

MEDIACIÓ: INSTRUMENT PER A LA PREVENCIÓ DE RISCOS PSICOSIALS

Mediació entre professionals Experiència a l'aMSP

Beatriz Murillo García
Técnico PRL psicología aplicada aMSP
Mediadora de la SCMS
02-12-2013





Propósito inicial

Producto de una alianza estratégica entre entidades sanitarias y sociosanitarias integrados en la XHUP

aMSP no tiene ánimo de lucro

Autonomía de gestión

Octubre 1998

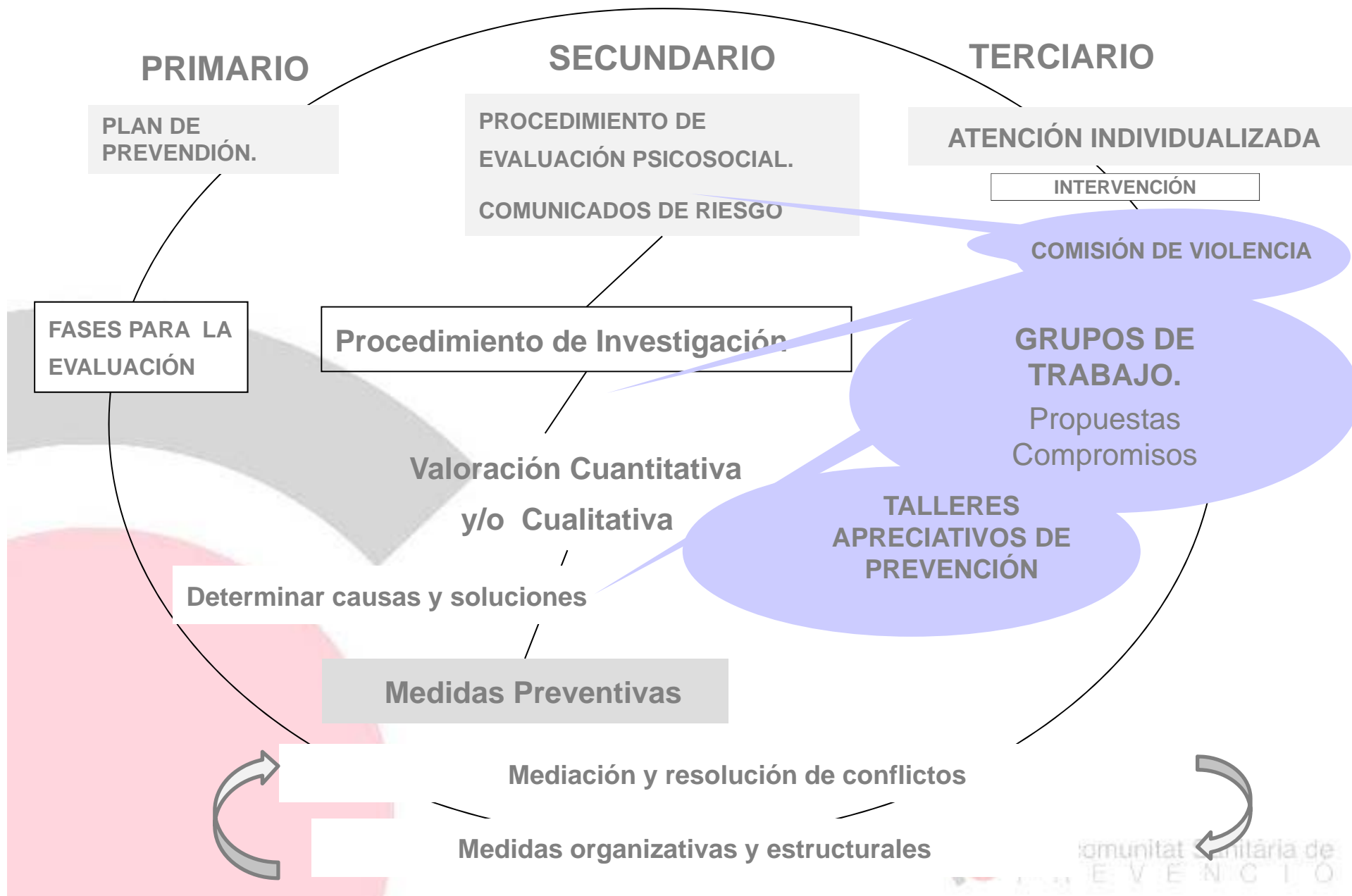


Compromiso con la calidad en el servicio que presta: certificación ISO: 9001 y OSHAS: 18001 que nuestro equipo central mantiene desde 2010. Actualmente prestamos servicio a casi 20.000 trabajadores agrupados en 23 entidades del sector sanitario y sociosanitario

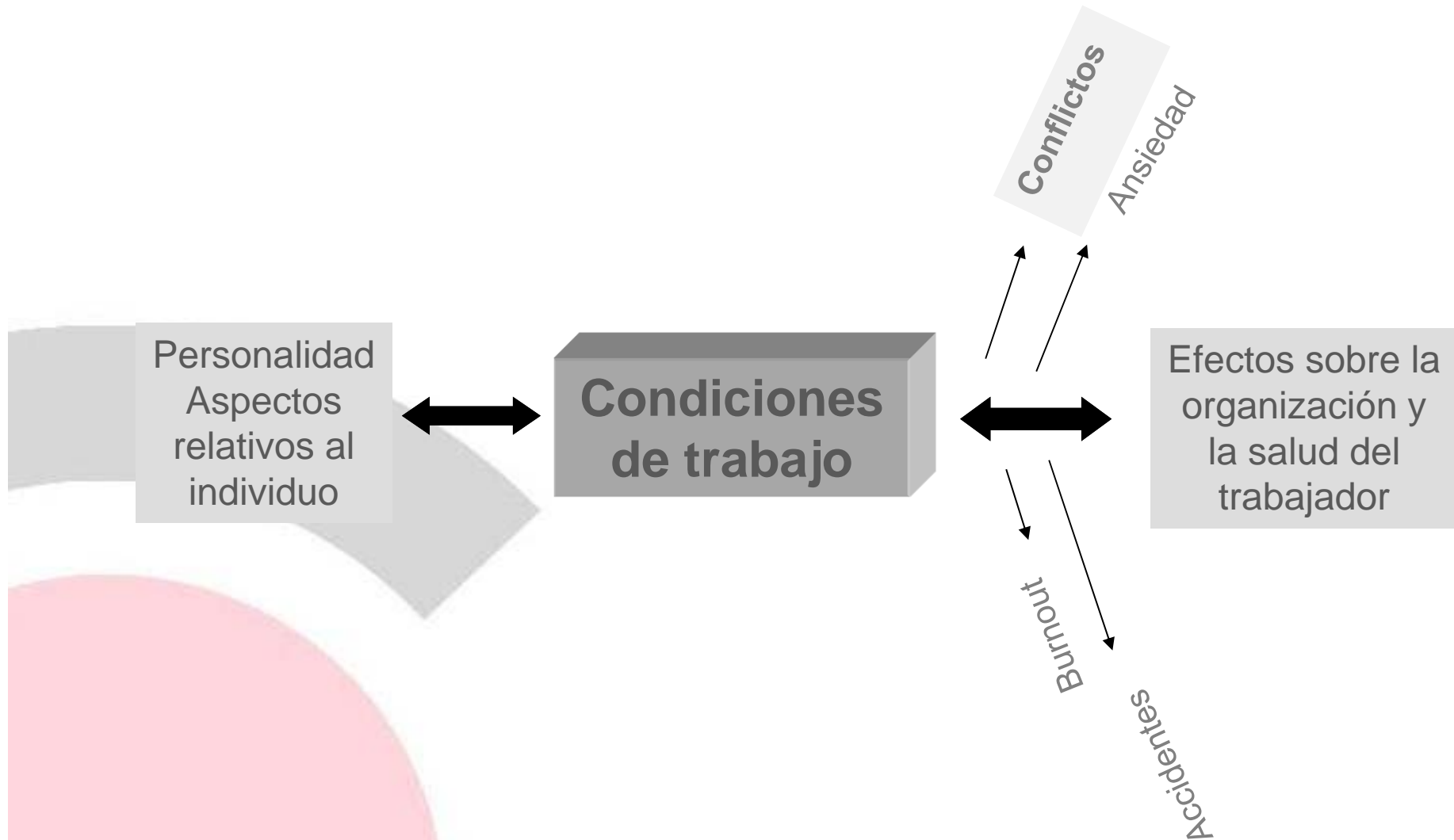


Uno de los primeros grupos en crear estrategias para estudiar factores psicosociales y violencia en el trabajo. aMSP ha realizado más de 8.000 encuestas y producto de esta experiencia emplea actualmente métodos cualitativos de valoración, poco usuales todavía en PRL: técnicas de acción-participación, mediación, etc.

DETECCIÓN, VALORACIÓN, DISEÑO, INTERVENCIÓN y SEGUIMIENTO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL



EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



CONFLICTOS

El conflicto es inevitable porque nace de la interacción de las personas , a veces con intereses, necesidades y objetivos diferentes.



TIPOLOGÍA



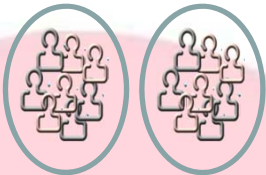
INTRAPERSONAL (prevención terciaria)



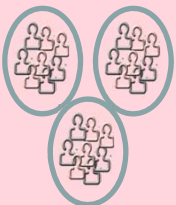
INTERPERSONAL (entre profesionales)



INTRAGRUPAL (servicios, unidades, departamentos, colectivos específicos)



INTERGRUPAL (entre servicios, unidades, departamentos, colectivos específicos)



SOCIAL (el propio sector en su interacción con el usuario y /o el profesional)

MEDIACIÓN



La mediación es un proceso mediante el cual dos o más personas o grupos, a través del diálogo y **el respeto mutuo** y con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador, **crean** soluciones satisfactorias a sus conflictos.



EN LA MEDIACIÓN

Los participantes son asistidos por un **tercero imparcial**, **que no juzga ni valora**, y que encuadra, marca las pautas del proceso, y realiza las intervenciones que llevan a que las partes **identifiquen, prioricen y trabajen sus intereses**, exploren su posicionamiento en el conflicto, y tomen **decisiones informadas respecto como resolverlo.**



¿Y QUÉ MÁS?



Además de la mediación como proceso estándar se puede recurrir a intervenciones mediadoras:

- ✓ Talleres apreciativos
- ✓ Talleres de consenso
- ✓ Espacios de diálogo
- ✓ Espacios de formación en gestión de conflicto
- ✓ Asesoramiento...

¿POR QUÉ TÉCNICAS MÁS PARTICIPATIVAS?

Experiencia

Proceso más rápido

Los implicados son los protagonistas

Co - Responsabilidad

Mayor interiorización

Compromiso

MEDIDAS PREVENTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA A
IMPLANTAR **REALISTAS**

¿PARA QUÉ?

Permiten:

- ✓ Trabajar en forma grupal.
- ✓ Estimular el aprendizaje, la creatividad y la búsqueda conjunta y continua de nuevas posibilidades.
- ✓ Generar visión compartida
- ✓ Reforzar los grupos, la motivación y el compromiso
- ✓ Aumentar las prácticas colaborativas
- ✓ Identificar y aprovechar potenciales y fortalezas
- ✓ Posibilitar la integración de los agentes involucrados en los procesos.
- ✓ Favorecer la transparencia y por tanto generar confianza.

¿CUÁNDO Y CÓMO INTERVIENE EL TÉCNICO DE PRL?

❖ DETECCIÓN:

- ✓ En diferentes fases de la evaluación.

Es importante que se realice una temprana detección y descripción del conflicto.

❖ RECOMENDACIÓN:

- ✓ Valorar las posibilidades de resolución:

En qué punto está y qué personas de la organización y/o externas son susceptibles de intervenir con el objetivo de ayudar y/o acompañar en su resolución

- ✓ Diseñar la medida preventiva más adecuada
- ✓ Hacer la mejor derivación evitando sesgar el proceso

¿CUÁNDO Y CÓMO INTERVIENE EL TÉCNICO DE PRL?

❖ INTERVENCIÓN

✓ Externa:

Acompañar (desde la neutralidad) a las personas y/o instituciones susceptibles de realizar la intervención.

✓ Interna: **¿El técnico puede mediar?**

- *Si se siente capacitado y las partes le legitiman*
- *Ha de tenerse cuenta que, como en los procesos de evaluación, ya se está interviniendo en todas las fases anteriores.*

❖ SEGUIMIENTO

✓ Valoración de la intervención

✓ Seguimiento de los acuerdos (siempre que las partes lo autoricen)

Y EL MEDIADOR...¿QUÉ HACE?



- Se incorpora a una relación ya existente...
- Transfiere credibilidad y seguridad
- Guía el proceso de una manera imparcial, independiente, desvinculado del acuerdo...
- Facilita la comunicación
- Estimula la salida de posiciones rígidas
- Indaga para encontrar opciones reales de solución que satisfacen intereses y necesidades de las partes
- Estimula a las partes a ser creativamente realistas

EL ROL DEL TÉCNICO TIENE MUCHOS PUNTOS EN COMÚN.....



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

e-mail:

bmurillo@consorci.org

mSP@consorci.org

www.amsP.cat