PE SST 11

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MEDIANTE MEDIACIÓN.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Fecha:	Fecha:	Fecha:
D.	D.	D.

TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

REV.	Apartado modificado	Descripción	Fecha

INDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES y GENERALIDADES

4. RESPONSABILIDADES

5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

6. DESARROLLO

7. SEGUIMIENTO

8. ANEXOS

1. OBJETO:

El objeto de este procedimiento es diseñar un sistema de resolución de conflictos en los centros de la Administración General y Organismos Autónomos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León utilizando como instrumento de gestión la mediación.

Es el objetivo de la mediación incorporar al ámbito de las relaciones laborales una cultura de diálogo y colaboración, a través de la búsqueda pacífica de acuerdos y de solución de conflictos interpersonales.

A través de este recurso, se pretende dar una solución sencilla a los conflictos que se puedan generar sin perjuicio de poder recurrir a la aplicación de la totalidad del procedimiento PE SST 10- ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO del que éste forma parte.

2. ALCANCE:

Este Procedimiento está a disposición de todos los empleados públicos de la Administración General y de los Organismos Autónomos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, para resolver situaciones conflictivas en las que puedan verse inmersos, si bien, dadas las características de la mediación, deberá ser voluntariamente aceptado tanto por las partes en conflicto como por el mediador.

A los efectos de este procedimiento, NO procederá la mediación en:

- Conflictos laborales que deban ser resueltos por vía judicial.
- Cuestiones de procedimiento administrativo.
- Cuestiones competenciales u organizativas que corresponda resolver a un órgano administrativo específico.
- Actuaciones que puedan dar lugar a responsabilidad civil, penal o disciplinaria o cuando el conflicto se encuentre ya en vía judicial.

En cambio, SÍ procederá la mediación:

✓ Conflictos interpersonales o de intereses.

✓ Disfunciones en las relaciones entre distintos centros/servicios que provocan un mal funcionamiento del servicio prestado.

✓ Mal ambiente de trabajo, siempre que no derive de alguna de las causas enumeradas anteriormente como no susceptibles de mediación.

3. DEFINICIONES Y GENERALIDADES:

Conflicto laboral: toda situación generada por un desencuentro entre dos o más personas o grupos de personas, en su actividad laboral, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores.
Se trata pues de situaciones que interfieren en el funcionamiento normal de los procesos de la organización y que pueden generar malestar o incluso daños para la salud de los empleados públicos en conflicto.
Los conflictos son inherentes a las relaciones humanas, son una realidad de la vida y pueden ser positivos en tanto que, bien gestionados, implican un cambio. Pueden ser una excelente herramienta pedagógica, una oportunidad de mejora.

Mediación: proceso voluntario y flexible en el cual un tercero neutral e imparcial ayuda a personas en conflicto a solucionar su controversia de manera mutuamente satisfactoria y a partir de sus propias soluciones. La condición imprescindible para la mediación es que las partes tengan voluntad de resolver el conflicto de una forma amistosa, sin pretender una posición de poder de una sobre otra. En el proceso, las partes pueden llegar a alcanzar una posición nueva, distinta de las planteadas originalmente y que satisfaga, en todo o en parte, sus intereses conflictivos.
La mediación debe entenderse como un proceso voluntario, no puede ser forzado ni impuesto, solo podrá activarse en fases de baja intensidad del conflicto, cuando no se haya cometido ningún acto ilícito que fuerce la resolución por otras vías.

Mediador: tercero neutral e imparcial que trabaja con las partes de un conflicto para que lleguen a un resultado mutuamente aceptado.
Este tercero deberá poseer determinadas características y la formación necesaria para ejercer esta función[1].
Un aspecto esencial para que la mediación prospere es la calidad de los mediadores. Es imprescindible que el mediador tenga cualidades humanas y profesionales y cumpla con los principios de la mediación.
Deberá ser una persona dispuesta, comprometida y capacitada. Para ello deberá adquirir una serie de habilidades, destrezas y conocimientos de comunicación como la empatía, la asertividad, la escucha activa, la iniciativa, la flexibilidad, la capacidad de trabajo en equipo, el liderazgo, la capacidad de negociación.

[1] En ningún caso los mediadores y la mediación que se desarrolla en este procedimiento se refiere a lo regulado por la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles y en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, que la desarrolla.

Principios de la mediación: El procedimiento de mediación se regirá por los siguientes principios que deberán ser respetados por el mediador y las partes en conflicto:

-Libertad y voluntariedad de las partes en conflicto en el procedimiento de mediación.
-Igualdad de las partes en el procedimiento de mediación.
-Confidencialidad respecto de los datos conocidos en el procedimiento de mediación. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, a las partes y a todo el que tenga conocimiento del desarrollo del procedimiento, de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del mismo.
Si el mediador quiere averiguar los intereses y prioridades de las partes debe garantizar la confidencialidad de la información que recabe de cada una de las reuniones que mantenga en el proceso. Este deber de sigilo se extiende incluso después de haber finalizado la mediación. Cuando en el transcurso de la mediación, porque lo considere esencial para resolver el conflicto revele algún dato que le haya sido transmitido por una de las partes, deberá previamente pedir la autorización de ésta.
-Competencia, ética, imparcialidad y neutralidad del mediador.
Que el mediador conozca la realidad sobre la que se plantea el conflicto es un requisito fundamental. Así como haber adquirido la competencia o la preparación, formación, y habilidad en técnicas relativas al proceso y a la comunicación entre las partes.
En tanto que el mediador se configura como un tercero independiente de las partes en conflicto, la imparcialidad y la neutralidad serán cualidades inherentes a su condición. El no inclinarse en el desempeño de su función a favor de las posturas de una de las partes del conflicto es requisito 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, pero esa debe quedar totalmente al margen de su función pues, en caso contrario, perdería credibilidad ante una de las partes.
-Cooperación de las partes en el conflicto.
-Buena fe.
-Carácter personal del procedimiento, debiendo el mediador y las partes asistir personalmente a las sesiones que se convoquen.
-Sencillez y celeridad.

4. RESPONSABILIDADES:

Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales

- Planificar la formación en materia de mediación y ofrecérsela a los empleados públicos interesados en la mediación.
- Proporcionar a los Servicios de Prevención de las Delegaciones Territoriales la relación de mediadores, debidamente capacitados, comprometidos y dispuestos para la mediación para que aquellos los incluyan en el registro de mediadores dentro de su ámbito.
- Informar de la existencia de este procedimiento, impulsando su divulgación como vía para resolución de conflictos.
- Informar y recabar la opinión de los Órganos de consulta y participación de los trabajadores sobre este procedimiento.

Responsable de Centro*

- Divulgar este procedimiento entre los empleados de su ámbito.
- Proponer a las partes la posibilidad de acogerse a esta vía de solución, cuando conozca situaciones de conflicto entre sus empleados, informándoles de los mediadores que podrían intervenir, de las condiciones que regirán en el proceso, así como de su carácter voluntario y de asegurarles la confidencialidad.
- Valorar si procede la mediación en caso de que sea solicitada. Para ello, si fuera necesario, contará con el apoyo del Servicio de Prevención de la Delegación Territorial/Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales, así como de sus Servicios Jurídicos.
- En caso de que el conflicto no sea susceptible de mediación, informará de ello de forma motivada a quien lo haya solicitado por si considerara oportuno acudir a otras vías.
- Recabar del Servicio de Prevención de la Delegación Territorial la lista de mediadores de su ámbito para ofrecérsela a las partes en conflicto.
- Comunicar el nombre del mediador elegido al responsable de personal de este para que le faciliten su labor y pueda compaginar sus tareas habituales con las derivadas del proceso de mediación, así como la asistencia a reuniones de los implicados en la mediación o de aquellas personas que el mediador considere que pudieran facilitar el proceso de mediación, garantizando la cobertura del servicio.
- Comunicar el mediador elegido al Servicio de Prevención de la Delegación Territorial.
- En caso de que la mediación acabe en acuerdo, realizar el seguimiento de las medidas propuestas en él.

- Comunicar al Servicio de Prevención de la Delegación Territorial el resultado de la mediación, dando traslado del informe final de conclusiones y, en su caso, del acuerdo y seguimiento. En su caso, implantar las medidas propuestas de manera inmediata. Cuando la mediación se haya llevado a cabo en centros pertenecientes a Servicios Centrales, dará traslado al Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales.
- Si la mediación se ha activado por la comunicación de una situación de violencia interna, dar traslado del informe final de la mediación a la Comisión de estudio y análisis de situaciones de violencia interna para que conozca el arreglo al que se ha llegado o, en caso de no haberse conseguido acuerdo entre las partes, continúe su tramitación en el marco del procedimiento PE SST 10.

***** En el caso de que el responsable de centro sea una de las partes en conflicto, asumirá esta responsabilidad su superior jerárquico.

Servicio de Prevención de la Delegación Territorial

- Crear y mantener en su ámbito un registro de mediadores, debidamente capacitados, comprometidos y dispuestos para la mediación.
- Valorar, en caso de ser consultado por los responsables de centro, si procede o no la mediación, conjuntamente con el Servicio Jurídico si se considerara necesario. En caso de que el centro pertenezca a Servicios Centrales la valoración correspondería al Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales.
- Proporcionar a los responsables de centro la relación de mediadores que hayan recibido formación en mediación.
- Incluir, si fuera necesario, las medidas propuestas en los informes de mediación dentro de la planificación preventiva de los centros en los que haya habido procesos de mediación. Cuando los centros pertenezcan a Servicios Centrales, esta responsabilidad recaerá en el Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales.
- Informar a los órganos de consulta y participación de los trabajadores, una vez concluido el procedimiento, de los casos en los que se ha solicitado mediación y de los acuerdos adquiridos siempre que estos trasciendan del ámbito meramente privado.

Mediadores

- Actuar con imparcialidad y neutralidad.

- Actuar con profesionalidad, adquiriendo para ello competencia y formación.
- Garantizar la confidencialidad.
- Elaborar el informe final de conclusiones y entregárselo al responsable del centro.
- Eliminar toda la documentación que se haya generado durante el proceso de mediación diferente del informe final de conclusiones, acuerdo y seguimiento.
- En caso de que la mediación se haya puesto en marcha como una actuación programada en la que con posterioridad pudiera constituirse una comisión de estudio o ya se hubiera constituido por la existencia de una denuncia, dentro del marco del procedimiento de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo PE SST 10 y la mediación no finalice en acuerdo, pedir a las partes que hayan intervenido en el proceso, conformidad para dar traslado a la comisión de la documentación generada en dicho proceso. De obtener la conformidad, el expediente de mediación con toda su documentación será remitido a la comisión, quedando bajo su responsabilidad y de lo establecido en el citado protocolo. En caso de no obtener conformidad, destruir toda la documentación del expediente salvo el informe final de conclusiones, acuerdo y seguimiento.

Órganos de Consulta y Participación

- Ser informados de este procedimiento.
- Proponer actividades formativas para mejorar la capacitación en la mediación.
- Ser informados, una vez concluido el procedimiento, de los casos en los que se ha solicitado mediación y de los acuerdos adquiridos, siempre que estos trasciendan del ámbito meramente privado.

5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE:

- Plan de Prevención de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia en el trabajo PE SST 10.

6. DESARROLLO:

Inicio

Se podrán desplegar las actuaciones previstas en este procedimiento en cualquiera de estos momentos:

A. Antes de comunicar formalmente la situación de violencia interna y:
   - lo solicite alguna de las partes que se considere en conflicto o por quien conozca el conflicto, mediante una comunicación (anexo I) que irá acompañada de un sobre cerrado con la indicación de "confidencial" que solo podrá abrir el responsable de centro o su superior jerárquico cuando aquel sea parte del conflicto. En este sobre se recomienda hacer una descripción breve del conflicto pero suficiente como para valorar si procede o no la mediación, reservando la exposición de todos los detalles del conflicto para el mediador; (mediación a petición de parte)
   - lo proponga el responsable del centro cuando conozca de situaciones de conflicto entre sus trabajadores; (mediación a petición de parte). La propuesta del responsable de centro suplirá la solicitud de mediación, por lo que no será necesario que se cumplimente el anexo I por ninguna de las partes.
   - de oficio, habiéndose identificado precozmente un conflicto a través del resultado de las evaluaciones de riesgos (mediación programada). El Servicio de Prevención Propio informará al responsable de centro para que este proponga a los afectados esta vía de solución. De ser aceptada la mediación, tampoco será necesaria la cumplimentación del anexo I por ninguna de las partes.

B. Tras la comunicación formal de la situación y:
   - se haya presentado una comunicación de violencia interna en el trabajo por alguna o ambas partes afectadas y así lo solicite la Comisión de investigación que se haya constituido, según está previsto en el protocolo de actuación correspondiente (mediación reactiva). En este caso, la Comisión ofrecerá a las partes en conflicto la posibilidad de someterse a mediación. En caso de ser aceptada, informará de ello al responsable del centro para ponerla en marcha.

Cuando haya varias denuncias con un mismo denunciado o en una denuncia haya varios denunciados, estos conflictos se acumularán en un solo proceso de mediación.

Cuanto más tiempo se tarde en resolver los problemas mayor será la posibilidad de que se observen repercusiones negativas en el trabajo, en los compañeros de trabajo y en el propio bienestar personal.

Información sobre esta vía de resolución

El responsable del centro, previa valoración en el plazo de cinco días de si procede o no la mediación con ayuda, en su caso, del Servicio de Prevención Propio asistido por los Servicios Jurídicos, deberá proponer a las partes la posibilidad de acogerse a esta vía de solución, informándoles de las condiciones que deberán regir en el proceso, así como de su carácter voluntario y de asegurarles la confidencialidad durante el mismo.

El objetivo se debe centrar en encontrar la solución a la situación detectada o denunciada, en un ambiente positivo y de respeto.

Elección de mediador

Una vez aceptada esta vía de solución, se deberá elegir al Mediador entre los que constituyen la "bolsa de mediadores" creada a efectos de este procedimiento, según se establece en el anexo II.

Le serán de aplicación las causas de abstención y recusación previstas en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

Este deberá ser aceptado por ambas partes a partir de los candidatos propuestos por el responsable del centro, teniendo en cuenta que regirán los principios de imparcialidad y neutralidad, capacidad y confidencialidad.

Se dejará constancia documental del inicio y del sometimiento al procedimiento de mediación, suscribiendo los anexos III y IV.

Asimismo, se formalizará el nombramiento del mediador según anexo V.

Se recogen en el anexo VI una serie de pautas que podrán servir de ayuda al mediador en su labor de mediación.

En caso de no ser aceptado ningún mediador, se dará por concluido en este punto el intento de mediación.

Etapas de la mediación

Una vez aceptado el mediador por las partes enfrentadas en el conflicto, el proceso de mediación tendrá las siguientes etapas que se pueden ver desarrolladas en el anexo VII:

1. Preparación de la mediación.

2. Presentación del mediador y determinación del procedimiento.

- Presentación del mediador y verbalización de su capacitación.
- Señalar las reglas de juego o procedimiento.
- Determinación de la estrategia.

3. Primera aproximación.

4. Averiguación de intereses y posiciones.

(Anexo VIII con modelo de entrevista a las partes)

5. Propuestas de acuerdo.

6. Finalización de la mediación.

Una vez concluido el plazo acordado para el proceso (que no deberá exceder los 30 días desde que el mediador y la mediación son aceptadas, salvo que la complejidad del conflicto justifique su ampliación) se podrán dar dos posibles situaciones:

Se alcanza un acuerdo entre las partes

El acuerdo deberá ser recogido por escrito por la persona mediadora, firmado y aceptado por las partes, según anexo IX.

En el caso de no existir denuncia formal, es decir, que no se haya formulado comunicación de violencia interna en el trabajo, según el procedimiento PE SST 10, este acuerdo deberá ser comunicado por parte del mediador al responsable del centro para su aplicación y seguimiento. Este, además, lo remitirá al Servicio de Prevención de la Delegación Territorial para incluir las medidas adoptadas dentro de la planificación preventiva del centro, si fuera necesario.

En caso de si existir denuncia formal, este acuerdo se deberá trasladar a la Comisión de estudio y análisis de las situaciones de violencia interna prevista en el procedimiento PE SST 10, antes de emitir la Comisión su primera valoración, y así concluir las actuaciones siguiendo el procedimiento establecido. Se informará de ello al Servicio de Prevención de la Delegación Territorial.

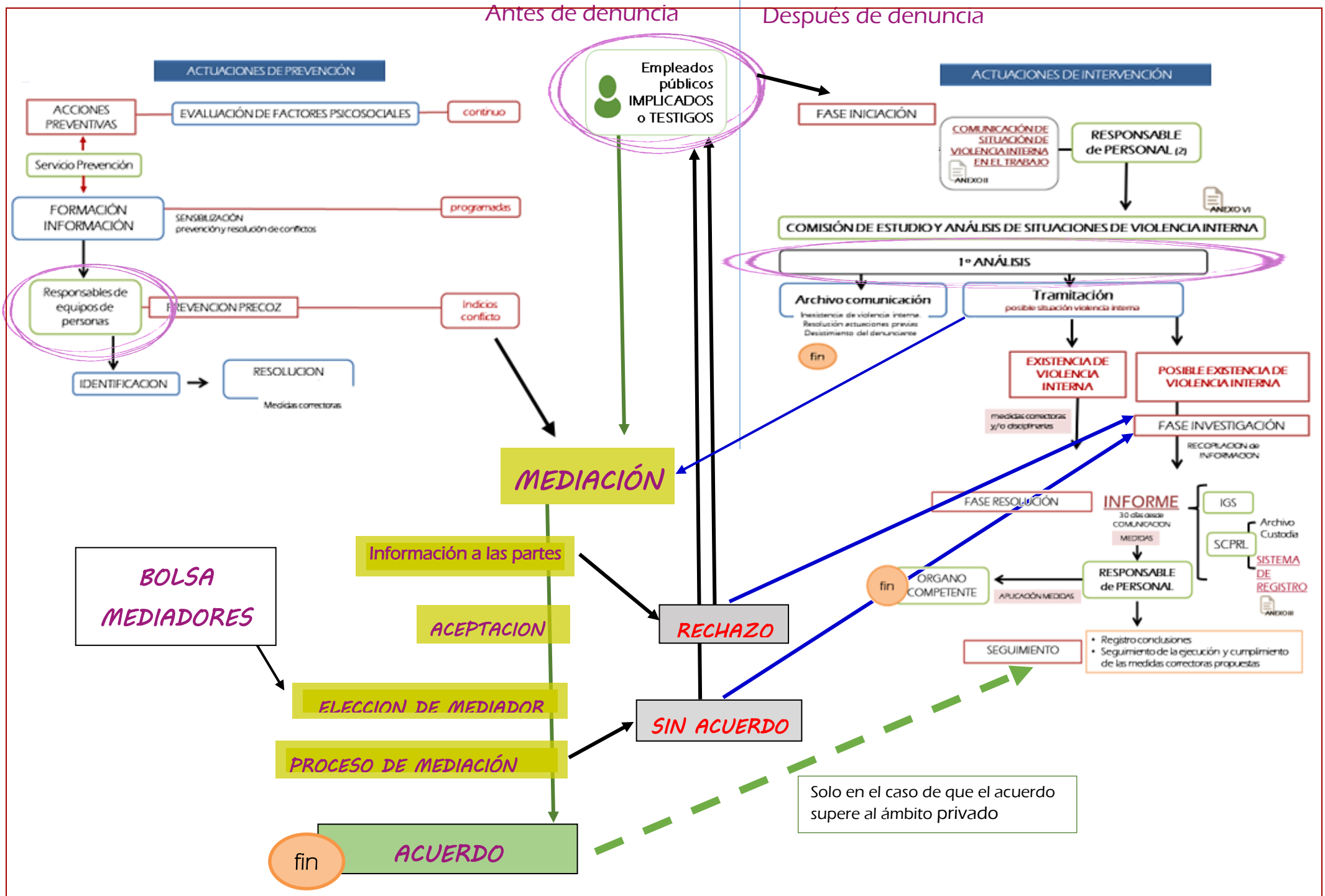
No se alcanza acuerdo entre las partes

Cuando el mediador ha desplegado toda su actividad y la búsqueda de soluciones al conflicto ha sido improductiva o cuando a pesar de haberse encontrado distintas propuestas de solución éstas no han sido aceptadas, se ha de asumir que la mediación ha de finalizar aunque sea sin acuerdo.
El mediador informará al responsable del centro de la falta de acuerdo tras el proceso de mediación, según anexo IX.

El responsable del centro, en el caso de existencia de denuncia formal, ordenará proseguir con el procedimiento de actuación ante situaciones de violencia en el trabajo y que la Comisión nombrada para resolución de conflictos continúe con la investigación y emita su informe, que se ajustará a lo señalado en el procedimiento PE SST 10.

En el caso de no existir comunicación escrita de la situación de violencia interna, se informará a las partes de la posibilidad de formularla siguiendo el protocolo de comunicación de violencia en el trabajo.

Se informará de ello al Servicio de Prevención de la Delegación Territorial.


Antes de denuncia
Después de denuncia
ACTUACIONES DE PREVENCIÓN
ACCIONES PREVENTIVAS
EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES
continuo
Servicio Prevención
FORMACIÓN INFORMACIÓN
SENSIBILIZACIÓN prevención y resolución de conflictos
programadas
Responsables de equipos de personas
PREVENCION PRECOZ
Indicios conflicto
IDENTIFICACION
RESOLUCION
Medidas correctoras
Empleados públicos IMPLICADOS o TESTIGOS
ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN
FASE INICIACIÓN
COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO
ANEXO II
RESPONSABLE de PERSONAL (2)
ANEXO VI
COMISIÓN DE ESTUDIO Y ANÁLISIS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA
1º ANÁLISIS
Archivo comunicación
Inexistencia de violencia interna
Resolución actuaciones previas
Desistimiento del denunciante
Tramitación
posible situación violencia interna
fin
EXISTENCIA DE VIOLENCIA INTERNA
POSIBLE EXISTENCIA DE VIOLENCIA INTERNA
medidas correctoras y/o disciplinarias
FASE INVESTIGACIÓN
RECOPILACION de INFORMACION
MEDIACIÓN
FASE RESOLUCIÓN
INFORME
30 días desde COMUNICACION
MEDIDAS
IGS
SCPRL
Archivo Custodia
SISTEMA DE REGISTRO
ANEXO III
fin
ORGANO COMPETENTE
APLICACIÓN MEDIDAS
RESPONSABLE de PERSONAL
SEGUIMIENTO
Registro conclusiones
Seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas
BOLSA MEDIADORES
Información a las partes
ACEPTACION
RECHAZO
ELECCION DE MEDIADOR
SIN ACUERDO
PROCESO DE MEDIACIÓN
Solo en el caso de que el acuerdo supere al ámbito privado
fin
ACUERDO

7. SEGUIMIENTO:

Las conclusiones asumidas por ambas partes y reflejadas por el mediador en el informe final tras la mediación (anexo IX), en caso de que se haya logrado con éxito, serán objeto de seguimiento por parte del responsable del centro para confirmar que se cumplen los acuerdos o, en caso contrario, impulsar su cumplimiento.

En el caso de que el acuerdo no trascienda al ámbito laboral abarcando solamente al ámbito privado, serán responsables del cumplimiento del acuerdo las partes implicadas en el conflicto mediado.

8. ANEXOS:

I. Solicitud de mediación.
II. Designación y creación de "Bolsa de Mediadores"
III. Comunicación a las partes de inicio del procedimiento de mediación.
IV. Acta de compromiso de sometimiento expreso a la mediación.
V. Nombramiento del mediador.
VI. Pautas para el mediador
VII. Etapas de la mediación.
VIII. Modelo de entrevista a las partes.
IX. Informe final de conclusiones. Acuerdo y seguimiento.

Junta de Castilla y León

ANEXO I

SOLICITUD DE MEDIACIÓN

DATOS DEL EMPLEADO PÚBLICO SOLICITANTE		
Nombre y apellidos:		
Centro de Trabajo:	Servicio/Unidad:	
Consejería:		
Categoría:	Puesto de trabajo:	
DNI:	Nº Tlfn. trabajo:	Personal:

Comunica la existencia de un conflicto de carácter interno y solicita la intervención de un mediador.

Presenta la documentación correspondiente en **sobre cerrado con la indicación "confidencial"**.

DIRIGIDO A: RESPONSABLE DE CENTRO* **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

***en el caso de que el responsable de centro sea una de las partes en conflicto, dirigir esta solicitud a su superior jerárquico.**

Junta de Castilla y León

PRESENTAR EN SOBRE CERRADO CON LA INDICACIÓN "CONFIDENCIAL"

PARTES EN CONFLICTO	
PARTE 1	
Nombre y apellidos:	
Centro de Trabajo:	Servicio/Unidad:
Consejería:	
Categoría:	Puesto de trabajo:
PARTE 2	
Nombre y apellidos:	
Centro de Trabajo:	Servicio/Unidad:
Consejería:	
Categoría:	Puesto de trabajo:
BREVE DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO	

Junta de Castilla y León

ANEXO II

DESIGNACIÓN Y CREACIÓN DE LA "*BOLSA DE MEDIADORES"*

Para la constitución de esta "*bolsa de mediadores*", el Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales (SCyPRL) planificará la formación en materia de mediación para ofrecerla a todos los empleados públicos interesados.

El objetivo es capacitar a aquellas personas que ya cuentan con determinadas cualidades, como pueden ser, que son respetadas por sus compañeros, que inspiran confianza, que tienen deseo de ayudar a otros, que son pacientes, que mantienen la calma, con sentido del humor…para que formen parte integrante de esta *"bolsa"*.

Para esta capacitación se ofrecerán periódicamente cursos en cuyo programa se contemplarán, al menos, los siguientes contenidos:

- Los aspectos generales del conflicto.
- La gestión del conflicto, mediación y negociación.
- Los aspectos psicológicos, habilidades y ética.

Con ello se pretende formar a los alumnos para abordar y comprender el conflicto y sus dinámicas, aprender a manejar situaciones que impiden llegar al acuerdo, adquirir herramientas de gestión de conflictos, técnicas y habilidades de comunicación (empatía, asertividad, escucha activa, flexibilidad, capacidad de trabajo en equipo, liderazgo), la negociación y la mediación.

El SCyPRL proporcionará a los Servicios de Prevención de las Delegaciones Territoriales (SP-DT), la relación de alumnos formados en cada provincia.

El SP-DT creará la "*bolsa de mediadores"* con aquellos que la hayan superado la formación y estén comprometidos y dispuestos a participar en la resolución de conflictos y formar parte de dicha *"bolsa"* según prevé este procedimiento. Habrá una bolsa de mediadores para el ámbito de la Administración General y otra para el de Educación.

El SP-DT proporcionará la lista de los mediadores de su ámbito cuando sea consultado por los responsables de centro o superiores jerárquicos que inicien este procedimiento. Asimismo, le facilitará un código para el expediente. Este código seguirá una estructura del tipo MED/nº/año/provincia, siendo el número un correlativo de las solicitudes de mediación planteadas en cada provincia en un año determinado.

El Responsable de Centro o superior jerárquico ofrecerá el nombre del mediador a las partes en conflicto y, caso de ser rechazado, un segundo nombre y así hasta agotar la lista. Si alguno de ellos es aceptado, conforme anexo IV, formalizará su nombramiento, según anexo V.

Si ninguno de los mediadores ofrecidos fuera aceptado, se daría por concluido en este punto el intento de mediación.

Junta de Castilla y León

ANEXO III

COMUNICACIÓN A LA/S PARTE/S DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

En este Centro se ha presentado comunicación de un conflicto de carácter interno entre D/Dª Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y D/Dª Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y se ha solicitado la intervención de un mediador.

La mediación es el proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un tercero (el mediador) para generar sus propias soluciones y resolver sus diferencias.

El mediador, en su caso, actuará con sometimiento a los siguientes **principios**:

- Voluntariedad.
- Confidencialidad.
- Objetividad.
- Imparcialidad.
- Neutralidad

El procedimiento de mediación es el establecido en el **PEA SST XX** de Resolución de conflictos mediante la mediación.

Por este motivo se le convoca a una **reunión informativa** que tendrá lugar en xxxxx el día xx de xxxxx de 20xx.

En caso de no asistir sin causa justificada se entenderá que rechaza la mediación, por lo que se intentarán otras vías para resolver el conflicto.

En xxxx a xx de xxx de 20xx

EL RESPONSABLE DE CENTRO*

Fdo: Xxxxxxxxx

Ejemplar para:

- ☐ **Parte 1: D/Dª. Xxxxxxxxx**
- ☐ **Parte 2: D/Dª. Xxxxxxxxx**

Recibido: **Fecha:** **Firma:**

***en el caso de que el responsable de centro sea una de las partes en conflicto, esta COMUNICACIÓN A LA/S PARTE/S DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN, la enviará su superior jerárquico.**

Junta de Castilla y León

ANEXO IV

ACTA DE COMPROMISO DE SOMETIMIENTO EXPRESO A LA MEDIACIÓN

EXPEDIENTE MED/Nº/AÑO/PROVINCIA

En Xxxxx, siendo las xx horas del día xx de xxxxx de 20xx se reúnen las personas que se citan a continuación con objeto de recibir información relativa al procedimiento de mediación y recabar su conformidad para el inicio del mismo.

PARTES

- D/Dª Xxxxxxxxxx, con DNI xxxxxx.
- D/Dª Xxxxxxxxxx, con DNI xxxxxx.

POR PARTE DEL CENTRO

- D/Dª Xxxxxxxxxx, con DNI xxxxxx.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PRIMERO: Se informa a las partes de los siguientes puntos:

1.- Que la **Mediación** es el proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un tercero imparcial para generar sus propias soluciones y resolver sus diferencias.

2.- Que la participación en el proceso de Mediación, implica el respeto, por parte de todos los intervinientes, de los siguientes **PRINCIPIOS**:

a) **Libertad y voluntariedad** de las partes en conflicto en el procedimiento de mediación.
b) **Igualdad** de las partes en el procedimiento de mediación.
c) **Confidencialidad** respecto a los datos conocidos en el procedimiento de mediación.
d) **Competencia, ética, imparcialidad y neutralidad** del mediador.
e) **Cooperación** por las partes en conflicto.
f) **Buena fe**.
g) **Carácter personal** del procedimiento, debiendo el mediador y las partes asistir personalmente a las sesiones.
h) **Sencillez y celeridad**.

3.- Que el procedimiento de mediación que regirá el proceso es el establecido en el **PEA SST XX** de Resolución de conflictos mediante la mediación.

4.- Que podrán **desistir** de la continuación del procedimiento de mediación en cualquier momento.

5.- Que el **mediador** propuesto para intervenir en el conflicto planteado es D/Dª xxxxxxxxxxxxx.

Junta de Castilla y León

SEGUNDO: Recibida la información sobre el objeto de la Mediación y el proceso que se pretende iniciar D/Dª Xxxxxxxxxxxxxxx manifiesta lo siguiente:

1.- Conformidad con el inicio del procedimiento de mediación (señalar lo que proceda):

☐ **ACEPTO** el inicio del procedimiento de mediación y las normas que la rigen.

☐ **Reconozco** la existencia del conflicto pero **RECHAZO** la mediación.

☐ **Niego** la existencia del conflicto y **RECHAZO** la mediación.

Observaciones (en su caso):

2.- Aceptación del mediador propuesto (señalar lo que proceda):

☐ **ACEPTO** la mediación de D/Dª. Xxxxxxxx.

☐ **RECHAZO** la mediación de D/Dª. Xxxxxxxx por los siguientes motivos:

(En su caso)

☐ **ACEPTO** la mediación de D/Dª. Xxxxxxxx.

LAS PARTES		**EL MEDIADOR**
D/Dª. Xxxxxxxx	D/Dª. Xxxxxxxx	D/Dª. Xxxxxxxx
do:	Fdo:	Fdo:

Junta de Castilla y León

ANEXO V

NOMBRAMIENTO DE MEDIADOR

D/Dña. Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx,

En el expediente de Mediación MED/Nº/Año/Provincia

Del que son partes:

- D/Dª Xxxxxxxxx
- D/Dª Xxxxxxxxx

Nombra a D/Dª. Xxxxxx como mediador.

En xxxx a xx de xxxx de 20xx

EL RESPONSABLE DEL CENTRO*

Fdo: Xxxxxxxxx

Ejemplar para:

- ☐ **Mediador**.
- ☐ **Parte 1: D/Dª. Xxxxxxxxx**
- ☐ **Parte 2: D/Dª. Xxxxxxxxx**
- ☐ **Servicio de Prevención de la Delegación Territorial de…….**

Recibido: **Fecha:** **Firma:**

***en el caso de que el responsable de centro sea una de las partes en conflicto, este nombramiento lo realizará su superior jerárquico.**

Junta de Castilla y León

ANEXO VI

PAUTAS PARA EL MEDIADOR

¿Qué debe hacer un mediador?

1. Prepararse previamente para la mediación

No se debe dejar a la improvisación la labor mediadora. Se debe, en la medida de lo posible, preparar con antelación, recabando todos los datos y la información complementaria necesaria.

2. Situarse a igual distancia de ambas partes

El situarse equidistantemente de las partes en la mesa de negociación, transmite la imagen de neutralidad que las partes exigen del mediador.

3. Tratar de forma igual a ambas partes

Prestar igual atención a ambas partes. Reunirse las mismas veces separadamente con ambos. Permitir el mismo tiempo de intervención en la mesa de negociación.

4. Escuchar activamente

Mirar a quien interviene, observar las reacciones de los demás, interpretar qué está diciendo y cómo lo está diciendo. Buscar la confirmación de que lo que se ha escuchado es lo correcto.

5. Anotar las cuestiones más importantes

Durante las intervenciones de cada parte habrá cuestiones interesantes para la negociación o sobre las cuales va a ser necesario solicitar aclaración.

6. Intervenir el tiempo necesario

La función del mediador es facilitar la comunicación entre las partes, por ello sus intervenciones en la negociación serán limitadas.

7. Intervenir cuando se produzcan silencios

Relacionado con lo anterior, debe impulsar la comunicación, dirigiendo la negociación en momentos críticos.

8. Remarcar y reinterpretar lo expuesto por cada parte

Cuando se produzcan situaciones de tensión, ataques al contrario o equívocos, el mediador deberá superar la situación de impasse pudiendo, por ejemplo, señalar los aspectos positivos y reinterpretar lo expuesto por las partes, eliminando los juicios de valor y los posibles ataques al contrario.

9. Valorar en su justa medida el papel asignado al mediador

No hay que subestimar ni sobrestimar la función que las partes le atribuyen al mediador ni las expectativas que su función genera.

Junta de Castilla y León

10. Mantener la confidencialidad

Se debe mantener el sigilo de las cuestiones reveladas por las partes en el transcurso de la negociación, ya sea en reuniones conjuntas o separadas.

¿Qué no debe hacer un mediador?

1. Limitarse a oír a las partes

Si no se escucha y sólo se oye a las partes no aparecerán todos los elementos precisos para favorecer la comunicación entre las mismas.

2. Hablar en exceso

El mediador, si habla en exceso no cumple la función que las partes esperan. No debe añadir obstáculos a la comunicación.

3. Escribir constantemente o no anotar las cuestiones más importantes

4. No mirar a la persona que habla o interviene durante la negociación

Las partes deben sentirse escuchadas en sus planteamientos por alguien que les transmita confianza.

5. Hablar en voz baja con la persona que está a su lado mientras está interviniendo otra persona

Esa actitud del mediador lleva a generar desconfianza en la otra parte, aunque se estén hablando cuestiones ajenas a la propia negociación.

6. Presionar en exceso a las partes

Por lo general, cada uno sabe hasta dónde puede llegar en sus concesiones. El mediador no debe hacerles traspasar esos límites.

7. Transmitir prisas y urgencias durante las reuniones

Si el mediador no da el tiempo que la negociación precisa y transmite prisas, no va a ser capaz de profundizar en la negociación, ni obtener soluciones adecuadas.

8. Dar un trato desequilibrado a las partes

Ambas deben percibir y recibir un trato equivalente por parte del mediador. En caso contrario una parte no confiará en el mediador.

9. Hacer juicios de valor sobre las posturas de las partes

La postura de las partes no debe ser aceptada ni rechazada por el mediador. Su opinión debe mantenerse al margen de la mesa de negociación.

10. Engañar a las partes.

No se debe llevar a las partes al terreno que interese al mediador con el fin de alcanzar un acuerdo, utilizando el engaño. El fin no justifica los medios.

Junta de Castilla y León

ANEXO VII

ETAPAS DE LA MEDIACIÓN

1. Preparación de la mediación.

Se trata de recabar toda una serie de elementos sobre el contexto, objeto y sujetos del conflicto que aportarán una mejor comprensión del mismo, así como de las posibles soluciones que planteen los litigantes. Tanto en este primer acercamiento al conflicto, como en las demás etapas, el mediador no debe prejuzgar el conflicto, ni sus causas, ni tampoco las posiciones de cada parte.

2. Presentación del mediador y determinación del procedimiento.

Presentación del mediador y verbalización de su capacitación:

El mediador se presenta y transmite a las partes las características más importantes del proceso de mediación: independencia, neutralidad, imparcialidad y capacitación. Ello le permitirá ganar la credibilidad de las partes. En esta presentación no tienen necesariamente que manifestarse de forma explícita estas cualidades o características sino que existen formas indirectas de transmisión.

Además, el mediador debe constatar de las partes una situación de conflicto que ambas han de aceptar para poder acometer su solución.

Una vez aceptada la existencia de ese conflicto se debe transmitir que la misión del mediador es la de ayudar a las partes a que alcancen, por medio de la negociación, un acuerdo.

Se insistirá a las partes que uno de los principios que ha de presidir todas las negociaciones es el de la buena fe.

Como consecuencia de su presentación, el mediador debe dejar en las partes sensación de confianza y seguridad en sí mismo, que permitirá transmitir a su vez a las partes, confianza en el mediador y en el proceso.

Señalar las reglas de juego o procedimiento:

Una excesiva formalidad o procedimentalización de la mediación puede llevar a que el proceso de negociación entre las partes quede encorsetado y, por lo tanto, dificulte la comunicación entre ellas y el necesario acercamiento de las posturas. El método opuesto, es decir, la ausencia total de reglas de juego, puede convertir las reuniones de mediación en un foro de incomunicación entre las partes.

Las reglas de desarrollo de las reuniones que pueden señalarse por el mediador, procurando consensuarlas con las partes, son las siguientes:

Será el mediador quien dé la palabra, si bien se permitirá a las partes la solicitud de interrupciones de las reuniones. Sobre él recae el papel de moderador. El mediador fijará, según estime

conveniente, la duración máxima de las intervenciones de cada una de las partes, para evitar largas exposiciones que no aporten elementos nuevos a la negociación.

No debe transmitirse en ningún momento prisa por acabar las reuniones y el proceso de mediación ya que eso desanimaría a las partes a profundizar en el proceso negociador.

Cabe la posibilidad de que alguna de las partes no esté de acuerdo con ciertas normas de procedimiento que haya señalado el mediador (horario de las reuniones, lugar, duración) en cuyo caso éste deberá buscar un consenso que servirá además para ir abriendo camino en el propio proceso de negociación y en alcanzar acuerdos.

No obstante, no es conveniente que el proceso se alargue más de 15 días.

Determinación de la estrategia:

El mediador debe transmitir a las partes la estrategia que va a seguir durante el proceso de mediación.

Asimismo, puede transmitir que en una primera fase va a permitir, interviniendo lo menos posible, que ambas partes negocien en su presencia y que sólo cambiará la forma de su actuación cuando las negociaciones se encuentren en un punto muerto y no se avance en ese proceso. Sin embargo, van a ser las propias características del conflicto y las actitudes de las partes las que van a indicar al mediador si debe comunicar o no a las partes la estrategia que va a seguir.

Se tendrá que plantear y aprobar un calendario de actuaciones y una sistemática de trabajo (quién asistirá y cómo serán las reuniones, cómo se transmitirá la información, necesidad de documentar o no las reuniones, etc.)

Como norma general y especialmente en conflictos donde las partes no conciban la mediación de un tercero como habitual, se debe comunicar en forma expresa que mantendrán con el mediador reuniones separadas con las partes cuando lo estime preciso, como medio de obtener una mayor información sobre las posturas de cada parte. Lo que conozca de uno de ellos solo se lo trasladará al otro si le otorga expresamente su autorización.

3. Primera aproximación.

En la primera reunión, conjunta o separada, el mediador va a conocer directamente de sus protagonistas la versión y percepción que cada uno de ellos tiene del conflicto y de las disputas existentes. Durante la preparación del proceso habrá podido averiguar la visión de una de las partes o los antecedentes de conflictos anteriores, pero es en este primer contacto donde puede obtener nuevos elementos que le van a ayudar en su función.

Pautas para la primera aproximación:

- Que cada parte conozca la visión que del conflicto tiene la otra parte, cómo percibe las negociaciones que han llevado a cabo, así como los puntos de desacuerdo.

- Que el mediador conozca en ese momento la versión de ambas partes y puedan así unificarse las diferentes versiones.

En estas primeras intervenciones la observación de la expresión corporal es muy importante para el mediador:

- la forma de sentarse, distancia a la cual se sientan;

- los gestos de las manos, los movimientos repetitivos;

- a quién miran las partes cuando intervienen (al mediador, o a la otra parte y a quién de la otra parte);

- si toman notas o no sobre lo que se va diciendo (si la otra parte toma notas puede darnos un indicio de qué está escuchando y de que se están diciendo cosas nuevas o de que se está preparando para contradecir esa intervención con la cual no comparte determinados extremos).

Algunas bases para el inicio de las negociaciones:

Una norma general puede ser que quien inicie las intervenciones sea quien haya solicitado la mediación o haya denunciado el conflicto, correspondiendo, por tanto, a ésta exponer, en primer término, su propia versión del conflicto.

Utilizar un conjunto de técnicas que van a servir para identificar las necesidades e intereses de cada una de las partes, así como para que cada parte se sienta importante y debidamente escuchada y para disminuir tensión:

-Parafrasear: Preguntar utilizando palabras con el mismo significado.

-Resumir: Tras una extensa intervención resumir el contenido de la misma y preguntar al expositor si esa ha sido la esencia de su intervención.

-Atenuar las emociones: Decir lo mismo que ha dicho una de las partes pero sin una carga emotiva y bajando la tensión.

-Aclaraciones: El mediador va pidiendo ciertas aclaraciones sobre algún tema que puede aportar mayor comprensión no sólo al mediador, sino también a las propias partes.

No existe una regla general sobre la duración de esta primera aproximación de las partes.

Dependerá de varios factores y, en especial, de los conocimientos e información que del conflicto tengan las partes o el propio mediador.

4. Averiguación de intereses y posiciones.

Se entiende por "posiciones" las afirmaciones, demandas y ofertas de cada parte durante la negociación.

Se entiende por "intereses" las necesidades o deseos de las partes.

Durante la mediación el mediador debe distinguir las posiciones y los intereses de cada parte, conocer las prioridades de los intereses que tienen ambos (nivel de aspiración y límites) y ayudar a

transmitir a cada parte los intereses de la otra parte. La negociación se debe realizar sobre intereses y no sobre posiciones.

Una vez determinados los intereses de cada parte y su orden de prioridad para cada una de ellas, podremos identificar las distintas maneras que existen para satisfacer esos intereses, es decir las diferentes opciones.

Las "opciones" son las posibles soluciones de una diferencia, de forma que satisfagan los intereses de los negociadores y que creen valor.

Podrá ayudarse del modelo de entrevistas previsto en el anexo VIII.

5. Propuestas de acuerdo.

Una vez explorados los intereses, las prioridades, así como las posibles opciones para satisfacer los mismos, se deben ir generando las distintas propuestas de acuerdo.

Como principio general debemos señalar que corresponde a las partes el ir buscando las distintas posibilidades de acuerdo en el transcurso de la negociación. El proceso de comunicación que caracteriza la negociación debe favorecer que las partes vayan acercando sus posturas, averiguando sus intereses y realizando distintas ofertas para resolver el conflicto.

La actuación del mediador para que las partes busquen distintas soluciones que lleven al acuerdo pasa por un proceso previo de convencer a las partes sobre la búsqueda de esas alternativas.

La persona que medie no debe obsesionarse por la búsqueda de alternativas de acuerdo.

En el transcurso de la negociación van a aparecer sin duda distintas posibilidades que el mediador va a estar en condiciones de "percibir" pues no es sujeto activo del conflicto. La objetividad que le da acercase al mismo como tercero, le va a facilitar un enfoque distinto y, por tanto, le permitirá vislumbrar posibles soluciones.

El mediador, al ser la persona en la cual las partes han depositado su confianza, se encuentra en una posición privilegiada para proponer distintas alternativas de acuerdo. Si las partes están bloqueadas y no generan soluciones al conflicto, el mediador puede hacerlo y seguramente su propuesta no generará tanto recelo o desconfianza como otra similar que venga de la otra parte. Así, algunos mediadores utilizan el recurso de ir averiguando las distintas posibilidades de acuerdo en las reuniones separadas que va manteniendo con cada parte, y luego las lleva al plenario o reunión conjunta como si fuera propuesta propia del mediador.

Si orientamos la solución por la vía de los intereses compartidos y compatibles de las partes y en consecuencia no excluyentes, estará más cerca el acuerdo. Por eso el mediador debe ir dirigiendo la discusión hacia los aspectos en los cuales los intereses son compatibles y no antagónicos. En esta vía van a surgir distintas soluciones que van a posibilitar el acuerdo.

Junta de Castilla y León

6. Finalización de la mediación.

Se podrán dar dos posibles situaciones:

•Se alcanza un acuerdo entre las partes

El acuerdo deberá ser recogido por escrito por la persona mediadora y rubricado y aceptado por las partes. Debe reunir los siguientes requisitos:

1. Fundamentado: Debe resolver el mayor número de temas de forma satisfactoria para ambas partes.

2. Permanente: Las cuestiones resueltas por medio del acuerdo deben resolverse en la medida de lo posible en forma definitiva, evitándose acuerdos en los cuales ya desde el principio se vislumbre que pueden romperse.

3. Equilibrado: El acuerdo debe percibirse como una victoria para ambas partes. Por ello deben evitarse esos acuerdos en los cuales sólo aparece ganadora una de las partes.

4. Claro: En la medida de lo posible el texto del acuerdo debe ser claro en su redacción, evitando que en el futuro genere problemas interpretativos.

El mediador debe velar por la concurrencia de estos requisitos en el acuerdo alcanzado entre las partes, advirtiendo a las mismas de los posibles riesgos que asumen cuando falla alguno de los mismos.

•No se alcanza acuerdo entre las partes

Cuando el mediador ha desplegado toda su actividad y la búsqueda de soluciones al conflicto ha sido improductiva o cuando a pesar de haberse encontrado distintas propuestas de solución éstas no han sido aceptadas, se ha de asumir que la mediación ha de finalizar aunque sea sin acuerdo.

Junta de Castilla y León

ANEXO VIII

EJEMPLO MODELO DE ENTREVISTA A LAS PARTES

A. Fecha de Inicio __/__/__
B. Fecha de cierre__/__/__
C. Datos del trabajador o grupo que sufre el conflicto
    Nombre y apellidos……
    Centro de trabajo……
    Puesto de trabajo……
    Teléfono/extensión ……
    Edad…… Sexo…….
    Nivel de estudios……
    Puestos de trabajo anteriores……
    ……
    ……
    Descripción del puesto de trabajo……
    ……
    Antigüedad……..
D. Datos del trabajador o grupo con el que se relaciona el conflicto
    Nombre y apellidos……
    Centro de trabajo……
    Puesto de trabajo……
    Teléfono/extensión ……
    Edad…… Sexo…….
    Nivel de estudios……
    Puestos de trabajo anteriores……
    ……
    ……
    Descripción del puesto de trabajo……
    ……
    Antigüedad……..

E. Relación jerárquica (en la organización) entre los implicados
    ☐ Superior en la organización
    ☐ Compañero
    ☐ Personal a cargo
    ☐ Personal de apoyo
F. Descripción breve del conflicto
G. Documentos aportados, Pruebas
H. Cuestionarios ,Test

Junta de Castilla y León

PARTE DEMANDANTE

DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO POR PARTE DEL DEMANDANTE (CUÉNTAME)

A. Definición del problema
   a. ¿Quién?.....
   b. ¿Cómo?.....
   c. ¿Cuándo?.....
   d. ¿Como trató de resolverlo?

B. Testigos o personas afectadas

.....

.....

C. Relación psicosocial, tipo de comunicación, entre las personas o elementos que protagonizan el conflicto
   a. Amable
   b. Indiferente o inexistente
   c. Evitación
   d. Agresiva

D. Valores presentes y recursos con los que se dispone para afrontarlos.
   a. Reuniones de Servicio
   b. Grupos de trabajo
   c. Material o herramientas

E. Actitudes o predisposición que tiene el sujeto al proceso de Mediación
   a. Positiva
   b. Negativa
   c. Indiferente

F. Sentimiento vs consecuencias que le evocan a la persona
   1. Animo deprimido
   2. Sintomatología ansiosa
   3. Síntomas de estrés postraumático
      · Re experimentación
      · Evitación
      · Activación
   4. Baja autoestima
   5. Afectación laboral
      · Dependencia
      · Duda en la toma de decisiones
      · Errores
      · Accidentes de trabajo
      · Baja productividad
   6. Afectación de otras áreas
      · Social
      · Familiar/pareja
   7. Otras

Junta de Castilla y León

G. Evaluación que realiza del mismo

……

H. Conducta o comportamiento que manifiestan las partes

……

……

I. Ambiente de trabajo (a consecuencia del conflicto)

a. Malo
b. Bueno
c. No influye

J. Enfermedades diagnosticadas (relacionadas con el conflicto)

……

K. Tratamientos o intervención de otros profesionales

a. Psiquiatría
b. Psicología
c. Otros
d. Asociaciones

Descripción

……

L. Bajas laborales relacionadas con el conflicto

- SI (número y duración)
- NO

M. Creencias respecto al problema

i. Explicaciones causales

……

ii. Probables soluciones

……

Junta de Castilla y León

PARTE DEMANDADA

DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO POR PARTE DEL DEMANDADO

A. Definición del problema
   a. ¿Quién?.....
   b. ¿Cómo?.....
   c. ¿Cuándo?.....
   d. ¿Como trató de resolverlo?

B. Testigos o personas afectadas

……

……

C. Relación psicosocial, tipo de comunicación, entre las personas o elementos que protagonizan el conflicto
   a. Amable
   b. Indiferente o inexistente
   c. Evitación
   d. Agresiva

D. Valores presentes y recursos con los que se dispone para afrontarlos.
   a. Reuniones de Servicio
   b. Grupos de trabajo
   c. Material o herramientas

E. Actitudes o predisposición que tiene el sujeto al proceso de Mediación
   a. Positiva
   b. Negativa
   c. Indiferente

F. Sentimiento vs consecuencias que le evocan a la persona
   1. Animo deprimido
   2. Sintomatología ansiosa
   3. Síntomas de estrés postraumático
      · Re experimentación
      · Evitación
      · Activación
   4. Baja autoestima
   5. Afectación laboral
      · Dependencia
      · Duda en la toma de decisiones
      · Errores
      · Accidentes de trabajo
      · Baja productividad
   6. Afectación de otras áreas
      · Social
      · Familiar/pareja
   7. Otras

Junta de Castilla y León

G. Evaluación que realiza del mismo

……

H. Conducta o comportamiento que manifiestan las partes

……

……

I. Ambiente de trabajo (a consecuencia del conflicto)

a. Malo
b. Bueno
c. No influye

J. Enfermedades diagnosticadas (relacionadas con el conflicto)

……

K. Tratamientos o intervención de otros profesionales

a. Psiquiatría
b. Psicología
c. Otros
d. Asociaciones

Descripción

……

L. Bajas laborales relacionadas con el conflicto

- SI (número y duración)
- NO

M. Creencias Respecto al problema

i. Explicaciones causales

……

ii. Probables soluciones

……

Entrevista a testigos

……

……

……

……

……

……__

Junta de Castilla y León

ANEXO IX

INFORME FINAL DE CONCLUSIONES

Expediente de mediación: MED/Nº/Año/Provincia.

Partes: **Parte 1: D/Dª. Xxxxxxxxx**

Parte 2: D/Dª. Xxxxxxxxx

Fecha de presentación de la solicitud de mediación:

Mediador : **D/Dª. Xxxxxxxxx**

Fecha de finalización del procedimiento:

Resultado de la mediación:

- ☐ Desistimiento por D/Dª. Xxxxxx.
- ☐ Resolución sobrevenida del conflicto.
- ☐ Archivo del expediente por no tratarse de un caso susceptible de mediación.
- ☐ Finalización sin acuerdo por las partes.
- ☐ Acuerdo por las partes:
  - Acuerdos privados y suscritos por las partes, sin afectar a la organización (no es necesario aportar acuerdo).
  - Acuerdos suscritos por las partes que afectan a la organización, y que serán objeto de seguimiento (aportar acuerdo).

Parte 1	Parte 2
D/Dª. Xxxxxx.	D/Dª. Xxxxxx.
Fdo:	Fdo:

En xxxx a xx de xxxx de 20xx

EL MEDIADOR,

Fdo: Xxxxxxxxxx

Ejemplar para:

- ☐ **Responsable de centro***
- ☐ **Servicio de Prevención de la Delegación Territorial de .....**

Recibido: **Fecha:** **Firma:**

***en el caso de que el responsable de centro sea una de las partes en conflicto, este informe se entregará a su superior jerárquico.**

Junta de Castilla y León

ACUERDO Y SEGUIMIENTO

Expediente de mediación: MED/Nº/Año/Provincia.

Partes: **Parte 1: D/Dª. Xxxxxxxxx**

Parte 2: D/Dª. Xxxxxxxxx

Mediador: D/Dª. Xxxxxxxxx

Acuerdos alcanzados objeto de seguimiento:

medidas a adoptar	responsable de ejecución	fecha límite de ejecución	seguimiento		
			fecha	solucionado	
				si	no

Parte 1

D/Dª. Xxxxxx.

Fdo:

Parte 2

D/Dª. Xxxxxx.

Fdo:

En xxxx a xx de xxxx de 20xx

EL MEDIADOR,

Fdo: Xxxxxxxxxx