

“ACTIVIDAD Y ACTUACION DE INTERMEDIACIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES”

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN RIESGOS
PSICOSOCIALES
(SIRP)



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

Contenido

1. ¿Qué hacemos en el SIRP?
2. Procedimiento de intermediación en acoso psicológico en el trabajo del SIRP
3. Calidad en el Servicio
4. Resultados
5. Aportaciones



Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales (SIRP)

¿Qué hacemos?



- **Intermediación:**
 - ✓ Información, asesoramiento y apoyo al trabajador.
 - ✓ Recomendaciones a la organización.
 - ✓ Acuerdo y cierre.
 - ✓ Seguimiento.

- **Asesoramiento en riesgos psicosociales**

Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales (SIRP)

¿Qué hacemos?



- Información y divulgación en prevención de riesgos psicosociales.
- Formación en prevención de riesgos psicosociales.
- Investigación psicosocial.

Concepto de INTERMEDIACIÓN

Consiste en una actuación técnica, activa, contractual y formalizada que:

- **Promueve** un proceso comunicativo y educativo.
- **Ayuda** a la acción preventiva.
- **Orienta** el conflicto desde una perspectiva psicosocial.
- **Exige** una actuación responsable en materia de riesgos psicosociales.
- **Proporciona** una mejora del cuidado de la salud psicosocial.

Fines de la intermediación. Organización



Promover cambios que mejoren el entorno psicosocial compartido.

Facilitar la adopción de medidas y correcciones que eviten un entorno de trabajo destructivo.



Características de la intermediación

Abre un proceso de reflexión.

Permite a ambas partes construir alternativas y tomar una decisión responsable.

Define el espacio moral



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

Características de la intermediación

La comunicación como principal herramienta

Es un proceso de aprendizaje

Potencia la expresión de emociones



Características de la intermediación

Posibilita un marco de relación desde la LPRL.

Defiende la Salud Laboral.

Propone mejoras y cambios.



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

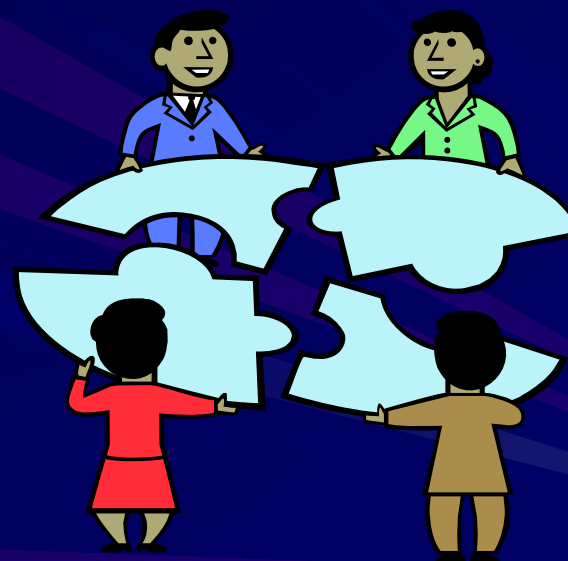
Requisitos para la intermediación

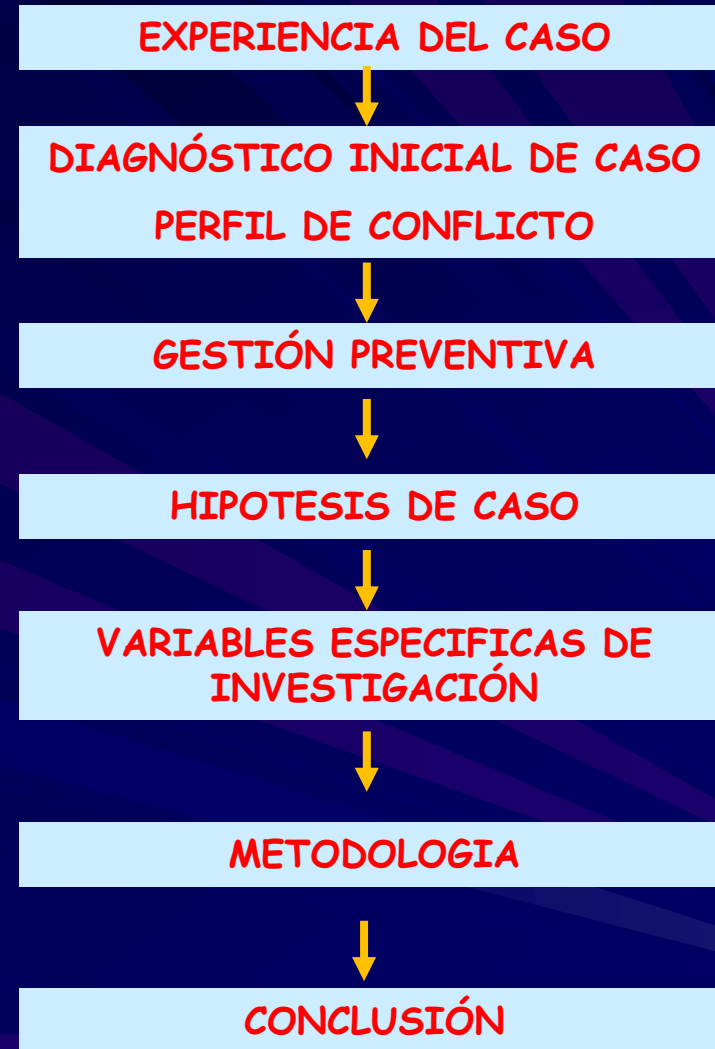


- Participación de los implicados.
- Derivar si una de las partes esté en peligro.
- No sustituir a la terapia.
- No sustituye al ejercicio de autoridad.

Objetivos de la intermediación

Posibilitar la comunicación y la participación en el proceso de interrelación personal en el ambiente de trabajo.





INTERMEDIACIÓN. ETAPAS.

CONSULTA



ACOGIDA Y
ASESORAMIENTO

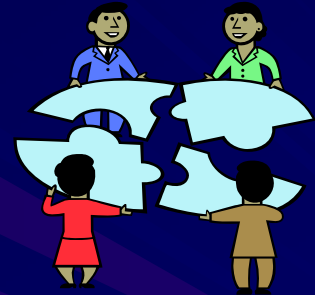
SOLICITUD
FORMAL

NO

Derivación

SI

PRESENTACIÓN,
INVESTIGACIÓN Y
RECOMENDACIONES



PUESTA EN MARCHA

EFFECTOS
EN LA PREVENCIÓN

ACUERDO Y CIERRE,



SEGUIMIENTO DE LA
INTERVENCIÓN



Acoso psicológico en el trabajo

Procedimiento de intermediación: **Persona**

OBJETO:

Vulneración Artículos Ley 31/1995

Asignación como caso psicológico.

Coherencia / Consistencia

INSTRUMENTOS:

Entrevistas, Registros y Autoinformes,

Instrumentos de evaluación

OBJETIVO:

Asesorar, Ayudar.

RESULTADOS:

Valoración.

Estimación de gravedad: persona / empresa /
empleabilidad.

Continuación a siguiente etapa; previa petición formal por escrito



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

Acoso psicológico en el trabajo

Procedimiento de intermediación:

Organización

OBJETO: Responsabilidad, cumplimiento Ley 31/1995

INSTRUMENTOS: Entrevistas / Instrumentos de evaluación

OBJETIVOS: Identificar el caso . Detección de la cadena causal.
Facilitar el cambio personal y organizacional.
Contrastar la Evaluación riesgos psicosociales.

RESULTADOS: Conclusiones, recomendaciones a la organización
Ajuste contexto- trabajador- trabajo.

Calidad del SIRP



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

ANTECEDENTES

¿Quién es el cliente?



Objeto de trabajo

Identificación del caso



Tipo de problemas

Aplicación de La Psicología



Qué y cómo medimos



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

ANTECEDENTES

Manejo basado en:

Norma

Participación

Asesoramiento

Calidad



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES

COMPROMISO DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Objetivos

- Acercar el Servicio al ciudadano
- Adaptar los Servicios prestados a sus demandas
- Mejorar la gestión y la eficacia en la gestión de los recursos

CARTA DE SERVICIOS (EFQM)

Resolución de 3 octubre de 2007



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

CALIDAD

TÉCNICA

Atención que usuarios del Servicio reciben de acuerdo con el conocimiento y experiencia de los profesionales que los atienden

Rol del Técnico

FUNCIONAL

Interacción y relaciones interpersonales que se establece entre usuarios y profesionales.

Asesoramiento y/o intervención y su percepción.

Coparticipación
Importancia de la valoración de usuarios

CORPORATIVA

Imagen que transmite el Servicio



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

SIRP
Gestión de calidad orientada
al proceso de trabajo

**ACTIVIDAD
PREVENTIVA EN
RIESGOS
PSICOSOCIALES**

**CRITERIOS
FORMALES
APLICADOS
A:**

OBJETIVOS

PLANIFICACIÓN

**MEDICIÓN DE
RESULTADOS**



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

MODELO DEL SIRP

Ayudar a la resolución de problemas sociolaborales
Dar respuesta a un triple objetivo:

Busca la satisfacción del trabajador coparticipe de la PRL

Orienta la intervención hacia la mejora continúa

Motiva el rol del psicólogo para producir productos de calidad,
acercándolo a la resolución de problemas sociolaborales



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

SERVICIOS PROPORCIONADOS PARA CUMPLIR OBJETIVOS

1. Asesoramiento y apoyo técnico a empresarios/as, trabajadores/as, organizaciones, organismos y agentes sociales en materia de prevención de riesgos psicosociales.
2. Intermediación en conflictos psicosociales en el entorno laboral.
3. Información y divulgación sobre riesgos psicosociales y su prevención.
4. Formación en riesgos psicosociales.
5. Análisis e investigación en prevención de riesgos psicosociales.



Factores Psicosociales en el trabajo y Riesgo de APT

Resultados del SIRP



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E
INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

Categorización de casos psicosociales recibidos en el SIRP

Año	Estrés	APT	Conflicto	Ases. Tco.	Juicio	Acoso Sexual	Violencia	Carga Mental	TOT.
2010	4	62	35	16	2	-	-	-	119
2009	3	50	44	17	3	1	-	-	118
2008	9	110	15	18	-	5	2	-	159
2007	14	96	16	11	-	-	-	-	137
2006	3	86	4	-	-	2	-	-	95
2005	3	71	-	-	-	-	-	1	75
2004	5	55	-	-	-	-	-	1	61
2003	-	99	-	-	-	-	-	-	99
TOT	41	629	114	62	5	8	2	2	863
		743							

Casos de APT y Conflicto presentados entre los años 2003 a 2010

Año	APT	Conflicto	Suma
2010	62	35	97
2009	50	44	94
2008	110	15	125
2007	96	16	112
2006	86	4	90
2005	71	-	71
2004	55	-	55
2003	99	-	99
TOT.	629	114	743

Casos que cursaron con petición de Requerimiento de actuación del SIRP

Año	TOT. CASOS	NO REQ	%	Nº de Requerimientos	%
2010	119	82	68.9	37	31.09
2009	118	83	70.33	35	29.66
2008	159	104	65.4	55	34.6
2007	137	103	75.18	34	24.82
2006	95	65	68.42	30	31.58
2005	75	43	57.33	32	42.66
2004	61	43	70.5	18	29.5
2003	99	56	56.56	43	43.44
TOT	863	579	67.1	284	32.9

Porcentaje de APT de los Requerimientos presentados al SIRP entre los años 2003 a 2010

Año	Nº total de casos	Nº de Requerimientos	Nº de Requerimientos APT	% Requerimientos APT
2010	119	37	26	70,27%
2009	118	35	29	82,85 %
2008	159	55	36	65,45 %
2007	137	34	21	61,76 %
2006	95	30	26	86,66 %
2005	75	32	28	87,50 %
2004	61	18	10	55,55 %
2003	99	43	31	72,09 %
TOT.	863	284	207	72,88 %

Antecedentes psicosociales en **APT** 2003-2009

- Las disfunciones de rol (derivado de la no identificación del puesto de trabajo).
- Las exigencias y la carga de trabajo (al no estar adaptadas al perfil del trabajador).
- La falta de destreza en el liderazgo, el estilo de liderazgo y una supervisión inadecuada.
- La pobre formalización de la comunicación e información
- La incapacidad para facilitar apoyo al trabajador.

Requerimientos APT presentados al SIRP entre los años 2003 a 2010

Porcentajes explicativos de la causa de APT

Año	Nº de Requerimientos APT	APT por ENTORNO laboral y social y RELACIONES INTERPERSONALES	%	APT en función de PERSONALIDAD víctimas y acosadores	%
2010	26	19	73.07	7	26.93
2009	29	22	75.86	7	24.14
2008	36	32	88.88	4	11.11
2007	21	14	66.66	7	32.32
2006	26	21	80.76	5	19.24
2005	28	23	82.14	5	17.86
2004	10	8	80	2	20
2003	31	22	70.97	9	29.03
TOT.	207	161	77.78	46	22.22

Aportaciones del procedimiento

Aportaciones del procedimiento (1)

- 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.



Aportaciones del procedimiento (2)

- ❑ **Asociación entre técnico y trabajador para una colaboración activa.**
- ❑ **Conocimiento y validación de las dificultades de la persona.**
- ❑ **Estrategias y recursos en habilidad social.**



Aportaciones del procedimiento (3)

- ❑ **Fortalecimiento de la empresa y trabajador. Animarles a hacerse cargo de sus responsabilidades.**
- ❑ **Objetivos que implican cambios en los contextos del trabajador.**



Aspectos a destacar de nuestro procedimiento

- Enfoque en lo psicosocial.
- Ley de Prevención de Riesgo Laborales.
- Puesta en proactividad.
- Evaluación final de la funcionalidad.
- Dirigido a la salud psicosocial.
- Espacio moral.

