

## TALLER DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En grupos de entre 6 y 8 personas debéis resolver los 3 supuestos siguientes:

### 1.- Despedida del usuario.

El equipo profesional, tras estudiar un caso concreto, opina que el usuario ya no puede seguir en el centro porque su actitud es muy agresiva con el resto de usuarios y con el propio personal. **¿Quién toma la decisión de expulsarlo?**

*La decisión final debe ser de la Junta Directiva, aunque para el buen funcionamiento debe antes escuchar las sugerencias y propuestas del equipo multidisciplinar.*

#### **¿Quién debe informar a la familia?**

*Informará a la familia la persona que se designe para ello y solo esa persona. Puede ser el Director/a, el Psicólogo/a, miembro de junta, etc. Lo importante es que esa información no se filtre por otras canales no-formales ni que el que informa lo transmita como si fuera decisión propia. La decisión es de la Asociación, y por lo tanto de todo el equipo (trabajadores relacionados + junta).*

#### **¿Qué protocolo de actuación estableceríais para estos casos?**

*Es muy aconsejable que se establezca un PROTOCOLO de DESPEDIDA en el que se incluyan las razones concretas, lo más detalladamente posible, que pueden desencadenar el posible despido, el personal que interviene en cada etapa del protocolo y la metodología de actuación. De esta manera cada persona involucrada sabe qué tarea tiene encomendada, los límites de actuación y la forma de actuar. Evitando así problemas.*

### 2.- El usuario incapacitado.

Un usuario que tiene varios hijos ha sido incapacitado, recayendo su tutela en uno de los hijos. Otro hijo solicita al centro información sobre la medicación, diagnóstico, pruebas, etc. **¿Tiene derecho a que se le muestren?**

*No, solo el/la tutor/a puede debe recabar las pruebas y demás información sobre la persona tutelada. El resto de familiares deben remitirse al tutor para solicitar las copias, en su caso.*

#### **¿Quién toma la decisión de enseñárselos o no?**

*El /la tutor/a. Y si éste/ésta no se lo quiere facilitar, podrán acudir al juzgado de incapacidades para q les asista.*

#### **¿Qué papel desempeña la Dirección?**

*Este es un caso en el que la Dirección desempeña un papel esencial. La Junta Directiva debe establecer las medidas necesarias para que el personal del centro esté informado de este tipo de casos especiales, y si no es así dotarle de las*

## CONVIVENCIA 2012 -Bocairent

---

*herramientas, recursos o personal superior ante el cual acudir si se presenta una situación similar.*

*Si el personal, por falta de información, actuara erróneamente y facilitara la información al hijo no tutor/a, sería la Asociación la responsable de las consecuencias.*

### 3.- El personal voluntario.

**Un voluntario que colabora con la Asociación ha sujetado de forma errónea a un usuario que se ha caído y se ha roto la cadera. La familia al conocer los hechos ha denunciado a la Asociación. ¿De quién es la responsabilidad de lo sucedido?**

*Responsabilidad Directa: del Voluntario*

*Responsabilidad Indirecta: de la Asociación*

**¿Qué medidas previas se podrían haber tomado para evitar los daños ocasionados y cubrir responsabilidades?**

*2 medidas esenciales:*

*1ª Asegurar al voluntario mediante póliza que cubra los siniestros al propio voluntariado y **los que se produzcan a terceros**, en el ejercicio de las actividades encomendadas.*

*2ª Ofrecer al voluntario la **formación**, la orientación y el apoyo necesarios para el ejercicio de sus actividades.*

*Ambas medidas son DERECHOS DE LA PERSONA VOLUNTARIA recogidos en el artículo 6 de la Ley 2001 del Voluntariado, y que se deben cumplir en el momento que se realiza el acogimiento.*

*En el caso de tener un Seguro, la aseguradora es la Responsable Subsidiaria.*

**¿Es responsabilidad del trabajador encargado o de la Junta Directiva incorporar a los voluntarios y regularlos?**

*Es Responsabilidad de la Junta Directiva establecer las medidas para que los voluntarios sean incorporados a la Asociación de forma legal y efectiva, cumpliendo con todos los requisitos que la ley exige. Así como de dotar al Encargado del Voluntariado de capacidad, información y formación para que ejecute su tarea de forma correcta. Siendo responsabilidad de la Dirección las consecuencias que se desprendan de una incorporación incorrecta de sus voluntarios.*

\* Se recomienda la web de FUNDAR [www.gestionvoluntariado.org](http://www.gestionvoluntariado.org) donde encontraréis toda la información al respecto, incluso registros, tipos de carnet, seguros, legislación, etc. Es una web de buenas prácticas respecto a la gestión de voluntarios en las ONGs.