

# ESTE NEVOIE DE REGLAMENTAREA JURIDICĂ A PROFESIEI DE OMBUDSMAN

Interviu cu **MIHAI BERINDE**, Directorul Departamentului PetrOmbudsman al OMV Petrom

**Se cunoaște că OMV Petrom a creat recent un Departament de Ombudsman. Cum funcționează această entitate și care este rolul său?**

Conceptul de „Ombudsman organizațional”, este din ce în ce mai bine conturat la nivel național și internațional. Pentru promovarea unui asemenea concept este necesar ca organizația în care este implementat să aibă un grad de maturitate suficient pentru a accepta recurgerea la un canal complementar de comunicare cu angajații și cu managementul. Schimbările produse în ultimii 10 ani în OMV Petrom au condus la transformarea companiei noastre într-una modernă, performantă și competitivă. Concretizarea unor asemenea transformări nu putea avea loc fără o comunicare permanentă între management și angajați, astfel încât aceștia din urmă să devină parte la procesul transformațional. S-a ajuns astfel, la gradul de maturitate al organizației care a reprezentat o premisă esențială pentru a fi luată în

considerare oportunitatea creării unui birou de ombudsman. PetrOmbudsman (așa cum este denumit departamentul de Ombudsman al Petrom) reprezintă un catalizator pentru angrenarea forței de muncă în crearea unui mediu de lucru de încredere, în care problemele sunt tratate în mod echitabil și cu respect. Principalele atribuții ale departamentului sunt acelea de a:

- oferi angajaților și managementului un mediu sigur, în care să își expună preocupările
- asista la rezolvarea conflictelor, în beneficiul tuturor părților implicate
- respecta principiile de Neutralitate, Confidențialitate, Informalitate și Independență prezentate în cadrul Codului Etic și a Standardelor de Practică ale Asociației Internaționale a Ombudsman-ilor
- identifica probleme sistemice și tendințe, oferind organizației informații, feedback și recomandări
- oferi diverse oportunități pentru

îmbunătățirea calității interacțiunilor profesionale

- încuraja parteneriatele cu diverși stakeholderi în vederea facilitării unor soluții.

**Aveți o experiență re-dutabilă în administrație, în mediul de afaceri și în mediul academic. Cum își pune amprenta experiența pe care o aveți în coordonarea Departamentului PetrOmbudsman?**

Această experiență pe care o menționați, m-a adus în situații, așa spune excepționale, de a fi în permanență în contact cu oamenii, de a lucra în echipe și de a conduce multe procese de negocieri interne sau externe. Toate aceste provocări m-au pus în postura de a aborda cu deschidere și flexibilitate oricare proiect nou apărut în activitate în diferite etape ale dezvoltării mele profesionale. De aceea, am evaluat întotdeauna cu responsabilitate ceea ce trebuia să fac și am încercat să abordez noile dezvoltări cu pasiune dar și bazându-mă pe forța și inițiativa

echipelor cu care am lucrat. Îmi plac provocările și nu am avut nicio ezitare în a accepta acest proiect, simțind din prima clipă că valorile îmbrățișate de un ombudsman în activitatea sa se mulează perfect pe valorile mele personale. E drept că o contribuție importantă la decizia de a coordona departamentul de ombudsman, au avut-o atât calitatea mea de diplomat și negociator, cât și cea de mediator și absolvent al cursurilor susținute de International Ombudsman Association în materie. Toate aceste abilități sunt necesare în cadrul profesiei de Ombudsman, întrucât în lucrul cu oamenii ai nevoie de mult tact și flexibilitate, precum și de o viziune plurilaterală a tuturor aspectelor care îmbracă o situație. Am încercat să transmit mai departe din experiența mea și echipei pe care am format-o în cadrul departamentului și care aduce la rândul său valoarea adăgată acestui program prin expertiza specifică a fiecărui membru (avem o echipă mixtă formată din avocați, economiști, ingineri și specialiști IT).

**PetrOmbudsman acționează în conformitate cu Standardele de Practică și Codul Etic al Asociației Internaționale a Ombudsman-ilor. Care sunt aceste standarde?**

În principal este vorba despre patru principii de bază în activitatea de Ombudsman. Acestea



reprezintă piatra de temelie pe baza căreia departamentul nostru își duce la îndeplinire mandatul. Principiul independenței: înseamnă că departamentul beneficiază de capacitatea de a decide asupra modului de abordare a situațiilor ce i se aduc în atenție. Tot din acest motiv, PetrOmbudsman nu face parte din structurile de management sau din structurile sindicale ale companiei.

Principiul confidențialității: PetrOmbudsman păstrează confidențialitatea tuturor aspectelor legate de discuțiile cu oamenii care i se adresează și nu divulgă niciodată identitatea acestora, fără a obține acordul lor prealabil. Singura excepție se referă la cazurile în care există un risc iminent pentru o persoană sau pentru companie.

Principiul informalității: PetrOmbudsman nu participă la niciun proces formal sau administrativ din companie. Acesta nu impune decizii, nu mandatează și nu soluționează situații în mod formal pentru organizație. Poate face recomandări, în baza cărora management-ul companiei va decide ceea ce se va face.

Principiul neutralității: PetrOmbudsman va asigura imparțialitatea și obiectivitatea în abordarea fiecărei situații care îi este adusă la cunoștință. Acesta nu se va manifesta părtinitor față de persoanele care i se adresează și va rămâne mereu echidistant în tratarea tuturor aspectelor.

**Care este colaborarea dintre PetrOmbudsman și canalele formale ale companiei?**

Colaborarea cu canalele formale ale companiei și sprijinul

## INTERVIUL EDIȚIEI

reciproc acordat sunt elemente esențiale pentru activitatea unui ombudsman. Numai împreună, împărțind aceleași valori și același nivel de respect, putem contribui la crearea unui climat organizațional mai bun, iar noi chiar asta facem.

Departamentul PetrOmbudsman desfășoară o relație foarte bună cu canalele formale ale companiei. Avem întâlniri periodice cu principalele departamente de specialitate din cadrul OMV Petrom. Aceste întâlniri sunt finalizate cu definirea unor pași concreți care au în vedere cooperarea dintre noi, fiecare pe zona sa de responsabilitate, astfel încât angajații și managementul companiei să poată beneficia la maxim de resursa informală denumită PetrOmbudsman. Mai mult decât atât, ne consultăm cu reprezentanți ai canalelor formale, ori de câte ori situațiile individuale cu care ne confruntăm în activitatea de ombudsman, o impun. Ca în oricare altă companie care găzduiește un număr foarte mare de angajați și în OMV Petrom există, alături de canalele formale de asemenea structuri sindicale. Existența unei bune colaborări între PetrOmbudsman și structurile de această natură s-a numărat întotdeauna între obiectivele noastre și lucrăm constant la construirea unui dialog structurat cu acestea. Complementaritatea relației dintre PetrOmbudsman și structurile sindicale este unul dintre aspectele forte pe care ne-am bazat în

implementarea acestui program, care practic oferă oamenilor o variantă suplimentară de adresare a problemelor care îi preocupă.

**Care sunt principalele realizări ale PetrOmbudsman în anul 2015 și care sunt obiectivele stabilite pentru departamentul pe care îl coordonați?**

Printre realizările avute de PetrOmbudsman la nivelul anului 2015, putem enumera peste 350 vizite în zonele de producție ale OMV Petrom, discuții purtate cu peste 6.500 persoane de-a lungul anului trecut, extinderea serviciilor PetrOmbudsman și către stațiile de carburant OMV și Petrom, în cadrul unui proiect pilot, suținerea în cadrul companiei a unor workshop-uri pe diverse teme de interes, cum ar fi Comunicare Conversațională și Managementul Schimbării, având peste 2500 de participanți, organizarea și participarea la întâlnirea Ombudsmanilor Europeni la București. Una dintre realizările care ne-au adus o satisfacție foarte amare a fost recunoașterea calității de sfătuitor neutru al PetrOmbudsman în cadrul companiei, prin faptul că este invitat în calitate de consultant independent în cadrul unor proiecte diverse și importante din companie. Pe viitor ne propunem obiective ambițioase printre acestea numărându-se și reglementarea juridică în România a profesiei de ombudsman, creșterea

vizibilității PetrOmbudsman atât intern cât și extern și a gradului de integrare a PetrOmbudsman la nivelul companiei. Totodată, surprinderea unor cazuri sistemice a căror rezolvare să reprezinte o valoare adăugată în dialogul management-angajați rămâne o preocupare majoră pentru departamentul pe care îl coordonez.

**Considerați că trebuie modificată / completată / îmbunătățită legislația care reglementează sectorul în care activați?**

Având în vedere faptul că a fi ombudsman în România este o provocare în fiecare zi, reglementarea profesiei de ombudsman prin introducerea sa în Codul Ocupațiilor din România, ar face mai ușoară înțelegerea și utilizarea acestui tip de serviciu. Reglementările legislative ar aduce o confirmare formală a unui statut deja existent al ombudsmanului. Acest subiect a fost abordat și în cadrul întâlnirilor cu ombudsmanii din cadrul altor corporații de renume la nivel internațional, în

**O contribuție importantă la decizia de a coordona departamentul de ombudsman, au avut-o atât calitatea mea de diplomat și negociator, cât și cea de mediator și absolvent al cursurilor susținute de International Ombudsman Association în materie.**

contextul standardizării acestei activități.

În plus, în momentul în care profesia de ombudsman va începe să fie cunoscută și înțeleasă la scară mai largă, sunt convins că foarte multe companii vor alege să implementeze un astfel de serviciu, datorită avantajelor sale incontestabile.

**Sunteți mediator și ombudsman. Cum ați caracteriza relația dintre cele două profesii, care par înrudite și care credeți că este viitorul acestora în România?**

Voi încerca să realizez o scurtă paralelă între cele două profesii și modul în care se desfășoară activitățile specifice fiecăreia dintre ele, iar la final vom vedea că poate cele două profesii nu sunt atât de asemănătoare cum par. În momentul de față, în România este reglementată doar profesia de mediator, având legislație și statut specifice. O a doua diferență majoră este reprezentată de informalitatea ombudsmanului organizațional, în contradicție cu formalitatea mediatorului. Apoi, putem aminti obligativitatea deciziilor și modul de transpunere a acestora. În timp ce părțile care au ales să aducă un conflict în fața unui mediator sunt obligate să respecte deciziile agreeate în timpul medierii și consemnate în documente oficiale, ombudsmanul are un rol consultativ, de facilitator,

deciziile sale sau recomandările nu sunt obligatorii pentru părți și nici consemnate în vreun document.

Ca și asemănare majoră între cele două aș aminti faptul că în desfășurarea activității de ombudsman, se utilizează tehnici de mediere a conflictelor și că uneori ombudsmanul organizațional acționează ca un mediator, însă nu în sensul literei de lege, ci în sensul spiritului său. În ceea ce privește viitorul, este firesc ca pe măsură ce România ca și stat evoluează, modalitățile

de soluționare a conflictelor să se diversifice de asemenea.

Instituția medierii există la noi, încă din anul 2006, însă a fost destul de puțin utilizată. Poate că mentalitatea oamenilor, poate că teama de schimbare sau poate neîncrederea îi determină pe oameni să apeleze tot la instanțele de judecată, chiar dacă, în anumite situații, medierea este soluția care ar trebui preferată în detrimentul instanțelor de judecată.

Iar ombudsmanul organizațional a luat naștere la noi în țară de

**“ Schimbările produse în ultimii 10 ani în OMV Petrom au condus la transformarea companiei noastre într-una modernă, performantă și competitivă. ”**

## INTERVIUL EDIȚIEI

foarte puțină vreme. Va mai dura o perioadă în care oamenii vor fi pregătiți 100% pentru a accepta acest tip de serviciu. Sunt deja semnale pozitive cu privire la deschiderea companiilor de a recurge la serviciile ombudsmanului organizațional. Consider că toate metodele alternative de soluționare a conflictelor vor cunoaște o dezvoltare în perioada următoare. Cred că medierea va deveni un pilon foarte activ ce va ajuta persoanele să reducă costurile negative ale unui conflict/litigiu (stres, timp, bani etc). În timp, mentalitatea oamenilor se va schimba treptat, și vor începe să creadă tot mai mult în instituția medierii și pe cale de consecință să o utilizeze. Tărâmul medierii este unul vast, plin de neprevăzut, cu posibilități majore de dezvoltare și satisfacții foarte mari pentru toate părțile implicate, incluzându-l aici și pe mediator.

La fel și în ceea ce privește ombudsmanul organizațional. Beneficiile indubitabile pe care le poate aduce un astfel de program organizațiilor și angajaților acestora vor face posibilă și chiar necesară introducerea ombudsmanului în viața organizațională, în timp urmând ca acesta să se transforme dintr-un punct necesar într-un punct indispensabil pentru o companie. Având în vedere aceste gânduri, în care cred cu tărie, pot afirma faptul că sunt mândru să fiu pionier în cadrul programului de ombudsman al OMV Petrom. Totodată mărturisesc că și responsabilitatea este una desosebită pentru că acțiunile PetrOmbudsman pot influența mersul lucrurilor în acest domeniu.

► Mircea Fica

