

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-32</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

**UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA
UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA**

<i>Elaborado por:</i> Georgina Cortés Sierra Maria Llorca García y Lourdes Moreno Liso	<i>Revisado por:</i> <i>Comité de Seguridad y Salud (CSS).</i> <i>Consejo de Dirección (CD).</i>	<i>Aprobado por:</i> <i>Consejo de Gobierno</i>
<i>Fecha: 4º TRIMESTRE 2016</i>	<i>Fechas:</i> <i>CSS: 29-03-2017</i> <i>CD: 2-05-2017</i>	<i>Fecha:</i> <i>30 de mayo de 2017</i>

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA.

Las distintas evaluaciones de riesgos psicosociales que se vienen realizando en la Universidad de Extremadura conminan a que se cree un mecanismo de resolución de conflictos interpersonales que puedan concurrir en el ámbito de la Universidad de Extremadura, como instrumento que afronte la prevención frente al riesgo laboral que supone dejar sin proveer soluciones, o intentando solventar la conflictividad que se genera, a veces, por la concurrencia de personas que no siempre mantienen actitudes propicias para la necesaria convivencia social.

Impulsando medidas para que ese conflicto quede minimizado o, en el mejor de los casos, erradicado de una situación que genera un clima laboral inapropiado, hace que el grupo quede fortalecido y de ahí la importancia de crear mecanismos adecuados para afrontarlos.

Con la perspectiva de constituir un servicio de asistencia a la comunidad universitaria, cuya posibilidad queda abierta por lo dispuesto en el artículo 59.1 f) de los vigentes Estatutos de la Universidad de Extremadura (Decreto 65/2003, de 8 de mayo –DOE del 23-, modificado por Decreto 190/2010, de 1 de octubre –DOE del 7-), se propone desde esta Gerencia el impulso del proyecto presentado por miembros de esta comunidad universitaria (doña Georgina Cortés Sierra, doña María Llorca García y doña Lourdes Moreno Liso), que ha sido objeto de tratamiento pormenorizado en la sesión celebrada por el Comité de Seguridad y Salud de la Universidad de Extremadura el pasado día 29 de marzo de 2017, recibiendo informe favorable por unanimidad de los presentes.

El referido precepto de los Estatutos de la Universidad contempla el fomento en la prestación de servicios orientados a la promoción de actividades, entre otras asistenciales y de relación con la sociedad, en la medida de las posibilidades presupuestarias y para el mejor cumplimiento de sus fines. En este orden, el servicio que se proyecta atiende a las necesidades internas, como se decía al comienzo que vienen deducidas de las evaluaciones de riesgos psicosociales realizadas, además de posibilitar una actividad formativa e investigadora que redundará en beneficio interno y de acercamiento a la sociedad extremeña.

En cuanto a la incidencia presupuestaria, se trata de conformar un servicio que con los medios ahora disponibles, sin incremento de una partida económica nueva, permita satisfacer las pretensiones del proyecto previsto. Desde la ubicación física en dependencias de un centro universitario, hasta el gasto mínimo en medios propios de una oficina administrativa, no se contempla gasto complementario alguno como pudiera ser el importe de cargo académico o de

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

partidas económicas específicas para satisfacer la tarea de los mediadores que serán compensados, en su caso, por las distintas posibilidades legales existentes sin repercutir en mayores gastos.

Por todo ello, se detectan unos motivos más que apropiados para que este servicio universitario pueda crearse, en una dependencia orgánica y funcional del Rector.

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

Índice

1. Introducción	5
2. Justificación:.....	5
3. Misión	5
4. Valores	6
5. Objetivos	6
6. ¿Por qué un servicio universitario?.....	6
7. Las partes en conflicto	7
8. ¿Cómo se media?	7
9. Las ventajas de la mediación.....	8
10. ¿Quiénes realizan la actividad de mediación?.....	8
11. ¿Dónde?	9
12. ¿Primeras actividades?.....	9

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

1. Introducción

El conflicto es inherente a la naturaleza de las relaciones humanas y la Universidad no sólo no escapa al mismo, sino que al ser una comunidad compleja y diversa, con unas señas de identidad definidas, genera sus propias dinámicas conflictivas.

La estrecha y prolongada interacción diaria de personas, y de grupos con distintas funciones, las diferencias generacionales, la multiplicidad de funciones asignados a sus miembros, o el carácter limitado de sus recursos, pueden ser fuentes de conflictos que incidan en las relaciones personales y laborales del colectivo universitario, deteriorando el clima de trabajo que debe regir en un centro de educación superior.

De ahí la importancia de implementar un proyecto de mediación y gestión cooperativa de conflictos tanto a través de la sensibilización y formación de sus miembros, como de la creación y ofrecimiento de un servicio de apoyo técnico en gestión de conflictos y de mediación para la comunidad Universitaria, al modo en que ya disponen otras universidades como, por ejemplo, la Complutense, o la del País Vasco, o la de Santiago de Compostela¹, entre otras.

2. Justificación.

Al efecto de las actividades a desarrollar en la Unidad de Gestión de Conflictos, se entenderá la mediación como el proceso de solución de controversias interpersonales, cualquiera que sea su denominación, en las que dos o más partes intenten voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.

Se podrá mediar en todos aquellos conflictos que no vulneren derechos y obligaciones reguladas por la ley o normativa universitaria. De este modo, quedan excluidos de la mediación aquellos asuntos que no sean de libre disposición y excedan de una posible solución pactada sin intervención de la autoridad competente por imperativo legal. No serán mediables las conductas sancionables.

3. Misión

Contribuir desde la institución universitaria, hacia la sociedad extremeña, a la promoción, el impulso y el desarrollo del conocimiento, la investigación y la cultura de las vías alternativas de gestión, abordaje y

¹ En España destacan el Instituto de Mediación la U. Complutense de Madrid, el Centro Universitario de Resolución de Conflictos de la UPV- GEUTZ, y la Universidad Ramón Llull (Centro Pau y Treva).

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

resolución de conflictos interpersonales, entendidos como herramientas al servicio de la prevención y gestión pacífica de las controversias.

4. Valores

1. Cooperación y diálogo como pilares de la convivencia social.
2. Humanización de la justicia y fomento de la participación democrática en la resolución de conflictos interpersonales.
3. Limitar el uso del litigio y la violencia como mecanismos de resolución de disputas; así como corresponsabilizar a la comunidad universitaria en la gestión alternativa de conflictos.
4. Solidaridad y respeto a la diversidad.
5. Igualdad de oportunidades.

5. Objetivos

Promoción y difusión de la mediación en la Universidad de Extremadura, como herramienta alternativa de detección e identificación precoz, prevención y gestión de conflictos interpersonales a través de diversas estrategias:

- Ofreciendo a los distintos colectivos universitarios el acceso a la mediación para la resolución de los conflictos interpersonales; evitando de este modo su enquistamiento o el tener que recurrir a los Servicios de Inspección, Oficina del Defensor Universitario, o Gabinete Jurídico.
- Impulsar líneas de investigación en el ámbito de la gestión de conflictos interpersonales y la mediación en el ámbito de la Universidad de Extremadura. Empezar actividades formativas en la gestión de conflictos interpersonales y promovidas o encomendadas por la Universidad de Extremadura como por promotores externos.
- Establecer convenios de colaboración con organizaciones y entidades regionales, nacionales o internacionales en materia de gestión de conflictos y mediación.
- Favorecer la difusión de la mediación, la conciliación, y la cultura de paz entre los distintos colectivos de la Universidad de Extremadura.

6. ¿Por qué un servicio universitario?

Entre otras razones pueden señalarse las siguientes:

- 1º Por Calidad y responsabilidad universitarias.

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

2º Por contribuir a crear ambiente de trabajo armonioso, sin crispación, más pacífico y en consecuencia, más fructífero para todos los colectivos que conforman la comunidad universitaria.

3º Para mejorar la forma de resolver los conflictos interpersonales en el ámbito de la Universidad de Extremadura.

4º Como recurso de apoyo a las actividades que realizan el Servicio de Inspección, la Oficina del Defensor Universitario y Gabinete Jurídico de la Universidad de Extremadura.



7. Las partes en conflicto.

La mediación como proceso se centrará en trabajar con las partes en conflicto (personas, departamentos, servicios, centros), que surjan entre los distintos colectivos universitarios:

- Conflictos entre colectivos del PDI/PCI o PAS
- PDI/PCI/PAS y estudiantes.
- Entre los propios estudiantes.

8. ¿Cómo se media?

La legislación proporciona una ordenación general en la que han de desenvolverse los procesos de mediación. De este modo, el texto de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, establece que la mediación es un procedimiento para la de resolución de conflictos **entre partes** con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores no son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad. Son profesionales neutrales que buscan satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de un sencillo proceso y procedimiento que puede ayudar a resolver conflictos

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

interpersonales. Un procedimiento en el que es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos. Esta es la mediación que trasladada al ámbito universitario se quiere promover.

El procedimiento se apoya sobre la base de unos rasgos característicos e irrenunciables: **Voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y profesionalidad**. Todos éstos unidos a la **buena fe**, la **flexibilidad** del proceso, o su **carácter personalísimo**, determinan el marco en el que se configura y desarrolla la mediación.

Los acuerdos finales de mediación, en la práctica, suelen cumplirse en un 90%, dado que son los propios afectados quienes asumen voluntariamente su compromiso de resolución del conflicto. La dirección del servicio, no obstante, realizará un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos finales que se alcancen.

9. Las ventajas de la mediación:

- Capacidad para encontrar soluciones prácticas, efectivas y rentables
- Fácil tramitación, poco costoso y de corta duración en el tiempo, alternativa a la inspección, al Gabinete Jurídico o al planteamiento de una queja o reclamación.
- Resolución equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto.
- El elemento fundamental en el proceso es el mediador, un profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes.

10. ¿Quiénes realizan la actividad de mediación?

Entre estudiantes está bien probada la ventaja de realizar una mediación inter-pares; por tanto serán estudiantes formados en mediación quienes faciliten los procedimientos de resolución de conflictos entre estudiantes. Se prevé la supervisión de la dirección del servicio en este tipo de procesos.

Entre trabajadores de la Universidad de Extremadura podrán mediar profesores y PAS con una formación acreditada en la gestión de conflictos interpersonales y mediación.

Las distintas ediciones de los cursos de Mediación que se han desarrollado en la UEx, ofertadas como títulos propios o cursos de perfeccionamiento (Servicio de Formación Permanente), se han formado profesores y alumnos externos y de la propia Universidad de Extremadura. Se trata de sacar rendimiento al capital humano que se ha generado mediante las actividades formativas realizadas y que pueden rentabilizarse mediante la colaboración con esta Unidad.

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

Se pretende instituir una lista de mediadores, todos con formación acreditada en materia de resolución extrajudicial de conflictos, y en mediación, que voluntariamente accedan a colaborar en las situaciones de mediación como prácticas profesionales. Una de las propuestas para gratificar en la colaboración como mediador en los distintos colectivos y estamentos de la Universidad de Extremadura, podrá hacerse del modo siguiente:

- Los Estudiantes, podrán ser recompensados con créditos por otras actividades (como se hace con el voluntariado), y se hará constar en el Suplemento al título, si así lo solicitan.
- Los Profesores, que procederán preferentemente de los campos de conocimiento del Derecho, la Educación, la Economía/Empresa, o la Psicología, tendrán un reconocimiento en el programa Docencia de la UEx.
- El reconocimiento al PAS que efectúe tareas de mediación se realizará según la norma que les sea de aplicación.

También existe la posibilidad de recurrir a Colaboradores externos, para mediaciones puntuales, según criterio de la Dirección del Servicio, pudiéndose otorgar un reconocimiento y agradecimiento público en los actos universitarios (como a las empresas, servicios o entidades colaboradoras de Prácticas Externas). Los colaboradores podrán publicitar su colaboración desinteresada con la Universidad de Extremadura como parte de sus acciones de responsabilidad social corporativa. En todo momento se deberá respetar la confidencialidad del procedimiento.

El proceso de mediación, así como sus acciones estarán sujetas a la legislación aplicable en materia de sigilo y protección de datos de carácter personal (Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Caácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal).

11. ¿Dónde?

Se ubicará en las dependencias de la Universidad de Extremadura que designe el Rectorado, teniendo en cuenta las posibles aceptaciones de tutela de la Unidad que pudieran hacerle los distintos centros universitarios..

12. Primeras actividades

La Unidad de Gestión de Conflictos de la UEx se centrará en sus inicios, durante el primer año, en potenciar la cultura de la mediación como forma de abordar las controversias entre los universitarios. No

	UNIDAD DE GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	CÓDIGO <i>GE-37</i>
	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	EDICIÓN 1ª

obstante, nace con una clara vocación de servicio a la comunidad autónoma extremeña. Se prevé que durante el segundo o tercer año de vida pueda asumir la gestión de conflictos externos a la Universidad de Extremadura. Por ello se presupuestarán y presentarán para su aprobación a Consejo de Gobierno y Consejo Social, unas tarifas de servicio que permitan autofinanciar la prestación de mediaciones a terceros, al modo en que se realizan las prácticas de estudiantes de podología, entre otros.

Se nombrará un Director o Directora del Servicio/Responsable de la Unidad (cargo de libre designación por el Rector, sin dotación económica) que durante el primer año desarrollará un plan de trabajo en el que se contengan, al menos, las siguientes actividades:

1.- Acciones de difusión y visibilización de la Unidad a través de:

- Elaboración de Trípticos, para dar a conocer el sistema de mediación y sus ventajas.
- Entrevistas personales con Defensor Universitario, Servicio de Inspección, Gabinete Jurídico de la Universidad, Decanos, Directores de centros y departamentos, así como con el Consejo de estudiantes de la Universidad de Extremadura y los representantes de los trabajadores (sindicatos y órganos de representación unitaria).
- Presentación del Servicio en las Jornadas de Puertas Abiertas, en la Feria Educativa, a través de Cultura Científica, y en Onda Campus.
- Página Web institucional y redes sociales claves (Facebook, LinkedIn, Google+, Twitter, Pinterest y YouTube)

2.- Acciones de sensibilización, a través de cursos sobre habilidades y técnicas en la gestión cooperativa de conflictos universitarios, dirigidos tanto a miembros de los Consejos estudiantiles, del Personal de Administración y Servicios, como al Personal Docente e Investigador, evitando que el conflicto escale o se enquiste.

3.- Programación de colaboración con el Servicio de Inspección, el Defensor de la Universidad y el Gabinete Jurídico de la UEx, para promover procedimientos de mediación previa.

La Universidad de Extremadura, a través de impulso de la gestión cooperativa de conflictos en su ámbito interno, podría contribuir al fomento de la cultura de la paz, la mejora del clima laboral y la transferencia a la sociedad de los conocimientos y aprendizajes generados, sirviendo la institución como modelo de comportamiento social ejemplar.