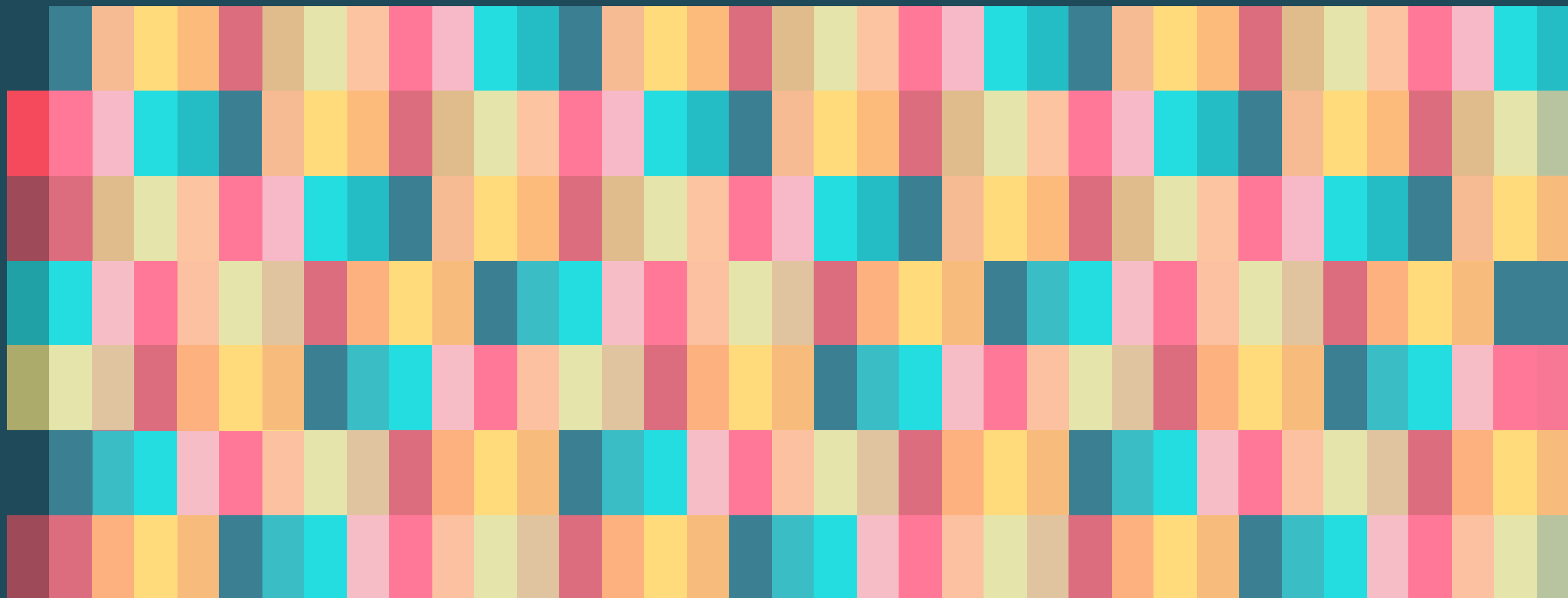




GATAZKAK KUDEATZEKO TALDEAREN jarduera-eskuliburua

Manual de actuación del **EQUIPO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS**

CONTENIDO ►

- 1. Introducción
- 2. Misión
- 3. Conformación de EGC
- 4. Funciones
- 5. Proceso de Atención a Situaciones de Conflicto
- 6. Metodologías
- 7. Anexos
 - 1 Ficha de recogida de información
 - 2 Plan de intervención establecido en el EGC

1. Introducción

Agintzari S. Coop puso en marcha en enero de 2019 un sistema específico de atención a situaciones de tensión en la Entidad. Para ello se constituyó una **Comisión de Gestión de Conflictos (EGC)**, integrada por profesionales de la cooperativa que han recibido formación específica en este ámbito y que actúan con **criterios de confidencialidad, imparcialidad y respeto** a las personas implicadas.

El propósito de este sistema es aumentar la **eficacia en la detección, análisis y gestión de los conflictos** que puedan aparecer en la organización, de modo que la **gestión constructiva** de los mismos se convierta en un valor que impregne los procedimientos, servicios y programas gestionados por Agintzari.

Este enfoque se concreta en el presente **Manual de Actuación del Equipo de Gestión de Conflictos**, que detalla las funciones de la Comisión, el proceso de atención a las situaciones de conflicto (vías de entrada, valoración, diagnóstico, plan de actuación, seguimiento...) y las principales metodologías de intervención. Como vía de acceso al sistema, se pone a disposición de todas las personas de la cooperativa el correo electrónico **arazoak@agintzari.eus**, a través del cual se pueden comunicar las situaciones de tensión que se desee que sean atendidas por la Comisión.



2. Misión

Aumentar la eficacia en la detección, análisis y gestión de los conflictos que pudieran aparecer en la organización, haciendo de este paradigma un valor para la Entidad que pueda impregnar procedimientos y programas que se realicen en la misma.

3. Conformación de EGC

El equipo está diseñado con una **doble estructura**:

Grupo Txiki

Conformado por **3 Personas del grupo Haundi**.

Se establecen los siguientes criterios para la selección:

- Representación de la Dirección.
- Representación del Consejo Rector.
- Haber recibido la Formación en Gestión de Conflictos.
- Contar con cierta disponibilidad horaria.

Grupo Haundi

Conformado por **15 de las personas**
que participaron en la formación
sobre Gestión de Conflictos.



4. Funciones

Grupo Txiki

- Atender las situaciones de tensión concretas existentes en la organización.
- Diagnosticarlas.
- Realizar propuestas de intervención.
- Apoyar en la gestión y excepcionalmente gestionar las situaciones que se presenten.
- Realizar seguimiento de los asuntos.

La pertenencia al Grupo Txiki tendrá una **duración de dos años** y será **rotatorio** entre personas que pertenezcan al Haundi, que cumplan con los criterios determinados para pertenecer al mismo.

“El objetivo es aumentar la eficacia en la detección, análisis y gestión de conflictos que pudiesen aparecer en la organización...”



4. Funciones

Grupo Haundi

A APOYO AL GRUPO TXIKI

- 1) Apoyar al Grupo Txiki en las actuaciones que deba realizar en la atención de los conflictos.
- 2) Realizar seguimiento (cuantitativo o estadístico) de las incidencias o asuntos tratados.
- 3) Elaborar y difundir mensajes claros sobre las funciones y competencias de los grupos Handi y Txiki.

B COLABORACIÓN EN LA CREACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

- 1) Participar en la elaboración y posibles modificaciones que ocurran en los protocolos de gestión de conflictos.
- 2) Adaptación y actualización del Reglamento de Régimen Interno.
- 3) Creación de un espacio de gestión de conflictos en el portal.
- 4) Revisión de los planes existentes para integrar en ellos la gestión de conflictos.
- 5) Recogida datos, análisis, memoria y propuestas de cambios.



4. Funciones

Grupo Haundi

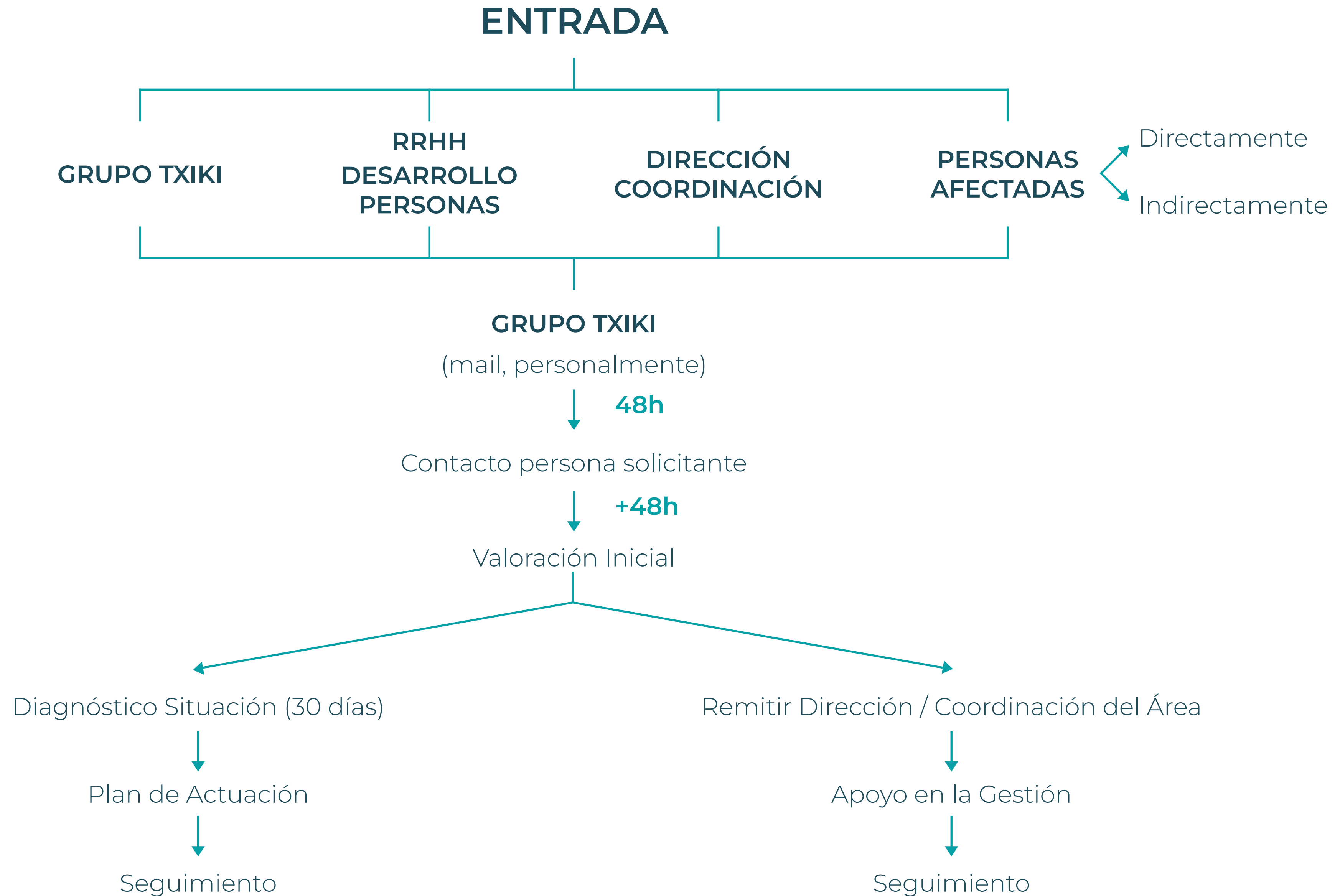
C

APOYAR EN EL DESARROLLO DE UNA ENTIDAD DE BIENESTAR

- 1) Apoyar en la implementación de actuaciones que tengan como objetivo la mejora del clima organizacional.
- 2) Participación e impulso en la definición de sistemas, estilo y cultura de bienestar.
- 3) Realizar sensibilización en equipos en el área de gestión de conflictos.
- 4) Informar al Consejo Rector y Consejo de Dirección fomentando su compromiso con el programa.
- 5) Favorecer la capacitación a otros y otras miembros del equipo.
- 6) Apoyar una cultura de refuerzo de aspectos positivos en los equipos.
- 7) Creación de guías y manuales sobre cómo gestionar los conflictos en Agintzari.



5. Proceso de Atención a Situaciones de Conflicto



6. Metodologías

DIAGNÓSTICO DE SITUACIONES DE CONFLICTO

Antes de comenzar cualquier intervención es necesario entender qué características tiene la situación, para ello será necesario realizar un diagnóstico de la tensión.

MEDIACIONES

Formales: proceso de encuentro sistematizado entre las partes directamente afectadas por la situación con el objetivo de alcanzar acuerdos satisfactorios para ambas partes que subsanen el conflicto.

Informales: con el mismo objetivo y prácticamente el mismo procedimiento que el anterior, pero sin que se produzca el proceso de encuentro entre las partes directamente implicadas.

Multiparte: Procesos de mediación formales en los cuales se cuenta con más de una parte directamente implicada.

Facilitaciones: Intervenciones destinadas a desescalar el conflicto y/o a contener la situación.

CÍRCULOS

Reuniones colectivas de los miembros del EGC con la persona o personas que con su actitud están generando tensiones.



Cada una de estas metodologías cuenta a su vez con sus herramientas de intervención.



7. Anexos

Para facilitar el trabajo se elaboran y anexan fichas que podrán ser utilizadas cuando se detecte una situación de tensión que deba ser atendida. Estas serían:

1. Ficha de recogida de información.

Esta ficha ayuda a sistematizar toda la información que se tiene del caso.

2. Plan de intervención establecido en el EGC.

Plan de intervención del caso y elementos para su valoración y seguimiento.



1. Ficha de Recogida de Información

Teknikariaren datuak | Datos del/la técnico/a: _____

Izen-Abizenak / Nombre y apellidos: _____

Lanpostua / Puesto: _____ **Saila** / Departamento: _____

Telefonia / Teléfono: _____ **e-maila** / e-mail: _____

Breve descripción de la situación:

Personas / grupos que consideras que están implicadas:

- Quiénes directamente.
- A quiénes está afectando.
- Forma de contacto con estas partes.

¿Cuáles son los temas que considera protagonizan este conflicto?

¿Desde cuándo se está dando esta situación?

¿Qué actuaciones conoce que han realizado las partes hasta este momento?

Otros datos que consideres de interés:

Según lo exigido por la LOPD¹ le informamos que sus datos personales facilitados por usted se incluirán en un tratamiento el cual somos responsables y con la finalidad de gestionar el asunto de que se trata. Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de sus datos, remitiendo una solicitud por escrito a la dirección anteriormente indicada, acompañando un documento para su identificación. No se cederán datos a terceros salvo obligación legal.

¹ Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



2. Plan de Intervención Establecido en el EGC

■ Acciones a realizar

■ Fechas

■ Personas responsables

■ Citaciones y entrevistas personas afectadas para diagnóstico. Breve descripción de las aportaciones realizadas

■ Punto de escalada del conflicto: En qué punto está

■ Intensificadores

■ Amortiguadores

■ Otras acciones

■ Tipo de conflicto

■ Vías de abordaje

RESUMEN DEL PLAN DE ACCIÓN

Acción	Responsable	Fecha	Resumen

