LAN HARREMAN
ETA GIZARTE LANGINTZA
FAKULTATEA
FACULTAD
DE RELACIONES LABORALES
Y TRABAJO SOCIAL

Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea

Lan Harreman eta Giza Baliabideetako Gradua

Ikasturtea: 2014/2015

Tituluaren gaitasun orokorrari buruzko ikasketen gidaliburua

Oinarrizko dimentsioa: **Gatazken kudeaketa**

Ikasketa Planean adierazitakoa: Lan munduko interes kontrajarriek sortzen dituzten gatazkak identifikatzea, onartzea, bideratzea eta, hala dagokionean, konpontzea.

1. maila: Gaitasun orokorraren ikasketen gidaliburua

1. MENDERATZE MAILA

Nork bere posizioak adieraztea eta besteenak kontuan hartzea, akordio onargarriak bilatuz norbera ukitzen duten pertsonen arteko eta taldeen arteko gatazka egoeretan.

2. IKASKUNTZA ADIERAZLEAK ETA EMAITZAK

ADIERAZLEAK	IKASKUNTZA EMAITZAK
Frustrazioa jasaten du eta kideekiko harremanetan sortzen diren nahigabeak eta eragozpenak onartzen ditu.	Gatazka egoeretan dituen emozioak eta besteek dituztenak ulertzen ditu, eta horien kontzientzia hartzen du.
Gai da gatazka egoera aztertzeko eta ulertzeko, bere gain hartuta gatazkan duen jarreraren kontzientzia eta erantzukizuna.	Gatazkaren ahalmen positiboa eta eraldatzailea baloratzen du, eta hura era eraikitzailean tratatzearen aldekoa da, hortaz.
Desadostasuna eta gatazka sortzen denean, lasai eta argi adierazten du bere iritzia.	Kontuan hartzen ditu zintzoki besteen beharrak.
Gatazka egoeran, besteen iritziak entzun eta kontuan hartzen ditu.	Estrategia egokienak aztertu eta planifikatzen ditu, eta bizkor eta egokikor erantzuten du negoziazio prozesuetan.
Gatazkan, alternatiba eta irtenbide onargarriak bilatzen ditu, konpromisoak bere gain hartuz.	Denen ekarpena bilatuko duen giro bat sustatzen du, gatazkan irtenbide negoziatu eta adostu bat eraikitzeko.

3. GAITASUNA GARATZEKO ETA EBALUATZEKO LAGUNGARRIAK DIREN IRAKASGAIAK

Lan Arloko Psikologia, Sozietateen Zuzenbidea.

4. ZEREGINAK

- Ariketa praktikoak, eztabaidak, argudiatzea, gatazkak konpontzea eta lanak ikastalde osoaren aurrean ahoz azaltzea.

5. EBALUAZIO SISTEMA

Lan Arloko Psikologia (gaitasuna koordinatzen du) eta Sozietateen Zuzenbidea irakasgaiek kontuan hartzen dute gaitasun hau bere ebaluazio protokoloan, eta ikasleak ebaluatzeko orduan erabiltzen dute.

Lan Arloko Psikologia:

Gaitasun orokorraren adierazle guztiak ebaluatzen dira, era globalean.

Gaitasuna zeregin hauen bidez ebaluatzen da: ariketak egitea 2-3 laguneko talde txikietan, helburua izanik erantzun bakar bat adostea lan arloko kasu praktikoetatik abiatuta planteatzen diren balorazio psikologikoen aurrean (ariketak diseinatuta daude iritzi kontrakotasuna eta gatazka sortzeko); bakarka eginiko lanen ahozko azalpenak ikasgelan, lasai eta era asertiboan azaltzeko lanaren balorazioak eta ondorioak, era egokian erantzunda ikaskideen edo irakaslearen kritikei edo balorazio positibo nahiz negatiboei.

Gaitasun honen balorazioak irakasgaiaren nota osoaren % 20 hartzen du.

Sozietateen Zuzenbidea:

Adierazle guztiak berdin ebaluatzen ditu, guztizkoaren % 20arekin gaitasun orokor honentzat.

Gaitasuna zeregin hauen bidez ebaluatzen da: 2 edo 3 laguneko taldeetan aztertu beharreko problemak aurkeztea, argudiaketa eta adostasun teknikak eskatzen dituen soluzio bakar batera heltzeko; lortutako soluzioak eta adostasunak talde handiagoetara eramatea (6 edo 7 pertsona), horiek ere soluzio bakar batera heltzeko; soluzioa ahoz azaltzea ikastaldearen aurrean, lortutako adostasuna argudiatuz eta azalduz.

Gaitasun honen balorazioak irakasgaiaren nota osoaren % 1 hartzen du.

Irakasgaiak gainditzeak adierazten du ikasleek gaitasun orokorrari dagokion menderatze maila gainditu dutela. Hala eta guztiz ere, litekeena da ikasleek irakasgaia gainditzea, komunikazio idatziari dagokionez gaitasunaren menderatze maila lortu gabe.

Mailako koordinazio taldea da graduko gaitasun orokorraren ebaluazioa egokitzeko tresna. Prozedura honako hau da:

1. Gaitasuna ebaluatzen edo baloratzen duten irakasleek gaitasun orokorraren ebaluazioa kontrastatzea edo osatzea beharrezkotzat jotzen badute, kasuaren berri emango diote irakasgaiaren irakasle taldeari, kasua sendotasunez eta, ahal den neurrian (errubrika, edo beste proba batzuk), ebidentzia objektiboez argudiatzeko eta dagokion arretaz aztertzeko.

2. Irakasgaiaren irakasle taldeak kasua beste irakasgai batzuekin kontratatzeari edo osatzeari egoki irizten badio, irakasgaiko arduradunak mailako koordinazio taldeari helaraziko dio kasua.

3. Dagozkion kontsultak diskrezioz egin ondoren, mailako koordinazio taldeak erabakiko du, eta irakasgaiaren arduradunak horren berri emango dio bere irakasle taldeari. Era berean, ikastegiko zuzendaritza informatu ondoren, aholkularitza eska daiteke.

2. maila: Gaitasun orokorraren ikasketen gidaliburua

1. MENDERATZE MAILA

Pertsonen eta taldeen arteko gatazka egoerei aurre egitea, jarrera positibo eta eraikitzailearekin, gogoeta eginez egoerei buruz, nork bere posizioak trebetasunez eta estrategiaz defendatuz, eta desadostasunak adostuz.

2. IKASKUNTZA ADIERAZLEAK ETA EMAITZAK

ADIERAZLEAK	IKASKUNTZA EMAITZAK
Gatazkei behar besteko kontrol emozionalaz ekiten die, inguruan duen egoera aztertzeko.	Gatazka egoeretan dituen emozioak eta besteek dituztenak ulertzen ditu, eta horien kontzientzia hartzen du.
Gatazkaren dimentsio positiboa eta eraikitzailea baloratzen du.	Gatazkaren ahalmen positiboa eta eraldatzailea baloratzen du, eta hura era eraikitzailean tratatzearen aldekoa da, hortaz.
Besteen beharrak, interesak eta posizioak ulertu eta kontuan hartzen ditu.	Kontuan hartzen ditu guztiz eta zintzoki besteen beharrak.
Asertibitatea eta estrategia erabiltzen ditu bere posizioen plangintzan eta defentsan.	Estrategia egokienak aztertu eta planifikatzen ditu, eta bizkor eta egokikor erantzuten du negoziazio prozesuetan.
Adostasuna bilatzen du ikuspegi kontrajarrien artean, alternatiba egokiak erdiesteko.	Denen ekarpena bilatuko duen giro bat sustatzen du, gatazkan irtenbide negoziatu eta adostu bat eraikitzeko.

3. GAITASUNA EBALUATZEKO ETA KALIFIKATZEKO LAGUNGARRIAK DIREN IRAKASGAIAK

Gaitasuna koordinatzen duen irakasgaia hasieran esleitutakoa izango da: Langileen Zuzendaritza eta Kudeaketa.

Gaitasuna kalifikatzen duten beste irakasgai batzuk: ez dago.

Beren ebaluazio sisteman gaitasuna kalifikatu ez arren hura garatzeko lagungarriak diren irakasgaiak: Gizarte Ikerketarako Teknika Kualitatiboak, Kontabilitaterako Sarrera, Finantza Kontabilitatea, Enpresen Kudeaketa I eta Sindikatu Zuzenbidea.

4. ZEREGINAK

Tamaina ertaineko talde dinamiketan parte hartzea, eztabaidak, zuzendutako eztabaidak, solasaldiak, mahai ingurua, rol jokoa, *brainstorming*, *role playing*.

5. EBALUAZIO SISTEMA

Langileen Zuzendaritza eta Kudeaketa irakasgaiak (gaitasuna koordinatzen du) kontuan hartzen du gaitasun hau bere ebaluazio protokoloan, eta ikasleak ebaluatzeko orduan erabiltzen du.

Gaitasuna koordinatzen duen irakasgaia Langileen Zuzendaritza eta Kudeaketa da.

1. Adierazle guztiak ebaluatzen ditu.

2. Gaitasuna ebaluatzeko sistema ikasturtearen hasieran argitaratzen da.

3. Gaitasuna ebaluatzen duten zereginak: tamaina ertaineko talde dinamiketan parte hartzea, eztabaidak, zuzendutako eztabaidak, solasaldiak, mahai inguruak, rol jokoa, *brainstorming*, *role playing*.

4. EBALUAZIOA: Jokabideen behaketa eta analisia, honako teknika hauen bitartez: tamaina ertaineko talde dinamiketan parte hartzea, eztabaidak, zuzendutako eztabaidak, solasaldiak, mahai inguruak, rol jokoa, *brainstorming*, *role playing*.

   - Adierazle bakoitzak gaitasunaren ebaluazioan duen pisua % 20koa da.
   - Gaitasunak irakasgaiaren notan duen pisu globala % 25ekoa da.

Gizarte Ikerketarako Teknika Kualitatiboak, Kontabilitaterako Sarrera, Finantza Kontabilitatea, Enpresen Kudeaketa I eta Sindikatu Zuzenbidea irakasgaiak nahita diseinatuta daude gaitasun hau garatzeko, edo aukerak sortzen dituzte ikasleek gaitasuna praktikan jartzeko.

Ikasleek Langileen Zuzendaritza eta Kudeaketa irakasgaia gainditzeak adierazten du gaitasun orokorrari dagokion menderatze maila gainditu dutela.

Mailako koordinazio taldea da graduko gaitasun orokorraren ebaluazioa egokitzeko tresna. Prozedura honako hau da:

1. Gaitasuna ebaluatzen edo baloratzen duten irakasleek gaitasun orokorraren ebaluazioa kontrastatzea edo osatzea beharrezkotzat jotzen badute, kasuaren berri emango diote irakasgaiaren irakasle taldeari, kasua sendotasunez eta, ahal den neurrian (errubrika, edo beste proba batzuk), ebidentzia objektiboez argudiatzeko eta dagokion arretaz aztertzeko.

2. Irakasgaiaren irakasle taldeak kasua beste irakasgai batzuekin kontratatzeari edo osatzeari egoki irizten badio, irakasgaiko arduradunak mailako koordinazio taldeari helaraziko dio kasua.

3. Dagozkion kontsultak diskrezioz egin ondoren, mailako koordinazio taldeak erabakiko du, eta irakasgaiaren arduradunak horren berri emango dio bere irakasle taldeari. Era berean, ikastegiko zuzendaritza informatu ondoren, aholkularitza eska daiteke.

3. maila: Gatazken kudeaketa gaitasun orokorrari buruzko ikasketen gidaliburua

1. **MENDERATZE MAILA**

   Gatazka egoerak egokikor, trebe eta zentzu etikoaz tratatzea, eta bitartekaritza lanak egitea pertsonen, taldeen eta antolakuntzen artean.

2. IKASKUNTZA ADIERAZLEAK ETA EMAITZAK

ADIERAZLEAK	IKASKUNTZA EMAITZAK
Autokontrol emozional handia eta besteen emozioak ulertzeko gaitasuna erakusten ditu, estres edo mehatxu egoeretan.	Gatazka nabarmen gogortzen denean, gai da elkarrizketa giroa erraztu eta indartzeko, eraso egin gabe eta erasotua sentitu gabe.
Gatazkak aldaketa eta berrikuntzarako duen ahalmena baloratzen du.	Jarrera positiboaz eta lankidetzaz aritzen da gatazka egoeretan, eta aldeen integrazio eraikitzailea sustatzen du, argi hautematen diren lorpen eta hobekuntzak lortzeko.
Gatazka aztertu eta ulertzen du, botere guneen negoziaziorako eta partaidetzarako mekanismo gisa.	Trebetasunez jokatzen du gatazkaren dinamika politiketan, eta botere guneen eta partaidetzaren berrorekatzean laguntzen du bere bitartekaritzaren bidez.
Gatazkaren garapeneko prozesuen analisi eraginkorra egiten du, maila afektibo eta kognitiboan eta jokabide mailan.	Gatazkan sarturik dauden aldeek une bakoitzean zer sentitzen duten, zer pentsatzen duten eta nola jokatzen duten sakon aztertu eta ulertzen du.
Malgutasuna eta egokikortasuna erakusten ditu gatazkaren tratamenduan hartutako jarreretan eta erabilitako estrategia eta taktiketan.	Badaki lankidetzan aritzen, amore ematen, egokitzen, ihes egiten, lehiatzen, konprometitzen eta adostasunera heltzen, era egokian testuinguru eta negoziazio prozesu bakoitzean.
Gai da bitartekaritza funtzioak eta rolak betetzeko pertsonen, taldeen eta antolakuntzen arteko gatazka egoeretan.	Bitartekari hautatzen dute gatazka egoeretan. Gai da aldeak lankidetzan mantentzeko, denen artean irteera adostu batera heldu arte, konpromiso egokiak eta iraunkorrak erdietsiz.

3. GAITASUNA GARATZEKO ETA EBALUATZEKO LAGUNGARRIAK DIREN IRAKASGAIAK

Negoziaziorako Teknikak

4. ZEREGINAK

Eztabaida. Gidatutako eztabaida. Solasaldia. Mahai ingurua. Rol jokoa. *Brainstorming*. Prozesu intzidentea. Phillips 66.

5. EBALUAZIO SISTEMA

Negoziaziorako Teknikak irakasgaiak gaitasunaren ebaluazio sistema aplikatzen du. Haren ebaluazio protokoloan jasota dago, eta ikasleak ebaluatzeko erabiltzen da.

Gaitasun honen ebaluazioan, aipatutako adierazle guztiak hartzen dira kontuan, 4. puntuko zereginetan oinarrituta. Ebaluazio sistema ikasturtearen hasieran argitaratzen da. Adierazle bakoitzaren balorazioa 1/6 da, eta gaitasunak irakasgaiaren notan duen pisu globala, % 50ekoa.

Irakasgaiak gainditzeak adierazten du ikasleek gaitasun orokorrari dagokion menderatze maila gainditu dutela. Hala eta guztiz ere, litekeena da ikasleek irakasgaia gainditzea, komunikazio idatziari dagokionez gaitasunaren menderatze maila lortu gabe.

Mailako koordinazio taldea da graduko gaitasun orokorraren ebaluazioa egokitzeko tresna. Prozedura honako hau da:

1. Gaitasuna ebaluatzen edo baloratzen duten irakasleek gaitasun orokorraren ebaluazioa kontrastatzea edo osatzea beharrezkotzat jotzen badute, kasuaren berri emango diote irakasgaiaren irakasle taldeari, kasua sendotasunez eta, ahal den neurrian (errubrika, edo beste proba batzuk), ebidentzia objektiboez argudiatzeko eta dagokion arretaz aztertzeko.

2. Irakasgaiaren irakasle taldeak kasua beste irakasgai batzuekin kontratatzeari edo osatzeari egoki irizten badio, irakasgaiko arduradunak mailako koordinazio taldeari helaraziko dio kasua.

3. Dagozkion kontsultak diskrezioz egin ondoren, mailako koordinazio taldeak erabakiko du, eta irakasgaiaren arduradunak horren berri emango dio bere irakasle taldeari. Era berean, ikastegiko zuzendaritza informatu ondoren, aholkularitza eska daiteke.

4. maila: Gatazken kudeaketa gaitasun orokorrari buruzko ikasketen gidaliburua

1. MENDERATZE MAILA

Gatazka egoerei egokikor, trebe eta zentzu etikoaz ekiten die, eta bitartekaritza lanak egiten ditu era autonomoan eta eraginkortasunez pertsonen, taldeen eta antolakuntzen artean.

2. IKASKUNTZA ADIERAZLEAK ETA EMAITZAK

ADIERAZLEAK	IKASKUNTZA EMAITZAK
Gatazkak aldaketa eta berrikuntzarako duen ahalmena baloratzen du.	Jarrera positiboaz eta lankidetzaz aritzen da gatazka egoeretan, eta aldeen integrazio eraikitzailea sustatzen du, argi hautematen diren lorpen eta hobekuntzak lortzeko.
Gatazka aztertu eta ulertzen du, botere guneen negoziaziorako eta partaidetzarako mekanismo gisa.	Trebetasunez jokatzen du gatazkaren dinamika politiketan, eta botere guneen eta partaidetzaren berrorekatzean laguntzen du bere bitartekaritzaren bidez.
Gai da bitartekaritza funtzioak eta rolak betetzeko pertsonen, taldeen eta antolakuntzen arteko gatazka egoeretan.	Bitartekari hautatzen dute gatazka egoeretan. Gai da aldeak lankidetzan mantentzeko, denen artean irteera adostu batera heldu arte, konpromiso egokiak eta iraunkorrak erdietsiz.

3. GAITASUNA GARATZEKO ETA EBALUATZEKO LAGUNGARRIAK DIREN IRAKASGAIAK

Sindikatuen Egungo Erronkak.

4. GAITASUNA EBALUATZEKO ZEREGINAK

Bost ikasleko taldeetan, duela gutxiko eta inguruko lan arloko gatazka bat aztertzea: bi ikaslek langileen tesiak eta argudioak defendatuko dituzte; beste bik, patronalarenak edo enpresaburuarenak; eta bosgarrenak bitartekaritza lana egingo du. Denen artean, hasierako posizioen eta ondorioen laburpen idatzi bat egingo dute; bai kasu errealetik ateratakoak bai bitartekaritza lanari esker hipotetikoki lortutakoak. Ahal den neurrian, kasu batzuen ahozko azalpenak egingo dira. Zeregin hau, dagokion ebaluazio sistemarekin, irakasgaiaren ikasketa gidaliburuan eta Moodle plataforman dago.

5. EBALUAZIO SISTEMA

Zeregin hau irakasgaiaren amaierako kalifikazioaren % 25 izango da, eta hiru adierazleetako bakoitza baloratuko da horretarako, proportzio honetan:

-Gatazka sortu duten mekanismoak egoki hautematea, dinamika negatiboak aldatzeko beharrak planteatuz (% 30).

-Alde bakoitzaren maniobra eta negoziazio tartea zuzen aztertzea (% 30).

-Gatazka konpontzeko akordio puntuak bilatzea, alde guztien baiezkoarekin (% 40).

Lan Harremanen U.E.
E.U. de Relaciones Laborales
The University College of Labour Relations

Gradu Amaierako Lana 4. maila: Gatazken kudeaketa gaitasun orokorrari buruzko ikasketen gidaliburua

1. MENDERATZE MAILA

Gatazka egoerak egokikor, trebe eta zentzu etikoaz kudeatzea.

2. IKASKUNTZA ADIERAZLEAK ETA EMAITZAK

ADIERAZLEAK	IKASKUNTZA EMAITZAK
Autokontrol emozional handia eta besteen emozioak ulertzeko gaitasuna erakusten ditu, estres edo mehatxu egoeretan.	Gatazka nabarmen gogortzen denean, gai da elkarrizketa giroa erraztu eta indartzeko, eraso egin gabe eta erasotua sentitu gabe.
Gatazkak aldaketa eta berrikuntzarako duen ahalmena baloratzen du.	Jarrera positiboaz eta lankidetzaz aritzen da gatazka egoeretan, eta aldeen integrazio eraikitzailea sustatzen du, argi hautematen diren lorpen eta hobekuntzak lortzeko.
Gatazka aztertu eta ulertzen du, botere guneen negoziaziorako eta partaidetzarako mekanismo gisa.	Trebetasunez jokatzen du gatazkaren dinamika politiketan, eta botere guneen eta partaidetzaren berrorekatzean laguntzen du bere bitartekaritzaren bidez.
Gatazkaren garapeneko prozesuen analisi eraginkorra egiten du, maila afektibo eta kognitiboan eta jokabide mailan.	Gatazkan sarturik dauden aldeek une bakoitzean zer sentitzen duten, zer pentsatzen duten eta nola jokatzen duten sakon aztertu eta ulertzen du.
Malgutasuna eta egokikortasuna erakusten ditu gatazkaren tratamenduan hartutako jarreretan eta erabilitako estrategia eta taktiketan.	Badaki lankidetzan aritzen, amore ematen, egokitzen, ihes egiten, lehiatzen, konprometitzen eta adostasunera heltzen, era egokian, testuinguru eta negoziazio prozesu bakoitzean.

3. GAITASUNA GARATZEKO ETA EBALUATZEKO LAGUNGARRIAK DIREN IRAKASGAIAK

GRAL

4. ZEREGINAK

Elkarrizketak egitea tutorearekin, memoria idazteko jarraipen prozesuan, jarrera positiboa eta egokia erakutsiz GRALari dagokionez tutorearekin izandako desadostasunetan.
GRALa idaztean, agerian uztea haren edukietan aztergaiari lotutako lan eta gizarte arloko gatazkak konpontzeko gaitasuna.
GRALa epaimahaiaren aurrean azaltzea, eta epaimahaiaren galderei erantzutea, agerian utziz gaitasun egokia epaimahaiko kideek GRALaren edukiari buruz planteatutako desadostasunei erantzuteko orduan.

5. EBALUAZIO SISTEMA

Elementu hauek identifikatu behar dira:

1. Adierazle guztiak ebaluatzen direla.
2. Gaitasuna ebaluatzeko sistema ikasturtearen hasieran argitaratzen dela.
3. Gaitasuna ebaluatzeko erabiltzen den/diren zeregina/ak (labur).
4. Gaitasunari emandako pisu globala irakasgaiaren notan.

GRAL prozesuaren balorazio txantiloia, tutoreak beteta.
Tutoreak eta epaimahaiak eginiko GRALaren amaierako txosten idatziaren balorazioa.
Epaimahairen aurrean eginiko GRALaren defentsaren eta azalpenaren balorazioa.