


LANEKO GATAZKA BAT DUT

Zer egin behar dut?

Gida praktikoa, laneko gatazkak konpontzeko eta laneko jazarpen moral edo/eta sexualeko kasuak identifikatu eta horietan jarduteko.

Informazio hori eta bestelako informazio osagarria hemen dituzu eskuragarri:
www.hezkuntza.net

 Laneko Arriskuak
Prebenitzeko Zerbitzua

Psikosoziala



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE
ETA IKERKETA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACION
UNIVERSIDADES E INVESTIGACION

Argiteraldia: 2011ko abenduan

Argitaratzailea: Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa
Saila.

Egilea: Lan Arriskuen Prebentziorako Zerbitzua.

Diseinu grafikoa: Bell Comunicación

Inprimatzea: Gráficas Dosbi S.L.

Lege-gordailua: VI-780/2011





AURKIBIDEA

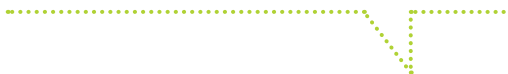
SARRERA	2
1_ GIDA HONEN HELBURUA	3
2_ GATAZKA	4
3_ GATAZKA BAT EBATZI: Norberaren baliabideekin	7
4_ GATAZKA BAT EBATZI: Bitartekaritza-aurrelana / bitartekaritza	10
5_ HAUTAKETA: Bitartekaritza-aurrelana edo bitartekaritza?	15
6_ AURRE-BITARTEKARIAK JAKIN BEHARREKOAK	19
7_ JAZARPEN KASUETAN JARDUN-PROZEDURA	22
8_ PROZEDURAREN BERMEAK	27
9_ IKASTETXEETAKO ZUZENDARIEN ERANTZUKIZUNA	29

SARRERA

Irakaskuntzan lan-osasunaz hitz egitea, arrisku “tradizionalekin” erlazonaturik egon ohi da: ahots-kordak behartzea eta afonia, klera-hautsa, margoak etab. arnastea.

Baina, **eta gatazkekin erlazonaturiko arrisku psikosozialak?**

Antsietatea, depresioa, estresa... langileek ere jasan ditzaketen gaitzak dira, eta erlazioa izan dezakete konpondu behar liratekeen gatazka konpondu gabeekin.



GIDA HONEN HELBURUA

Administrazio honen helburu bat da zure lan-baldintzak hobetzea eta zure osasuna lan-arriskuekiko babestea.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuaren **2011ko ekainaren 20ko Aginduak** garrantzi berezia ematen dio zure nagusi eta kideengandik tratu duin, errespetuzko eta berdintasunezkoa jasotzeko eskubideari, eta neurriak ezartzen ditu arrisku ohikoenei aurrea hartzeko.

Oso garrantzitsua da egoera identifikatzen jakitea, egokiro jokatzeko. Gida honek arrisku horiek identifikatzeko aukera emango dizu, eta laguntza emango dizu laneko gatazka egoera

baten edota desadostasun pertsonalen edo profesionalen erruz sortutako istilu puntual edo igarokor bat izatean.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailaren mendeko Hezkuntza Zentro ez-unibertsitarioei zerbitzua eskaintzen dien langile publiko guztiei eta hezkuntzako edo hezkuntza-kudeaketako zentro eta instalazioei zerbitzua eskaintzen dien irakasleei zuzendua.

2 GATAZKA



DESADOSTASUNAK ALA GATAZKA LARRIA?

Desadostasunek izaera puntuala dute, eta lan egoera normal batek berezkoak ditu. Arazoa sortzen da desadostasun bat iraunkor bihurtu eta gatazka-egoera bat sortzen denean.

Beraz gatazka da...

egoera bat, non bi alderdik edo gehiagok nabari duten interes kontrajarriak dituztela; horrek jarrera eta iritziz desberdinak determinatzen ditu, eta interesen arteko talka eragiten du.

Alderdiek beraiek, bitartekoen laguntzarekin edo gabe, bideratu, eraldatu eta gailendu dezaketen gizakiaren berezko eraikuntza sozial bat da.

Eta ez dugu ahaztu behar bizitza dagoen lekuan, gatazka dagoela.

Gatazkak askotarikoak izan daitezke, eta, kasu gehienetan, azpian izaten dute:

- Nortasunen arteko talkak.
- Kooperazio eza.
- Autoritate- edo botere-esparruen arteko arazoak.
- Lan-frustrazioak.
- Lanarekiko inplikazio-maila desberdinak.
- Konparazio bidezko irainak.

Gatazka aukera interesgarria da aldatzeko, eta elkarrenganako babesarekin, erantzunkidetasunarekin eta sormenarekin konpon daiteke.

Gatazkak konpontzeko eraldaketarako bakezko eta sormenezko mekanismoak aurkitu behar dira.

Lehenengo urratsa gatazka egoera batean gaudela aitortzea da, eta egoera hori zerk eragin duen definitzea litzateke, irtenbide egokienarekin horri aurre egiteko.

NOLA EGIN AURRE GATAZKA BATI?

Ikus dezakegu, gatazkari aurre egiten ez zaionean, sortzen duen lan-giro txarrak, zentzu guztietan, eragin negatiboa duela: ezintasun-sentipena, agresibitate gordea, depresioa, antsietatea... horrek osasunari eragin diezaioke, eta lanerako oztopo bat izan daiteke.

Horrexegatik, **aurretiko joera ireki eta positibo batez ekin behar zaio.**

GATAZKAREN BI AURPEGIAK

Gatazkak hobeto kudeatzeko, horiek ulertzen saiatuko gara.

Orokorrean, bi aurpegi aurkezten ditu, eta izan daitezke:

FUNTZIONALAK EDO ERAIKITZAILEAK

- Azaleratu egiten dituzte sumatu ez ditugun arazoak.
- Erabakiak kontu handiagoz hartzen laguntzen dute.
- Erabakiak hartzeko behar den informazioa ugaritzen dute.
- Sormenari eta berrikuntzari leku egiten diote.
- Auto-ezagutzarako eta bestea deskubritzeko aukera ematen dute.
- Ahaleginak areagotzeko talde-lana errazten dute.

DISFUNTZIONALAK EDO SUNTSITZAILEAK

- Energia pertsonal ugari kontsumitzen dute.
- Lan-taldeen kohesioa hondatzen dute.
- Pertsonen arteko liskarrak sustatzen dituzte.
- Lanerako giro negatiboa sortzen dute.
- Gogo eza, gutxiespena eta segurtasun eza eragiten dute.
- Somatizatzea ere gerta daiteke, eta osasun-arazoak eragitea.

GATAZKAREN IRTENBIDE ERAGINKOR BATEK

ERANTZUN EMOZIONAL EGOKIA ESKATZEN DU

Gatazka-egoera batean, garrantzitsua da erantzun emozionalak zein mailatan ematen diren kontrolatzea.

Nolabaiteko haserrealdi, antsietate edo tristura maila onargarria da, eta modu eraginkorrean erreakzionatzeko aukera ematen digu.

Arazoa sortzen da emozio negatiboek blokeatu egiten gaituztenean; egoera errealismoz analizatu eta estrategia egokiena aplikatzea eragozten baitigute.

Laguntza bilatzen hasteko momentua da.

GATAZKA BAT EBATZI:

▶ Norberaren
baliabideekin



Gatazkak gure baliabideekin konpontzeko modu bat da, gatazkan inplikaturik ez dagoen norbait bitartekari izateko beharrik gabe, gure berezko baliabideez baliatuz: hitz eginez, hitzartuz, hausnartuz.....

HONELA JOKATUKO DUGU

Aldez aurretik jarrera irekia eta positiboa eduki beharko da, zer gertatzen ari den ulertzen saiatu, balio-epairik egin gabe, kausak modu objektibo, zehatz eta errealean analizatu.



ENTZUTE AKTIBOA, MODU NEUTRO BATEAN BEHATU

- **Ahalik eta objektibotasun handienarekin**, nire ikuspuntura soilik mugatu gabe.

Beste pertsonaren azalean jarrita... batzuetan, bestearengan aldaketa gerta dadin, lehenengo ni aldatu behar naiz... zer egin dezaket **beste pertsonaren beharra** ulertzeko eta bereizteko?

- **Lehenengo pertsonan hitz egin.** Interesak identifikatuz eta ordenatuz.

Beste pertsonaren hitzak epaitu gabe; berari adieraziz **zer den gaizki sentiarazten zaituena:**

- portaera zehatz bat
- halako aipamen bat
- ...

Oso desberdina da, noski, esatea: “ergel halakoa” edota: “egin duzun aipamena ez zait aproposa iruditu”. Kasu bietan ere, gure iritzia azaltzen dugu, baina, lehenarekin, aurrez aurre dugunari bide ematen diogu eraso egiteko edo defentsiban jartzeko.

Baliagarri izaten da ideiak eta sentimenduak trukatzea, kritika onartuz.

Kritikatzen gaituztenean, banaketa, deskonexioa bizitzen dugu inguruarekiko —“zu ala ni” sentipena— zuretzako eta niretzako adina ez izatearen sentsazioa... Zurea zuzena bada, nirea okerra da!... Hori ez da erreala... **eta gure burua defendatzera mugatu beharrean**, aintzakotzat hartu behar dugu **beste pertsonaren iritzia laguntzen digula irtenbide-aukera aberasten eta zabaltzen.**

2 ▶ PERTSONA HORREKIKO NIRE JARRERA ANALIZATZEA

Izan dut berarekin beste desadostasunik?... bada bere nortasunean gogaitzen nauen ezaugarririk? Nola eragiten dit horrek? Negoziazioa oztopatzen dit? Enpatia agertzea galazten dit... beste pertsonaren lekuan jartzea?

3 ▶ GATAZKA KONPONTZEAREN ABANTAILEI BURUZ HAUSNARTZEA

Kontua ez da: "Nor da garaile? Zu ala ni?"
Are eta hobeto... zein forma berrik ekar diezaguke onurarik bioi?

4 ▶ GURE HASERREA MODU ASERTIBO, ARGI, SENDO ETA ZUZENEAN ADIERAZTEA

Beste pertsonaren defentsa-jarrera eragin gabe gure iritzia adieraztea da gakoa. Sekretua da komunikatzea zuretzat nola den... nola eragiten dizun zuri... **inoiz ez esan** beste pertsonari **nola egin behar duen zer**... arazoari egin behar zaio aurre, ez pertsonari.

5 ▶ AKORDIOA AHALBIDETZEN DUEN ERLAZIO MOTA BERRIA AURKITZEA

Nik irabazi nahi dut, eta zuk ere irabaztea nahi dut. Gatazkaren ebazpena hitzartua denean, irabaziak baino ez daude. Orduan... irtenbide bilaketak batzen gaitu... gure helburua zehatza eta komuna da!... Eta hortik, sormenaren bidez forma berriak sortzen dira: iritzi desberdinek ahalbidetzen dute irtenbideak ugaritzea.



GATAZKA BAT

EBATZI:

- ▶ Bitartekaritza-
aurrelana /
Bitartekaritza



BITARTEKARITZA-AURRELANA

BITARTEKARITZA

ZER DA BITARTEKARITZA-AURRELANA EDO BITARTEKARITZA?

Gatazken ebazpenera bideratutako borondatezko mekanismoa da, eta horren bidez bi pertsona edo gehiagok beren desadostasunentzat adiskidantzazko irtenbide bat kudeatuko dute beste pertsona neutral eta kualifikatu batek lagunduta.

Formula parte-hartzailea da, eta beste pertsona batekin lan egiten da, aho batez eta modu baketsu eta bidezkoan, giro positibo eta errespetuzkoan.

- Prozedura honekin inplikaturako alderdiek prozesua eta erabakiak kontrolatzen dituzte.

Erabakigarria da, gatazka ebazteko, bitartekaritza bera edo aurrelanak egiten dituen pertsonarekiko kooperazioa erraztuko duen aurretiko jarrera egotea.

Irtenbide-aukeren artean, posible da gatazka hobetzeko aukera batean bilakatzea.

ZER BEHAR DA BITARTEKARITZA-AURRELANE-RAKO EDO BITARTEKARITZARAKO?

Funtsezkoa da alderdiek gatazka ebazteko nahia izatea, batak bestearekiko botere positiborik bilatu gabe.

Estrategiak, oinarrian, **“nik/zuk irabazten dugu”** pentsakera eduki behar du.

Bi alderdientzako funtzionamendu forma baliagarriak ekarriko dituzten ikuspegi berriak bilatzean datza.

Helburua akordio batera iristea da, eta, momentu oro, kontuan izan behar duzu:irabazi egiten da, konfidentziala da, arazo handiagoak ekiditen ditu, bakoitzak bere ikuspegiak defenda ditzake, indarkeria erabiltzea ekidin daiteke, hobe sentiarazten laguntzen du...

Ez da inor behartzen bitartekaritzara edo bitartekaritza-aurrelanera joatera.



ZERTARAKO BITARTEKA- RITZA AURRELANA EDO BITARTEKARITZA?

Aurre-bitartekari edo bitartekari batek lagunduta, irtenbide egokia bat bilatzeko; hark bideratuko baitu kausa, funtzioantzeko modurik eraginkorrena aurkitzeko. Kontua izango da: “Nora iritsi nahi dugu?” , “Nolako harremanak nahi ditugu etorkizunean?” Beraz, bete beharko du:

1. Gatazka birplanteatzea, Arazo gisa beharrean Dilema gisa ikus dadin.
2. Beste enkoadore bat bilatu; ikuspegi berri bat eman. Einsteinen esanetan: **“Sarritan, arazo baten planteamendua bere irtenbidea baino funtsezkoagoa da”**.
3. Aukera bakarra dutela uste izatetik aldentzea alderdiak.
4. Irtenbideak ez eskaintzea, erantzunak beren kabuz aurkitzera bideratzeko.
5. Etorkizunera begiratu, ez iraganera.
6. Aukera desberdinen indarguneak eta ahulguneak ikustea.
7. Alderdi bakoitza zer onartzeko prest dagoen eta besteari zer eskatzen dion analizatzea. Erabakitzen da nork egiten duen zer, noiz, nola eta non.

NOIZ DA BEHARREZKOA BITARTEKARITZA- AURRELANA EDO BITARTEKARITZA?

- Alderdien arteko Emozioek akordiorik lortzea ahalbidetzen ez dutenean.
- Beren arteko Komunikazioa txarra bada.
- Pertzepzio erratuek edo estereotipoek truke konstruktibo bat eragozten badute.
- Oztupoak sortzen dituzten jokaera negatiboak behin eta berriz errepikatzen direnean.
- Desadostasun handia dagoenean gertaizunen eta datuen garrantzia eta nondik norakoa baloratzean.
- Alderdiak desadostu dituzten printzipioak eta baloreak elkarrengandik urrun badaude.
- Alderdiek adostutako prozedura, prozesu eta protokolo falta baldin badago.

BITARTEKARITZA-AURRE- LANAREN EDO BITARTE- KARITZAREN HELBURUAK

Hasierako bat etortzerik eza iraunkor ez bihurtzea bilatzen du. Bere egitekoa da:

- Aurrez aurre dauden alderdien artean harremana erraztea.
- Pertsona inplikatuak eta egoerari berari buruzko pertzepzioak, okertu badira, lehengoraztea.
- Eszenarioa berritzea, oztopoak ezabatzeke eta alderdien arteko komunikazioa erraza egiteko.
- Bizikidetzak baketsua errazten duen errespetua berrestea.

BITARTEKARITZA- AURRELANAREN EDO BITARTEKARITZAREN PRINTZIPIOAK?

BORONDATEA

Alderdiek libreki erabakitzen dute prozesuan sartzea.

MALGUTASUNA

Aurre-bitartekariak edo bitartekariak, alderdiekin batera, prozesuaren arauak eta mekanika libreki ezartzen ditu.

KONPROMISOA

Bere esku-hartze aktiboarekin negoziatzeko eta adostasun batera heltzeko konpromisoa hartu, eta hitz egindako eta adostutako irtenbide bat bilatzen ahalegindu.

ZER JARRERA AGERTU BITARTEKARITZA AURRE- LANAREN EDO BITARTE- KARITZAREN AURREAN?

1. Prozesuan zehar **enpatia, asertibotasuna eta errespetua** agertu behar dira.
2. Iruzkina eta azalpenak hausnarketarako gaitzat hartzea eta inoiz ez epai pertsonaltzat, eta eztabaidan eta probokazioetan ez erortzeko ahalegina egitea.
3. Erabakiak hartu aurretik analisi bat egitea. Praktikoak baina ondorioei aurrea hartzea eta gertatuko diren egoerak aurreikustea, bai momentuan eta bai epe ertain eta luzean.



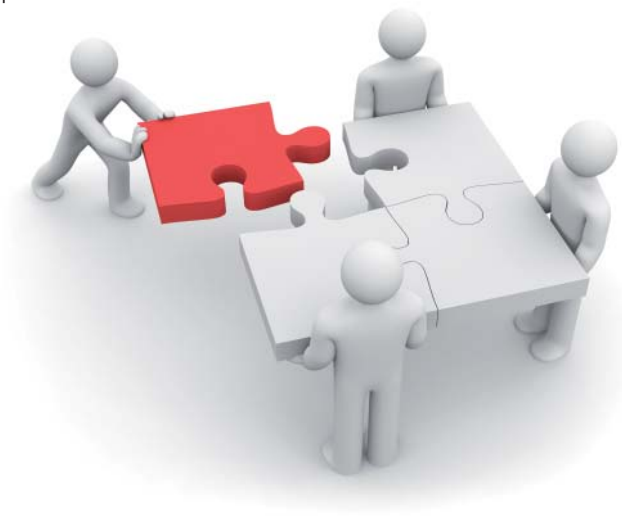
BITARTEKARITZA AURRE- LANAREN EDO BITARTE- KARITZAREN ONURAK

IRAKASKUNTZA ESPARRUAN

- Hezkuntza zentroan giro eraginkorragoa eta erlaxatuagoa sortzen denez, eskolako giroa hobetzen da.
- Gatazkak elkarrizketaren bidez ebazteko trebetasuna lortzen da.
- Egoera gatazkatsuak eta, ondorioz, baita irtenbide bat bilatzeko denbora ere murriztea.

GIZARTE-EREMUAN

- Besteak errespetatzen ikasten eta beste alderdiaren interesak, beharrak eta sentimenduak baloratzen laguntzen du.
- Pertsonen arteko harremanak hobetzen eta elkarrizketa eta entzute aktibo gaitasuna handitzen laguntzen du.
- Bi alderdientzako irtenbide konpartituak bilatzea ahalbidetzen du.



HAUTAKETA:



Bitartekaritza-
aurrelana edo
bitartekaritza?

5



ZER ALDE DAGO BITARTEKARITZA- AURRELANAREN ETA BITARTEKARITZAREN ARTEAN?

	BITARTEKARITZA-AURRELANA	BITARTEKARITZA
3. PARTAIDEA PROZESUAN	AURRE-BITARTEKARIAREN figura ezartzen da, eta gatazkaren alderdiek adostutako edozein pertsona izan daiteke	BITARTEKARIAREN figura ezartzen da, eta Hezkuntza Ikuskarrien taldeko kide bat izango da, hori arautzen duen Aginduan jasotzen denaren arabera
2011KO EKAINAREN 20KO AGINDUAK ARAUTUA	Bitartekaritza-aurrelana jardun informala da. Ez dago arauaren mende	Bitartekaritza-prozedura guztia aipaturiko Aginduak arautzen du
IDATZIZKO ESKARIA	Ez da behar	Hori arautzen duen aginduan ezarritakoaren arabera bideratuko da, eta eredua eskuragarri dago www.hezkuntza.net orrian
ALDERDIEK ADOSTUTAKO AKORDIOAK	Ez dira idatziz erregistratzen	Adostutako akordioak idatziz jasoko ditu bitartekariak, eta alderdiek izenpetu eta onartu beharko dituzte
EPEAK	Ez daude ezarrita	10 egun - Bitartekaritza-bilera 15 egun - Idatziz erregistratu adostutako Akordioak. 5 egun - Adostutako akordioak izenpetzea
ADOSTUTAKO NEURRIAK HARTZEA ETA ZAINTZA	Bi alderdi kaltetuak izango dira ezarritako akordioen jarraipena egingo dutenak	Bitartekaritza-prozeduraren arduraduna izango da bitartekaritza-dokumentuan adostutako akordioak hartzearen eta zaintzearen bermatzaile

A

GATAZKA BAT EBATZI: BITARTEKARITZA- AURRELANA

Noiz?

Alderdiak akordio batera heltzen ez diren arren, arazoa modu adiskidetsuan konponatzeko gogoia eta indarra badutenean.

Nor izan daiteke aurre-bitartekari?

Edozein kide... gatazkan murgilduta dauden alderdiek onartutako edozein kide.

Bitartekaritzako aurrelanaren prozedura

1. Alderdi kaltetuek adostu beharko dute nork lagun diezaiekeen prozesuan.
2. Aukeratutako pertsonari laguntza eskatu beharko diote, eta bitartekaritza aurreko bileraren data adostu.
3. Prozedura hori ez da idatziz jaso behar: ez bitartekaritza-eskariak ezta adostutako akordioak ere.

B

GATAZKA BAT EBATZI: BITARTEKARITZA (*)

Noiz?

“Gatazka bitartekaritza aurrekoaren bidez ebazteko” formula hori nahikoa izan ez denean.

Nor izan daiteke bitartekari?

Hezkuntza Administrazioak baditu lan hori behar den bezala egiteko prestakuntza espezifikoa duten pertsonak. Esperientzia egiaztatua duten pertsonak bitartekaritza lan horretarako aholkuak emango dizkiote.

Bitartekaritza-prozedura

Eskariak, hau da, gatazkaren kaltea jasan duen langile publikoak aurkeztutako idatziak hasiera emango dio bitartekaritza-faseari. Idatzian jasoko dira bitartekaritzan landu beharreko gertaerak edota portaerak. Azken hamabi hilabetetan, gutxienez, jazotako gertakariak izan behar dira.

Eskaera-idatzia lan-zentroko —pertsona salatzaileak edo salatzaileek beren zerbitzuak eskaintzen dituzten zentroko— Zuzendaritari aurkeztuko zaio, edota, zentroan zuzendaritza-kargua duen pertsonarekin izan bada gatazka, Hezkuntza Sailaren Lurralde Ordezkaritari.

(*) Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuaren 2011ko ekainaren 20ko Agindua araututako prozedura.

Zuzendariak, Ordez kariaren bitartez, bitartekari baten esku-hartzea eskatuko du; dagokion Lurralde Ordez kariak, edo, hala badagokio, Hezkuntza Kontseilariordeak aukeratu beharko du Hezkuntza Ikuskarrien artean esku-hartze mota honetarako pertsona, kontuan izanik inoiz ezin izango dela Ikuskari bat bere zentroan esku-hartze lanetan aritu.

Saileko Hezkuntza Ikuskariaren zerbitzuak bertako kideetako batzuk aukeratuko ditu bitartekaritza-prozeduretan espezializatutako Ikuskari talde bat prestatzeko.

Hezkuntza Administrazioak konpromisoa hartzen du bitartekariari jardura horretarako beharko duen prestakuntza eskaintzeko, eta baita bitartekaritza-lanetan lagunduko dioten pertsona adituen aholkularitza ere.

Eskariak gain, **bitartekaritza-prozedurak honako dokumentu-erregistroa eskatzen du:**

1. Bitartekaritza-prozeduraren arduradunak idatziz erregistratu beharko du alderdiak bitartekaritzara joateko konpromisoa, eta Hezkuntza Sailaren Lurralde Ordez kariari jakinaraziko dio.
2. Alderdiei jakinaraziko zaie, idatziz, bitartekaritzarako data eta hasiera-ordua.
3. Bitartekaritza amaituta, gehienez hamabost egun baliodunen epean, bitartekariak idatziz jasoko du:
 - a) Bitartekaritza-fasean zehar egindako jardunak.
 - b) Arazoari konponbidea emateko proposatutako neurriak, bitartekaritza-dokumentua deiturikoan.
4. Bitartekaritza-dokumentua alderdiek izenpetu beharko dute, idatzi zen momentutik bost egun balioduneko epea baino lehen. Sinadurak edukiarekin ados daudela adieraziko du. Alderdiez gain, bitartekariak eta bitartekaritza arduradunak ere izenpetu beharko dute.
5. Bitartekaritza-prozeduraren arduraduna izango da bitartekaritza-dokumentuan adostutako neurriak hartzen direla zaintzearen bermatzaile, eta Prebentzio Zerbitzuari jakinarazi beharko dio, azken honek bere aginpide-esparruan jardun dezan.



AURRE-
BITARTEKARIAK
JAKIN
BEHARREKOAK

6

NOR IZAN DAITEKE AURRE-BITARTEKARI?

Lankide bat izan daiteke... edonola ere, gatazkan inplikaturako alderdi guztiek onartutako pertsona izan behar da.

Intuitiboki eta espontaneoki jokatu behar du; komunikazio inteligentearen teknikak erabili; gatazka duten pertsonak diotenari kasu egin, eta eztabaidetan eta probokazioetan ez erortzeko ahalegina egin.

ZER EGIN BITARTEKARITZA LANA HASI AURRETIK?

AURRE-BITARTEKARIAK BERE BURUARI EGIN BEHARREKO GALDERAK

1. Zergatik elkartu dira?
2. Zertarako? Zein dira batak bestearekiko dituen beharrak?
3. Bada ezkutuko interesik?
4. Badira pertsona gehiago tirabira honetan nahastuta?
5. Alderdiak errealitatearekin konektatuta daude?

ZER ESPERO DAITEKE AURRE-BITARTEKARIAZ?

Bitartekaritza-aurrelana egiten duen pertsonak gauzak zer testuingurutan gertatzen diren argi ikusi behar du, eta aurreikusi egin behar du bitartekaritza-aurrelaren bitartez —bi alderdientzako irtenbide konpartituak bilatuta— lor daitekeen eszenatokia.

Horretarako, honako hau egin beharko du:

1. Komunikazioa erraztu eta emozioak ulertu.
2. Pazientzia eduki behar du; zuhurra, atsegina, tolerantzia eta irmoa izan; distantzia hartzeko gaitasuna eduki behar du, eta diskrezioz jokatu.
3. Zintzotasunez eta heldutasunez konprometitu prozesuarekin.
4. Komunikazioa eta jarrera malguak erraztu, eta adostasunak lortzen saiatu.
5. Konpromiso inteligente eta posibleei bide eman.
6. Topagune berriak sortu eta deskubritu.
7. Erlazio on bat sustatzeko, portaera negatiboak neutralizatu.
8. Ausarta izan, eta ez izan mendeku eta epaiei beldurrik.
9. Konfidentzialtasuna ziurtatu.

BITARTEKARITZA-AURRE- LANA EGIN BITARTEAN GOGOAN IZAN BEHARREKOAK

Bitartekaritza-aurrelana egin bitartean, gogoan izatea komeni da negoziazioa honako hau dela: “Elkarren mendeko diren bi alderdiren artean akordio bat lortzeko zientzia eta artea. Bi alderdi horiek beren emaitzak maximizatu nahi dituzte, gehiago irabaziko baitute elkarrekin lan eginda, elkarren aurka baino, eta adostutako ekin-tza baten bidez irtenbide hobeago bat bilatuko dute, beste bitarteko batera jo beharrean”. Roque J. Caivano.



JAZARPEN KASUETAN JARDUTEKO PROZEDURA

7



Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuaren 2011ko ekainaren 20ko Aginduak araututako prozedura.

ZER DA JAZARPENA?

“Lan-harremanen testuinguruan, pertsona batek edo gehiagok behin eta berriz eta denbora luzez indarkeria psikologikoa jasatea beste batengandik edo batzuegandik eta botere-posizio batetik (ez derri gorrez hierarkiakoa).”

Jazarpenaren helburua da pertsona baten duintasunaren kontra jotzea, eta diskriminazioa, erasoak, irainak, ikara edo indarkeria sortzea bere inguruan.

Jazarpen sexista batean pertsonaren sexua da erasorako arrazoi.

Jokabide hori sexuala bada, jazarpen sexuala izango da.

Osasun-arrisku larria izan daiteke.

ZER EZ DA JAZARPENA?

Laneko eguneroko egoera batzuk, aurpegi-ratzeko eta salatze modukoak izan arren, ezin dira laneko jazarpenetzat hartu:

- **PERTSONEN ARTEKO AGRESIO ISOLATUAK EDO PUNTUALAK:** fisikoak, psikologikoak, hitzezkoak... lanaren martxari eragiten dioten arren, ez dute helburu inor pertsonalki edo profesionalki suntsitzea.

Oso garrantzitsua da jokaera horiek bereizten jakitea, salaketa faltsu bat ekiditeko.

JAZARPENAREN EZAUGARRIAK

- Pertsonetikiko jokaera zakarra.
- Tematia, errepikakorra.
- Efektu negatiboak sortzen ditu.
- Pertsona batek edo gehiagok sortua izaten da, beste batekiko.



JAZARRITAKO PERTSO- NAK PROZESU GOGOR BAT JASATEN DU

1. GATAZKA

Gaizki konpondutako gatazka puntual bat jazarpen bilaka daiteke, batzuetan, oso denbora tarte laburrean.

2. ESTIGMATIZAZIOA

Hasierako gatazkari ez bazaio aurre egiten, okerrera egin dezake, eta estigmatizazio-prozesu bat izatera irits daiteke. Mobbing-biktimarekiko jazarpen-jarrerak enkistatu egin daitezke.

Jazarritako pertsonak ez du gertatzen ari dena ulertzen, eta bere buruari galdetzen dio: **“Zergatik niri?”**.

Kasu batzuetan errealitatea ukatzen du. Beste batzuetan, bere buruari botatzen dio errua. Batzuetan soilik egiten dio aurka egoera horri.

3. MARJINAZIOA

Biktimaren erresistentzia indargabetuz doa. Neke emozionala sortzen duen tortura bilakatzen da lana. Bere burua babes-teko, bere lankideekiko bakartu egiten da. Egoera traumatiko batera heltzen da: arazoak leku guztia hartzen du. Familia-giroan haserrealdiak sortzen dira, ulermen faltagatik edota beste modu batera jokatu behar zuela pentsatzeagatik.

4. KRONIKO BIHURTZEA

Arazoa denboran luzatu egiten da. Osasun-arreta edota tratamendu farmakologikoa jaso arren, bere duintasunak jasandako kaltea dela eta, sufrimendua oso handia da. Ikara lantokiarekiko fobia bilakatzen da, eta ekidite-jarrerak bere bizitzako beste esparru batzuetara estrapolatzen dira: familia eta lagunak.

ZER BABESTEN DA?

- Lan duina.
- Askatasuna.
- Intimitatea.
- Berdintasuna.
- Ekitatea.
- Ohorea.
- Osasun mentala.
- Lan-giro ona.
- Harmonia bizikidetzan.

JAZARPENAREN ONDORIOAK

LAN ESPARRUAN

- Produktibitatea gutxitzen da.
- Isolamendua edota marjinazioa.
- Absentismoa.
- Motibazio falta.
- Lan jardunean blokeoa.
- Errua.
- Sakabanatzea.
- Adierazteko lotsa.

GIZARTE ESPARRUAN

- Neke emozionala.
- Antsietatea.
- Kontzentrazio falta.
- Insomnioa.
- Isolamendu soziala.
- Gatazka harremanetan.
- Komunikatzeko zailtasuna.

ZER EGIN?

Lanean, jazarpen moral edota sexista bat izaten denean?

Ziurtatu susmoa benetakoa dela, eta ez dela lan-harremanetan berezkoak diren tentsio momentu horietako bat. Arazoa ustezko jazarlearekin hitz eginda konpontzen saiatu behar da, bere jokaerak nola eragin dezakeen jakin dezan.

Ez badu emaitza onik ematen, jardute-protokolo honetan adierazitakora jo beharko da:

SALAKETA

Horretarako...

1. Egoera frogatzeko eta salaketa defendatzeko ahalik eta froga posible gehien bilduko dira.

Alderdi kaltetuek edota lan-ingurune bereko izateagatik jazarpenaren berri dutenek, idatziz jasoko dute jarrera iraingarria, honako datu hauek adierazita: izenak, datak, ordua eta lekua... baita baja-partea, mezuak, oharrak eta testigantzak ere. Kontua da ikustea zein ondorio legal izan ditzakeen jazarleak (penalak, laboralak eta zibilak).
2. Lanean jazarpen moral edo sexuala jasaten duen edozein pertsonak aurkeztu ahal izango du idatzizko salaketa, www.hezkuntza.net orrian eskuragarri dagoen eredia jarraituz. Gertakariak, gutxienez, azken hamabi hilabetetan gertaturikoak izan behar dira.

NORENGANA JO BEHAR DA?

Salaketa honako honi zuzendu behar zaio:

- Hezkuntza Sailaren Lurralde Ordezariari.
- Salaketa Hezkuntza Sailaren Lurralde Ordezariaren aurka bada, idatzia Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saileko Administrazio eta Zerbitzu Sailburuordeari aurkeztuko zaio.

IKERKETA

Jazarpen-salaketa bat denean, **Ikerketa Batzorde** bat eratuko da, eta horrek egingo ditu beharrezko jardunak laneko jazarpen moral, sexual edo sexista bat gertatu den erabakitzeko.

Batzordearen jarduna:

- 1. Ikerketa itxi**, gertakariak laneko jazarpen moral edo sexistatzat hartzen ez baditu. Ahobatezko erabakia izango da; idatziz jasoko da, eta alderdiei jakinaraziko zaie.
- 2. Ikerketaz gain**, Batzordeak **bilera** bat egingo du **alderdiekin**, bai denekin batera edo bai bakarka; prebentzio- edo sindikatu-ordezkaria edo beharrezkotzat jotzen duten beste edonor ere joan ahal izango da bilera horietara.

Landu beharreko gertakariarekin erlazio zuzena duten pertsoneri ere deitu ahal izango zaie, bai egoeraren lekuko izateagatik edota gai horretan adituak izateagatik. Kasu horretan, alderdiei adieraziko zaie, jakinaren gainean egon daitezen, bilerara nor joango den.

3. Ebazpena. Ikerketa amaitu eta hila-betera, Batzordeak ondorioztatuko du jazarpenik izan den ala ez, eta hori txosten batean jasoko du. Ondorioak Administrazio eta Zerbitzu Sailburuordeari jakinaraziko dizkio. Azken honek ebazpen bat emango du, eta hor proposatuko ditu gertaturiko lan-arrisku hori arintzeko edota desagerrarazteko neurri zuzentzaileak.

Zehapen-espeditente bat irekitzeko eska dezake Batzordeak, falta oso larria, larria edo arina egin izanagatik.

4. Ikuskapena. Prebentzio Zerbitzuak egingo du; hartutako neurriak modu eraginkorrean martxan jarri diren aztertu beharko du.

Hezkuntza Administrazioak gertakariak delitutzat hartzen baditu, Fiskaltzari jakinaraziko dizkio.

Ikerketak ondorioztatzen badu salaketa faltsu bat aurkeztu dela, salatutako pertsona difamatzeko asmotan, diziplina-arazotzat hartuko da.

PROZEDURAREN BERMEAK

8





ZER BERME DITU PROZEDURAK?

Hezkuntza Sailak konpromisoa hartu du, laneko mota guztietako indarkeria aktiboki ezabatzeko eta biktimen osasuna jazarpen moral, sexual edo sexu bidezkoetatik babesteko.

Horretarako ezarri da biktimei babes soziala ematen dien jardute-protokolo hau, arazoaren efektu kaltegarriak murrizteko eta gainerako langileak babestuek sentitzeke, ustez jazarleak diren pertsonen aurka lekukotza egiterakoan:

Prozesuan parte hartu duten Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailarekin erlazionaturiko pertsona guztiei "isil-gordeko bete-beharra" exijituko die.

Intimitate- eta konfidentzialtasun-esku-bidearen babes osoa emango die, jazarpen-erreklamazio bat aurkezten dutenak mendekuetatik babesteko, edota edozein prozesutan, informazioa emanaz edo lekuko gisa, laguntzen dutenak.

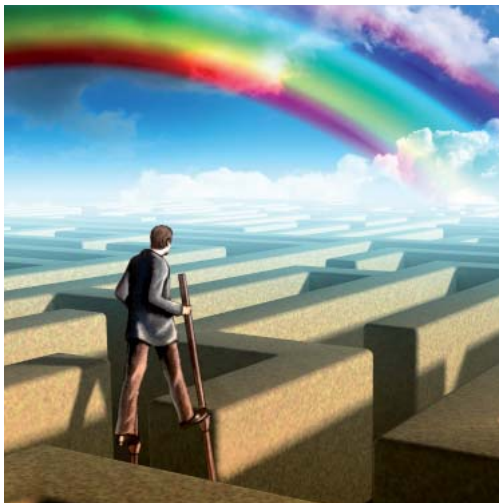
Jazarpena jasan duenaren osasun-babesa bermatuko da, eta babes eratzaille guztia eta babes psikologiko beharrezkoa emango zaio lehengora dadin.

Ikerketak ondorioztatzen badu, ustez jazarpena jasan duen pertsonak salaketa faltsua nahita aurkeztu duela, ekintza hori diziplina-arazotzat hartuko da.

A photograph of several white chess pieces on a dark chessboard. The pieces include a king, a queen, a rook, a knight, and a pawn. The lighting is dramatic, highlighting the textures and shapes of the pieces against the dark squares of the board.

IKASTETXEETAKO ZUZENDARIEN ERANTZUKIZUNA

9



1. Lan-zentroko Zuzendaria izango da bitartekaritza-prozeduraren arduradun, beti ere bitartekaritza bidez landu behar den gatazka ez bada zentroko zuzendaritza postua duen pertsonarekin.
2. Bitartekaritza-prozeduraren arduradun gisa, honako betebeharren ardura hartuko du:
 - a. **Bitartekaritzarako eskaera-idatzi ofiziala berari zuzenduko zaio**, eta berak izango du **Lurralde Ordezkaritari bitartekari baten esku-hartzea eskatzeko** ardura.
 - b. Bitartekaritza-prozeduraren arduradun gisa, **gatazkaren alderdiei jakinaraziko die prozedura noiz hasiko den; dagoen bilera guztietan beren borondatez parte hartzeko eskatuko die**, eta beren ekintzen erregistroa gorde beharko du.
 - c. Bitartekaritza-dokumentuan adostutako akordioak hartzearen eta zaintzearen bermatzaile izango da, eta Prebentzio Zerbitzua jakinaren gainean eduki beharko du, azken honek bere aginpide-esparruan jardun dezan.
 - d. Bitartekaritza-prozeduraren arduradun gisa, bitartekariari beharrezko babesa emango diete beren egitekoa bete dezaten.