

Buenas prácticas de Psicología



Asistencia a Mandos Intermedios por parte del Técnico Ergonomía y Psicología en la Aplicación del Procedimiento de Resolución de Conflictos

Junio 2023

Descripción de la tarea

El objetivo de este procedimiento es tratar de ayudar a resolver situaciones de conflicto entre trabajadores, preferentemente en una fase inicial del mismo, interviniendo en el momento en que éste no está instaurado de forma permanente, evitando así mayores consecuencias negativas sobre las relaciones de trabajo, y en definitiva sobre la salud de los trabajadores.

Nos encontrábamos ante Mandos Intermedios poco formados para este tipo de situaciones, y con dificultad para disponer de los pocos mediadores nombrados en el Centro.

Solución adoptada

Debido al elevado número de solicitudes recibidas, y al escaso número de Mediadores disponibles, desde hace más de un año, y tal como establece el procedimiento 20 de Resolución de Conflictos, el Comité de nuestro Centro opta en la mayoría de casos por: Derivar la solicitud para su resolución al Mando Intermedio, con la Asistencia Técnica del Técnico Superior PRL en Ergonomía y Psicología Aplicada.

De este modo, el Técnico Superior realiza entre otras las siguientes funciones:

- Recoge y levanta acta de todas las reuniones mantenidas con las partes.
- Explica a todas las partes en qué consiste el procedimiento, y trata de explicar las ventajas de una solución amistosa pactada respecto a otro tipo de actuaciones administrativas y/o disciplinarias.
- Orienta a los Mandos Intermedios para explorar las posibilidades de acuerdos, y sobre cómo gestionar los intereses de las partes para la búsqueda efectiva de una solución.
- Promueve y gestiona las actuaciones para que las entrevistas se lleven a cabo con la celeridad y garantías necesarias.
- Propone medidas preventivas psicosociales a incluir en los compromisos de acuerdo para prevenir que sucedan de nuevo.
- Informa al Comité de Resolución de Conflictos del Estado de las solicitudes.
- Etc.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Los Mandos Intermedios cuentan con un asesoramiento y pueden aplicar el procedimiento 20 de Resolución de Conflictos con mayor facilidad y posibilidades de éxito.

Los trabajadores valoran la presencia de una figura externa al Servicio que aporta una mayor perspectiva de neutralidad.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

Autoría: Nicolás Alonso Vidales
Hospital Universitario de Jaén