



## L'espai de mediació com a eina innovadora per a la prevenció dels conflictes

Àrea d'Afers Socials i Relacions del Treball

Recursos Humans

Sant Joan Despí, 15 d'abril de 2010



ELS NOSTRES VALORS: Qualitat professional, Equip, Desenvolupament i Compromís

# Manifestacions de la Mediació

**Àmbits** on trobem representada la **Mediació** com a eina de resolució de conflictes:

- Mercantil.
- Laboral.
- Familiar.
- Comunitari i de Ciutadania.
- Salut.
- Educació.
- Penal.
- Medi Ambient.



# Antecedents al CSI en Mediació

## Derivats de la intervenció:

1. Tribunal Laboral de Catalunya.
2. SMAC.
3. Jurisdicció Social.
4. Serveis Jurídics.
5. Professionals aliens al CSI.
6. Representació Legal dels Treballadors/es.
7. Quadre de comandaments i Direccions.
8. Unitat de Salut Laboral del Servei de Prevenció.
9. Unitat d'Atenció a l'Usuari.
10. **E-PRAC** (Espai per a la prevenció, educació i resolució alternativa de conflictes).

## Intervencions període 2008-2009

Entrats a mediació **20**

Amb activitat mediadora **17**

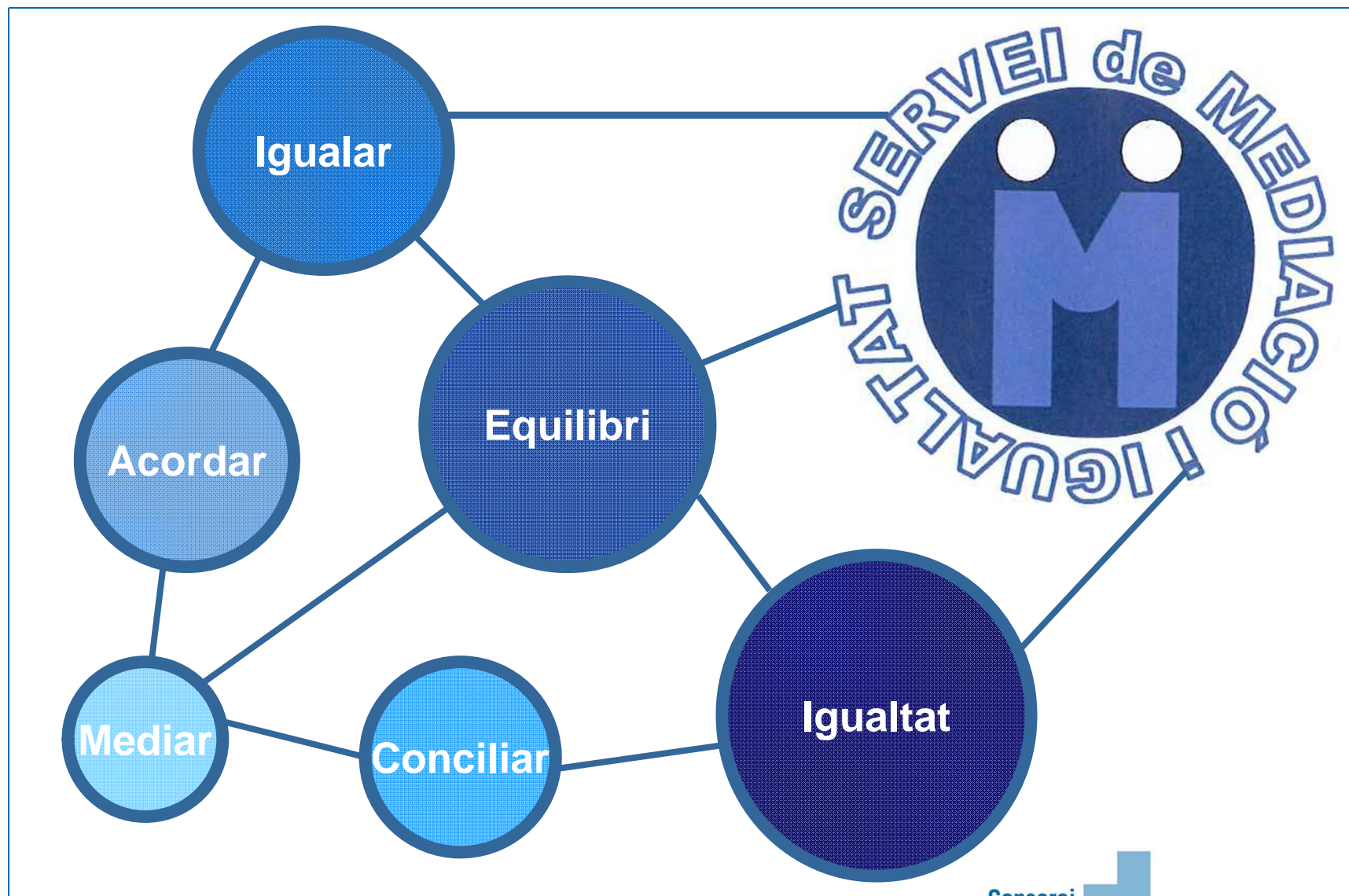
Sense activitat mediadora **3**

Consorti



Sanitari Integral

# Associació Mediació i Igualtat



Adscripció a Recursos Humans i més concretament a l'Àrea d'Afers Socials i Relacions del Treball perquè:

- a) El seu àmbit d'actuació compren tots els assumptes socials derivats del treball.
- b) Té atribuïda l'interlocució amb la representació Legal de les Persones Treballadores.
- c) Li correspon la funció d'assessorament jurídic laboral.

# Àmbit de la Mediació



L'educació, prevenció i resolució alternativa dels **conflictes interns de caràcter relacional** que es puguin donar **entre les persones treballadores** de la institució en el marc de la seva prestació de serveis.



# Categorització del conflicte Mediable



CATEGORIZACIÓ DEL CONFLICTE		NIVELLS DE CONFLICTE				
		INTER		INTRA		SOCIAL
SEGONS C.HRISTOPHER MOORE (1986)	SEGONS SERVEI DE MEDIACIÓ I IGUALTAT	PERSONAL	GRUPAL	PERSONAL	GRUPAL	ORGANITZATIU
C. INTERESSOS I VALORS	<b>C. INTERESSOS</b> Situacions de diferència: perspectiva, d'interessos, de valors, culturals, de necessitats, de distanciament, de poder, de descohesió, de desconfiança, de reconeixement, altres..					
C. DADES I ESTRUCTURALS	<b>C. LABORALS</b> Situacions de petició: de vacances, de dies de conveni, de conciliació laboral i personal, d'excedència, altres relacionats amb els drets i deures laborals...					
	<b>C. ESTRUCTURAL</b> Situacions d'escassetat: De recursos, de definició de llocs de treball, d'objectius, de lideratge, de comunicació, d'informació de dades, altres.....					
C. RELACIONS	<b>C. EMOCIONALS</b> Situacions personals de resistències, segons escala emocional Jerry Hicks: <i>Alta intensitat</i> : ressentiment, pena, ridículesa, judici, apatia, hostilitat, culpabilitat, competència, tristesa, inseguretat, humiliació i altres... <i>Baixa intensitat</i> : orgull, pessimisme, frustració, irritació, impaciència, saturació, confusió, decepció, cinisme, dubte, escepticisme, preocupació, por, altres....					
	<b>C. PSICOSOCIALS</b> Situacions de: Violència física i psíquica Assetjament (moral, físic i psicològic) i de gènere.					



# Quadre/Matriu del conflicte vs Demanda



Conflictes CSI vs demanda		Demanda 1	Demanda 2	Demanda 3	Demanda 4	Demanda 5	Demanda 6	Demanda 7	Demanda 8
Conflictes Psicosocials Conflictes Interessos Conflictes Emocionals									
Conflictes Laborals Conflictes Interessos Conflictes Emocionals									
Conflictes Estructurals Conflictes Interessos Conflictes Emocional									
Conflictes Interessos Conflictes Emocionals									
ACTIVITAT MEDIADORA	<u>Alta Intensitat emocional</u> segons escala J.Hicks	Prevenió Educació Resolució	Prevenió Educació Resolució	Prevenió Educació Resolució	Prevenió Educació Resolució	Prevenió Educació Resolució	Prevenió Educació Resolució	Prevenió Educació Resolució	Prevenió Educació Resolució
	<u>Baixa Intensitat emocional</u> segons escala J.Hicks	Educació Resolució	Educació Resolució	Educació Resolució	Educació Resolució	Educació Resolució	Educació Resolució	Educació Resolució	Educació Resolució
Previsió/setmanes mínimes de resolució*		8 setmanes	4 setmanes	4 setmanes	4 setmanes	8 setmanes	8 setmanes	8 setmanes	4 setmanes





# Ruta d'Intervenció segons Quadre/Matriu



Conflictes CSI vs durada mínima (del procés de resolució)		Demanda A (1/5/6/7) (amb conflicte psicosocial)	Demanda B (2/3/4//8) (sense conflicte psicosocial)
8 setmanes			
4 setmanes			
ACTIVITAT MEDIADORA	Alta Intensitat emocional	Prevenició (1sessió setmanal) Educació (1taller setmanal) Resolució (1sessió setmanal)	Prevenició (1sessió setmanal) Educació (1taller setmanal ) Resolució (1sessió setmanal)
	Baixa Intensitat emocional	Educació (1 taller setmanal) Resolució (1 sessió setmanal)	Educació (1 taller setmanal) Resolució (1 sessió setmanal)
DOCUMENTS A REGISTRAR	PREVENCIÓ	Formulari de prevenció	
	EDUCACIÓ	Formulari d'educació	
	RESOLUCIÓ	<p><b>Procés de pre-mediació</b> Formularis: Cita/ Consulta/ Comunicat /Intervenció</p> <p><b>Procés de mediació</b> Acta inicial i d'acceptació/Acta d'acord o no acord/Acta de seguiment</p> <p><b>Procés de post-mediació:</b> Qüestionari estadístic pel mediador Qüestionari estadístic per les parts Recomanacions</p>	

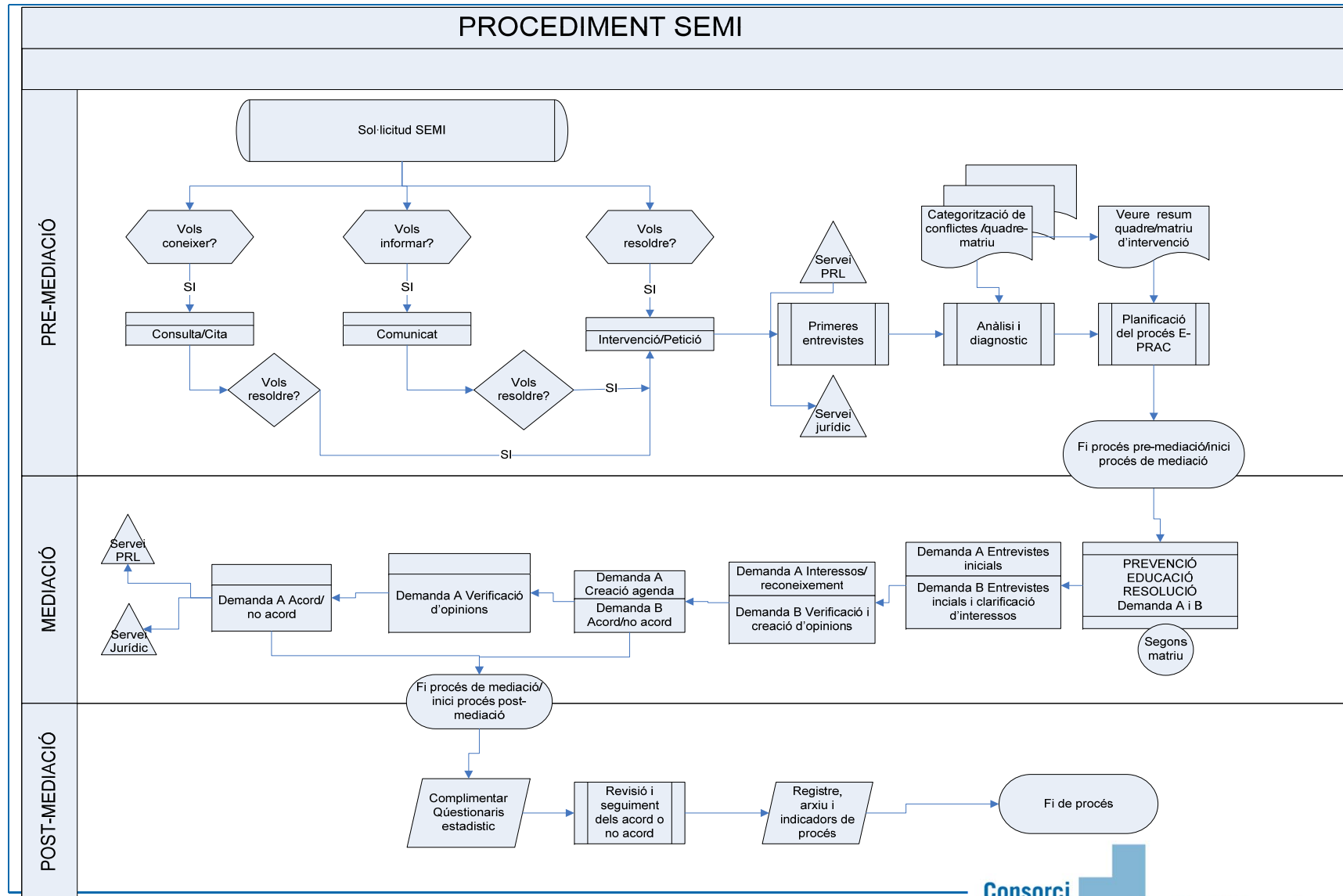
# Accés al SEMI



Què vull?	Qui ho pot demanar?	Com ho demano?	Canals	Tipus de conflictes
Aproximar-me	La institució	Cita	Per manament organitzatiu i institucional	Psicosocials Interessos Laborals Emocionals Estructurals
Conèixer	Qualsevol professional i derivadors	Consulta	Mail TMI, telèfon, web CSI i derivacions	
Informar-ne	Qualsevol professional i derivadors	Comunicat	Mail Dir General ,mail i telèfon TMI, presencial i derivacions	
Denunciar	A iniciativa del TMI, a petició com a mínim d'una de les parts en conflictes i derivadors*	Petició	Presencial i per escrit	



# Diagrama de fluxes del SEMI



## Agraïments

# Gràcies

