

PSL 8. Protocolo para la Prevención y gestión de CONFLICTOS interpersonales en el ámbito laboral del personal docente

(En aplicación de Resolución de 18 de agosto de 2017 de la Consejería de Hacienda y Sector Público)

COMUNICACIÓN INICIAL

- El personal docente afectado por un conflicto interpersonal en el trabajo comunicará la situación por escrito al responsable del centro, para que éste dé traslado de la misma, mediante el Protocolo PSL1 de Salud Laboral, al Servicio de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales (Protocolo disponible en intranet educastur/documentos/salud laboral docente); identificando el tipo de riesgo y los trabajadores implicados. Asimismo, la Dirección del centro deberá adjuntar un informe sobre las medidas adoptadas desde el centro para tratar de controlar la situación.
- El responsable del centro podrá comunicar directamente, a través de dicho Protocolo PSL1, al Servicio de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales, cualquier conflicto interpersonal entre los trabajadores del centro.
- Si el conflicto surgiera entre el/la docente y la persona responsable del centro, cualquiera de las partes podrá comunicar directamente la situación al Servicio de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales (área de salud laboral: Email: saludlaboral.docente@educastur.org; Tf: 985108660).

VALORACIÓN PREVIA

Tras una valoración previa de la situación de conflicto conocida, el Servicio de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales podrá solicitar la actuación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Principado de Asturias (SPRLPA).

A este respecto, de acuerdo con lo dispuesto en el Procedimiento PRO-37-A, aprobado por Resolución de 18 de agosto de 2017, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, se entiende por conflicto interpersonal en el trabajo: la situación de enfrentamiento o discrepancia que surja en el trabajo cuyo origen sea de naturaleza exclusivamente laboral, que se produzca entre trabajadores que ocupan el mismo o distinto puesto de trabajo y/o que pertenecen al mismo o diferente nivel jerárquico y siempre que, dicha situación de intereses contrapuestos no trascienda el ámbito de incumplimiento de las obligaciones laborales.

Concretamente, no serán considerados conflictos interpersonales al objeto de este procedimiento aquellas desavenencias ocasionales o que se deriven de desencuentros razonables dentro de una dinámica de trabajo o relación laboral normalizada.

Tampoco serán objeto de este procedimiento los conflictos interpersonales surgidos fuera del ámbito laboral así como aquellos otros de índole personal que vengan motivados por causas ajenas al entorno de trabajo.

Asimismo, el SPRLPA viene considerando que no son riesgos psicosociales en el ámbito laboral docente:

- Los asuntos relacionados con aspectos pedagógicos, organizativos o de gestión interna de los centros educativos.
- Los comportamientos laborales derivados de un desempeño inadecuado o de incumplimientos de obligaciones laborales.
- La interpretación de normativa específica en materia educativa en los centros.
- Las cuestiones pedagógicas que afecten al desarrollo de la actividad docente del centro.
- Las decisiones o resultados derivados de procedimientos administrativos actuados por otros organismos de la Consejería de Educación o de la Administración del Principado de Asturias.

ACTUACIONES DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El SPRLPA evaluará la situación de conflicto interpersonal identificando los factores de riesgo desencadenantes y propondrá las medidas preventivas correspondientes mediante la elaboración de un informe técnico que será remitido a la Consejería de Educación y Cultura.

APLICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS

El Servicio de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales dará traslado del informe efectuado por el Servicio de Prevención a la Dirección del centro y a los trabajadores implicados para la aplicación de las medidas preventivas o correctoras que de él se deriven. Cuando la resolución del conflicto, a propuesta del SPRLPA, implique una mediación como vía de solución positiva del mismo, se dará traslado del informe al responsable del centro para que designe un mediador y al Servicio de Inspección Educativa para la mediación del posible conflicto entre el/la docente y la persona responsable del centro.

REFERENCIAS LEGALES

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Decreto 33/1999, de 18 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración del Principado de Asturias.
- Resolución de 21 de mayo de 2015, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, por la que se aprueba el Plan de Prevención de Riesgos Laborales para la Administración del Principado de Asturias, sus organismos y entes públicos mancomunados.

ORIENTACIONES PARA LA MEDIACIÓN ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

¿Qué es la mediación?

La mediación es el proceso por el que un tercero ayuda a dos o más partes en conflicto a encontrar una solución para acercar sus divergencias, con la finalidad de resolver el conflicto surgido.

¿Qué ventajas tiene la mediación?

- Facilita que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones más satisfactorias.
- Favorece un clima de diálogo y entendimiento en el centro de trabajo.
- La satisfacción de las partes que estaban en conflicto es mayor porque ambas ganan, con una solución a la que llegan juntos.

¿Qué principios deben presidir la mediación?

- Voluntariedad. Las partes en conflicto, previamente informadas de las condiciones, del proceso y de la finalidad del acto de mediación, aceptan participar de forma voluntaria.
- Confidencialidad. Toda persona que participe en la mediación queda obligada al deber de confidencialidad de los datos o asuntos que se aporten a un acto que tiene como finalidad exclusiva informar sobre la solución, o no, de un conflicto.
- Diálogo y respeto. El proceso de mediación debe estar basado en el diálogo y en el respeto a: las personas participantes, los turnos de intervención y las opiniones que se expresen.

¿Cómo es el proceso de mediación?

1. Preparación de la mediación. El mediador debe buscar un lugar adecuado para el desarrollo de la sesión e informar a cada una de las partes sobre la fecha, hora, lugar y el motivo de la misma. Deberá tener preparada información sobre el proceso de mediación y un acta para recoger el desarrollo de la misma y los acuerdos que se adopten.
2. Presentación. La mediación se inicia con la presentación del proceso que se va a realizar, pudiendo entregarse un documento a cada uno de los participantes que contenga y se comente: la justificación, finalidad, fases y principios que deben inspirar el acto de mediación.
3. Recogida de información. En esta fase, el/la mediador/a comienza recabando la visión sobre el problema de cada una de las partes, procurando mantener una actitud de escucha activa, sin hacer valoraciones. Se identificarán y anotarán por escrito los temas centrales, destacando

especialmente los puntos de encuentro o aspectos positivos. Se resumirá el punto de vista de cada una de las partes.

4. Aclaración del problema. En esta fase, se intentará el encuadre del conflicto. Para ello la persona mediadora: no deberá cuestionar los relatos de las partes; procurará realizar preguntas que permitan hacer visibles a las partes las percepciones del otro (sus razones, sus motivaciones...); y resaltará los puntos de conexión y las consecuencias de llegar o no a un acuerdo.
5. Búsqueda de soluciones. El/la mediador/a deberá favorecer y reforzar la creatividad y la cantidad (¿Qué propondrías para mejorar la situación?) de posibles soluciones; ayudando a combinar propuestas realistas.
6. Acuerdo. En esta fase, el/la mediador/a ayudará a las partes a definir claramente el acuerdo (¿qué se hará?, ¿quién lo hará?, ¿cómo se hará? y ¿cuándo se hará?). El acuerdo deberá quedar redactado por escrito y firmado por las partes. En caso de finalizar la mediación sin acuerdo, el/la mediador/a deberá reflejar igualmente por escrito las posibles situaciones que impiden la mediación y requerir su firma a cada una de las partes.

Pautas y recomendaciones para el mediador/a

- Insta a las partes a expresarse mediante mensajes en primera persona.
- Pide respeto mutuo.
- Anima a las partes a expresar sus opiniones y sentimientos.
- Reconduce el diálogo.
- Resume y pone de manifiesto el problema principal.
- Anima a las partes a encontrar soluciones.
- Resume y concreta los acuerdos a los que lleguen las partes.

FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



MODELO DE ACTA DE MEDIACIÓN

ACTA DE MEDIACIÓN

Fecha:	Lugar de la sesión:
Centro de trabajo:	
Asunto:	
Participantes	
Partes en conflicto:	
Mediador/es:	
Antecedentes/Hechos que motivan la mediación	
Posicionamientos de las partes	
Resultado de la mediación	
<input type="checkbox"/> Se han alcanzado acuerdos totales para la solución del conflicto <input type="checkbox"/> Se han alcanzado acuerdos parciales <input type="checkbox"/> No ha sido posible llegar a ningún acuerdo <input type="checkbox"/> Fin del proceso por renuncia o desistimiento de alguna de las partes	
Conclusiones (acuerdos, compromisos, otras actuaciones...)	
<p>Las partes declaran haber participado y, en su caso, haber alcanzado los acuerdos y compromisos descritos, de forma completamente libre y voluntaria. Y para que así conste firman este acta, de la que se entrega una copia o ejemplar para cada una de las partes, en el lugar y fecha que se indican a continuación</p> <p style="text-align: center;">En _____, de _____, de 20__</p> <p>Firmas de las partes: _____ Firma/s del mediador/es: _____</p>	
<p>Remitir una copia del acta al Servicio de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales para, en caso de no existir acuerdo, solicitar intervención psicosocial especializada al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Principado de Asturias.</p>	