

Campaña de ASESORAMIENTO y APOYO en el desarrollo e implantación de PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS Y CONTRA TODO TIPO DE ACOSO en los AYUNTAMIENTOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID



Jorge López de Ávila • Raquel Vega López • Rosa M. García Virosta

Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales • SIRP

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo • CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO



En el marco del Plan Director 2021 -2024 hemos iniciado una campaña en el mes de junio de 2022 orientada a la identificación de las nuevas necesidades preventivas en los AYUNTAMIENTOS DE LA **COMUNIDAD DE MADRID**, en relación a los riesgos psicosociales y el desarrollo de procedimientos y protocolos de gestión de conflictos y contra todo tipo de acoso. Las líneas de trabajo son:

- Impulsar la elaboración e implantación en las empresas de protocolos contra el acoso laboral, acoso por razón de sexo, así como aquellas situaciones de discriminación y acoso laboral por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género y, con carácter general, cualquier tipo de acoso discriminatorio.
- Fomentar y divulgar acciones de intermediación y mediación en las empresas ante situaciones y conflictos que puedan originar riesgos psicosociales, especialmente el acoso.



PRESENTACIÓN

Al objeto de garantizar la protección de los empleados públicos y sus derechos fundamentales, las Administraciones Locales de la Comunidad de Madrid diseñan, elaboran y ejecutan procedimientos frente a todo tipo de acoso y violencia.

Después de un sondeo realizado por el SIRP en el 2021, la en un grupo de Ayuntamientos se detectaron dificultades en la implementación de acciones frente el acoso en el trabajo, como frustración e inseguridad por la necesidad de comprensión de la materia y la preocupación por el éxito de la tarea a realizar. Las dificultades identificadas son:

- FUNCIONAL: Elaboración del protocolo.
- **SOCIAL**. Promoción de una cultura de convivencia saludable
- PERSONAL. Competencia y habilidad de las personas dedicadas al desarrollo y aplicación de los procedimientos elaborados

Se pretende dar respuesta a estas dificultades garantizando las necesidades de seguridad y salud en el trabajo y proporcionando soluciones teniendo en cuenta la estrategia de cada Ayuntamiento, su cultura y modelo de trabajo y los conocimientos de las personas intervinientes.



AYUNTAMIENTOS

46 Ayuntamientos totales (en mapa).

- 26 Ayuntamientos con Debate aplicación de protocolos. Apoyo Planificación.
- 20 Ayuntamientos en apoyo en Ejecución.
- 3 Ayuntamientos con Debate de aplicación de protocolos
- + 1 taller.

Nº Ayuntamientos

16 Ayuntamientos con Debate de aplicación de protocolos

10

15

+ 2 o más talleres.



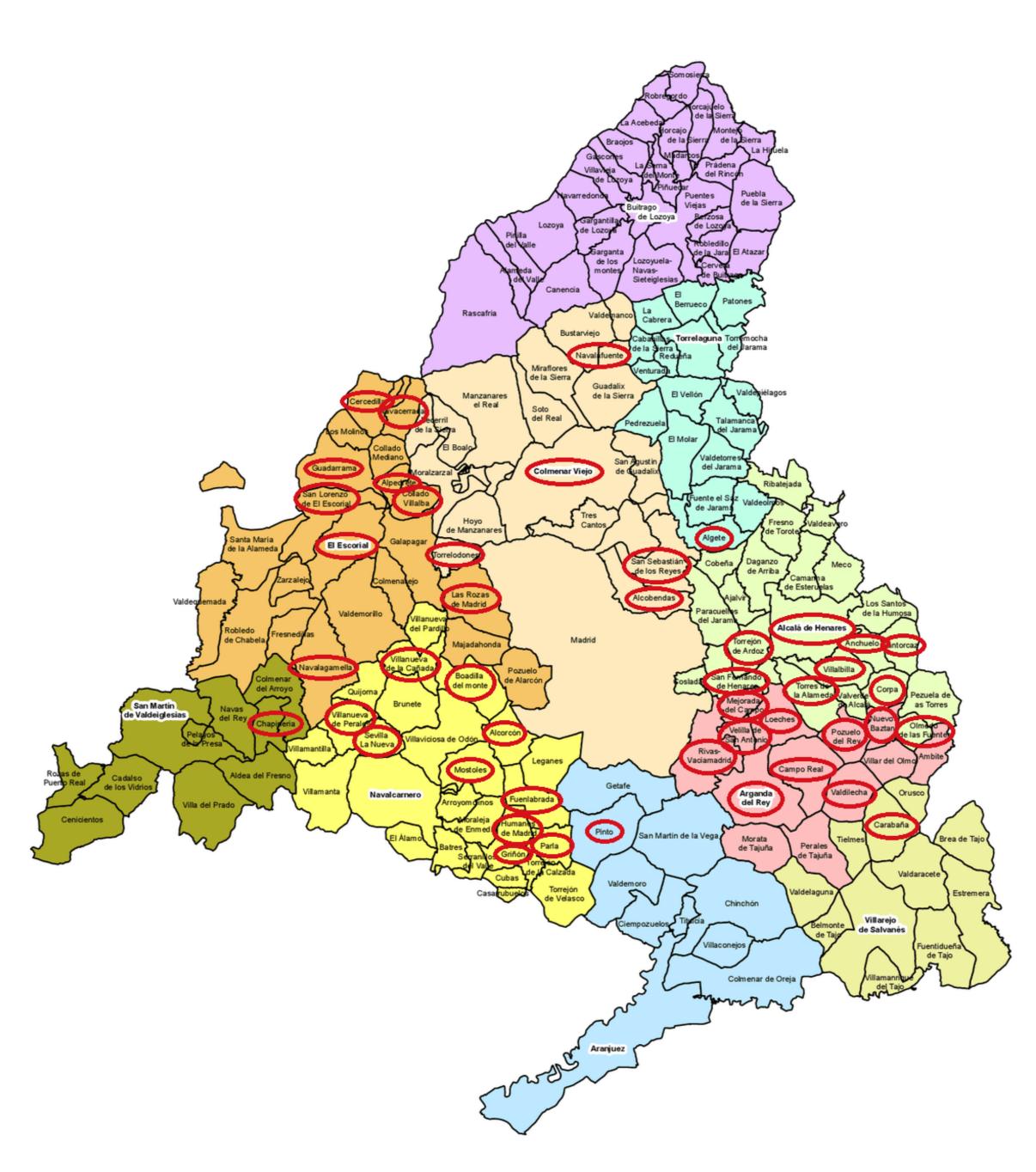
NECESIDADES

Se identifican tres necesidades de importancia para el trabajo del Comité Asesor:

- 1. DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE OBSERVACIÓN análisis y valoración de conflictos
- 2. ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES en investigación de conflictos
- 3. APOYO A LA TOMA DE DECISIONES en la dirección de la continuidad del procedimiento en momentos clave de éste y el aporte de derivación a Instituciones semejantes al SIRP



- APOYAR en el desarrollo de procedimientos de gestión de conflictos y protocolos contra todos los tipos de acoso, como herramientas válidas para la resolución de estas situaciones.
- 2. FACILITAR CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES para la implementación de los protocolos.
- 3. PROPORCIONAR DERIVACIÓN AL SIRP de las denuncias que en la aplicación del protocolo precisen de la intervención de un "tercera parte neutral".
- 4. PROMOCIÓN DE PRÁCTICAS RESPONSABLES para fomentar un clima laboral saludable.





Se diseña un programa con contenidos de aprendizaje dirigido a los miembros del Comité Asesor sobre el ENTRENAMIENTO EN OBSERVACIÓN Y VALORACIÓN DE SITUACIONES-PROBLEMA, que proporciona habilidades y confianza.

Se lleva a cabo en sucesivas sesiones en formato de Talleres breves (multinivel) presenciales de 90 minutos, utilizando procedimientos de MODELADO Y ROLE **PLAYING**. La continuidad se realizada a través de seguimiento telefónico y on-line.

Se facilita la derivación de casos al SIRP de conflictos graves que precisen de una acción mediada y el apoyo en los proyectos de prevención de violencia y acoso



TALLERES

Actividades en formato de TALLER BREVE (90 minutos) presentados en PACK:

- Debate de aplicación de protocolos.
- Taller de entrevistas de investigación.
- Taller de confección de informe. Recepción y documentación.
- Taller derivación al SIRP de casos de conflicto y de todo tipo de acoso.
- Taller de habilidades de relación. Asertividad. Comunicación.
- Taller Cultura de convivencia.



CONCLUSIONES

1. Previamente a cualquier activación de protocolo o procedimiento, los Ayuntamientos necesitan establecer normas y valores definidos frente a la violencia interna y contra cualquier tipo de acoso y discriminación a través de UNA CULTURA DE CONVIVENCIA, UNA POLÍTICA DE TOLERANCIA CERO Y UNA GESTIÓN PREVENTIVA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL para proteger la salud y los derechos de las personas trabajadoras.

■ 2 o más talleres ■ Mas 1 taller ■ Apoyo Planificación ■ Apoyo Ejecución ■ TOTAL

- 2. Se han de adoptar ENFOQUES INTEGRADORES que contemplen otros supuestos de conflictos que puedan comportar cierta violencia y que deben ser tratados desde un enfoque propio de la prevención de riesgos laborales psicosociales y la resolución de conflictos. En este sentido se debe estudiar el tipo de DENOMINACIÓN de estos protocolos.
- 3. Es adecuado incorporar una FASE INFORMAL MEDIADA, previa a la activación del protocolo, enfocada a ayudar a las partes involucradas a resolver de manera pacífica y organizada el conflicto.
- Es necesario proporcionar SOPORTE Y APOYO AL COMITÉ ASESOR para garantizar su actuación, además de facilitar la posibilidad de derivar determinados casos al SIRP.
- 5. Los Ayuntamientos han manifestado su SATISFACCIÓN por el apoyo proporcionado, adaptado a sus necesidades concretas en forma de pack.

26

25

20

20