



**MAS**  
PREVENCIÓN

Gestión de conflictos **interpersonales**





**¿Qué tipo de riesgos son?**



# **RIESGOS PSICOSOCIALES**



Daños para la salud

## RIESGOS PSICOSOCIALES

- Estrés Factores organizativos
- Fatiga mental Carga mental
- Violencia Factores organizativos



Acoso psicológico  
Acoso sexual

Acoso por razón de sexo  
Violencia física

Trato discriminatorio





## **Contexto legislativo**

Orden social: **Ámbito Laboral**

**Art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007 sobre Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres**

Medidas específicas para prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo.

**Convenios colectivos**

Cláusulas normativas sobre medidas específicas para prevenir el acoso en general.

**Art. 15. Constitución Española**

Integridad física y psíquica.

**Art. 4.2. puntos c),d),e) y Art. 17 del Estatuto de los trabajadores**

Igualdad de trato y no discriminación en las relaciones laborales.

**Art. 20.3. Estatuto de los trabajadores**

El empresario, adoptará las medidas de vigilancia y control para que el trabajador cumpla sus obligaciones y deberes laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad humana.

Orden social: **Ámbito Prevención de Riesgos Laborales**

**CT 69/2009 Actuaciones Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo:**

Art. 14, 15, 16, 18, 22 y 25 LPRL: Las medidas de prevención que el empresario debe aplicar ante los supuestos de acoso y violencia en el trabajo, de los que tenga conocimiento, o debería haberlo tenido, son las que mejor se adapten a cada situación concreta, aplicando las obligaciones generales de los mencionados artículos de la LPRL.



### **Infracción laboral y de prevención de riesgos laborales**

El incumplimiento de estas obligaciones preventivas, aunque no haya habido conducta de acoso y violencia laboral, puede constituir una infracción laboral y de prevención de riesgos laborales.







**¿Qué podemos para prevenirlos?**



### **Medida preventivas**

- Evaluar los riesgos psicosociales
- Disponer de un código de conducta ética o decálogo buenas prácticas
- Protocolo o procedimientos para la gestión de conflictos interpersonales
- Formación en gestión de conflictos interpersonales para responsables
- Vigilancia de la salud: Motivo de la baja de origen psicosocial





**¿Qué podemos para afrontarlos?**



**CT 69/2009**

Art. 16.3. LPRL El empresario realizará una investigación de lo hechos.





**¿Qué es un protocolo para la gestión de conflictos interpersonales?**

## **Protocolo para la Gestión de Conflictos Interpersonales**

Procedimiento que regula las actuaciones que realizará la empresa, ante un conflicto basado en las relaciones interpersonales.







**¿Es obligatorio disponer de un protocolo?**

## **Legislación explícita sobre protocolos de acoso**

- Ley Orgánica 3/2007 Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres:

.Art. 48. Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención, etc.

Art. 46. Los protocolos formarán parte de los planes de igualdad.



Para los demás supuestos existe normativa o acuerdos alcanzados, de los que puede interpretarse la necesidad de disponer de un protocolo de actuación:

- Constitución Española
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)
- Estatuto de los Trabajadores
- Convenios Colectivos







**¿Cuál es su ámbito de aplicación?**

Todos los empleados que trabajen en la empresa.

Coordinación actividades empresariales.





**¿Cuándo realizar el protocolo?**



## **Tras una evaluación de riesgos psicosociales...**

¿Por qué?

- Porque tiene carácter preventivo, se elabora sin la existencia de conflicto.
- Se planifica adecuadamente.
- Se cuenta con la colaboración de los representantes de los trabajadores.
- Se imparte adecuadamente la información y formación.
- Se evitan improvisaciones o actos indebidos.
- Porque es una medida de prevención.





**¿Por qué es una medida de prevención?**

- Transmitir la importancia para la organización
- Detección temprana del conflicto
- Conlleva información para los trabajadores. Implantación
- Conlleva formación para los responsables de equipos de personas
- Conlleva formación para la Comisión de Investigación







**¿Por qué es una medida de intervención?**

### Medidas de **intervención**

- Los casos son investigados
- Proponen medidas directas para solucionar el conflicto
- Proponen otras medidas organizativas

Procedimiento disciplinario/sancionador

Procedimiento administrativo

Procedimiento penal





## **Principios generales**



## **Principios generales**

- Adaptado a la empresa
- Claridad
- Contener las definiciones
- Marco normativo
- Marcar los plazos para cada actuación
- Contemplar la adopción de medidas cautelares
- Garantías de procedimiento
- Comisión de investigación / Personas de reserva
- Formularios
- Diferentes tipos de investigación





## **Comisión de investigación**



### **Comisión de Investigación**

- Identificadas en el procedimiento
- ¿Quiénes? Recomendaciones formadas
- Imparcialidad/ neutralidad
- Se les dote de libertad para proponer medidas
- Voluntariedad
- Recepciona la queja
- Investiga el conflicto
- Emite informe







**Garantías**



### **Garantías**

- Objetividad / Neutralidad
- Seriedad: trato respetuoso
- Confidencialidad
- Celeridad
- Inmunidad

## **PROTOCOLO**



### **¿Quién lo inicia o activa?**

- Persona afectada
- Empresa (RRHH, Servicio Prevención Propio, Responsables)
- Delegados de prevención
- Otros compañeros

### **¿A quién se reporta?**

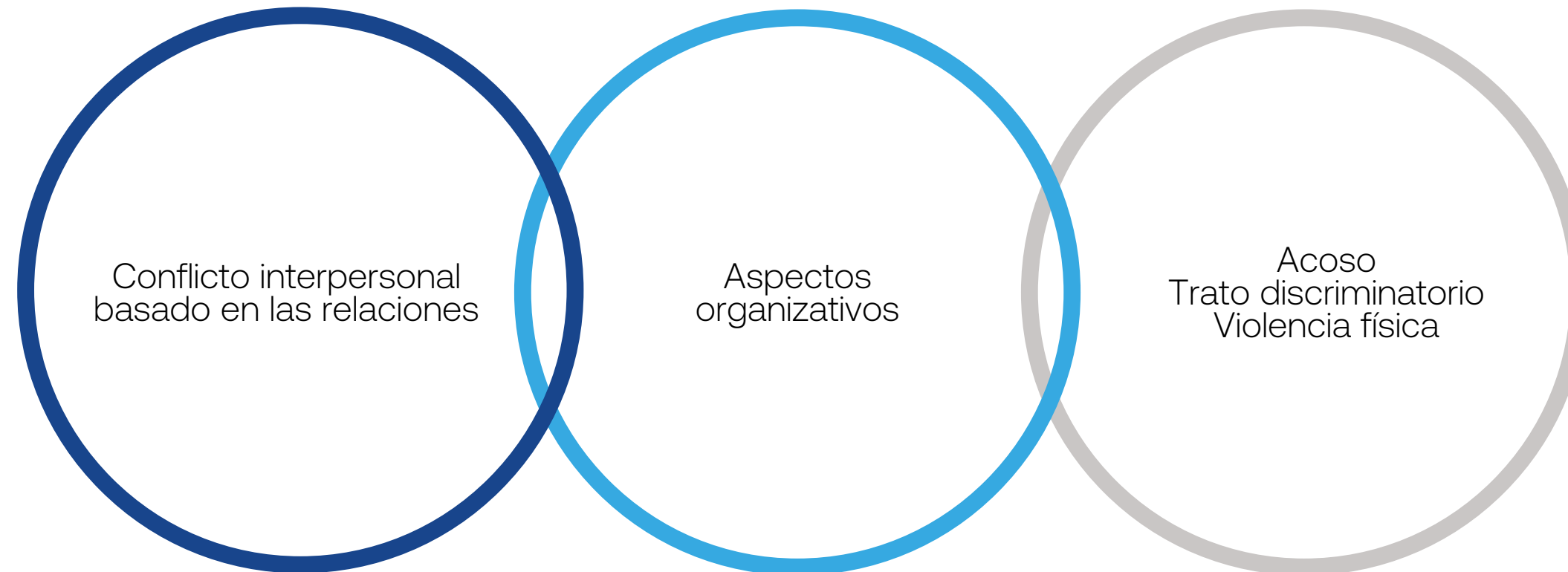
Al departamento designado en el protocolo: RRHH/ Prevención

- Se da inicio al protocolo
- Se adoptan medidas cautelares
- Modo resolverlo (informal/ formal)





## ¿Cómo lo iniciamos o activamos?



## ¿Cómo se investiga?

Investigación informal

Investigación formal



## INVESTIGACIÓN INFORMAL

### ¿Quién?

Comisión Investigación, Mediadores (internos o externos)

- A través de la mediación.
- Personal formado.
- Voluntariedad de todas las partes durante todo el proceso.
- Respete la confidencialidad.
- Concluye informe: Situación inicial y final, acuerdos alcanzados, seguimiento, y otras propuestas de mejora.
- Firmado por ambas partes.



## INVESTIGACIÓN FORMAL

### ¿Por qué iniciamos una investigación formal?

- Cualquiera de las partes rechaza la mediación.
- Cualquiera de las partes rechaza las medidas propuestas.
- Las medidas propuestas en la solución informal no hayan solucionado el problema.
- El estado físico o psíquico de la persona presuntamente acosada, aconseje no acudir a la mediación.





### **Escrito de apertura de protocolo, debe figurar...**

- Datos identificativos de la persona inicia protocolo
- Datos identificativos de la/s persona/s acusada/s
- Hechos sucedidos
- Pruebas aportadas
- Firma
- Se le entrega una copia

### **¿Quién hace una investigación formal?**

- La propia empresa
- Se externaliza el proceso



### **¿Cómo se hace una investigación formal?**

- Selección personas a entrevistar
- Realización de entrevistas individuales
- Acompañamiento a las entrevistas
- Realización informe

**PROTOCOLO**







**iGracias por su atención!**