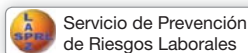


TENGO UN CONFLICTO EN EL TRABAJO

¿Qué debo hacer?

*Guía práctica en
la resolución de
conflictos laborales
e identificación y
actuación en los
casos de acoso moral
y/o sexista en el
trabajo*

Esta información y otra complementaria
está a su disposición en:
www.hezkuntza.net



Psicosocial



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE
ETA IKERKETA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
UNIBERSIDADES E INVESTIGACION

Edición: Diciembre 2011

Edita: Departamento de Educación, Universidades e
Investigación del Gobierno Vasco

Autor: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Diseño gráfico: Bell Comunicación

Impresión: Gráficas Dosbi S.L.

Depósito legal: VI-780/2011





ÍNDICE

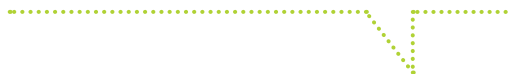
INTRODUCCIÓN	2
1_ OBJETIVO DE ESTA GUÍA	3
2_ EL CONFLICTO	4
3_ RESOLVER UN CONFLICTO: Con recursos propios	7
4_ RESOLVER UN CONFLICTO: La premediación / La mediación	10
5_ LA ELECCIÓN: ¿Premiación o mediación?	15
6_ LO QUE DEBE SABER LA PERSONA PREMEDIADORA	19
7_ PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	22
8_ GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO	27
9_ RESPONSABILIDAD DE LOS DIRECTORES Y DIRECTORAS DE LOS CENTROS EDUCATIVOS	29

INTRODUCCIÓN

Hablar de salud laboral en la enseñanza, suele estar ligado a los riesgos “tradicionales”: esfuerzos de las cuerdas vocales y afonías, la inhalación de polvo de tizas, etc.

Pero, **¿Y los riesgos psicosociales asociados a los conflictos?**

Ansiedad, depresión, estrés... son trastornos que también pueden afectar a los trabajadores y trabajadoras, y relacionarse con conflictos no solucionados y que es preciso resolver satisfactoriamente.



OBJETIVO DE ESTA GUÍA

Mejorar tus condiciones de trabajo y proteger tu salud frente a esos riesgos laborales es un objetivo de esta Administración.

La **Orden de 20 de junio de 2011**, de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación dedica una atención especial a tu derecho de trato igualitario, respetuoso y digno por parte de tus superiores, compañeras y compañeros, y establece medidas para prevenir los riesgos más frecuentes.

Es muy importante saber identificar la situación para poder actuar correctamente. Esta guía te permitirá definir

esos riesgos y apoyarte frente a una situación de conflicto en el trabajo, que puede derivar en acoso, o bien ante un incidente puntual o pasajero generado por desacuerdos personales o profesionales.

Está dirigida a todos los empleados públicos que presten servicios en los Centros Educativos no universitarios y al personal docente que preste servicios en otros Centros o instalaciones educativas o de gestión educativa, dependiente del Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

EL CONFLICTO

2



¿DIFERENCIAS O CONFLICTO SERIO?

Las diferencias tienen carácter puntual, y son propias de una situación normal de trabajo. El problema surge cuando una diferencia adquiere carácter permanente, dando origen a una situación de conflicto.

Así que conflicto es...

Una situación en la que dos o más partes perciben que tienen intereses divergentes, lo que determina actitudes y opiniones diferentes, derivando en un enfrentamiento.

Por extensión, es una construcción social, propia del ser humano, con posibilidades de ser conducida, transformada y superada por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros.

No debemos olvidar que donde hay vida, hay conflicto.

Los conflictos pueden ser de distinta índole y en la mayoría de casos subyacen:

- Choques de personalidad.
- Falta de cooperación.
- Problemas entre áreas de autoridad o de poder.
- Frustraciones laborales.
- Diferencias en el grado de implicación en el trabajo.
- Agravios comparativos.

El conflicto es una interesante oportunidad de cambio, posible de solucionar desde el mutuo apoyo, la corresponsabilidad y la creatividad.

Para resolver conflictos hay que encontrar mecanismos de transformación pacífica y creativa.

El primer paso es reconocer que nos encontramos en una situación de conflicto y definir qué la ha provocado, para aportar la solución más adecuada.

¿CÓMO AFRONTAR UN CONFLICTO?

Vemos que cuando el conflicto no se afronta, el mal ambiente de trabajo generado repercute negativamente en todos los sentidos: sensación de impotencia, agresividad contenida, depresión, ansiedad... pudiendo afectar a la salud y siendo un obstáculo para el desempeño del trabajo.

Por eso **es preciso abordarlo desde una predisposición abierta y positiva.**

LAS DOS CARAS DEL CONFLICTO

Vamos a intentar entender los conflictos para manejarlos mejor.

En general presentan dos caras, pudiendo ser:

FUNCIONALES O CONSTRUCTIVOS

- Hacen visibles problemas que no habíamos visto.
- Ayudan a tomar decisiones con más cuidado.
- Aumentan la información necesaria para tomar decisiones.
- Dan espacio a la creatividad e innovación.
- Permiten el autoconocimiento y el descubrimiento del otro.
- Facilitan el trabajo en equipo para multiplicar esfuerzos.

DISFUNCIONALES O DESTRUCTIVOS

- Consumen mucha energía personal.
- Dañan la cohesión de los grupos de trabajo.
- Promueven hostilidades interpersonales.
- Crean un ambiente laboral negativo.
- Provocan sentimientos de desánimo, rechazo e inseguridad.
- Pueden somatizarse y ocasionar problemas de salud.

UNA SOLUCIÓN EFICAZ DEL CONFLICTO

EXIGE UNA RESPUESTA EMOCIONAL ADECUADA

En una situación de conflicto es importante controlar el grado en que se dan las respuestas emocionales.

Un cierto grado de enfado, ansiedad o tristeza, es razonable y nos permite reaccionar eficazmente.

El problema surge cuando las emociones negativas nos bloquean, impidiendo analizar la situación con realismo para aplicar la estrategia más adecuada.

Es el momento de empezar a buscar ayuda.

RESOLVER UN CONFLICTO:

▶ Con recursos
propios

3



Resolver un conflicto con nuestros propios recursos supone solucionarlo sin necesidad de que medie alguien no implicado, sirviéndonos de nuestras propias herramientas: hablando, pactando, reflexionando...

SE ACTUARÁ ASÍ

Con una predisposición abierta y positiva, tratando de entender qué está pasando, sin juicios de valor, analizando las causas de forma objetiva, concreta y real.



ESCUCHA ACTIVA, OBSERVANDO DE FORMA NEUTRAL

- **Con la mayor objetividad posible**, sin centrarse únicamente en mi propio punto de vista.

Metiéndome en la piel de la otra persona... en ocasiones, para que se produzca el cambio en ella, primero tengo que cambiar yo... ¿Qué puedo hacer para entender y distinguir **la necesidad de la otra persona?**

- **Hablando en primera persona.** Identificando y ordenando intereses.

No juzgando las palabras de la otra persona, manifestándole **qué es lo que te hace sentir mal:**

- un comportamiento concreto
- cierto comentario
- ...

Es diferente decir: "tu eres idiota" a decir: "el comentario que has hecho no me parece oportuno". En ambos casos mostramos nuestra opinión, pero la 1ª opción predispone a nuestro oponente al ataque o a colocarse a la defensiva.

- **Resulta útil intercambiar ideas y sentimientos**, aceptando críticas.

Cuando somos criticados, experimentamos separación, desconexión con el entorno -una sensación de "tú o yo"- de que no hay suficiente para ti y para mí... ¡Si lo tuyo es correcto lo mío es incorrecto!... Esto no es real... **y en vez de encerrarnos en nuestra propia defensa** debemos de considerar que **la opinión de la otra persona nos ayuda a enriquecer y ampliar el abanico de soluciones.**

2 **ANALIZAR** MI PROPIA ACTITUD FRENTE A ESA PERSONA

¿He tenido algún otro desacuerdo con el/ella... ¿Hay algún rasgo de su personalidad que me molesta? ¿Cómo me afecta esto? ¿Me dificulta la negociación? ¿Me impide mostrar empatía, ponerme en su lugar?

3 **REFLEXIONAR** SOBRE LAS VENTAJAS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

No se trata de quién ha vencido ¿Tú o yo?
Mejor... ¿Qué nueva forma de actuación nos puede aportar beneficios a las dos partes?

4 **EXPONER** NUESTRO MALESTAR DE UNA FORMA ASERTIVA, CLARA, CONTUNDENTE Y DIRECTA

En esencia se trata de expresar nuestra opinión sin provocar la defensa de la otra persona. El secreto es comunicar cómo es para ti... cómo te afecta a ti... **nunca dar instrucciones de cómo lo debe hacer la otra persona...** atacamos el problema y no la persona.

5 **ENCONTRAR** UNA NUEVA FORMA DE RELACIÓN QUE PERMITA EL ACUERDO

Yo quiero ganar y quiero que tú ganes también. Solo hay ganancias cuando la solución al conflicto es pactada. Entonces... la búsqueda de soluciones nos une... nuestro objetivo es concreto y común!... Y desde ahí, surgen creativamente nuevas formas: la diferencia de opiniones permite que se multipliquen las soluciones.



RESOLVER UN CONFLICTO:

- ▶ La premediación/
La mediación.

4



LA PREMEDIACIÓN / LA MEDIACIÓN

¿QUÉ ES LA PREMEDIACIÓN O LA MEDIACIÓN?

Es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan una solución amistosa de sus diferencias, auxiliadas por otra persona neutral y cualificada.

Se trata de una fórmula participativa en la que se trabaja al unísono con la otra parte, de forma pacífica y equitativa, en un ambiente positivo y de respeto.

- Con este procedimiento, las partes implicadas controlan el proceso y las decisiones.

Es decisivo que exista una predisposición que facilite la cooperación con quien ejerza la premediación o la mediación para resolver el conflicto.

Entre las alternativas de solución, es posible transformar el conflicto en una oportunidad de superación.

¿QUÉ ES PRECISO PARA LA PREMEDIACIÓN O LA MEDIACIÓN?

Es fundamental que las partes tengan voluntad de resolver el conflicto sin pretender una posición de poder de una sobre otra.

La estrategia se basa en el **“yo gano-tú ganas”**.

Se trata de buscar nuevos enfoques que aporten formas válidas de funcionamiento para ambas partes.

El objetivo es tratar de llegar a un acuerdo y considerar en todo momento que: se sale ganando, es confidencial, evita problemas mayores, cada uno puede defender sus puntos de vista, se evita el uso de la violencia, ayuda a sentirnos mejor...

No se fuerza a ir a la mediación o a la premediación.



¿PARA QUÉ LA PREMEDIACIÓN O LA MEDIACIÓN?

Para buscar una solución satisfactoria auxiliados por una persona premediadora o mediadora que encauzará la causa con el fin de encontrar el modo de funcionar de la manera más efectiva. La cuestión será ¿A dónde deseamos llegar?. ¿Cómo queremos relacionarnos en el futuro?. Así, deberá:

1. Replantear el conflicto de forma que se vea más como Problema que como Dilema.
2. Reencuadrar, dar una nueva visión. Según Einstein: **“A menudo el planteamiento de un problema es más esencial que su solución”**
3. Alejar a las partes de la creencia de una única opción.
4. No ofrecer soluciones, encaminando a encontrar una respuesta por sí mismas.
5. Mirar hacia el futuro, no hacia el pasado.
6. Ver los puntos fuertes y débiles de las diferentes opciones.
7. Analizar lo que cada parte está dispuesta a asumir y le pide a la otra parte. Se decide quién hace qué, cuándo, cómo, dónde.

¿CUÁNDO ES NECESARIA LA PREMEDIACIÓN O LA MEDIACIÓN?

- Las Emociones entre las partes no permiten lograr ningún acuerdo.
- La Comunicación entre ellas es mala.
- Percepciones erradas o estereotipos impiden un intercambio constructivo.
- Se suceden comportamientos negativos repetitivos que crean barreras.
- Existe un fuerte desacuerdo sobre la importancia y evaluación de hechos y datos.
- La diferencia de principios y valores divide a las partes.
- Se da una ausencia de procedimientos, procesos y protocolos claros y definidos de mutuo acuerdo entre las partes.

OBJETIVOS DE LA PREMEDIACIÓN O LA MEDIACIÓN

Busca que un desencuentro inicial no se haga permanente. Su misión es:

- Facilitar una relación sana entre las partes confrontadas.
- Restablecer percepciones que se hayan podido deformar respecto a las personas implicadas y respecto a la situación en sí.
- Renovar un escenario que elimine barreras y haga fluida la comunicación entre las partes.
- Revalidar el respeto que facilite una convivencia pacífica.

PRINCIPIOS DE LA PREMEDIACIÓN O LA MEDIACIÓN

VOLUNTARIEDAD

Las partes deciden libremente su incorporación al proceso.

FLEXIBILIDAD

La persona premediadora o mediadora junto con las partes establecen libremente las reglas y mecánica del proceso.

COMPROMISO

De negociar y llegar a un acuerdo con su intervención activa, esforzándonos en buscar una solución dialogada y consensuada.

¿QUÉ ACTITUD MOSTRAR FRENTE A LA PREMEDIACIÓN O LA MEDIACIÓN?

1. Se debe mostrar **empatía, asertividad y respeto** durante el proceso.
2. Considerar los comentarios y observaciones como temas para la reflexión y nunca como juicios personales, esforzándonos en no discutir y en no caer en provocaciones.
3. Realizar un análisis previo a la toma de decisiones. Es práctico anticipar las consecuencias, prever las situaciones que se producirán, tanto en el momento como a medio y largo plazo.



BENEFICIOS DE LA PREMEDIACIÓN O LA MEDIACIÓN

EN EL ÁMBITO DOCENTE

- Mejora del clima escolar, al crear en el centro educativo un ambiente más eficaz y relajado.
- Se adquiere destreza en la resolución de conflictos de manera dialogada.
- Reducción del número de situaciones conflictivas y, por tanto, del tiempo dedicado a buscar una solución.

EN EL ÁMBITO SOCIAL

- Desarrolla el aprendizaje del respeto al otro/a, valorando intereses, necesidades y sentimientos de la otra parte.
- Ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, a aumentar la capacidad de diálogo y la escucha activa.
- Lleva a buscar soluciones compartidas para ambas partes.



LA ELECCIÓN



¿Premediación
o mediación?

5



DIFERENCIAS ENTRE LA PREMEDIACIÓN Y LA MEDIACIÓN

	PREMEDIACIÓN	MEDIACIÓN
3º PARTICIPANTE EN EL PROCESO	Se establece la figura del PREMEDIADOR/ PREMEDIADORA, que puede ser cualquier persona acordada por las partes en conflicto	Se establece la figura del MEDIADOR/MEDIADORA, que será un miembro del grupo de Inspectores Educativos formados a tal fin, según se recoge en la Orden que lo regula
REGULADO POR LA ORDEN DE 20 DE JUNIO DE 2011	La premediación es una actuación informal. No está sujeta a regulación	Todo el procedimiento de mediación está regulado por la citada Orden
SOLICITUD POR ESCRITO	No se requiere	Se tramitará según lo establecido en la Orden que lo regula y el modelo está disponible en www.hezkuntza.net
ACUERDOS ADOPTADOS POR LAS PARTES	No se registran por escrito	Los acuerdos adoptados serán recogidos por escrito por la persona mediadora y rubricados y aceptados por las partes
PLAZOS	No están establecidos	10 días- Reunión de Mediación. 15 días- Registro por escrito de los Acuerdos adoptados. 5 días- Rúbrica de los acuerdos aceptados
VIGILANCIA Y ADOPCIÓN DE LAS MEDIDAS ACORDADAS	Las partes afectadas harán el seguimiento de los acuerdos establecidos	La persona responsable del procedimiento de mediación será la garante de la vigilancia y adopción de las medidas acordadas en el documento de mediación

A

RESOLVER UN CONFLICTO: LA PREMEDIACIÓN

¿Cuándo?

Entre las partes no se llega a un entendimiento satisfactorio y hay ganas y ánimo para resolver el problema de una forma amistosa.

¿Quién puede ser premediador/premediadora?

Cualquier persona compañero/a... que sea aceptada por las partes en conflicto.

Procedimiento de premediación

1. Las partes afectadas deben acordar quién puede ayudarles en el proceso.
2. Se solicita a la persona elegida su colaboración y se acuerda fecha para la reunión de premediación.
3. Este procedimiento no requiere hacerse por escrito: ni la solicitud de mediación ni los acuerdos adoptados.

B

RESOLVER UN CONFLICTO: LA MEDIACIÓN (*)

¿Cuándo?

La fórmula anterior de “resolver un conflicto con premediación” no es suficiente.

¿Quién puede ser mediador/mediadora?

La Administración Educativa dispone de personal con formación específica para que desarrolle adecuadamente esta labor. Personal con experiencia acreditada en la materia le asesorará en su tarea de mediación.

Procedimiento de mediación

La **solicitud** dará paso a la fase de mediación mediante un escrito presentado por parte del personal empleado público afectado por el conflicto. En el escrito se recogerán los hechos y/o comportamientos que deben ser mediados. Dichos hechos habrán tenido lugar, al menos, en los últimos doce meses.

La interposición del escrito de solicitud se hará ante el Director o Directora del Centro de trabajo donde presta sus servicios la persona o personas denunciantes, o ante la Delegada o el Delegado Territorial de Educación si el conflicto se produjera con la persona que ostenta el cargo de dirección en el centro.

(*) Procedimiento regulado por la Orden de 20 de junio de 2011, de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación.

El Director o Directora, a través del Delegado o Delegada, solicitará la intervención de una persona mediadora, que será nombrada por el Delegado o Delegada Territorial correspondiente, y en su caso, por el Viceconsejero o Viceconsejera de Educación de entre los Inspectores o Inspectoras de Educación formados para dicha intervención, teniendo en cuenta que nunca podrá tomar parte como mediador un Inspector o Inspectoras en sus Centros de referencia.

El servicio de Inspección Educativa del Departamento formará de entre sus miembros un grupo de Inspectores e Inspectoras especializado en procedimientos de mediación.

La Administración Educativa se compromete a poner a disposición del mediador/mediadora la formación necesaria para el desarrollo de esta actividad, así como el asesoramiento de personas expertas en la materia que le ayudarán en la tarea de mediación.

Además de la solicitud, el **procedimiento de mediación requiere el siguiente registro documental:**

1. La persona responsable del procedimiento de mediación registrará por escrito el compromiso de las partes de acudir a mediación y lo pondrá en conocimiento del Delegado o Delegada Territorial de Educación.
2. Se comunicará a las partes, por escrito, la fecha y hora del inicio de la mediación.
3. Una vez finalizada la mediación, el mediador, dentro de un plazo máximo de quince días hábiles desde la reunión de mediación, recogerá por escrito:
 - a) Las actuaciones realizadas en la fase de mediación.
 - b) Las medidas propuestas para dar solución al problema, en el denominado documento de mediación.
4. El documento de mediación será rubricado por las partes en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su dictado. La firma supondrá la conformidad con su contenido. Además será rubricado por la el mediador y la persona responsable de la mediación.
5. La persona responsable del procedimiento de mediación será la garante de la vigilancia y adopción de las medidas acordadas en el documento de mediación, e informará al Servicio de Prevención para que actúe en el ámbito de sus competencias.



LO QUE
DEBE
SABER LA
PERSONA
PREMEDIADORA

6

¿QUIÉN PUEDE SER PREMEDIADOR/ PREMEDIADORA?

Cualquier compañero/compañera de trabajo..., en cualquier caso debe ser una persona aceptada por las partes en conflicto.

Debe de actuar de modo intuitivo y espontáneo, siguiendo las técnicas de la comunicación inteligente, atendiendo a lo que nos dicen las personas en conflicto, esforzándonos en no discutir y en no caer en provocaciones.

¿QUÉ HACER ANTES DE MEDIAR?

PREGUNTAS QUE LA PERSONA PREMEDIADORA DEBE HACERSE

1. ¿Por qué se sientan?
2. ¿Para qué? ¿Cuáles son las necesidades mutuas que tienen?
3. ¿Hay intereses velados?
4. ¿Hay más personas involucradas en la disputa?
5. ¿Están conectadas las partes con la realidad?

¿QUÉ SE ESPERA DEL PREMEDIADOR/ PREMEDIADORA?

La persona premediadora debe tener una visión del contexto en que se desarrolla la acción y avanzar el escenario al que se puede llegar en la premediación, que es buscar soluciones compartidas para ambas partes.

Para ello debe:

1. Facilitar la comunicación, comprendiendo las emociones.
2. Ser paciente, prudente, respetuoso/a, firme y capaz de distanciarse, actuando con discreción.
3. Comprometerse con el proceso, con honestidad y madurez.
4. Facilitar la comunicación y posiciones flexibles, creando consenso.
5. Propiciar compromisos inteligentes y posibles.
6. Crear y descubrir nuevos puntos de encuentro.
7. Neutralizar los comportamientos negativos, alentando una buena relación.
8. Ser valiente y no temer represalias ni juicios.
9. Asegurar la confidencialidad.

A RECORDAR DURANTE LA PREMEDIACIÓN

Conviene recordar que la negociación es:

“La ciencia y arte de procurar un acuerdo entre dos o más partes interdependientes, que desean maximizar sus propios resultados comprendiendo que ganarán más si trabajan juntos que si se mantienen enfrentados; buscando una salida mejor a través de una decidida acción conjunta en lugar de recurrir a algún otro medio”. Roque J. Caivano.



PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO

7



Procedimiento regulado por la Orden de 20 de junio de 2011, de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación.

¿QUÉ ES ACOSO?

“La exposición a conductas de violencia psicológica en el marco de una relación laboral, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquélla/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica).”

El acoso tiene por objeto atentar contra la dignidad de una persona creando un entorno discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento.

El acoso sexista tiene el matiz de que se ejerce contra una persona en razón de su sexo.

Cuando dicho comportamiento sea de índole sexual, se considera acoso sexual.

Esta forma de acoso supone un riesgo importante para la salud.

CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO

- Actuación hostil hacia las personas.
- Persistente, repetitiva.
- Causa efectos negativos.
- Originado en una o varias personas hacia otra.

¿QUÉ NO ES ACOSO?

Algunas situaciones del día a día laboral, a pesar de ser reprochables e incluso denunciabiles, no pueden ser consideradas como acoso laboral:

- **AGRESIONES AISLADAS O PUNTUALES ENTRE PERSONAS:** físicas, psicológicas, verbales... que aunque afectan al desarrollo del trabajo no tienen la finalidad de destruir personal o profesionalmente.

Es muy importante saber diferenciar estas conductas para evitar interponer una denuncia falsa.



LA PERSONA ACOSADA ATRAVIESA UN DURO PROCESO

1. EL CONFLICTO

Un conflicto puntual mal resuelto puede devenir en acoso, a veces, en un espacio de tiempo muy breve.

2. LA ESTIGMATIZACIÓN

El conflicto inicial, si no se encara, puede degenerar en un proceso de estigmatización. Las conductas de hostigamiento hacia la víctima del mobbing se enquistan.

La persona acosada no comprende lo que está ocurriendo y se pregunta “**por qué a mí**”.

En unos casos niega la realidad. En otros se autculpabiliza. Sólo a veces se rebela contra esta situación.

3. LA MARGINACIÓN

La resistencia de la víctima se va minando. El trabajo se convierte en una tortura que produce agotamiento emocional. Para defenderse, se aísla de sus compañeros y/o compañeras. Llega a un estado traumático donde el problema lo es todo. Se producen roces en su entorno familiar, por falta de comprensión o por creer que debería haber actuado de otra manera.

4. LA CRONIFICACIÓN

El problema se alarga en el tiempo. A pesar de que haya recibido atención sanitaria y/o tratamiento farmacológico, el sufrimiento es muy alto por el daño a su dignidad. El temor se convierte en fobia al lugar de trabajo y los comportamientos de evitación se extrapolan a otras áreas de su vida: familia y amigos.

¿QUÉ SE PROTEGE?

- Trabajo digno
- Libertad
- Intimidad
- Igualdad
- Equidad
- Honra
- Salud mental
- Buen ambiente laboral
- Armonía en la convivencia

CONSECUENCIAS DEL ACOSO

EN EL ÁMBITO LABORAL

- Decrece la productividad
- Aislamiento y/o marginación
- Absentismo
- Falta de motivación
- Bloqueo en el desempeño laboral
- Culpabilidad
- Dispersión
- Vergüenza a exponerlo

EN EL ÁMBITO SOCIAL

- Agotamiento emocional
- Ansiedad
- Falta de concentración
- Insomnio
- Aislamiento social
- Conflicto en las relaciones
- Dificultad de comunicación

¿QUÉ HACER?

¿En caso de acoso moral y/o sexista en el trabajo?

Asegurarse de que la sospecha es fundada y no se trata de un momento de tensión propio de las relaciones laborales. Se debe intentar solucionar el problema dialogando con la presunta persona acosadora para que conozca cómo puede afectar su comportamiento.

Si no da resultado, se recurrirá a lo indicado en este protocolo de actuación:

Se ejecutará la **DENUNCIA**.

Para lo cual...

1. Se reunirá el mayor número de pruebas posibles que permitan probar la situación y apoyen la denuncia.

Las partes afectadas, o quienes tengan conocimiento del hostigamiento por pertenecer a su entorno laboral, recogerán por escrito la conducta ofensiva: anotando los nombres, las fechas, la hora y el lugar..., incluyendo partes de baja, mensajes, notas e incluso testimonios. Se trata de ver las repercusiones legales que existen para quienes ejercen el acoso (penales, laborales y civiles).

2. Cualquier persona afectada de acoso moral o sexual en el trabajo podrá interponer denuncia por escrito según modelo disponible en www.hezkuntza.net.

Los hechos deberán haberse producido, al menos, en los últimos doce meses.

¿A QUIÉN HAY QUE DIRIGIRSE?

La denuncia se dirigirá a:

- La Delegada o Delegado Territorial de Educación.
- Si la denuncia recayese sobre la persona Delegada Territorial de Educación, el escrito se interpondrá ante la Viceconsejería de Administración y Servicios del Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

LA INVESTIGACIÓN

Ante una denuncia de acoso se procederá a la constitución de una **Comisión de Investigación**, que realizará las actuaciones pertinentes para determinar si ha existido o no acoso moral, sexual o sexista en el trabajo.

Actuación de la Comisión:

1. Concluir la investigación si se considera que los hechos no son constitutivos de acoso moral o sexista en el trabajo. Será una decisión unánime, recogida por escrito y comunicada a las partes.

2. Además de la investigación, la Comisión celebrará una **reunión con las partes**, bien conjunta o separadamente. Podrán asistir acompañadas por el delegado/a de prevención o sindical, o por cualquier otra persona que se estime necesario.

También se podrá convocar a la reunión a personas que tengan relación directa con el asunto a tratar, bien por haber sido testigos de la situación o por ser personas expertas en la materia. En este caso se indicará a las partes, a efectos informativos, quiénes son las personas que van a asistir a la reunión.

3. Resolución. A un mes de finalizar la investigación, un informe de la Comisión concluirá si ha existido acoso y trasladará las conclusiones a la Viceconsejería de Administración y Servicios.

Ésta dictará una resolución que propondrá las medidas correctoras para poner fin o minimizar el riesgo laboral que se ha producido.

Se podrá solicitar la apertura de un expediente sancionador por la comisión de falta muy grave, grave o leve.

4. Control. El Servicio de Prevención se encargará de que las medidas tomadas se llevan a cabo eficazmente.

Si la Administración Educativa considera que los hechos pueden ser delito, los pondrá en conocimiento de la Fiscalía.

Si la investigación concluye que se ha presentado una falsa denuncia con el ánimo de difamar a la persona denunciada, se considerará como un asunto disciplinario.

GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

8





¿CON QUÉ GARANTÍAS CUENTA EL PROCEDIMIENTO?

El Departamento de Educación se compromete activamente a erradicar todo tipo de violencia en el trabajo y a proteger la salud de las víctimas de acoso moral, sexual o por razón de sexo.

Para ello se ha establecido este protocolo de actuación que concede apoyo social a la víctima, con el fin de reducir los efectos traumáticos del problema, y para que el resto del personal se sienta protegido a la hora de testificar sobre las conductas de personas presuntamente acosadoras:

Exigirá “deber de sigilo” a toda persona relacionada con el Departamento de Educación, Universidades e Investigación que intervenga en el procedimiento.

Protección del derecho a la intimidad y confidencialidad absoluta, para proteger de cualquier represalia a quienes planteen una reclamación sobre acoso, o presten asistencia en cualquier proceso facilitando información o interviniendo en calidad de testigos.

Se garantizará la protección de la salud de la víctima de acoso, y se le brindará todo el apoyo organizativo y psicológico necesario para lograr su restablecimiento.



RESPONSABILIDAD
DE LOS DIRECTORES
Y DIRECTORAS
DE LOS CENTROS
EDUCATIVOS

9



1. El Director o Directora del Centro de trabajo será considerado como responsable del procedimiento de mediación siempre que el conflicto a mediar no se produjera con la persona que ostenta el cargo de dirección en el centro.
2. Como responsables del procedimiento de mediación, se harán cargo de las siguientes obligaciones:
 - a. Serán los **destinatarios de la interposición del escrito de solicitud de mediación oficial** y se encargarán de **solicitar al Delegado o Delegada Territorial la intervención de una figura mediadora.**
 - b. Como responsables del procedimiento de mediación, **comunicarán a las partes en conflicto el inicio del mismo y solicitarán su participación voluntaria a todas las reuniones pertinentes**, debiendo guardar registro de sus actuaciones.
 - c. Serán los y las garantes de la vigilancia y adopción de las medidas acordadas en el documento de mediación, e informarán al Servicio de Prevención para que actúe en el ámbito de sus competencias.
 - d. Como responsables del procedimiento de mediación, darán el apoyo necesario a las personas mediadoras para que lleven a cabo su función.