



[www.ub.edu/mediacio](http://www.ub.edu/mediacio)

# Presentación

La Universidad de Barcelona garantiza el respeto a la dignidad de las personas en el desarrollo de sus actividades, y asume la defensa de su seguridad e integridad personal **(Art. 4 EUB)**

Desde el año 2010 el Gabinete de Atención y Mediación ofrece sus servicios de forma gratuita al **Personal Docente e Investigador (PDI)** y al **Personal de Administración y Servicios (PAS)**

# Funciones

Crear mecanismos de comunicación fluidos y permanentes para cualquier persona de la **comunidad universitaria** que tenga un conflicto interpersonal que afecte al desarrollo de sus actividades y su integridad personal

- Un **espacio de atención** para que las personas puedan manifestar sus inquietudes y problemas
- La **ventanilla única** en la entrada y recepción de todos los conflictos interpersonales

# Funciones

- Una **herramienta de gestión** de conflictos alternativa al régimen disciplinario y judicial que no substituye al reglamento de régimen interior.
- Un **espacio de mediación** en que las personas puedan gestionar por ellas mismas los conflictos que les afectan.
- La **unidad de referencia** en la promoción y expansión de la mediación.

# La Universidad de Barcelona en Datos

## Personal docente e investigador (PDI)

2013	% mujeres	
<b>Total de PDI</b>	<b>5.312</b>	<b>44,9</b>
Catedráticos de universidad	572	21,0
Catedráticos de escuela universitaria	26	57,7
Titulares de universidad	1.300	44,0
Titulares de escuela universitaria	224	56,3
Catedráticos contratados LOU	1	0,0
Profesores agregados	294	47,3
Profesores lectores	174	57,5
Profesores colaboradores	18	66,7
Profesores colaboradores permanentes	72	64,9
Asociados	1.621	49,4
Asociados médicos	471	44,8
Ayudantes	58	56,9
Otros investigadores	190	46,8
Eméritos del Plan de jubilación anticipada	220	46,4
Otros	71	29,6
<b>PDI equivalente a tiempo completo</b>	<b>3.886,9</b>	<b>45,0</b>
<b>PDI con vinculación permanente<sup>1</sup></b>	<b>2.489</b>	<b>40,9</b>

<sup>1</sup> Incluye PDI ordinario (catedráticos y titulares), PDI agregado, PDI colaborador permanente y PDI catedrático contratado LOU

## Personal de administración y servicios (PAS)

2013	% mujeres	
<b>Total de PAS</b>	<b>2.412</b>	<b>64,7</b>
PAS funcionario	1.040	82,2
PAS laboral	1.372	51,5
Ratio PAS/PDI	0,45	

## Servicios y actividades

	2012
<b>Biblioteca</b>	
Fondos de monografías	1.719.634
Fondos de publicaciones periódicas	56.452
Préstamos	927.674
Puntos de lectura	6.210
<b>Usuarios de Deportes UB</b>	<b>7.470</b>
<b>Becarios de colaboración en servicios y centros</b>	<b>701</b>
<b>Alojamiento en colegios mayores</b>	
Colegios propios	910
Colegios adscritos	655
<b>Asociados a Alumni UB</b>	<b>8.200</b>

# Personal de la Universidad de Barcelona

- **Funcionarios de carrera**, quiénes en virtud de un nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública para el desempeño de servicios profesionales retribuidos con carácter permanente.
- **Funcionarios interinos**, quiénes por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, son nombrados como tales para el desempeño de funciones propias de funcionarios de carrera.

# Personal de la Universidad de Barcelona

- **Personal laboral**, quiénes en virtud de contrato de trabajo formalizado por escrito, presta servicios retribuidos por las Administraciones Públicas. El contrato podrá ser fijo, por tiempo indefinido o temporal.
- **Personal eventual**, quiénes en virtud de nombramiento y con carácter no permanente, sólo realiza funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento especial.

## PARA REFLEXIONAR

- ¿Existen diferencias entre un conflicto de PAS y un conflicto de PDI?
- ¿El nivel en que los cuerpos de funcionarios están agrupados es un tema recurrente en la aparición de conflictos?
- ¿Afrontan de la misma manera un conflicto un funcionario de carrera que un funcionario interino?



# Protocolo de actuación

- **Atención y acogimiento**
- **Análisis y estudio del conflicto**
- **Mediación**
- **Intermediación**
- **Derivación**

## Atención y acogimiento

En esta primera etapa se trabaja el conflicto con la persona que ha solicitado el servicio, ofreciéndole herramientas que impliquen un proceso reflexivo y un apoderamiento de sus capacidades comunicativas.

En la mayoría de los casos, los usuarios llegan a este primer contacto con el mediador con una gran carga de estrés, impotencia y con el miedo de externalizar su situación a una Unidad que desconoce cómo va a actuar.

# Atención y acogimiento

Son elementos esenciales para una buena **escucha activa** la empatía y la calidez con la que el mediador acoge a los usuarios durante el primer contacto.

**Respeto**

**Descalificar**

**Disponibilidad**

**Cambiar de tema**

**Autenticidad**

**Minimizar**

**Presencia**

**Dar consejos**

# Atención y acogimiento

Estar atentos a la **comunicación no verbal** del usuario nos ayudará a conocer rasgos característicos de su personalidad, su estado de ánimo e incluso posibles afecciones a su salud.

**Ira**

**Felicidad**

**Miedo**

**Tristeza**



**Vergüenza**

**Sorpresa**

**Aversión**

**Amor**

# Análisis y estudio del conflicto

En esta segunda etapa se analiza la situación y se realiza un estudio detallado que encuadra el conflicto. En función del diagnóstico que se haga, se determina si el conflicto es susceptible de mediación, intermediación o si se deriva al órgano competente.

El análisis y estudio del conflicto determina una línea a seguir y permite ofrecer una solución cercana, viable y ajustada a las necesidades del personal universitario.

# Análisis y estudio del conflicto

La **creatividad** del mediador es un rasgo muy útil en el uso de estrategias. Utilizar el mismo *modus operandi* no garantiza el éxito, cada caso necesita de un tratamiento individualizado.



*Una mujer muere por estar demasiado tiempo al teléfono*

*¡Adivina por qué!*

El taller acababa de cambiar los neumáticos al coche de la mujer, pero a causa de la larga conversación telefónica que ella mantenía con una amiga, los mecánicos no pudieron contactarla para avisarla de que habían olvidado apretar los tornillos. Ella perdió el control del coche en la primera curva de la carretera y se estrelló contra un árbol.

# Mediación

El GAM se pone en contacto con los interesados para iniciar una mediación, disponiendo de un espacio propio que facilita la comunicación y el diálogo. Según el estudio realizado y en función del contexto y entorno donde surge el conflicto, se pueden realizar con las partes tanto sesiones individuales como sesiones conjuntas de mediación

Son principios en la mediación la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad, la buena fe y la confidencialidad.

# Intermediación

Cuando el conflicto analizado se fundamenta en razones interpersonales pero no es posible una mediación, se utilizan sesiones individuales para facilitar entre las partes herramientas de comunicación que mejoren su diálogo y su entendimiento.

Se ha comprobado que la intermediación es muy útil en situaciones en que las partes no quieren comunicarse en un mismo espacio, pero no tienen las herramientas para modificar la relación existente.



# Intermediación

La **legitimación** de las partes frente al mediador, frente a sí mismas y entre ellas es un recurso imprescindible y permite tender al mediador un marco de actuación.

**Ampliar la visión** que las partes tienen del conflicto mediante preguntas y ampliar la visión que tiene el mediador mediante entrevistas a otros agentes es una técnica muy recomendable.

# Derivación

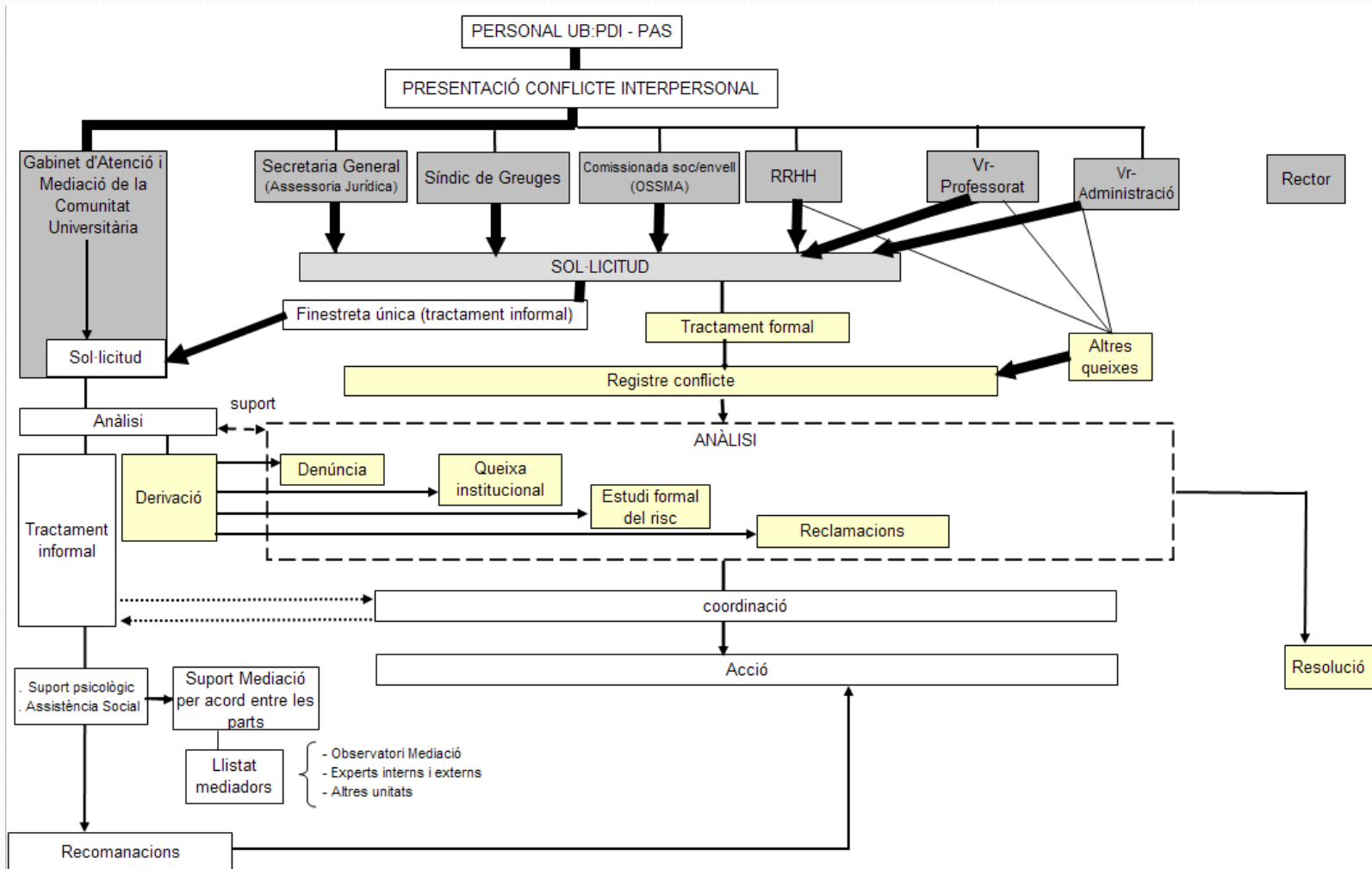
La derivación da lugar cuando la causa del conflicto no se fundamenta en razones interpersonales o existen motivos que impiden realizar una mediación. En estos casos se deriva al usuario a la unidad correspondiente.

Son motivos de derivación urgente cuando existe un riesgo para la salud del trabajador o su integridad personal se ve comprometida.

## PARA REFLEXIONAR

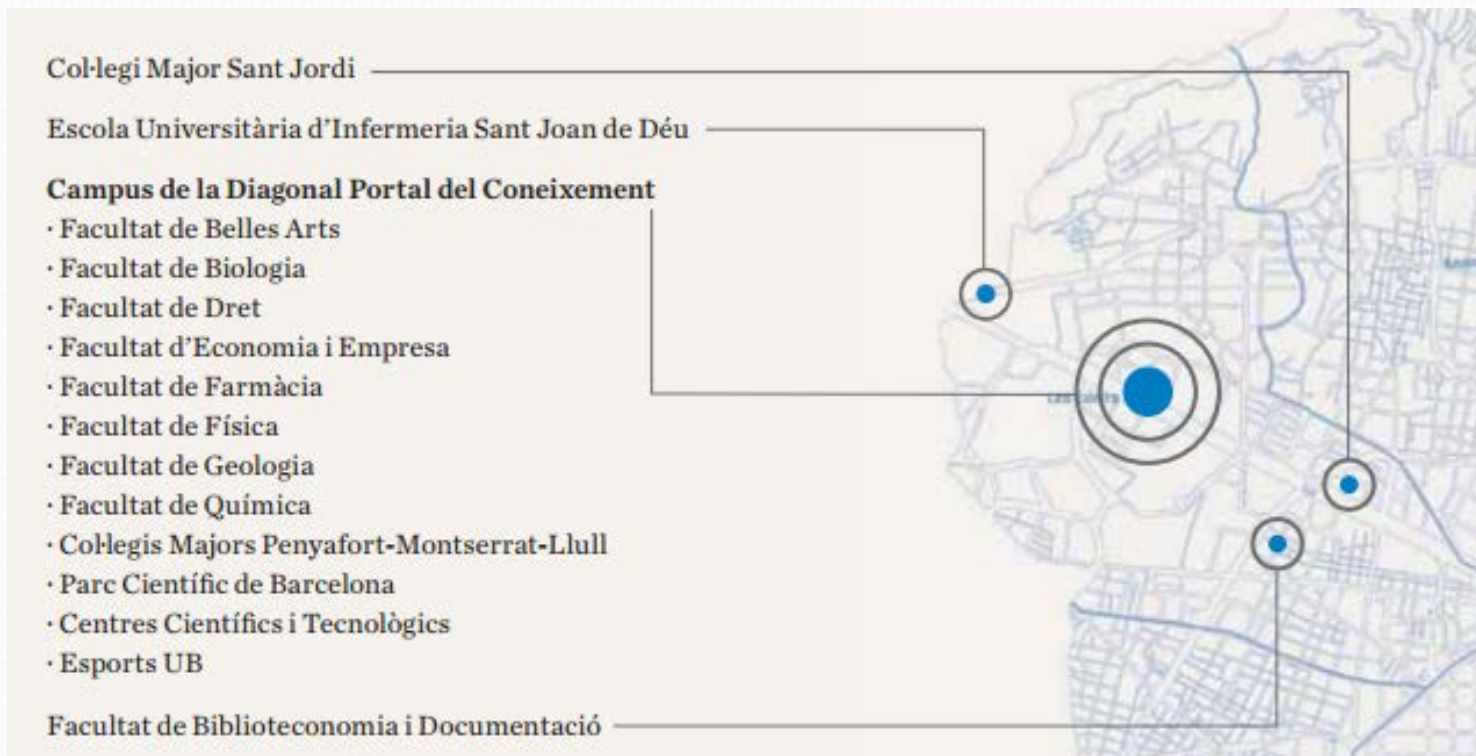
- ¿Qué harías si en la primera atención detectaras que el usuario tiene una adicción?
- ¿Es mediable una situación de acoso laboral? ¿Y una situación de acoso sexual?
- ¿Es recomendable hacer entrevistas al resto del personal de un departamento en el que existe un conflicto interpersonal determinado?

# Organigrama de Procesos



# Ubicació

La ubicació del GAM, alejado del centro de paso de la comunidad universitaria, permite tener un espacio adecuado para llevar a cabo una atención con garantías y total discreción.





# Memoria

A lo largo de los cuatro años de funcionamiento se ha atendido 112 conflictos.

AÑO	TOTAL	PDI	PAS	ESTUDIANTES
2010	37	7	29	-
2011	24	6	18	-
2012	23	2	19	2
2013	28	4	23	1

El colectivo de PAS ha supuesto un 80% de los casos, mientras que el de PDI un 18%.

# Memoria

En un 46% de los casos, la atención y el acogimiento resultan suficientes para proporcionar al usuario la tranquilidad y herramientas necesarias para gestionar su situación.

AÑO	TOTAL	INTERMED.	MEDIACIÓN	DERIVACIÓN
2010	37	10	0	15
2011	24	9	3	3
2012	23	6	1	4
2013	28	4	1	4

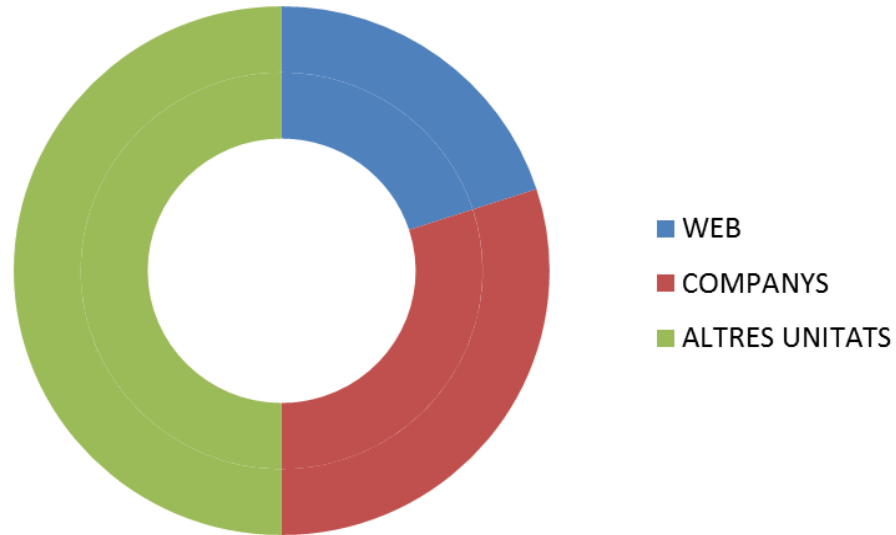


## PARA REFLEXIONAR

- ¿Por qué el 80% de los casos corresponden al colectivo de PAS?
- ¿Por qué el servicio más utilizado ha sido la intermediación?
- ¿La mediación es más factible entre el PDI?
- ¿Por qué es tan importante la función de acogida para el usuario?

# Valoración de los usuarios

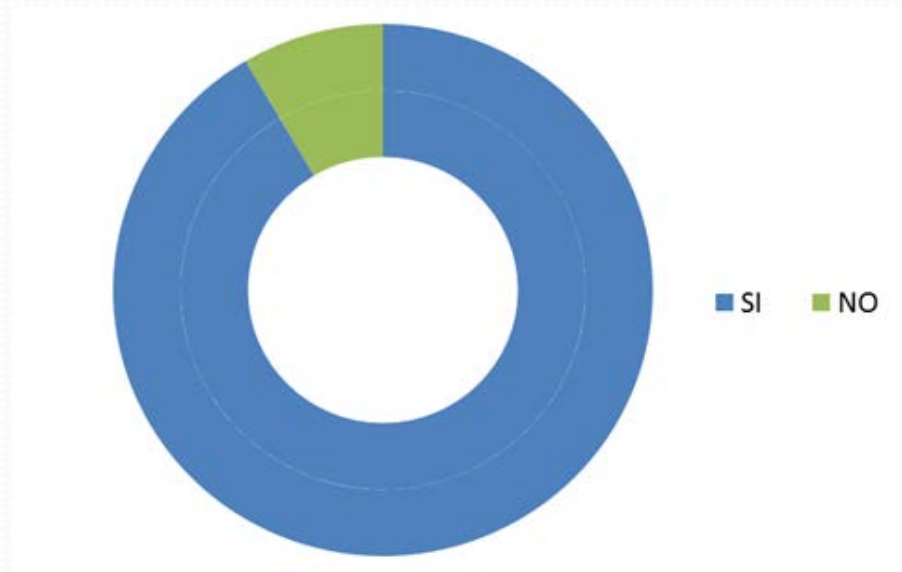
**¿Cómo ha conocido la existencia del GAM?**



El 80% de las referencias proceden de la misma institución. Tanto los compañeros como las demás unidades ofrecen información del Gabinete como unidad de referencia especializada en el tratamiento de conflictos interpersonales.

# Valoración de los usuarios

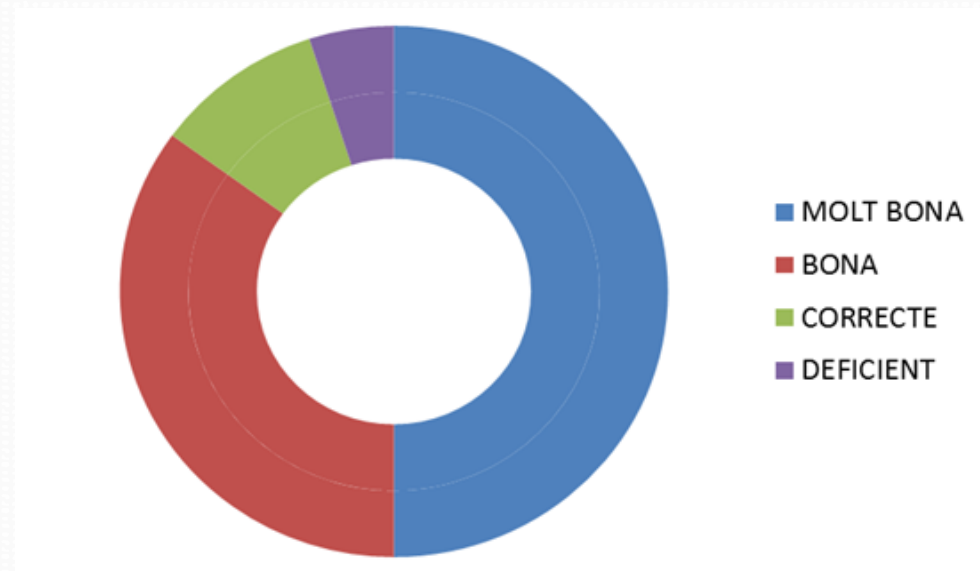
**¿Ha tenido un acceso fácil?**



Con la actual ubicación del Gabinete, se facilita el acceso a sus instalaciones y servicios. La tranquilidad y la cercanía son las ideas que más repiten los usuarios.

# Valoración de los usuarios

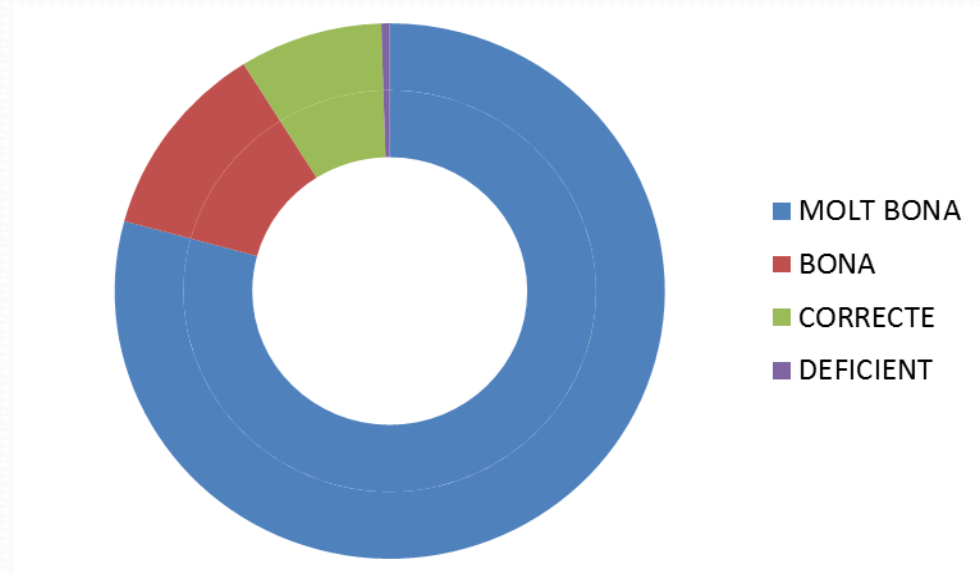
## Valoración de las expectativas depositadas



El 85% de los usuarios valoran positivamente el resultado que obtienen fruto de el tratamiento y gestión que el Gabinete ofrece.

# Valoración de los usuarios

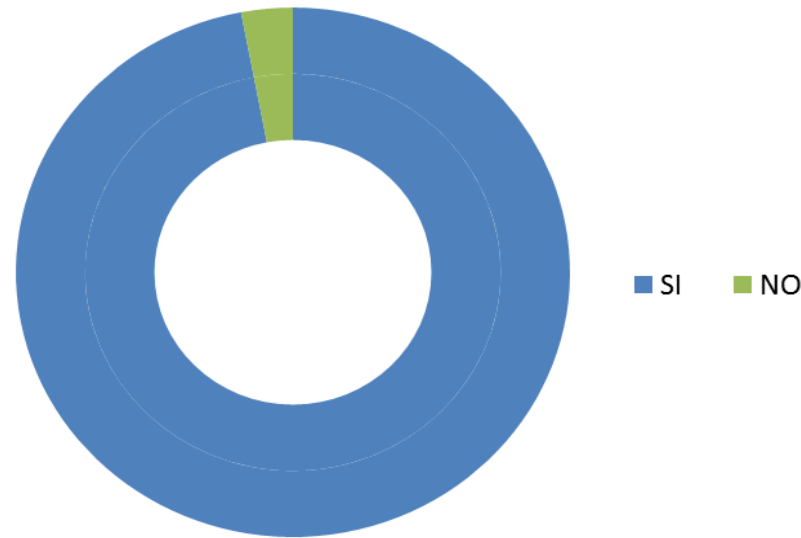
## Valoración de la atención recibida



Más del 90% de los usuarios valoran positivamente la atención que reciben. Los comentarios hacen énfasis en el trato humano, la buena disposición y la profesionalidad de los servicios.

# Valoración de los usuarios

**¿Recomendarías el Gabinete?**



El 97% de los usuarios recomiendan la utilización de los servicios que el Gabinete ofrece. Los comentarios resaltan la necesidad que exista una unidad especializada en la solución de conflictos interpersonales.