

Procedimiento de gestión de conflictos interpersonales

1. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento de Gestión de Conflictos Interpersonales viene a complementar el Protocolo de actuación para situaciones de acoso ya adoptado por Aqualia, y pretende ser una herramienta eficaz para la gestión y resolución de conflictos surgidos en el ámbito laboral, muy especialmente mediante la implantación de un procedimiento de mediación a disposición de las personas trabajadoras. La mediación puede definirse como un proceso voluntario en el que las partes en conflicto intentan alcanzar por sí mismas un acuerdo con la asistencia de una tercera persona, imparcial y neutral, llamada mediador/a.

Aqualia declara su claro compromiso de resolver los conflictos interpersonales a través de la responsabilidad, el respeto a la dignidad de las personas y el diálogo, considerados como principios básicos del desarrollo organizativo y profesional. Una empresa que promueve con eficacia la salud psicosocial de sus trabajadores/as no niega ni elude el conflicto, sino que es capaz de reconocerlo, gestionarlo y resolverlo adecuadamente, teniendo presente, además, que en muchas ocasiones el acoso laboral es consecuencia directa de un conflicto interpersonal no resuelto. La implantación del presente procedimiento para la resolución de conflictos que pueden afectar la salud de las personas e incluso a la propia "salud" de la organización se incardina, pues, dentro de la prevención de riesgos laborales.

La protección de la salud de las personas trabajadoras mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo encuentra en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales su pilar fundamental, exigiendo la misma a todos los empresarios el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados/as, haciendo desaparecer los riesgos o minimizando aquéllos que no se puedan eliminar. La protección se debe realizar no sólo frente a los riesgos de carácter físico, sino también sobre aquéllos riesgos que puedan causar un deterioro psíquico en la salud de las personas trabajadoras.

2. DEFINICIÓN DE CONFLICTO

A los efectos de este procedimiento, se entiende por conflicto todo enfrentamiento entre dos o más personas trabajadoras desarrollado en el ámbito laboral como consecuencia de desacuerdos, intereses contrarios, opiniones divergentes, metas incompatibles o falta de empatía entre las personas involucradas. No se consideran conflictos aquellas situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento será de aplicación a todo el personal de Aqualia que preste servicios en cualquiera de sus centros de trabajo.

Los conflictos que pudieran surgir con empleados/as de subcontratas, empresas externas o administraciones públicas no estarían dentro del ámbito de aplicación del procedimiento

4. MEDIDAS PREVENTIVAS

4.1 Medidas de prevención primaria.

Aqualia fomentará entre sus trabajadores/as la adquisición de habilidades sociales, el desarrollo de la asertividad y el trabajo en equipo.

4.2 Capacitación técnica para la detección y gestión de conflictos y mediación. Selección y formación de mediadores/as.

A los fines del presente procedimiento, Aqualia formará en la detección y gestión de conflictos a los/las responsables de RRHH.

Así mismo se podrán impartir sesiones de sensibilización en gestión de conflictos a los/las responsables de departamento, directores/as de delegación, jefes/as de producción y jefes/as de servicio.

Cuando las circunstancias lo aconsejen, Aqualia podrá designar a un profesional especializado ajeno a la empresa para que intervenga como mediador/a, que deberá actuar con respeto a los principios de la mediación y a las reglas de este procedimiento.

4.3 Sensibilización y divulgación del procedimiento.

Con objeto de que este procedimiento sea conocido por todas las personas trabajadoras, se establecerá un plan de comunicación utilizando los canales más efectivos para dar a conocer el procedimiento entre los empleados/as.

5. LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

5.1 Definición de mediación. Objeto de la mediación.

Se entiende por mediación aquel medio de resolución de conflictos en el que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador/a.

Podrán ser objeto de mediación, en el ámbito del presente procedimiento, los conflictos interpersonales que surjan en el desarrollo de la actividad laboral de la empresa y que no se consideren situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral, tal y como se establece en la definición de conflicto del punto 2.

5.2 Principios informadores de la mediación.

a) Voluntariedad y libre disposición.

La mediación es voluntaria. Nadie está obligado a someterse al procedimiento de mediación, ni a mantenerse en el mismo ni a concluir un acuerdo.

b) Igualdad de las partes.

Las partes intervendrán con plena igualdad de oportunidades. El mediador/a velará por que se respeten las opiniones y puntos de vista de cada parte en conflicto y por el equilibrio entre las distintas posiciones.

c) Imparcialidad del mediador/a.

El mediador/a no podrá actuar en perjuicio o interés de ninguna de las partes.

d) Neutralidad.

La mediación se desarrollará de manera que facilite a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención del mediador/a.

e) Confidencialidad.

El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador/a y a las partes intervinientes, de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.

f) Las personas intervinientes en el procedimiento de mediación.

Las personas intervinientes en el procedimiento de mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo debiendo colaborar con el mediador/a en todo el proceso para alcanzar el mejor resultado para ambas partes que es la resolución del conflicto.

5.3 Requisitos para actuar de mediador/a. El rol del mediador/a.

Para cada procedimiento de mediación Aqualia, a través de la Dirección de Personas y Cultura, nombrará a un mediador/a de entre los seleccionados/as y formados/as según lo previsto en el punto 4.2, procurando que no concurren en el mediador/a designado/a circunstancias que puedan afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses.

El mediador/a deberá contar con formación específica para desarrollar la mediación y realizará su labor conforme a las siguientes pautas:

- a) El mediador/a facilitará la comunicación entre las partes y velará por que dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.
- b) El mediador/a desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento y el diálogo entre las partes, con respeto a los principios recogidos en este procedimiento.
- c) El mediador/a podrá renunciar a la mediación, debiendo en este caso entregar a las partes un acta en la que conste su renuncia.
- d) El mediador/a no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad o bien sean susceptibles de generar un conflicto de intereses.
- e) El mediador/a deberá manifestar a las partes cualquier circunstancia que a su juicio pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. En tales casos el mediador/a sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan expresamente y así se haga constar por escrito.
- f) Cualquier parte podrá recusar al mediador/a cuando a su juicio concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad o bien sean susceptibles de generar un conflicto de intereses. El mediador/a recusado/a se abstendrá de intervenir en el procedimiento de mediación y se procederá a nombrar otro mediador/a.

6. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

6.1 Apertura Procedimiento Mediación.

El procedimiento de mediación se iniciará mediante solicitud dirigida a la Dirección de Personas y Cultura, suscrita de común acuerdo por las partes o bien por una de las partes en conflicto, indicando en este caso la parte o partes con quien se desea realizar la mediación. En esta solicitud se describirán y detallarán los hechos por los que se desea recurrir a la mediación (Anexo I).

La Dirección de Personas y Cultura garantizará la confidencialidad del proceso.

6.2 Sesión informativa.

Recibida la solicitud, la Dirección de Personas y Cultura designará a un mediador/a, conforme a lo previsto en el punto 5.3. El mediador/a designado/a citará a las personas trabajadoras en conflicto para la celebración de la sesión informativa. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desiste de la mediación.

En esta sesión el mediador/a informará a las partes de las características de la mediación, de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de las fases del procedimiento y de las consecuencias del acuerdo que pudieran alcanzar, así como del día, hora y lugar en que se celebrará la sesión constitutiva, que podrá celebrarse seguidamente si así lo estima oportuno el mediador/a y las partes muestran su conformidad.

6.3 Sesión constitutiva.

El procedimiento de mediación comenzará mediante una sesión constitutiva en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y harán constar por escrito los siguientes particulares:

- a) La identificación de las partes.
- b) El nombre del mediador/a.
- c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
- d) El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación cuando las circunstancias así lo aconsejen.
- e) La declaración de aceptación voluntaria de la mediación, que conocen los principios en los que se inspira y la asunción de obligaciones derivadas.
- f) El lugar de celebración de las sesiones.

De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que se harán constar los anteriores puntos, la cual será firmada por las partes en conflicto y por el mediador/a. Si alguna de las partes mostrara su disconformidad, el mediador/a levantará acta en la que declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

6.4 Duración del procedimiento.

El procedimiento de mediación se iniciará en el menor tiempo posible desde la recepción de la solicitud y las actuaciones a realizar se concentrarán en el menor número de sesiones, teniendo una duración máxima de tres meses.

6.5 Desarrollo de las sesiones de mediación.

- a) El mediador/a convocará a las partes a cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de las posiciones de las partes en conflicto de modo igual y equilibrado. De cada sesión se levantará la correspondiente acta.
- b) En cada sesión intervendrán todas las partes en conflicto. No obstante, a criterio del mediador/a, podrán celebrarse sesiones por separado, en cuyo caso el mediador/a comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo tratado. El mediador/a no podrá comunicar la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de ésta.

6.6 Finalización del procedimiento.

- a) El procedimiento de mediación puede concluir por acuerdo alcanzado por las partes o finalizado sin acuerdo, bien sea porque alguna de las partes ejerza su derecho a dar por terminado el procedimiento, comunicándoselo al mediador/a, bien porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento, o bien porque el mediador/a aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o bien concurra otra causa que determine su conclusión.
- b) El acta final recogerá la conclusión del procedimiento y reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o bien su finalización sin acuerdo por cualquiera de las causas expresadas en el apartado anterior.
- c) El acta deberá ser firmada por el mediador/a y por todas las partes y se entregará un ejemplar original a cada una de las personas intervinientes. En caso de que alguna de las partes no quisiera firmar el acta, el mediador/a hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

6.7 El acuerdo de mediación.

- a) El acuerdo de mediación puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las cuestiones sometidas a la mediación.
- b) En el acuerdo de mediación deberá hacerse constar la identidad de las partes y del mediador/a que ha intervenido, las obligaciones que cada parte asume, el lugar, la fecha y la firma de todas las personas intervinientes.
- c) El mediador/a informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado.

En el acuerdo de mediación las partes podrán proponer a la empresa la adopción de medidas concretas en relación con la organización del trabajo, con la prevención de riesgos laborales, o cualquier otra medida cuya adopción sea competencia de la dirección de la empresa. En este caso, el mediador/a hará entrega a la Dirección de Personas y Cultura de una copia del acta final donde se incluyen el/los acuerdo/s con las medidas propuestas para que sean sometidas a la consideración de esta.

- d) La dirección procederá a realizar un estudio de viabilidad sobre las medidas propuestas y trasladará a las partes la decisión tomada, pudiendo ofrecer medidas alternativas en caso de resultar inviables las propuestas por las partes.

7. SEGUIMIENTO

La Dirección de Personas y Cultura realizará evaluaciones periódicas y de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos o compromisos adoptados en los procedimientos de mediación.

Asimismo, la Dirección de Personas y Cultura comunicará anualmente a la mesa de Recursos Humanos los asuntos tramitados conforme al presente procedimiento, quedando garantizada la confidencialidad de los datos personales.

ANEXOS:

ANEXO I: Modelo de solicitud