

PROTOCOL DE GESTIÓ DE CONFLICTES

Les nostres accions ens defineixen com un Club responsable i socialment compromès, amb una vocació de servei i un profund respecte cap a la comunitat. Per això, volem garantir el bon ambient i un ús responsable de les nostres instal·lacions.

En aquest marc, hem redactat un Protocol de Gestió de Conflictes per tal de fer una bona gestió dels problemes que puguin sorgir.

Tant treballadors/es com totes les persones usuàries al Club, és important que coneixem i acceptem aquest protocol per assegurar un ambient segur i agradable per a tothom.

En aquest document es descriuen les **normes de conducta i ús de les instal·lacions** incloses en el Règim Intern del Club, així com les mesures que emprendreà aquest en cas d'accions lleus, greus o molt greus comeses per totes les persones que accedeixen a les instal·lacions.

NORMES DE CONDUCTA

- El Club no es responsabilitza de les pertinences i objectes que usuaris i usuàries duguin a les instal·lacions.
- Qualsevol persona que accedeixi a les instal·lacions està obligada a:
 - Respectar les instal·lacions que el Club posa a disposició, informant als empleats de les deficiències d'aquestes, provocades o que es detectin en el seu ús, essent responsable directe la persona que provoqui els desperfectes. Si aquests són causats per un menor o una persona amb diversitat funcional, serà responsable dels danys causats qui en tingui assignada la tutela, guarda o pàtria potestat o custòdia, d'acord amb les disposicions al respecte del Codi Civil.
 - Mantenir les degudes normes de neteja i higiene a les instal·lacions.
 - Tenir un comportament correcte i respectuós envers la resta d'usuaris/es, així com amb els membres de la Junta Directiva i la resta d'empleats/des i responsables del Club.
 - Anar correctament vestits d'acord amb l'activitat que es pretén realitzar a les instal·lacions corresponents.
 - No destorbar la llibertat o benestar dels altres. Queda totalment prohibit cridar, portar aparells musicals que siguin susceptibles de molestar la resta, i practicar jocs i/o esports fora dels recintes especialment habilitats per tal fi.
 - Està totalment prohibit gravar o prendre imatges dins dels vestuaris i a les piscines, a excepció dels dies permesos per competicions o fi de curssets.
 - No entrar amb animals al recinte, excepte els gossos guia en el cas de persona amb diversitat funcional i amb prèvia autorització per part del personal del club.
 - Complir la prohibició de fumar en tot el recinte sense excepció, durant tots els dies de l'any, les 24 hores al dia, i incloent els espais oberts com jardins, zones de pas, terrassa i piscina d'estiu.

NORMES D'UTILITZACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

Usuaris i usuàries tenen l'obligació d'utilitzar les instal·lacions que l'entitat posa a la seva disposició amb cura i respecte, seguint les normes que per al seu ús s'estableixen als Estatuts i en aquest Reglament, així com obeint les prescripcions que facin treballadors/des i responsables del Club. En qualsevol cas, l'ús i gaudiment de les instal·lacions quedarà sotmès als horaris que fixi el Club en cada moment.

NORMES D'ÚS DE LES PISCINES

- Tots els banyistes hauran d'usar casquet de bany en fer ús de les piscines cobertes.
- Abans d'entrar a les piscines, caldrà dutxar-se, a les dutxes dels vestidors o bé a les dutxes que, a tal efecte, es troben als accessos de les piscines.
- Serà obligatori l'ús de les sabatilles de bany per accedir a les piscines i per circular pels vestidors.
- Al recinte de les piscines s'haurà de circular en vestit de bany.
- Es podrà fer ús de qualsevol roba de bany, independentment de la llargada o disseny.
- Queda prohibit banyar-se amb roba interior, sigui peça única o per dins de la roba de bany.
- Fora de les piscines, s'haurà de circular amb la roba adient per a l'activitat que es pretengui realitzar.
- Queda expressament prohibit accedir a vestíbuls, despatxos, zones interiors dels bars, i gimnasos en vestit de bany i/o descalç.
- Es prohibeix l'ús de pilotes, suros, matalassos inflables, etc. a les piscines i recintes adjacents, excepte autorització expressa de tècnics, socorristes o monitors del Club.
- No està permès entrar a la piscina amb cap objecte que no sigui imprescindible per practicar la natació.
- Usuaris i usuàries tenen dret a utilitzar totes les piscines del Club obertes al públic, tret d'aquelles o dels carrils d'aquelles que, degudament senyalitzades i diferenciades, es destinin a entrenaments, cursets, i altres activitats programades.
- En les piscines que estiguin essent usades, serà obligatòria la presència de socorristes amb les qualificacions necessàries, d'acord amb la legalitat vigent. En cas d'absència de socorrista, la piscina es tancarà al públic immediatament.
- No deixar els nens/es menors de 14 anys que no saben nedar sense vigilància dels pares/mares o responsables.
- Els infants que portin bolquers hauran de ser específics per l'aigua.

- Als carrils oberts al públic caldrà respectar les normes següents:
 1. En cas que sigui necessari, cal compartir el carrer.
 2. Quan ens volem incorporar, cal avisar l'ocupant.
 3. Al compartir carrer, cal nedar sempre pel costat dret.

- Les persones menors de 14 anys hauran d'anar acompanyades d'una persona major d'edat durant tota l'estona que estiguin a la instal·lació.

Qualsevol infracció d'aquestes normes de conducta determinarà la immediata actuació del personal del club així com de les persones contractades per a garantir la seguretat del centre. Els diners de la entrada o abonament no es tornaran.

ACCIONS LLEUS

1. La no adopció de les degudes normes d'higiene i seguretat (mortals, córrer...).
2. La reiterada negativa de la persona a vestir-se adequadament per a l'activitat que hagi de realitzar (roba interior, per exemple).
3. La conducta molesta envers altres persones.
4. Utilitzar un to de veu alt en una conversa a qualsevol persona que estigui dins el club.
5. No fer cas a les indicacions del personal del Club.
6. No vigilar els nens/es menors de 14 anys si no saben nedar.

Quines actuacions emprendre el Club en aquests casos?

1. S'avisarà a la persona en qüestió, de manera correcta i educada, de l'incompliment de les normes d'higiene i seguretat.
2. Si la vestimenta no és adequada per a l'activitat, es comunicarà a qui correspongui i se li donarà una solució.
3. En cas de disputa entre usuaris/es o treballadors/es, s'intentarà solucionar el conflicte: abaixant el to de conversa, reconduint la conversa per buscar un punt mitjà entre les dues parts i si es necessari es canviarà l'espai per suavitzar a les persones involucrades i posar en context les dues parts per donar valor d'escola a tothom.
4. En cas que una persona hagi tingut un conflicte, es revisarà la seva fitxa per veure si n'ha tingut un altre anteriorment.
5. El conflicte lleu s'apuntarà a la fitxa de la persona responsable, a l'apartat de NOTES, per tal de controlar si és la primera vegada que està involucrada en un conflicte lleu o ja és recurrent i, en aquest cas, s'hauria de tractar de manera diferent.

ACCIONS GREUS

1. La comissió de dues faltes lleus en un període d'un any.
2. La negativa a exhibir la credencial de soci/a, abonat/da o usuari/a.
3. Provocacions/insults de paraula a qualsevol persona que estigui dins el Club.
4. Fer mal ús de les instal·lacions (trencar mobiliari, fer malbé material de l'empresa, etc).
5. Entrar a la instal·lació sense tenir-hi accés.

Quines actuacions emprendre el Club en aquests casos?

- a) Es revisarà la fitxa de les persones involucrades. Si s'acumula un segon conflicte lleu, l'acció es considerarà greu i s'adoptaran les mesures d'aquest apartat.
- b) Es comunicarà al cap de departament i a Direcció per prendre una decisió sobre les sancions pertinents, que s'informaran a la persona en qüestió via correu. Aquesta sanció serà:

Aplicar l'accés denegat a la fitxa del GPA si són socis/es, abonats/des o usuaris/es; i en cas que tinguin entrada d'un dia, només s'annotarà la informació pertinent a OBSERVACIONS, de la fitxa, per estar-ne tots el cas.

> **Expulsió:** en cas de reiteració, la persona infractora no podrà accedir a la instal·lació en una setmana. Des de Direcció es posaran en contacte amb l'expulsat i l'informaran de la durada de l'expulsió i si és menor d'edat es parlarà amb la família. En el cas que tingui un abonament, se li denegarà el dret d'accés sense devolució de l'import corresponent.

ACCIONS MOLT GREUS

1. Haver comès en un període d'un any dues faltes greus.
2. Les agressions físiques, greuges, ultratges o provocacions molt greus de paraula a qualsevol usuari del club.
3. L'incompliment de la sanció imposada per la comissió d'una falta greu.
4. El robatori dins de la instal·lació a usuaris/es i/o a treballadors/es.

5. Facilitar alguna credencial que propiciï l'accés a la instal·lació o facilitar l'accés directament a una persona no soci/abonada.

Quines actuacions emprendre el Club en aquests casos?

1. Es revisarà la fitxa de les persones involucrades. Si s'acumulen dues faltes greus o tres lleus, s'adoptaran les mesures d'aquest apartat.
2. Es comunicarà al cap de departament i a Direcció per prendre una decisió sobre les sancions pertinents, que s'informaran a la persona responsable via correu. Aquesta sanció serà:

> **Expulsió:** l'expulsió definitiva de la instal·lació sense dret a tornar sota cap concepte (1 any d'expulsió).

CONSIDERACIONS

- És molt important vetllar per fer el seguiment d'aquelles persones que no poden accedir a la instal·lació, demanant document d'identificació i comprovant les seves fitxes al GPA.
- En cas de menors de 14 anys caldrà avisar sempre als pares/mares.
- S'intentarà evitar trucar els serveis de Policia Municipal, amb excepció que el comportament de la persona pugui crear un conflicte greu a les persones usuàries o treballadors/es del Club.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.