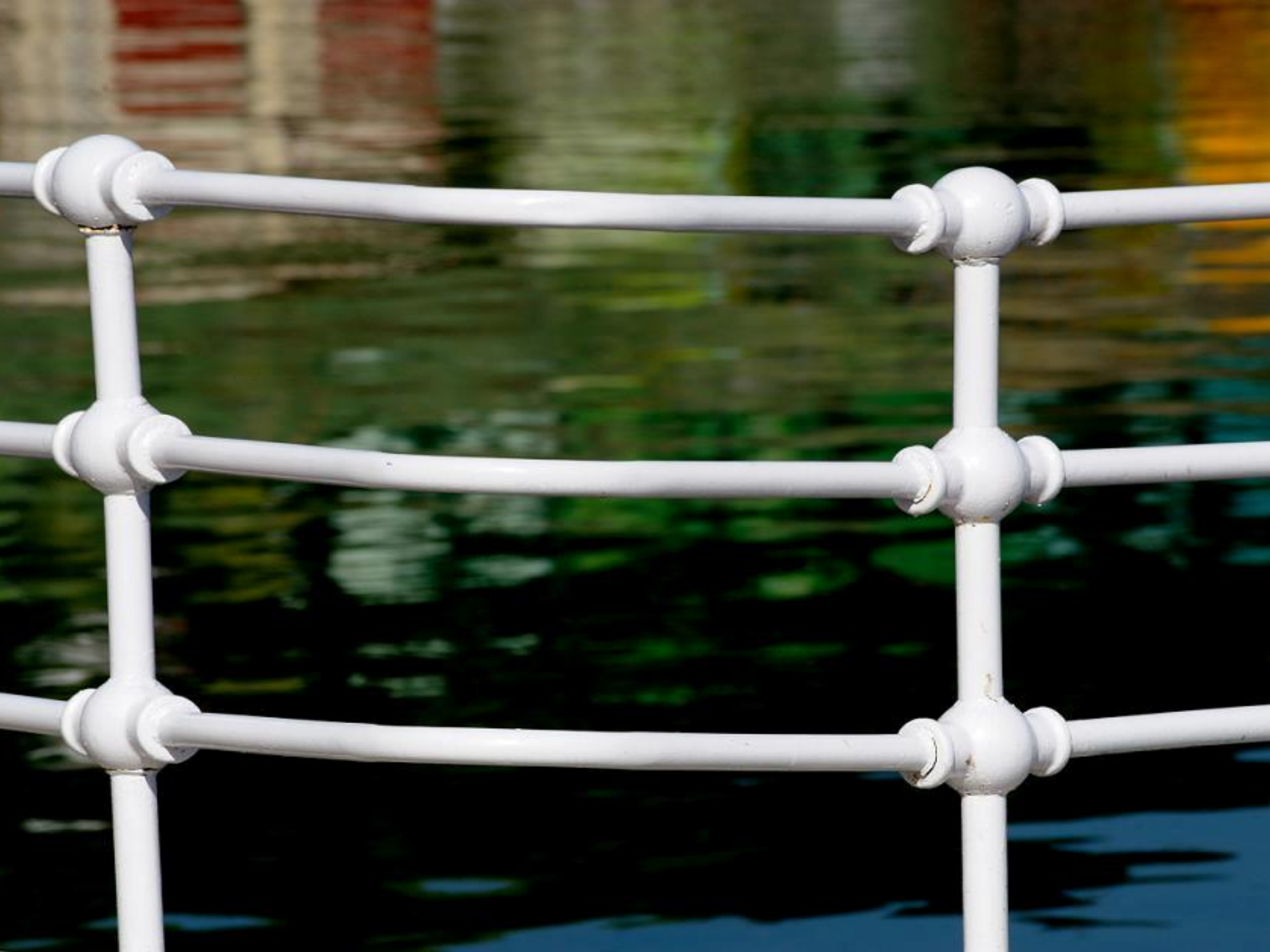
Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Caso 1 – Resultados y recomendaciones de la Evaluación de Riesgos Psicosociales

2.- Utilizar la mediación como estrategia para la resolución del conflicto existente.

Ante la certeza de que el conflicto relacional está afectando de forma negativa al rendimiento obtenido por la agrupación, al grado de satisfacción y a la salud de algunas personas, se propone realizar un proceso de mediación e intervención con los siguientes objetivos:

- Rebajar la tensión existente en este momento.
- Mejorar la calidad de las relaciones.
- Aumentar las habilidades necesarias para manejar las discrepancias y las situaciones de tensión.
- Poner fin a los comportamientos de violencia psicológica que se producen y establecer un código ético de comportamiento. Poner en marcha una política de tolerancia cero frente a cualquier tipo de violencia interna en la institución.
- Revisar y actualizar el reglamento de funcionamiento interno.



Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

El “Protocolo de prevención e intervención frente al acoso laboral en el Ayuntamiento de Bilbao” está en fase de revisión.

Se plantea:

1. Cambiar la denominación actual por “Protocolo de prevención e intervención frente al acoso laboral (acoso moral – acoso sexual – acoso sexista) en el Ayuntamiento de Bilbao” de manera que se visibilicen las diferentes formas de acoso (**moral – sexual – sexista**).
2. Contemplar en el procedimiento la situación en la que la denuncia no sea corroborada por la persona afectada.
La Comisión de Evaluación se pondría en contacto por medio del Servicio de Prevención con dicha persona, en aras a no vulnerar su derecho a decidir. Si decidiera no corroborar la denuncia, ésta se gestionaría en el marco de la Evaluación de Riesgos psicosociales. La Comisión de Evaluación sería informada del proceso de Evaluación y realizaría el control y seguimiento de las medidas propuestas.

Está pendiente de aprobación por el equipo que ha elaborado el Protocolo.



Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios

Conclusiones

En la aplicación del protocolo es fundamental que se cumpla estrictamente el procedimiento, la disposición de personal cualificado y externo a la organización para los procesos de mediación y una evaluación de riesgos psicosociales que recoja, además de la evaluación colectiva, la evaluación de los factores individuales incluyendo la vigilancia de la salud y estudios epidemiológicos (vigilancia colectiva), todo ello con el sistema que hemos utilizado de estudio intervención de riesgo psicosocial que incluye, además de la evaluación y medidas correctoras, intervención personalizada de las personas afectadas .

Cursos de verano de la UPV / EHU

Experiencias de aplicación de protocolos de gestión de acoso en las empresas por expertos propios



Eskerrik asko