

Tele-PAP: Intervención en el Trabajo Híbrido

Leyes 2121 y 2191 exigen adaptación: la crisis también ocurre detrás de la pantalla.

- ▶ **Mirar en digital:** Presta atención a cambios en el tono de voz, ausencias prolongadas en chat o cámara apagada inusual.
- ▶ **Escuchar a distancia:** Asegura una videollamada sin interrupciones, valida emociones verbalmente ya que el lenguaje corporal es limitado.
- ▶ **Conectar virtual:** Ten a mano los enlaces directos a teleorientación, plataforma de ARL o contactos de emergencia en la zona del trabajador.

600 × 400

El Líder como **Primer Respondiente**

Bajo el estándar ISO 45003, el liderazgo empático es el pilar de la gestión del riesgo psicosocial.

Seguridad Psicológica



El equipo debe sentir que puede expresar estrés o ansiedad sin miedo a represalias. Un líder vulnerable fomenta un entorno seguro.

Detección Temprana



Los líderes son los primeros en notar bajas en el desempeño o aislamiento. Su rol es acercarse y preguntar "¿Cómo te puedo ayudar?".

Cero Estigmas



Evitar comentarios como "deja los problemas en casa". Validar la emoción permite que el trabajador regule su estado más rápido.

Conexión con SST



El líder no es terapeuta. Su función principal tras la estabilización inicial es derivar oportunamente a la ruta de apoyo de la empresa.

Crisis por Burnout

Clasificación CIE-11 (OMS)

El desgaste ocupacional agudo es un fenómeno laboral, no una condición médica personal. Muchas crisis en la oficina derivan de un colapso por carga mental.

Aplicación del PAP

En estos episodios predominan la despersonalización y la falta de energía extrema. La intervención inmediata requiere separar al trabajador de la fuente de

600 × 400

PAP ante Acoso Laboral y Violencia

Articulación con Ley 1010 y lineamientos preventivos del Convenio 190 de la OIT.

Acompañamiento Neutro



En crisis por presunto acoso, quien aplica el PAP no investiga ni toma partido. Se limita a contener emocionalmente y brindar seguridad inmediata al afectado.

No Revictimización



Evitar interrogatorios exhaustivos ("¿qué te dijo exactamente?"). Escuchar solo lo que la persona necesite descargar para estabilizarse, respetando sus tiempos.

Confidencialidad Extrema



La información compartida en la crisis es crítica. Romper la privacidad en casos de violencia o acoso vulnera la norma y expone legalmente a la organización.

Conexión Institucional



La "Conexión" (Paso C del PAP) debe apuntar directamente a orientar sobre la ruta del Comité de Convivencia Laboral o Línea de Ética, sin forzar la denuncia.