

REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO
SECCION MUNICIPAL

Alto Hospicio, 05 de abril de 2024.-
DECRETO ALC. N° 3.045.-

VISTOS Y CONSIDERANDO: La Constitución Política de la República de Chile; Ley N° 19.943 que crea la Comuna de Alto Hospicio; Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; Memorando N° 100, de fecha 19 de marzo de 2024, de la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), con Visto Directora Jurídica, visto Bueno de la Administración Municipal, Visto Bueno del Alcalde, y Visto Bueno de la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), que solicita decretar el "Procedimiento para solicitar un Manual de Actuación de Apoyo Psicológico Frente a conflictos Laborales".

DECRETO:

1.- Apruébese en toda y cada una de sus partes el "**Procedimiento para solicitar un Manual de Actuación de Apoyo Psicológico Frente a conflictos Laborales**", el cual se encuentra adjunto al Memorando N° 100, de fecha 19 de marzo de 2024, de la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), emitido por la referida Dirección, formando parte integral de la presente resolución para todos los efectos.

Fdo. Doña **Patricio Elías Ferreira Rivera**, Alcalde de la Comuna de Alto Hospicio. Autoriza don **José Jesús Valenzuela Díaz**, Secretario Municipal. Lo que transcribo para su conocimiento y demás fines a que haya lugar. Doy fe.-

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

JOSÉ JESÚS VALENZUELA DÍAZ
SECRETARIO MUNICIPAL

IJD/aca
Distribución:
Todas las Direcciones



MEMORANDUM N° 100 / 2024

Ref.: Solicita decretar procedimiento para manual de actuación de apoyo psicológico.

Alto Hospicio, 19 de Marzo del 2024

**DE : PATRICIO GALLARDO MARTÍNEZ
DIRECTOR (S) DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO**

**A : JOSÉ VALENZUELA DÍAZ
SECRETARIO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO**

D.A. N°	3045-
FECHA	05/03
SECRETARIA MUNICIPAL	

Junto con saludar, mediante el presente y en el marco de asistencia psicológica, vengo en solicitar a UD. Formalizar mediante Decreto Alcaldicio "Procedimiento para solicitar un manual de actuación de apoyo psicológico frente a conflictos laborales".

• **DOCUMENTACIÓN ADJUNTA:**

- ✓ Procedimiento para solicitar un manual de actuación de apoyo psicológico frente a conflictos laborales. N° Versión 01.
- ✓ Formulario de solicitud de mediación laboral.

Sin otro particular se despide atentamente,

**PATRICIO GALLARDO MARTÍNEZ
DIRECTOR (S) DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO**

PGM/PGM.

Distribución:

- Destinatario
- Archivo



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
 MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
 PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
 LABORALES

N.º Versión: 01

Elaborado por:	Revisado por :	Aprobado por:
		
Nombre: Vicente Hernández Cargo: Psicólogo de Personal	Nombre: Silvana Videla Cargo: Jefe Personal	Nombre: Patricio Gallardo Cargo: Director D.A.F.

TIEMPO DE VIGENCIA: PERMANENTE



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

1.ÍNDICE

Contenido

1. Índice
2. Introducción
3. Justificación del procedimiento
4. Decreto ALC. N°4593/2021 “Reglamento interno sobre acoso laboral y sexual de la municipalidad de Alto Hospicio”.
5. Objetivos
6. Alcances
7. Marco teórico
8. Descripción de la solicitud
9. Flujograma del procedimiento para solicitar apoyo psicológico frente a conflictos laborales.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

2. INTRODUCCIÓN.

Este documento esta direccionado en mejorar la eficacia de la prevención y resolución de conflictos al establecer la mediación y el arbitraje voluntario, a fin de fortalecer los procesos basados en el consenso y reducir la necesidad sistémica de que los interlocutores sociales recurran a procesos jurisdiccionales.

Tradicionalmente, la gestión de conflictos laborales ha recaído bajo la responsabilidad de los ministerios o secretarías de trabajo u otras instituciones gubernamentales en los que los conflictos son tratados por funcionarios del gobierno que laboran en la administración del trabajo. No obstante, se ha priorizado en el enfoque preventivo, a modo de evitar la alta gama de consecuencias personales, vinculares/sociales, laborales e inclusive culminadas en “mobbing”. Por lo que, este manual de procedimientos busca el eficiente abordaje del personal municipal ante la existencia de un conflicto organizacional.

Estas directrices buscan responder a las necesidades de aquellos equipos de trabajo, en la adquisición de sistemas y procesos de resolución de conflictos laborales, capacitaciones e intervenciones funcionales.

Los reconocimientos psicológicos que se practiquen en la Municipalidad de Alto Hospicio tendrán un sentido preventivo y se dirigirán a evaluar las aptitudes psicológicas y estado de salud psíquica de las funcionarias y funcionarios. Con carácter general la práctica del reconocimiento al colaborador tendrá carácter voluntario, a excepción de aquellos puestos de trabajo cuyo desempeño laboral pueda constituir un riesgo para sí mismas(os), para las compañeras y compañeros o para otras personas relacionadas a la institución (usuarios).



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

La mediación se debe incorporar como un instrumento directo de abordaje ante situaciones de conflicto, con la finalidad de prevenir quiebres en las dinámicas vinculares, las cuales son esenciales para la sinergia en el equipo, por lo que, se espera que a través de la aplicación de este procedimiento sea posible generar un estilo de trabajo saludable y ordenado, para abordar con tiempo y planificación las necesidades de cada equipo de trabajo.

Cabe señalar que la mediación no debe suplir la autocomposición de los conflictos laboral por los propios sujetos protagonistas de estos. En este sentido, no debe considerarse nunca como un fin en sí misma, sino como un instrumento de ayuda a las partes, y como tal debe ser percibido por éstas.

Para que la mediación tenga este carácter se precisa que la institución proporcione los espacios de conversación y toma de decisiones frente a los hechos, abordando de manera eficiente diversas complicaciones que dificultan el cumplimiento de los objetivos institucionales, junto a la sana convivencia y la salud mental de las personas que las que están compuestos los equipos de trabajo.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

4. MARCO REFERENCIAL DEL DECRETO ALC. N°4593/2021 “REGLAMENTO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO SOBRE ACOSO LABORAL”

En el siguiente apartado se nombran los artículos del decreto alcaldicio N°4593/2021, necesarios para sustentar la implementación de jornadas de mediación laboral. Direccionado hacia la implementación y cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPR), el cual contempla una serie de pautas de actuación y directrices que pretenden erradicar todo tipo de discriminación laboral; facilitar la compatibilización de las responsabilidades laborales junto a las familiares y asegurar una mayor calidad de vida en el trabajo.

Artículo 1º: El presente Reglamento normará la correcta relación entre la Municipalidad, funcionarios (as), prestadores (as) y/o trabajadores (as), respecto de conductas constitutivas de Acoso laboral y/o Sexual, en el desempeño de las funciones y labores propias del servicio, tanto en la jornada de trabajo, como de proyecto hasta el domicilio.

Artículo 2º: La Municipalidad de Alto Hospicio, como Corporación de Derecho Público, tiene el deber de velar y resguardar a los funcionarios(as), prestadores (as), trabajadores(as) que presten servicios en esta entidad, y que eventualmente se encuentren expuestos(as) ante situaciones que constituyan “acoso”. Para ello se establecerá un procedimiento reglado de aplicación general, a seguir por todos(as) aquellos(as) funcionarios(as), trabajadores(as) y prestadores(as), que pudiesen verse sometidos a este tipo de conducta constitutiva, ya sea de carácter laboral y/o sexual.

Artículo 6º: Las conductas constitutivas de Violencia o Acoso Laboral, y Acoso Sexual, constituyen una falta grave a los derechos de las personas y obligaciones impuestas por el contrato de trabajo, prestación de servicio o vínculo estatutario



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

que ligue al trabajador(a), prestador(a) o funcionario(a) con esta Corporación de Derecho público.

Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

a) **Violencia laboral:** Está constituida por incidentes en que los funcionarios(as). Trabajadores(as) y prestadores(as) sufren abusos, amenazas o ataques con ocasión de circunstancias relacionadas con el trabajo y que ponen en peligro la integridad, seguridad, bienestar o salud de manera explícita o implícita de los mismos.

Como ejemplar, podemos mencionar los siguientes elementos constitutivos de tales conductas:

- Se puede manifestar a través de actitudes hostiles contra una o varias víctimas.
- Se pueden identificar una o varias víctimas, y uno o varios victimarios.
- Existencia de asimetría de poder, es importante destacar que no necesariamente debe darse una relación de jerarquía, sino que basta con una persona que pueda ejercer algún nivel de poder sobre otra, debido a una ambigüedad o mayor confianza con la jefatura, entre otros. (sin perjuicio de otras formas que se tratarán más adelante)
- Son hechos que afectan no sólo a los involucrados directamente (presunta víctima y victimario); sino también a la unidad de trabajo, ya que envuelve el entorno y clima laboral.

Dentro de una institución, la violencia laboral puede presentarse básicamente en tres sentidos, a saber:

1. **Vertical Descendente:** Desde jefaturas hacia subordinado(a). esta es la dirección más común de hechos atentatorios y si bien podría darse el caso de que un victimario(a) tenga más de una víctima. Suele tratarse solo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por un ascendente generalmente en complicidad con el silencio de sus pares.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

2. **Vertical ascendente:** Desde los subordinados(as) hacia la jefatura. En este acoso, ya que siempre se requiere de cierto grado de “poder” para ejercer este tipo de conductas, pueden presentarse como grupos de subordinados concertados para ejercer actos de hostigamiento hacia una jefatura. Entendiendo que solo de esta forma se podría conseguir el objetivo último de invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
3. **Horizontal:** Es el menos frecuente de los acosos porque al no existir asimetría de poder, el hostigamiento puede ser reconocido y detenido a tiempo, y por otra parte sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente. Sin perjuicio de ellos, estas conductas de igual manera son reprochables, ya que atentan contra la integridad física y psíquica de las personas.

Por otro lado, existen dos condiciones que deben cumplirse para determinar un caso de maltrato:

1. Cuando se presentan consecuencias en la salud física o psíquica de la(s) víctima(s).
2. Cuando existe una amenaza declarada o no) sobre el trabajo de la persona, como perder el empleo o limitar sus oportunidades de desarrollo al interior de la institución.

b) Acoso laboral: es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por jefatura o por uno o más compañeros de trabajo, en contra de otro u otros funcionarios(as) por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados(as) un menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral u oportunidades en el empleo.

El acoso laboral, además se puede caracterizar como de tipo físico o psicológico;

- El acoso laboral de tipo psicológico se refiere al daño o atentado contra la personalidad, dignidad o integridad psíquica de una persona por parte de otra, como por ejemplo insultos o humillaciones, en un contexto de trabajo.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

- El acoso laboral de carácter físico puede definirse como aquella violencia que se expresa a través de acciones continuas, como contacto físico no deseado, aislamiento, menosprecios e incluso agresiones físicas o de tipo sexual, como también cualquier comportamiento lesivo que pretende perjudicar a la víctima.

Se considerarán manifestaciones de acoso laboral, las siguientes conductas:

Alejar de manera intencionada, a uno o más funcionarios(as) de sus compañeros(as) de trabajo.

- Realiza amenazas al entorno de trabajo para que no entablen conversación con uno o más funcionarios(as).
- Restringe a uno o más funcionario(as) la posibilidad de hablar dentro del espacio de trabajo.
- Ignorar o excluir a un funcionario(a), simulando su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste.

Desprestigiar a uno o más funcionarios(as) ante sus compañeros(as) de trabajo.

- Generar y/o mantener rumores respecto a situaciones laborales y/o personales que afecten la integridad y dignidad de uno o más funcionarios(as).
- Juzgar el desempeño de uno o más funcionarios(as) de manera ofensiva.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la institución rumores que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.

Desacreditar la capacidad profesional y laboral de uno o más funcionarios(as) dentro de la organización.

- Asignar, de manera intencionada, trabajos menores que estén dirigidos a menospreciar a uno o más funcionarios(as) dentro del grupo de trabajo.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

- Asignar tareas degradantes a uno o más funcionarios(as) frente a los compañeros de trabajo.

Obligar a uno o más funcionarios(as) a ejecutar tareas en contra de la moral y las buenas costumbres.

- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a un error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Asignar objetivos con plazos prácticamente imposibles de cumplir.
- Criticar permanentemente la vida privada del funcionario(a), ya sea a través de comentarios u otra forma de vulneración.

Acoso a través de cualquier medio de comunicación a uno o más funcionarios(as).

- Burlarse de las discapacidades de uno o más funcionarios(as).
- Atacar las actitudes y creencias religiosas de uno o más funcionarios(as).
- Burlarse de la nacionalidad de uno o más funcionarios(as).
- Atacar y/o burlarse de las actitudes y conductas relacionadas con la orientación sexual de uno o más funcionarios(as).
- Burlarse sobre el aspecto físico de los funcionarios(as).
- Atacar y/o burlarse de las creencias culturales de los funcionarios(as), de su origen racial o étnico.

Violencia psicológica y verbal o más funcionarios(as) pertenecientes al servicio.

- Gritar y/o insultar a uno o más funcionarios(as).
- Amenazar mediante gestos o verbalmente a uno o más funcionarios(as).
- Realizar gestos y/o amenazas de violencia física a uno o más funcionarios(as),



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

- Propinar golpes y empujones a uno o más funcionarios(as).
- Propinar maltrato físico (golpizas) a uno o más funcionarios(as).

Cualquier otra acción que pueda atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquico de uno o más funcionarios(as) que no haya sido mencionada en los puntos anteriores.

C.- Acoso sexual: Se refiere a los **requerimientos de carácter sexual** que una persona realiza a otra mediante cualquier medio sin su consentimiento y que amenazan en los puntos anteriores.

D.- No violencia laboral: si bien en el ambiente laboral pueden darse diversas situaciones que pueden generar conflictos o que son contrarias a las condiciones óptimas de trabajo, es necesario distinguir algunos casos que, si se producen como una consecuencia normal de la presión existente o se presentan de manera aislada, no se configuran como eventos de violencia laboral.

Entre ellas podemos señalar:

- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Estrés derivado de la carga laboral.
- Amonestación de la jefatura directa producto de errores reiterados o faltas en el trabajo.
- Criticas aisladas relacionadas con el rol o las funciones en el trabajo,
- Otras de similares envergaduras.

Artículo 7º: Todo funcionario(a), trabajador(a) o prestador(a) que incurra en algunas de las conductas descritas en el artículo, será sujeto de una investigación formal interna ajustados a los procedimientos establecidos, de conformidad a las normas contenidas en el presente reglamento.

Artículo 8º: El municipio de Alto Hospicio, promoverá al interior de la organización el mutuo respeto entre los funcionarios(as), trabajadores(as) y prestadores(as); y entre éstos y sus jefaturas, ofreciendo un sistema de solución de conflictos cuando la situación lo amerite, que se ajuste a los parámetro u principio contenidos en el presente instrumento.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

De las Recomendaciones y/o Acciones de Prevención.

Artículo 25º: La Municipalidad de Alto Hospicio, plantea que la prevención del “mobbing” es un elemento básico mejorar la vida laboral y evitar la exclusión social, considerando la adopción de medidas en fase temprana, para evitar un entorno de trabajo destructivo.

Por tanto, en su deber de implementar Acciones de Prevención de situaciones de Acoso Laboral y/o Sexual, entrega una propuesta, en ningún caso taxativa, de este tipo de acciones y ha propuesto una serie de recomendaciones generales para prevenir el acoso laboral.

Las propuestas concretas son:

1. Motivar a funcionarios(as) que desempeñen trabajos monótonos y repetitivos.
2. Aumentar la información sobre el objetivo.
3. Desarrollar estilos dinámicos de dirección.
4. Evitar especificaciones poco claras de funciones y tareas.

Artículo 26º: Las recomendaciones para crear una cultura organizativa con normas y valores contra el acoso laboral y/o sexual al interior de la entidad, son los siguientes:

1. Favorecer la difusión del significado de acoso laboral y/o sexual.
2. Investigar el alcance y naturaleza del problema de acoso laboral y/o sexual.
3. Fomentar directrices claras para favorecer interacción social positiva que incluya:
 - a) El compromiso ético, tanto por parte de las jefaturas como de los funcionarios(as) para impulsar un entorno libre de acoso.
 - b) Explicitar los tipos de acciones que son aceptables y aquellas que no lo son.
 - c) Establecer los valores y normas de la organización y las consecuencias y sanciones del incumplimiento de las normas.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

- d) Indicar dónde y cómo pueden obtener ayuda las víctimas. Garantizar el derecho a quejarse sin represalias.
- e) Explicar el procedimiento para formular quejas.
- f) Especificar la función del Alcalde, el Jefe de gabinete, el Director(a) Jurídico, el compañero(a) de contacto-apoyo y los representantes de la asociación de funcionarios.
- g) Proporcionar datos de servicios de asesoramiento.
- h) Poner ayuda a disposición del (la) víctima y del acosador(a).
- i) Mantener la confidencialidad.
- j) No exponer innecesariamente a la víctima a careos con el agresor (a)
- k) Escuchar a ambas partes de forma objetiva y no tendenciosa.

Por tanto, es conveniente establecer algunos objetivos:

1. Realizar una distribución efectiva de normas y valores en todos los niveles de la organización, por ejemplo, a través de manuales de personal, reuniones informativas, etc.
2. Asegurar vías para resolver los conflictos de forma objetiva y sociabilizada.
3. Garantizar que todos(as) los funcionarios (as) conozcan y respeten las normas y los valores de la organización.
4. Mejorar la responsabilidad y la competencia de las jefaturas a la hora de abordar los conflictos y la comunicación.
5. Establecer contactos independientes con los funcionarios(as).
6. Implicar a los funcionarios(as) y a sus representantes en la evaluación de riesgos y en la prevención del acoso laboral y/o sexual.

Si se detectan situaciones de acoso laboral y/o sexual, no se debería esperar a que se manifestase un daño para establecer las estrategias preventivas.

En este sentido, se han identificado algunos factores de buen pronóstico del acoso laboral y/o sexual:

- a. La corta duración del acoso o el detenerlo cuanto antes.
- b. La baja intensidad o frecuencia del hostigamiento.
- c. El apoyo social y familiar.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

- d. La ruptura de la indefensión y de la paralización mediante una estrategia de afrontamiento activo.

Además, el servicio deberá favorecer:

- El reconocimiento por parte de la organización de que estos fenómenos pueden existir.
- La planificación y diseño de las relaciones sociales en el servicio como parte de su cultura organizacional.
- La atención de las deficiencias del diseño del trabajo, el comportamiento de los(as) líderes y a la protección social de la persona mediante reglas claras, escritas y públicas sobre resolución de conflictos.

5. OBJETIVOS

- Establecer soluciones viables y concordantes a las necesidades de las personas involucradas y el equipo de trabajo.
- Resignificar las pautas de **apoyo y respeto recíproco**.
- Generar acuerdos entre todas las partes involucradas para la prevalencia de un buen clima organizacional.
- **Prevenir la existencia del acoso laboral.**
- Fomentar el engagement organizacional.
- Resguardar la salud mental de los(as) funcionarios(as) municipales.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

6. ALCANCES

Este procedimiento deberá ser aplicado en todos los equipos de trabajo pertenecientes a dirección, departamentos y unidades municipales, tales como:

- Central de emergencia y protección civil.
- Relaciones públicas y comunicaciones.
- Administración municipal.
- Secretaria comunal de planificación.
- Dirección jurídica.
- Dirección de control.
- Dirección de desarrollo comunitario.
- Dirección de obras municipales.
- Dirección de administración y finanzas.
- Medio ambiente, aseo y ornato.
- Dirección de tránsito.
- Departamento de deportes
- Centro cultural



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

7. MARCO TEORICO

La finalidad de este manual es proporcionar la información necesaria en función de saber cómo abordar procesos de conflictos laborales para la prevención de la cronificación de estos y posibles casos de maltrato y/o acoso laboral. Entregando instancias significativas y constructivas para la resolución de conflictos.

Para los efectos de este procedimiento, se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos.

Desde el momento en que las personas se relacionan para alcanzar sus objetivos, pueden surgir entre ellas situaciones de conflictos. Las situaciones de conflicto son aquellas en las que los intereses de las partes son coincidentes, pero sí interdependientes, de manera que su satisfacción depende de la conducta que las partes adopten mutuamente.

Imparcialidad y neutralidad: Estas cualidades lo son tanto de la persona del mediador, como con carácter general de la institución en la que se integra, que por propia definición debe revestirlas. En tanto que el mediador se configura como un tercero independiente de las partes en conflicto, la imparcialidad y la neutralidad son cualidades inherentes a la condición de mediador. Cuestión distinta son las mediaciones efectuadas por organismos paritarios, en los que la actividad mediadora se realiza conjuntamente por representantes de los empleadores y de las organizaciones sindicales. El no inclinarse en el desempeño de función a favor de las posturas de una de las partes del conflicto es esencial para ser aceptado como mediador. Ello no supone que el mediador no tenga su propia opinión de las cuestiones sobre las que versa el conflicto, opinión que debe quedar totalmente al margen de su función pues un caso contrario, perdería credibilidad ante una de las partes.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

Profesionalidad: que el mediador conozca la realidad sobre la que se plantea el conflicto constituye un requisito elemental. No es lo mismo mediar en un conflicto conyugal que en un conflicto laboral. El conocer el funcionamiento de las relaciones laborales, la normativa, la negociación colectiva, las soluciones adoptadas en conflictos simulares aporta al mediador un vahaje importante en el desempeño de su labor. Ahora bien, ello no implica que el mediador deba tener un conocimiento exhaustivo del tema específico objeto de la mediación, las partes le informarán de los aspectos complementarios que sean precisos para desempeñar su función.

Confidencialidad: si el mediador quiere averiguar los intereses de las partes y sus prioridades debe garantizar la confidencialidad de la información que recabe de cada una de las reuniones separadas. Este deber de sigilo se extiende incluso después de haber finalizado la mediación. Cuando en el transcurso de la mediación revele algún dato que le haya sido transmitido por una de las partes, deberá previamente pedir la autorización de ésta si entiende que el mismo es esencial para la resolución del conflicto.

Consecuencias físicas y emocionales del maltrato laboral

Entre las consecuencias físicas de un ambiente de trabajo hostil, se encuentran las enfermedades cardiovasculares, las cuales pueden elevar un 60% el riesgo de padecer algún tipo de estos cuadros clínicos, cuando las dinámicas interpersonales conflictivas perduran en el tiempo. Destacando que los infartos son frecuentes entre la mayoría de las personas que silencian su sufrimiento y no se atreven a solicitar apoyo.

Aunando en esto, genera trastornos del sueño, tales como: Insomnio, despertarse con frecuencia, pesadillas, que llevan a la persona a un estado de agotamiento acentuado, que trae como consecuencia un impacto evidente en la productividad del colaborador. Además, se afecta el estado de ánimo, lo que puede incrementar incluso el sufrir accidentes de tránsito al conducir en el estado de cansancio que les genere el mal dormir.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

Cabe destacar que aparte de los trastornos físicos se encuentran los psíquicos, que pueden ir desde la vergüenza e impotencia, hasta sentimientos de culpa, ansiedad y depresión.

Los cuadros más frecuentes son:

- Trastornos de ansiedad.
- Depresión.
- Estrés postraumático.
- Trastornos de pánico.
- Somatización: cansancio, trastornos digestivos y migrañas.
- Cambios de personalidad.
- Deterioro intelectual y pérdida de memoria.
- Adicciones.
- Pérdida de concentración.
- Asilamiento social y profesional por temor a ser víctima de otras personas.
- Abandono del ambiente de desarrollo laboral y profesional.
- Incapacidad para sentir placer.
- Constante situación de alerta.
- Sensibilidad o despersonalización.
- Alteraciones del apetito.
- Mayor sensibilidad ante las infecciones (resfriados, conjuntivitis, otitis) debido a que se afecta el sistema inmune.
- Dolores de espalda.
- Decaimiento o bajo estado de ánimo.
- Sentimiento de inseguridad.
- Irritabilidad.
- Llanto frecuente o ganas de llorar irreprimibles.
- Problemas de memoria.
- Agresividad.
- Fatiga crónica.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

- Pesadillas.
- Palpitaciones.

Como puede observar, los conflictos laborales que perduran en el tiempo pueden generar un deterioro físico y emocional que repercute no sólo en la salud del trabajador tanto física como mental, sino también en la productividad laboral y en el posible acceso a fuentes de trabajo de las personas que son víctimas de esto, por lo cual, puede considerarse un problema de salud pública que requiere ser atendido y sobre todo prevenido, siendo los contextos laborales corresponsables de la satisfacción que experimenta el individuo en el ambiente laboral, la cual no se circunscribe únicamente a los beneficios económicos que el trabajo les genere, sino aún más importante es el sentido de bienestar integral que le provee, el cual repercute en su felicidad y en la calidad de su trabajo.

Según la organización mundial de la salud (OMS) cerca del 60% de la población mundial trabaja. Donde todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral seguro y saludable, que fomente la salud mental y proporcione lo siguiente:

- Un sentido de confianza, propósito y logro.
- Una oportunidad para establecer relaciones positivas.
- Inclusión.
- Una base para establecer rutinas estructuradas.
- Entre muchos otros beneficios.

Para las personas con problemas de salud mental, el trabajo decente puede contribuir a la recuperación e inclusión, mejorando la confianza y el funcionamiento en la sociedad.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

Los entornos de trabajo sanos y seguros no solo son un derecho fundamental, sino que también tienen más probabilidades de minimizar la tensión y los conflictos, mejorando la fidelización del personal, así como el rendimiento y la productividad laboral. Por el contrario, la falta de apoyo y estructuras efectivas en el trabajo, específicamente para quienes viven con trastornos mentales, puede afectar la capacidad de las personas para ser eficaces y disfrutar su trabajo, menoscabar la asistencia de las personas e incluso impedir que, para empezar, obtengan un trabajo.

Riesgos para la salud mental en el trabajo

Los riesgos para la salud mental en el trabajo, también denominados riesgos psicosociales, pueden estar relacionados con el contenido o el horario del trabajo, las características específicas del lugar de trabajo o las oportunidades de desarrollo profesional, entre otras cosas.

Algunos factores que fomentan los riesgos psicosociales son:

- Cargas o ritmos de trabajo excesivos.
- Falta de personal.
- Horarios excesivamente prolongados, asociales o inflexibles.
- Falta de control sobre el diseño o la carga del trabajo.
- Condiciones físicas de trabajo inseguras o deficientes.
- Cultura institucional que permite los comportamientos negativos.
- Apoyo limitado por parte de colegas o supervisión autoritaria.
- **Violencia, acoso u hostigamiento.**
- Discriminación y exclusión.
- Funciones laborales poco definidas.
- Promoción insuficiente o excesiva.
- Inseguridad laboral, remuneración inadecuada o escasa inversión en el desarrollo profesional.
- Demandas conflictivas para la conciliación de la vida familiar y laboral.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

El lugar de trabajo puede constituir un entorno que amplifique problemas generales que afectan negativamente la salud mental, incluidas la discriminación y la desigualdad basada en factores como la raza, sexo, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, origen social, condición migrante, religión o edad.

8. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

En el caso de que se logre identificar la existencia de un conflicto, se deberán considerar los siguientes pasos:

1. El o la funcionaria solicitante deberá informar a su jefatura de manera objetiva la prevalencia de un conflicto en el que pueda o no estar involucrada(o), y que pueda estar influyendo en el clima organizacional.
2. La jefatura directa tendrá la responsabilidad traspasar esta información hacia él o la directora, con la finalidad de que se maneje la misma información en todo momento.
3. Generar un Memorándum destinado a la Jefa de Personal, Silvana Videla, con la solicitud de apoyo psicológico.
4. Luego de hacer entrega del memorándum, debe pedir el "Formulario de solicitud de mediación laboral", el cual debe ser completado en su totalidad, para posteriormente ser enviado al correo electrónico adjunto en el documento.
5. El psicólogo de la oficina de personal se pondrá en contacto con el o la solicitante. Inicialmente de manera confidencial, para recabar mayores antecedentes y fijar fecha de una primera reunión.
6. Se hará una reunión con las partes involucradas, para iniciar la mediación laboral.



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

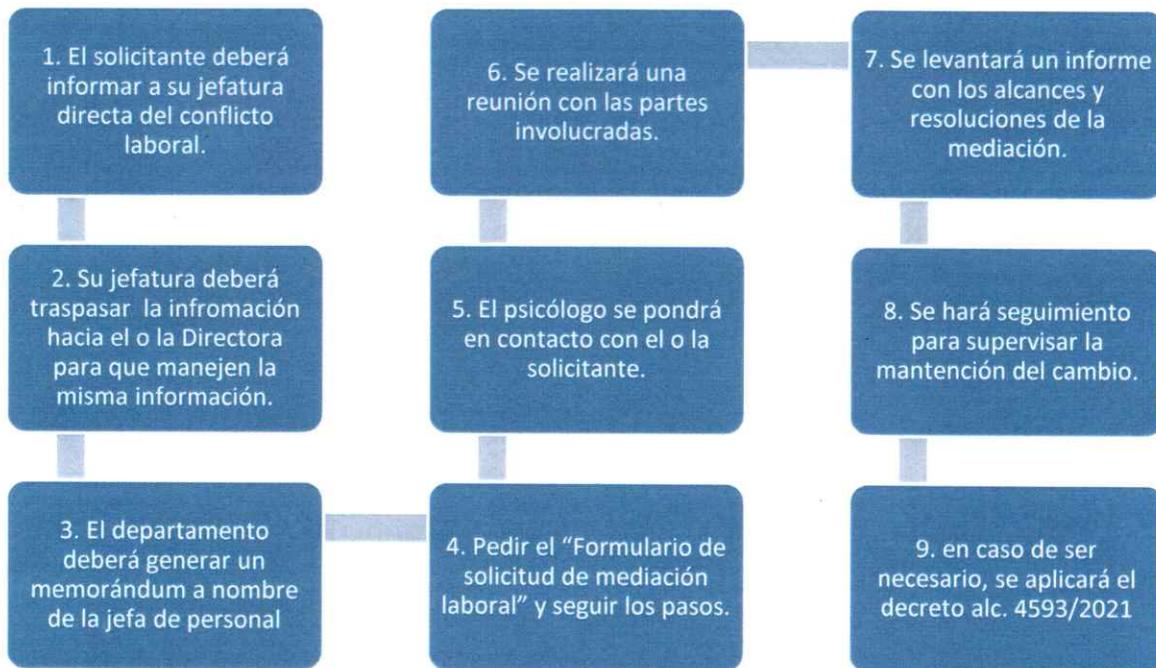
7. Se levantará un informe contextualizando los alcances de la actividad, junto a los acuerdos que se llegaron con el equipo.
8. Se les hará seguimiento para supervisar la mantención del cambio y preservación del clima organizacional.
9. En caso de ser necesario, se aplicará el protocolo ceñido al Decreto ALC. N°4593/2021 "Reglamento interno sobre acoso laboral y sexual de la municipalidad de Alto Hospicio".



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN
MANUAL DE ACTUACIÓN DE APOYO
PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS
LABORALES

N.º Versión: 01
Fecha creación: 11/03/2024

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR APOYO PSICOLÓGICO FRENTE A CONFLICTOS LABORALES.





FORMULARIO DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN LABORAL

Mediación Laboral: Ante un conflicto laboral, los funcionarios municipales pueden solicitar una Mediación Laboral en la oficina de personal, con el fin de buscar soluciones.

¿En qué consiste?: El funcionario, mientras se mantenga la relación laboral vigente, pueden solicitar a la Oficina de Personal una Mediación Laboral, siendo éste un modelo de solución de conflictos, en el cual las partes involucradas buscan generar soluciones, auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador, con el fin de facilitar la comunicación.

En el transcurso de la mediación se espera que sean las propias partes involucradas las que logren generar las alternativas más apropiadas. El objetivo de esta instancia es poder incorporar una cultura de diálogo y colaboración, a través de la búsqueda pacífica de prevención, acuerdos y solución de los conflictos laborales.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE	
1. Nombre:	
2. Rut:	
3. Calidad jurídica:	
4. Dirección (equipo de trabajo al que pertenece):	
5. Correo electrónico:	
6. Teléfono de contacto:	
CONTEXTUALIZACIÓN DEL CONFLICTO (En lo posible completar con todos los datos).	

Nota: El psicólogo de la oficina de personal se pondrá en contacto con Ud. inicialmente, de manera confidencial, para recabar mayores antecedentes y fijar fecha de una primera reunión.

Firma del solicitante

La presente solicitud de mediación debe ser enviada al correo electrónico
vhernandez@maho.cl