

MEDIACIÓN EN CONFLICTOS LABORALES

COMITÉ DE PROTOCOLOS

DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN DE
MEDICINA DEL TRABAJO

PROTOCOLO DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN EN CONFLICTOS LABORALES

¿Qué es el Equipo de Mediación en Conflictos Laborales -EMCL?

El **EMCL** es un equipo profesional entrenado en el ámbito de Medicina Laboral, cuyo principal **objetivo** es contribuir al desarrollo de relaciones de equilibrio entre los empleados del GCBA, estimulando las instancias de diálogo, conducentes a la prevención y solución alternativa de la conflictividad laboral. Fue creado bajo la **Resolución Nº 240/GCBA/SUBRH/09**.

¿Qué servicios brinda el Equipo?

- Diagnosticar e intervenir conflictos que surgen entre dos o más personas que conformen un grupo de trabajo, restableciendo vínculos que hacen al buen clima laboral.
- Transformar un ambiente de conflictos interpersonales, en otro en el cual se potencien las habilidades de los integrantes aumentando el bienestar de los agentes.

¿En qué casos se puede acudir al EMCL?

- Cuando dos o más personas tengan dificultades para encontrar una solución al problema o conflicto.
- Cuando las partes mantengan una relación funcional (cumplan con la tarea) pero les cueste discutir problemas de manera abierta, generándose malestar que repercuta en el clima laboral.
- Cuando las partes tengan perspectivas diferentes del problema y esto les impida llegar a un acuerdo.

¿En qué consiste el abordaje?

Se basa en la **Mediación Laboral**: *“Es un modelo de solución de conflictos en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación”*.

¿Qué beneficios tiene la Mediación?

- Es un **proceso voluntario** y flexible, pues se funda en la libertad que las partes se otorgan para definir su incorporación y permanencia en el proceso.
- Se desarrolla en un ambiente de respeto mutuo y **confidencial**, que facilita las relaciones armónicas entre empleador/a y los trabajadores.

- Promueve la participación activa de las partes en la búsqueda de alternativas de solución y mejora la comunicación.
- La Mediación Laboral puede concluir con acuerdo total o parcial e incluso sin acuerdo, pero tiende a producir un cambio positivo en las relaciones de trabajo.

¿Qué situaciones NO son incumbencias del EMCL?

Aquellos casos que se encuentren enmarcados dentro de situaciones de:

- Procesos legales
- Incumplimiento de normas
- Delitos
- Problemáticas de violencia física
- Patologías mentales que requieran asistencia

¿Cuál es la metodología de trabajo?

- Análisis de la solicitud a fin de planificar el modo de acción particular.
- Contacto con la organización para iniciar el proceso de mediación.
- Reuniones individuales y grupales para el abordaje específico de la conflictiva laboral que originó la intervención. Las entrevistas se enmarcarán bajo acuerdo de confidencialidad.
- Elaboración de informes de devolución que incluirán sugerencias para posibles soluciones.
- Seguimientos, en los casos que se considere oportuno, a fin de evaluar los resultados de la intervención en el mediano y largo plazo, favoreciendo el fortalecimiento de los cambios logrados.

¿Qué servicios complementarios brinda el Equipo?

- **Servicio de Red Profesional - Institucional**

Brinda asesoría específica a través del contacto con otras redes en los casos de problemáticas sociales que tengan relación directa con la situación de conflicto laboral.

- **Servicio Socio Ambiental Laboral**

Permite determinar la incidencia del ambiente laboral sobre la persona, incluyendo otras problemáticas sociales que requieran un abordaje específico. Este análisis del agente en su contexto real aporta una visión

global sobre su adecuación al puesto, calidad de sus relaciones laborales y desempeño en la función.

- **Capacitación certificada por el Instituto Superior de la Carrera**

A través del curso “**Abordaje Sistémico del Conflicto Laboral**” se brindan herramientas a modo de prevención primaria, a fin de **concientizar acerca de la responsabilidad** que a cada uno le compete desde su posibilidad de acción para originar cambios profundos. El verdadero cambio de paradigma en las relaciones interpersonales frente a diversas situaciones conflictivas se logrará reconociéndose parte del problema, como situación inicial, para luego poder solucionarlo.

¿Dónde funciona el Equipo de Mediación en Conflictos Laborales “EMCL”?

En la Dirección General Administración Medicina del Trabajo, dentro del Servicio para la Promoción de la Salud Laboral “SEPROSAL”.

Amancio Alcorta 1502 2do piso.

¿A quienes está destinado?

A todos los agente del GCBA que deseen acceder a este servicio.

¿Cómo solicitar el servicio?

Los **DG** y **GO** pueden solicitar el servicio elevando una nota oficial, mediante **EE** (expediente electrónico) dirigida a la Dirección General Administración Medicina del Trabajo “**DGAMT**”, Servicio para la Promoción de la Salud Laboral “**SEPROSAL**” Equipo de Mediación en Conflictos Laborales “**EMCL**”, adjuntando el Anexo I de la **RESOLUCIÓN 240-SUBRH/09**, que forma parte de este protocolo.

¿Cómo contactarnos?

Mail: dgamt_seprosal@buenosaires.gob.ar



Anexo I: Ficha de Solicitud de intervención del EMCL

Buenos Aires, de de 201.....

Organización

Ministerio:

Repartición:.....

Domicilio:Teléfono:.....

Solicitante de la intervención

Nombre y apellido:.....

D.N.I.:..... F.G.:

Cargo:

Relación con el / los emergente/s.....

Emergentes:.....

.....

Motivo de la solicitud

Desencadenante/s de la situación conflictiva actual – Antecedentes – Medidas adoptadas por los superiores, si las hubiere.

.....

.....

.....

.....

.....

Firma del Solicitante

Aclaración / Sello

