

La ergonomía y la psicología en los servicios de prevención universitarios

Gestión de los Riesgos Psicosociales en el ámbito universitario

11º CONGRESO NACIONAL ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA

CENTRO NIEMEYER

10 Y 11 DE NOVIEMBRE DE 2017

ANA CARO

GERENTA DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO

- El respeto mutuo por la dignidad de los demás a todos los niveles dentro del lugar de trabajo es una de las características dominantes de las organizaciones con éxito. Por eso el acoso y la violencia son inaceptables. (Introducción del Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo, 26 de abril de 2007)



¿Las universidades españolas son contextos laborales nocivos?



"... el insaciable caciquismo local hace mangas y capirotas del estatuto universitario, se entrega sin pudor a las andanzas del favoritismo en la designación de catedráticos y auxiliares y deriva en beneficio de los amigos incondicionales, y no ciertamente para servir altas idealidades..."

Santiago Ramón y Cajal,
El Siglo Médico, 1919

Debemos hablar
Debemos prevenir
Debemos actuar
y castigar



- **Concienciar:** gestores y empleados
- **Formar:** gestores y empleados
- Declaración inequívoca de que el acoso y la violencia **no serán tolerados**
- **Procedimientos** que se deberán seguir cuando se presenten los casos

buenas prácticas y fomento de una política para impedir el acoso

- *identificar y evaluar los factores de riesgo de conflictos
- *proponer medidas preventivas adecuadas
- *modificar el lugar de trabajo para reducir los conflictos
- *elaborar y publicar un Protocolo
- *Revisar regularmente los procedimientos de trabajo y modificarlos, si es necesario, con el fin de reducir los riesgos
- *dotar a las y los empleados y gestores de la formación necesaria para detectar el aumento de la tensión y el conflicto para poder abordarlos con métodos no violentos
- *establecer programas de asistencia a las y los empleados en situaciones de crisis

Matriz DAFO

Debilidades

**Puntos débiles
internos, que
restan para lograr
los objetivos**

Amenazas

**Factores externos
que dificultan el
logro de
las metas**

Fortalezas

**Puntos fuertes
internos, que
ayudan a lograr
los objetivos**

Oportunidades

**Coyunturas externas
que podrían potenciar
el logro de
las metas**

Resultados Matriz DAFO Riesgos Psicosociales:

DEBILIDADES

- ✘ Falta de recursos humanos, económicos y materiales en los Servicios de Prevención.
- ✘ Necesidad de una formación aún más específica en la materia por parte de los técnicos de los Servicios de Prevención.
- ✘ Necesidad de herramientas específicas de evaluación que se ajusten a las particularidades de las universidades, falta de métodos específicos.
- ✘ Ausencia de normativa interna en materia de riesgos psicosociales.
- ✘ Menor implicación y colaboración del área de Vigilancia de la Salud, cuando éste área está externalizada a través de servicios de prevención ajenos.
- ✘ Falta de sensibilidad, implicación, participación y formación de los distintos niveles en la estructura jerárquica de las universidades y entre el personal en general. No se fomenta suficientemente la integración de la prevención.
- ✘ Falta de rigurosidad e implicación por parte de los responsables de servicios, unidades y departamentos en la implantación de medidas preventivas.
- ✘ Dificultades para la propuesta y planteamiento de medidas preventivas por parte de los técnicos del Servicio de Prevención a la estructura jerárquica.
- ✘ Confusión conceptual entre prevención de riesgos psicosociales y problemas de salud relacionados con patologías de salud mental, etc.
- ✘ Actuación reactiva y no preventiva ante la aparición de estos riesgos.
- ✘ Escasa alineación de las universidades en el enfoque de los riesgos psicosociales a todos los niveles.
- ✘ La dimensión (número de trabajadores) de las universidades dificulta la gestión de estos riesgos.
- ✘ Tendencia a la externalización para la gestión de los riesgos psicosociales, las situaciones de conflicto en general, acoso, etc.
- ✘ Deterioro del clima laboral cuando se dan situaciones de exposición psicosocial y no se resuelven adecuadamente, redundando en la generación de nuevos conflictos.
- ✘ Los conflictos de carácter psicosocial proyectan una imagen negativa ante el público en general.

Resultados Matriz DAFO Riesgos Psicosociales: FORTALEZAS

- ✓ Los Servicios de Prevención son unidad de referencia, disponen de presupuesto propio.
- ✓ Cuentan con técnicos con un alto nivel de motivación y compromiso.
- ✓ Apoyo y respaldo, en general, por parte de los equipos gerencial y/o rectoral. La prevención de riesgos laborales en general está presente en la política y en las líneas de actuación de las universidades.
- ✓ Experiencia de algunas universidades que ya disponen de procedimientos y protocolos de actuación para la gestión de riesgos psicosociales en sus diferentes vertientes y han realizado evaluaciones de riesgo psicosocial.
- ✓ Creación en algunas universidades de “Unidades de Mediación” y redes de mediadores por centros/departamentos/servicios.
- ✓ Proliferación de programas formativos e informativos sobre el riesgo psicosocial en las universidades.
- ✓ Coordinación adecuada con el área de Vigilancia de la Salud (VS) en universidades con SPP.
- ✓ Posibilidad de acudir a expertos externos para solicitar colaboración en materia psicosocial.

Resultados Matriz DAFO Riesgos Psicosociales: **AMENAZAS**

- ✘ Desconocimiento en la materia y ausencia de cultura preventiva en agentes intervinientes: órganos jurisdiccionales, sociedad en general.
- ✘ Imagen negativa del conflicto psicosocial en las instituciones y en la sociedad en general.
- ✘ Ausencia de normativa específica en relación con los riesgos psicosociales, tanto en lo relativo a universidades como en el ámbito del empleo público en general.
- ✘ La existencia de procedimientos internos no garantiza la efectividad dado que no hay un desarrollo adecuado del Estatuto del empleado público en el ámbito del régimen disciplinario, movilidad, etc.
- ✘ No se dispone de un documento marco de referencia en materia de riesgos psicosociales en el ámbito universitario.

Resultados Matriz DAFO Riesgos Psicosociales: OPORTUNIDADES

- ✓ Creación de un grupo de referencia especializado en riesgos psicosociales en las universidades españolas, al amparo de la CRUE.
- ✓ Colaboración estrecha con otras universidades que disponen de recursos ya desarrollados e implantados (Unidades de Mediación, redes de mediadores, etc.) y creación de interrelaciones.
- ✓ Aprovechamiento del impulso generalizado de los programas de promoción de la salud (Universidad Saludable) para introducir temas psicosociales.
- ✓ Disponibilidad de recursos tecnológicos y metodológicos (FPSICO e ISTAS) validados y avalados por entidades de reconocido prestigio en materia psicosocial.
- ✓ Percepción de un cambio cultural en la concepción de los riesgos psicosociales, observándose una mayor concienciación y sensibilización de los diferentes agentes intervinientes (universidades, poderes públicos, sociedad en general).
- ✓ Campañas de formación e información a nivel europeo sobre prevención de los riesgos psicosociales.
- ✓ Foros de encuentro con otras Administraciones Públicas para el intercambio de información y experiencias.
- ✓ Visibilidad de la prevención de riesgos en general tanto en la comunidad universitaria como a nivel social (convocatoria de congresos, premios, medios de comunicación interesados, etc.)



Aprovechar las **Oportunidades** para
CORREGIR las **Debilidades**

ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN



AFRONTAR las **Amenazas** no dejando crecer
las **Debilidades**

ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA



MANTENER las **Fortalezas** afrontando las
Amenazas del mercado

ESTRATEGIAS DEFENSIVAS



EXPLOTAR las **Fortalezas** aprovechando las
Oportunidades del mercado

ESTRATEGIAS DE ATAQUE - POSICIONAMIENTO

• *DEBILIDADES, ¿cómo las corregimos? (I)*

• **ITEM 1. Falta de recursos humanos, económicos y materiales en los Servicios de Prevención para el abordaje de los riesgos psicosociales.**

- ✓ Elaborar un documento con las necesidades en materia de recursos humanos y económicos.
- ✓ Un técnico superior especialista en Psicología en cada SPP con dedicación exclusiva.
- ✓ Disponer de una herramienta informática para la gestión de los riesgos psicosociales.
- ✓ Disponer de un modelo de pliego de contratación para la evaluación de riesgos psicosociales.
- ✓ Incluir en el Documento Marco un apartado de responsabilidades en esta materia.
- ✓ Diseño de un plan modelo de formación, información, divulgación en relación con estos riesgos.
- ✓ Compartiendo técnicos especializados en prevención.
- ✓ Incluyendo en el Documento Marco una estimación de las necesidades de recursos humanos, técnicos y económicos.

• *DEBILIDADES, ¿cómo las corregimos? (II)*

- **ITEM 2. Actuación reactiva y no preventiva ante la aparición de estos riesgos**
- **ITEM 3. Falta de sensibilidad, implicación, participación y formación por parte de la estructura jerárquica y personal en general de las universidades.**
- ✓ La aprobación del Documento Marco o Guía propiciará la implicación de los rectores y sus equipos de gobierno en la gestión de los riesgos psicosociales.
- ✓ Convocando jornadas o encuentros de los equipos de gobierno con la Inspección de Trabajo.
- ✓ Reforzando los planes de formación y sensibilización. El subgrupo puede elaborar un programa tipo o guía del contenido de estos cursos y acciones.
- ✓ Incluyendo en el Documento Marco o Guía ejemplos de procedimientos disciplinarios llevados a término en las universidades que sirven de referencia a otras.
- ✓ Elaborando indicadores específicos relacionados con los procedimientos disciplinarios en las universidades.
- ✓ Seguimiento de las medidas implantadas por parte de los SPP, especialmente en el caso de medidas disciplinarias.
- ✓ Insistir en la necesidad de establecer procedimientos y actuaciones, con el respaldo de los equipos de gobierno.
- ✓ Normalizar los procesos de evaluación de riesgos psicosociales.
- ✓ Crear una herramienta informática para la gestión de los riesgos psicosociales y en especial para el seguimiento de las medidas.
- ✓ Incluyendo en el Documento Marco o Guía el contenido básico que deben presentar campañas formativas e informativas de sensibilización, dirigidas a todos los niveles y colectivos.

• *AMENAZAS, ¿cómo las afrontamos? (I)*

- **ITEM 4. Evidente desconocimiento en la materia y ausencia de cultura preventiva en los diferentes agentes intervinientes: órganos jurisdiccionales, sociedad en general.**
- ✓ Impulsando, a través de la CRUE, a las autoridades competentes, al INSHT y a los Institutos Regionales, otros organismos y administraciones públicas, a generar concienciación y sobre la materia.
- ✓ Incluyendo en el contenido básico de las campañas formativas e informativas, medidas preventivas generales.
- ✓ Llamando a un compromiso institucional de todos los rectores que conforman la CRUE de abordar y potenciar los aspectos psicosociales.
- ✓ Utilizando la CRUE como puerta de salida para la proyección hacia el exterior (fuera del ámbito universitario) del concepto de riesgo psicosocial.

• AMENAZAS, ¿cómo las afrontamos? (II)

- **ITEM 5. Ausencia de normativa específica en relación con los riesgos psicosociales, tanto en lo relativo a universidades como en el ámbito del empleo público en general.**
 - ✓ Instando, desde la CRUE, a las autoridades laborales y legislativas a establecer normativa específica para los riesgos psicosociales.
 - ✓ Trasladando desde la CRUE una propuesta al Congreso de los Diputados, Congresos Autonómicos o Ministerio competente, para la elaboración de nuevas disposiciones específicas o incluyendo estos riesgos en las existentes.
 - ✓ Recopilando normativa de aplicación en la materia incorporándola al Documento Marco o Guía.
 - ✓ Incluyendo en los Planes de formación las referencias a la normativa de aplicación en materia psicosocial.
 - ✓ Después de la aprobación del documento marco, se puede aspirar a publicar un Acuerdo de la CRUE donde se asuma y se respalde el contenido de dicho documento.
- **ITEM 6. No se dispone de un documento marco de referencia en materia de riesgos psicosociales en el ámbito universitario.**
 - ✓ Manteniendo el compromiso adquirido por el grupo y alcanzando el objetivo primero: Documento Marco o Guía para la gestión de los riesgos psicosociales en las Universidades españolas.
 - ✓ Elaborando una estadística de casos trabajados en el nivel de la CRUE para establecer la prevalencia de los distintos problemas / riesgos psicosociales.

• FORTALEZAS, ¿cómo las mantenemos? (I)

- **ITEM 7. En general, los servicios de prevención propios cuentan con técnicos especialistas en este tipo de riesgos que presentan un alto nivel de motivación y compromiso.**
- ✓ Elaborando un registro de técnicos especialistas en Psicología (Red de Asesores) de los SPP de nuestras universidades, que esté disponible en la página web del Grupo PRL.
- ✓ Fomentando la información y la formación de los técnicos especialistas en Psicología, propiciando el reciclaje (elaboración de bdd de formación).
- ✓ Organizando acciones formativas específicas sobre Psicología para técnicos no especialistas.
- ✓ Elaborando una red de contactos de formadores y/o técnicos de psicología, psicólogos o mediadores externos de confianza, disponible en la página web del Grupo PRL.
- ✓ Intercambio entre las universidades de técnicos en acciones específicas: mediación de conflictos; acoso; evaluación de riesgos...
- ✓ Traslado a los Órganos de Gobierno de las Universidades las necesidades de medios técnicos y humanos.

• *FORTALEZAS, ¿cómo las mantenemos? (II)*

- **ITEM 8. Experiencia de algunas universidades que ya disponen de procedimientos y protocolos de actuación**
 - ✓ Convocatoria de reuniones-seminario del subgrupo, al menos 2 veces al año, con temáticas concretas. Encuentros de expertos. Intercambio de experiencias.
 - ✓ Convocando al resto de SPP que no están en el subgrupo y aquellos SPP que tengan la especialidad concertada a una reunión anual.
 - ✓ Creando una bbdd, disponible en la página web del Grupo PRL, con todos los protocolos, procedimientos, documentos de buenas prácticas, etc.
 - ✓ Revisando de forma continua nuestros procedimientos, reglamentos, protocolos...
 - ✓ Trasladando a las autoridades competentes (INSHT, Inst. Regionales), o a otros organismos, la necesidad de documentación técnica y herramientas de trabajo específicas adaptadas a las universidades.
 - ✓ Trasladando a los órganos de gobierno de las universidades las necesidades de medios económicos para formación y benchmarking.
 - ✓ Realizando ejercicios de benchmarking entre universidades.
 - ✓ Elaborando un catálogo de actuaciones y necesidades en materia psicosocial.

• *OPORTUNIDADES, ¿cómo las explotamos?*

- **ITEM 9. Creación de un grupo de referencia especializado en riesgos psicosociales en las universidades españolas, al amparo de CRUE.**
 - ✓ Consolidación del subgrupo de Psicología, como órgano de asesoramiento y equipo de trabajo para avanzar y generar nuevos informes y documentos técnicos cada vez más concretos y específicos.
 - ✓ Fomentando el uso de la página web como herramienta de contacto, intercambio y difusión, manteniéndola actualizada.
- **ITEM 10. Colaboración estrecha con otras universidades que disponen de recursos ya desarrollados e implantados (Unidades de Mediación, redes de mediadores, etc.) y posibilidad de crear interrelaciones que permitan el aprovechamiento mutuo de esos recursos y experiencias.**
 - ✓ Básicamente son los ítems propuestos para el mantenimiento de las fortalezas (intercambio de experiencias y recursos, reuniones periódicas, red de contactos de técnicos especialistas de las distintas universidades, promoción de visitas de unas universidades a otras, etc.)
 - ✓ Promoviendo el uso de la web del Grupo PRL , manteniéndola actualizada y habilitando espacios para el intercambio de documentos técnicos, experiencias, buenas prácticas, recursos disponibles, foros, etc.
 - ✓ Utilizando canales como los MOOCs, para afianzar y para compartir conocimientos, experiencias, etc.
 - ✓ Usando las redes sociales, tipo Facebook, en los que los miembros del subgrupo podemos interactuar de forma ágil.



Las cuerdas que amarran el respeto de unos por otros son, en general, cuerdas de necesidad.

Blaise Pascal