



COMUNICACIÓN COMERCIAL

Presentación de empresa	2
La convivencia en mi empresa u organización	2
Nuestros servicios	3
Por qué un sistema integrado de convivencia	4
El equipo humano: conocimientos y capacidades	5
Contacto	6

Presentación de empresa

Zubika Mediación S. Coop. Pequeña es una empresa que se dedica a la mediación y gestión del acuerdo entre las personas de empresas y organizaciones.

Nuestra actividad principal es reducir y gestionar¹ la conflictividad en las relaciones entre las personas de una organización, con el objeto de mejorar el clima laboral, la satisfacción de sus miembros y consecuentemente la productividad², así como la conflictividad de la organización con proveedores o clientes.

La convivencia en mi empresa u organización

El punto de partida: todas las personas que conviven habitualmente en una organización o empresa **siempre tienen conflictos**. Un nivel de tensión moderado y estimulante entre las personas hace mejorar la productividad, la competitividad de la organización y las relaciones personales. Cuando dicha tensión no se resuelve adecuadamente y crece, surge la necesidad de intervenir.

Los responsables de las empresas no tienen por qué ocuparse personalmente de gestionar los conflictos. Está demostrado que los gerentes ocupan entre el 30 y el 50% de su tiempo a gestionar conflictos surgidos entre trabajadores, clientes y/o proveedores.

¹ En muchas ocasiones el conflicto estimula un cambio positivo para todos; por eso no siempre debe ser el objetivo acabar con él, sino gestionarlo para que sirva. Si la intensidad del conflicto es grande, entonces el objetivo primero debería ser “des-escalarlo” (buscando confianza entre las partes, intereses en común, proyectos compartidos,...); para luego hablar.

² La productividad relaciona la cantidad de bienes y servicios producidos con la cantidad de recursos utilizados.



Nuestros servicios

Aportamos a las empresas herramientas eficaces para gestionar conflictos de manera rápida y económica tales como la **mediación**, el **diseño de sistemas**, **formación y capacitación de equipos de trabajo**.

Proporcionamos un **distintivo de calidad** que acredita a las organizaciones su apuesta por los métodos dialogados de gestión de conflictos como primera opción.

Entre nuestras actividades principales está:

- A. **Metodología Gesta: el diseño de sistemas.** Fomentar una convivencia y trabajo armónicos. Planes personalizados de autogestión para la organización que faciliten el abordaje efectivo de los conflictos y limiten su crecimiento.
- B. **Metodología Versa: la mediación.** Un tercero imparcial contribuye a que los participantes en una disputa puedan alcanzar el acuerdo que más coincida con sus intereses. Buscamos huir del ganar-perder y acercarnos a la fórmula *win-win*.
- C. **Label de Calidad.** Otorgado a la empresa u organización tras una formación básica en mediación y sistemas de gestión de la convivencia basados en el diálogo.

- D. **Programa Claudia: cláusula de diálogo y arbitraje.** Ofrecemos la posibilidad de incluir en los contratos entre las personas, una cláusula que marque una clara preferencia por la mediación y sistemas no judiciales de resolución de conflictos.
- E. **Programa Fidelis: mediación con clientes y proveedores.** Capacitamos a un equipo reducido de personas de la organización en procesos de mediación con clientes y proveedores.
- F. **Arbitraje: de derecho o equidad.** Cuando el nivel de tensión es alto, conviene llegar a acuerdos rápidamente y con pocos costes económicos promulgados por un tercero imparcial. Los laudos son de obligado cumplimiento.
- G. **Emotional Training: entrenamiento en manejo de emociones.** En ocasiones son estrategias de Coaching las necesarias en la organización para su óptimo funcionamiento.
- H. La **formación** en mediación y gestión de conflictos a equipos de trabajo.

Hemos desarrollado metodologías propias para llevar a cabo estas actividades, tales como los Programas Intra-mediación, Claudia y Fidelis así como las metodologías Versa y Gesta. Zubika pone a su disposición todas estas herramientas y metodologías para gestionar los conflictos y llegar a acuerdos. Ofrecemos alternativas viables, económicas, rápidas y prácticas frente a una excesiva litigiosidad en las organizaciones.

Por qué un sistema integrado de convivencia³

1. *Ahorra costes de dinero, tiempo y problemas.*
2. *Provee de opciones para todo tipo de problemas y para asistir a personas en todos los niveles de la organización*
3. *Fomenta una cultura organizacional basada en la buena fe, el respeto y la confianza recíproca*
4. *Cultiva la percepción del conflicto como una oportunidad; no como una crisis.*
5. *Mejora el clima laboral y por consiguiente la satisfacción y la productividad de los trabajadores.*
6. *Canaliza la información de la manera más positiva, fomentando la cooperación.*

³ Como ejemplo para entender la necesidad de implantar un "diseño de sistemas" para la gestión del conflicto (en este caso el acoso moral en el trabajo) en una empresa u organización, recomendamos la lectura del informe de Osalan, Instituto Vasco para la Seguridad y Salud Laborales "El acoso moral en el trabajo. Evaluación, Prevención e intervención" (2004) en http://www.osalan.net/datos/pu_84-95859-20-3c.pdf (pág 29 y ss.)

7. *Promueve confrontaciones respetuosas y conflictos creadores de nuevas ideas.*
8. *Implica a las personas en los fines y valores de diálogo y cooperación de la organización*

El equipo humano: conocimientos y capacidades

Luis de la Herrán Gascón

Licenciado en Psicología por la Universidad de Deusto (Bilbao). Máster en Mediación y Gestión de Conflictos por la Fundación Gizagune Fundazioia. Máster en Terapia de Modificación de Conducta. Formador. Profesor colaborador del Instituto de Ciencias de la Educación (Universidad de Deusto). Director del Centro Delta Psicología. Autor de diversas publicaciones y colaborador eventual en diferentes medios de comunicación.

Jon Ruigómez Matxin

Licenciado en Derecho Económico por la Universidad de Deusto (Bilbao). Máster en Advanced Managment Program por el Instituto de Empresa. Director General de empresa financiera especializada en la externalización de procesos administrativos, financieros y jurídicos, y en la optimización de la eficiencia de sus clientes. Dilatada experiencia en dirección de personas y gestión eficiente de recursos.

Red de profesionales

Zubika cuenta con una red de profesionales, todos con una trayectoria destacable en su sector, con más de una decena de años de experiencia en la abogacía y la psicología:

✓ **Patricia Arrinda Sanzberro**

Licenciada en Derecho por la Universidad de Deusto. Abogada en ejercicio. Trabaja en los ámbitos de Derecho Civil, Familia, Mercantil y Penal. Mediadora habilitada de la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bilbao. Máster en Mediación y Gestión de Conflictos por la Universidad Autónoma de Barcelona - Fundación Gizagune Fundazioia. Lengua materna: euskera.

✓ **Elena Ferreiro Rubio**

.....

Licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Máster de Postgrado en Fiscalidad por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE). Máster en Mediación y Gestión de Conflictos por la Universidad Autónoma de Barcelona - Fundación Gizagune Fundazioia.

✓ **Oscar Landeta Rodríguez**

Página | 6

Licenciado en Psicología por la Universidad de Deusto. Director Aledia Consultores. Doctor en Psicología por la Universidad de Deusto. Máster en RRHH. Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales. Profesor de la UNED – Bizkaia. Miembro de la Asociación Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés

✓ **Ignacio Javier Pérez Fernández**

Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto, especialidad jurídico-económica. Abogado en ejercicio. Máster en Administración de Empresas por el Instituto de Empresa. Mediador habilitado de la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bilbao. Máster en Mediación y Gestión de Conflictos por la Universidad Autónoma de Barcelona - Fundación Gizagune Fundazioia.

✓ **Maria Fe Santiago Ramos**

Licenciada en Derecho por la Universidad del País Vasco UPV/EHU. Abogada en ejercicio. Especialidad en Derecho Matrimonial y de Familia. Miembro de la Asociación Española de Abogados de Familia AEAFA. Máster en Mediación y Gestión de Conflictos por la Universidad Autónoma de Barcelona - Fundación Gizagune Fundazioia.

Contacto

Zubika. Mediación y gestión del acuerdo.

C/ Colón de Larreátegui, 26 Bajo, B 48009 – Bilbao (Bizkaia)

www.zubika.es

D. Luis de la Herrán Gascón

Director técnico

luis@zubika.es Tel 619 165 278

.....