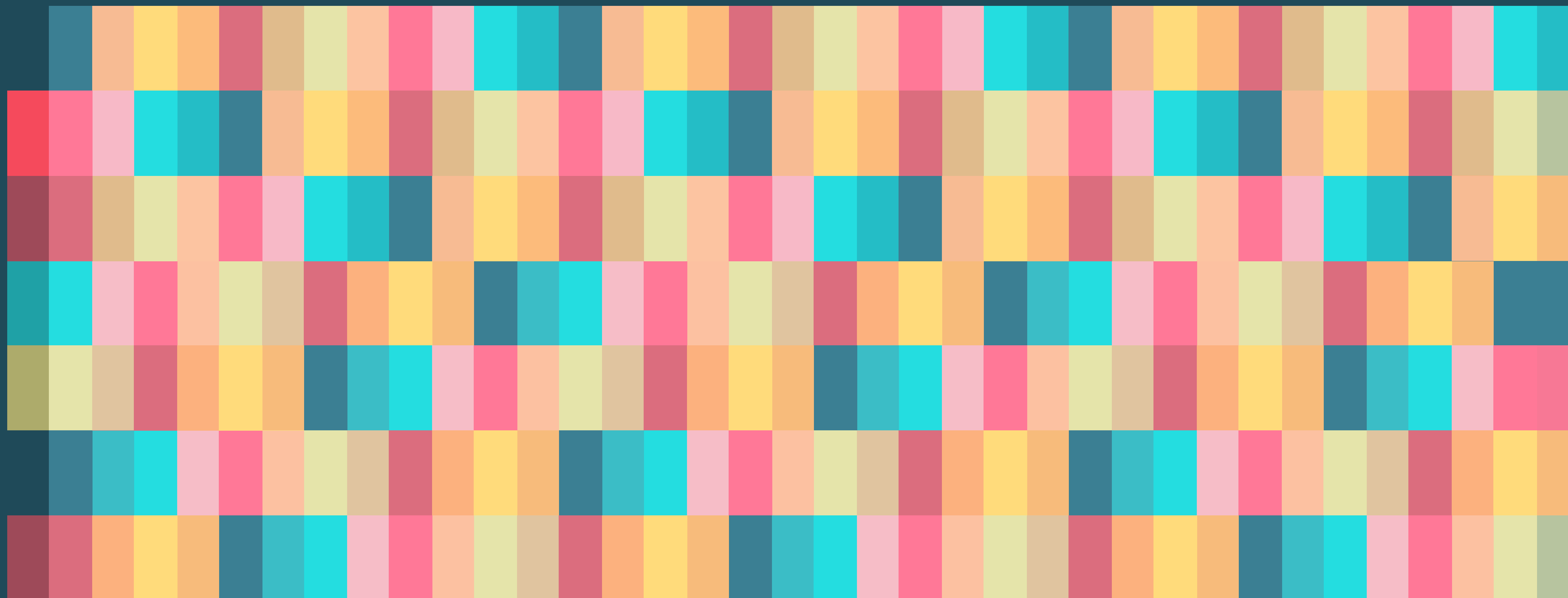




GATAZKAK KUDEATZEKO TALDEAREN jarduera-eskuliburua

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

EDUKIA

-  **1.** Sarrera
-  **2.** Misioa
-  **3.** Gatazka Kudeatzeko Taldearen osaera
-  **4.** Eginkizunak
-  **5.** Gatazka-egoerei erantzuteko prozesua
-  **6.** Metodologiak
-  **7.** Eranskinak

-  1 Informazioa jasotzeko fitxa
-  2 GKT-k ezarritzako esku-hartze plana

1. Sarrera

Agintzari GEKE-k, 2019ko urtarrilean erakundean tentsio-egoerei arreta emateko berriazko sistema jarri zuen martxan. Horretarako, **Gatazkak Kudeatzeko Batzordea (GKT)** eratu zen, arlo horretan prestakuntza espezifikoa jaso duten kooperatibako profesionalen osatua, **konfidentzialtasun-, inpartzialtasun- eta errespetu-irizpideetan** oinarritua.

Sistema honen helburua da erakundean ager daitezkeen **gatazkak detektatzeko, aztertze eta kudeatzeko eraginkortasuna handitzea**, gatazken **kudeaketa eraikitzailea** Agintzarik kudeatutako prozedura, zerbitzu eta programetan txertatutako balio bihurtzea.

Ikuspegi hori **Gatazkak Kudeatzeko Taldearen Jarduera-Eskuliburu** honetan zehazten da; bertan, Batzordearen funtzioak zehazten ditu, baita gatazka-egoerei erantzuteko prozesua ere (sarbide-bideak, balorazioak, diagnostikoa, jarduera-plana, jarraipena...) eta esku- hartzeko metodologia nagusiak azaltzen dira. Sistemara sartzeko bide gisa, kooperatibako pertsona guztien eskura jartzen da **arazoak@agintzari.eus** posta elektronikoa; haren bidez, Batzordeak aztertzea nahi diren tentsio-egoerak jakinarazi ahal izango da.



2. Misioa

Erakundean ager daitezkeen gatazkak detektatzeko, aztertzeko eta kudeatzeko eraginkortasuna handitzea, eta ikuspegi hori erakundean garatzen diren prozedura eta programetan eragina duen balio bihurtzea.

3. Gatazka Kudeatzeko Taldearen osaera

Taldea **egitura bikoitz** batekin diseinatu da.:

Talde Txikia

Talde handiko 3 lagunek osatua.

Honako irizpide hauek ezarri dira aukeraketa egiteko:

- Zuzendaritzaren ordezkaritza.
- Kontseilu Errektorearen ordezkaritza.
- Gatazkak kudeaketari buruzko prestakuntza jaso izatea.
- Orduegiaren aldetik nolabaiteko prestasuna izatea.

Talde Handia

Gatazken kudeaketari buruzko prestakuntzan parte hartu duten **15 pertsonak** osatzen dute.



4. Eginkizunak

Talde Txikia

- Erakundean dauden tentsio-egoera zehatzak erantzutea.
- Egoerak diagnostikatzea.
- Esku-hartze proposamenak egitea.
- Kudeaketan laguntzea eta, salbuespenetan, egoerak zuzenean kudeatzea.
- Gaien jarraipena egitea.

Talde txikiko kide izateak **bi urteko iraupena** izango du, eta **txandakakoa** izango da, Talde Haundiko kideen artean, ezarritako irizpideak betetzen dituztenen artean aukeratuta.

“Helburua da erakundean ager daitezkeen gatazkak detektatzeko, aztertze eta kudeatzeko eraginkortasuna handitzea...”



4. Eginkizunak

Taldea **Haundia**

A TALDE TXIKIARI LAGUNTZEA

- 1) Talde txikiari laguntzea gatazkei aurre egiteko garatu beharreko jardueretan.
- 2) Gorabeheren eta landutako gaien jarraipena egitea (ikuspegi kuantitatibo eta estatistikotik).
- 3) Talde Haundiaren eta Talde Txikiaren funtzio eta eskumenei buruzko mezu argiak landu eta zabaltzea.

B GATAZKAK KUDEATZEKO SISTEMAK SORTZEN LAGUNTZEA

- 1) Gatazken kudeaketarako protokoloak diseinatzen eta eguneratzen parte hartzea.
- 2) Barne Araudia egokitzea eta eguneratzea.
- 3) Atarian gatazken kudeaketarako gune espezifiko bat sortzea
- 4) Indarrean dauden planak berrikustea, gatazken kudeaketa plan horietan txertatzea.
- 5) Datuak biltzea eta aztertzea, memoria lantzea eta hobekuntza-proposamenak egitea.



4. Eginkizunak

Taldea **Haundia**

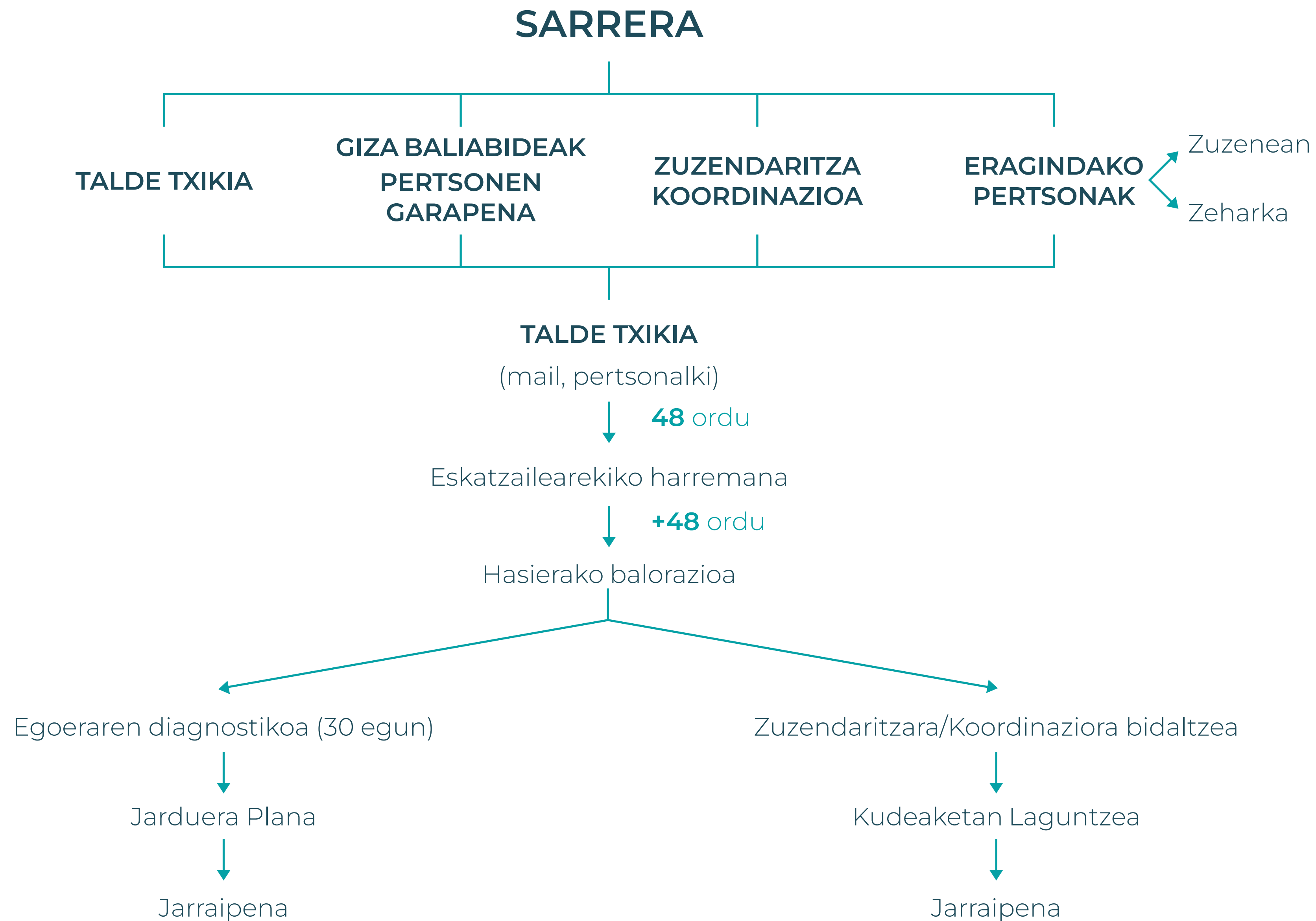


ONGIZATEAN OINARRITUTAKO ERAKUNDE BATEN GARAPEN BABESTEAK

- 1) Erakundeko giroa hobetzea helburu duten jarduerak sustatzen laguntzea.
- 2) Sistemak, lan-estiloa eta ongizate-kultura definitzen eta bultzatzen parte hartzea.
- 3) Taldeak gatazken kudeaketaren arloan sentsibilizatzea.
- 4) Artez kartitza Kontseiluari eta Zuzendaritzari informazioa ematea eta programarekiko konpromisoa sustatzea.
- 5) Taldeko beste kideen trebakuntza bultzatzea.
- 6) Taldeen alderdi positiboak indartuko dituen kultura sustatzea.
- 7) Agintzariren gatazken kudeaketarako gidak eta eskuliburuak garatzea.



5. Gatazka-egoerei erantzuteko prozesua



6. Metodologiak

GATAZKA-EGOEREN DIAGNOSTIKOA

Edozein esku-hartze hasi aurretik, ezinbestekoa da egoeraren ezaugarriak behar bezala ulertzea; horretarako, tentsioaren diagnostikoa egingo da.

BITARTEKARITZAK

Formalak: zuzenean inplikaturako aldean arteko tokapeta-prozesu sistematizatua, bi aldeentzat egokiak diren akordioak lortzea helburu duena, gatazkak konpontzeko.

Informalak: aurrekoaren helburu eta antzeko prozedura dutenak, baina zuzenean inplikaturako aldean arteko topaketa-prozesua gauzatu gabe.

Multipartekoak: bitartekaritza-prozesu formalak, non alde bat baino gehiago zuzenean inplikaturata dagoen.

Errazteak: gatazka gainditzeko eta/edo egoerari eusteko bideraturako esku-hartzeak.

ZIRKULUAK

Bilera kolektiboak, GKTko kideek, beren jarrerarekin tentsioak eragiten ari diren pertsona edo pertsonekin.



Metodologia horietako bakoitzak bere esku-hartze tresnak ditu.



7. Eranskinak

Lana errazteko, hainbat fitxa prestatu eta erantsi dira. Fitxa horiek erabil daitezke esku-hartzea eskatzen duen tentsio-egoera bat identifikatzen denean. Honako hauek dira:

1. Informazioa biltzeko fitxa.

Kasuari buruzko informazio guztia modu sistematikoa jasotzen laguntzen du.

2. GKTan ezarritako esku-hartze plana.

Kasuaren esku-hartze plana, baita haren balorazioa eta jarraipena egiteko tresnak.



1. Informazioa Jasotzeko Fitxa

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

Izen-Abizenak / Nombre y apellidos: _____

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

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

Egoeraren deskribapen laburra:

Inplikatuta daudela uste duzun pertsonak/taldea:

- Nortzuk dauden zuzenean inplikatuta.
- Nori eragiten dion egoerak.
- Alde horiekin harremanetan jartzeko modua.

¿ Zein dira gatazka honetan protagonismo handiena duten gaiak?

¿ Noiztik ari da egoera hau gertatzen?

¿ Zein jarduera edo ekintza egin dituzte aldeek orain arte?

Interesgarritzat jotzen diren bestelako datuak:

LOPD¹-ek ezarritakoaren arabera, jakinarazten dizugu zuk emandako datu pertsonalak tratamendu batean sartuko direla. Tratamendu horren arduraduna gu gara, eta datuak dagokion gaia kudeatzeko erabiliko dira. Eskubidea duzu zure datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, tratamenduaren aurka egiteko, tratamendua mugatzeko eta datuen eramangarritasuna eskatzeko. Horretarako, idatzizko eskaera bat bidali beharko duzu lehen adierazitako helbidera, zure nortasuna egiaztatzeko agiri batekin batera. Ez zaizkie datuak hirugarrenei lagako, legeak hala agintzen ez badu.

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



2. GKTak Ezarritako Esku-Hartze Plana

Egin beharreko ekintzak

Datak

Arduradunak

Diagnostikorako deialdiak eta elkarrizketak (eragindako pertsonekin)Egindako ekarpenen deskribapen laburra

Gatazkaren eskalatze-puntua: Zein egoeratan dagoen

Intentsifikatzaileak

Arintzaileak

Bestelako ekintzak

Gatazka mota

Esku-hartze bideak

EKINTZA-PLANAREN LABURPENA

Ekintza	Arduraduna	Data	Laburpena

