RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN PRL

MARÍA ELOINA LUCAS RUIZ

COGITI Albacete
Colegio Oficial de
Graduados e Ingenieros Técnicos
Industriales de Albacete

CONCEPTO DE CONFLICTO

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española lo define como :

- Combate, lucha, pelea.

Tendemos a asemejar el conflicto a conceptos negativos pero sin embargo el Conflicto está presente en todas nuestras relaciones ya sean familiares o laborales .

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete

D. Enric Llado comunicador y experto en resolución de conflictos.

- Modelaje del Conflicto .
- D. Enric Llado relata que a su maestro le preguntó donde no existía el conflicto , y el maestro le dijo: “ existe un lugar donde no hay conflicto y además están todos juntos". La imagen es un cementerio



COGITI Albacete
Colegio Oficial de
Graduados e Ingenieros Técnicos
Industriales de Albacete

TIPOS DE CONFLICTOS

- **Intrapersonal:** Ocurre dentro de la mente de una persona; surge por dudas, contradicciones internas, valores opuesto o dilemas personales.

- **Interpersonal:** Se produce entre dos o más personas debido a diferencias de opinión, choques de personalidad o inter contrapuestos.

- **Intragrupal:** Ocurre dentro de un mismo equipo, familia o grupo de trabajo.

- **Intergrupal:** Sucede entre diferentes grupos, departamentos, organizaciones o naciones

COGITI Albacete
Colegio Oficial de
Graduados e Ingenieros Técnicos
Industriales de Albacete
DEKRA

ELEMENTOS DEL CONFLICTO

- LOS MOTIVOS: Ambas partes reconozcan la existencia del conflicto , sus explicaciones pueden divergir debido a los marcos de referencia individuales de cada persona .Para un observador externo es necesario discernir el motivo del conflicto .

- LA PERCEPCIÓN :al examinar un conflicto ,es esencial comprender desde qué punto de vista cada parte experimenta la situación ,dado que la misma realidad puede ser interpretada de manera significativamente distinta por cada individuo.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete
DEKRA

- LA COMUNICACIÓN: Desempeña un papel crucial en la comprensión del conflicto .La manera en que las personas se comunican puede ser un indicador de las posibilidades de reconciliación.

- LA INFORMACIÓN: los datos que cada individuo posee acerca del tema en cuestión es crucial , al igual que su grado de conocimiento sobre sus derecho y obligaciones .Contar con información precisa y completa evita que una de las manipulen la situación presentando únicamente una perspectiva sesgada o poco clara .

COGITI Albacete
Colegio Oficial de
Graduados e Ingenieros Técnicos
Industriales de Albacete
DEKRA

FASES DEL CONFLICTO

- FASE INICIAL LAS CREENCIAS :

La fase inicial del conflicto se arraiga en las actitudes y creencias previas de los individuos involucrados. Antes de que cualquier desacuerdo se manifieste explícitamente, ya existen percepciones, prejuicios y expectativas que pueden predisponer a las partes hacia el conflicto. Esta etapa determina el marco en el que se desarrollarán los eventos subsiguientes.

La prevención y la intervención temprana en esta fase del conflicto es fundamental. Fomentar un ambiente de **comunicación asertiva**, abierta y respetuosa, y proveer espacios donde trabajar el desarrollo de una cultura organizacional o relacional que valore la diversidad de opiniones y perspectivas, reduce y minimiza la generación de conflictos por actitudes y creencias negativas.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete
DEKRA

- CONFLICTO :
- La fase de conflicto propiamente dicha se caracteriza por la emergencia de las discrepancias al plano consciente y explícito, donde las diferencias se hacen evidentes y se reconocen abiertamente por las partes. Este reconocimiento se manifiesta a través de tensiones, discusiones y desacuerdos directos.
- La manera en que se gestione esta fase es crítica para el desarrollo posterior del conflicto. Adoptar una actitud de escucha activa, empatía y disposición para el diálogo, contribuirá significativamente a una resolución ecológica y sostenible.
- Es importante que las partes involucradas se enfoquen en identificar el problema real, separándolo de las emociones generadas por el conflicto. Solo así podrán alcanzar soluciones basadas en intereses mutuos.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de
Graduados e Ingenieros Técnicos
Industriales de Albacete
DEKRA

- LA RESPUESTA :
- En la fase de respuesta las partes involucradas deciden cómo van a gestionar el conflicto. Las estrategias pueden variar desde el enfrentamiento directo hasta la evasión, pasando por la búsqueda de compromisos o la colaboración para encontrar una solución mutuamente beneficiosa.
- La selección de la estrategia de respuesta debe considerar los antecedentes del conflicto, su contexto, los objetivos a largo plazo de las partes y la importancia de la relación entre ellas. Optar por enfoques constructivos y colaborativos, como la negociación o la mediación, favorece la resolución de los conflictos de manera que se atiendan las necesidades de todas las partes y se minimice el perjuicio a la relación.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de
Graduados e Ingenieros Técnicos
Industriales de Albacete
DEKRA

- EL RESULTADO:
- La fase de resultado marca la conclusión del ciclo del conflicto. Los desenlaces pueden variar ampliamente, desde la resolución completa y satisfactoria para todas las partes hasta la ruptura de relaciones o incluso la violencia.
- El éxito de esta fase se mide por la capacidad de las partes para alcanzar un acuerdo que respete los intereses y necesidades de todos los involucrados, y por la eficacia de la implementación de dicho acuerdo.
- Una fase de resultado efectiva incluye el aprendizaje de la experiencia del conflicto, permitiendo a sus protagonistas mejorar sus estrategias de comunicación y resolución de conflictos para el futuro.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de
Graduados e Ingenieros Técnicos
Industriales de Albacete
DEKRA

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- **HABILIDADES DE INTERRELACIÓN PERSONAL** : ASERTIVIDAD es la habilidad social y estilo de comunicación que te permite expresar tus derechos, opiniones, deseos y sentimientos de forma clara, honesta y directa, respetando al mismo tiempo a las demás personas.

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL :La inteligencia emocional (IE)** es la capacidad de identificar, comprender y regular tanto las emociones propias como las de los demás. Aplicada a la resolución de conflictos, permite transformar una confrontación destructiva en una oportunidad de entendimiento y negociación.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete

- **<u>TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN :</u>**
- **<u>Negociación</u>** las partes sin intervención de tercero intentará llegar a acuerdos .
- **<u>Mediación</u>** aquí interviene un tercero que guía el conflicto y dando posibles soluciones al mismo .

- En CLM contamos con el JURADO ARBITRAL LABORAL DE CLM como órgano autónomo de resolución de conflictos tanto colectivos como individuales.

JURADO ARBITRAL LABORAL
CASTILLA – LA MANCHA

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete

MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- AUTOCOMPOSITIVOS
  - CONCILIACIÓN.
  - NEGOCIACIÓN.
  - MEDIACIÓN.
- HETEROCOMPOSITIVOS
  - ARBITRAJE
  - JURISDICCIÓN

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete

CONFLICTOS EN PRL Y SU RESOLUCIÓN

- **1.-PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS OIT**
- **“R092 - Recomendación sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, 1951 (núm. 92)”.**
- **2.-GUIA DE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES .Fomenta el coaching en los empleados .**
- **3.- PROTOCOLOS DE ACTUANCIÓN ANTE ACOSO LABORAL ,UNIVERSIDADES Y EMPRESAS PRIVADAS .**

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete

- **INTERESES COMPARTIDOS E INTERESES DIVERGENTES** :

- **Intereses compartidos** : Actúan como el "puente" para la negociación. Son la base para crear soluciones de beneficio mutuo (ganar-ganar).

- **Intereses divergentes** : Son los obstáculos que deben gestionarse, intercambiarse o flexibilizarse mediante la negociación.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de
Graduados e Ingenieros Técnicos
Industriales de Albacete
DEKRA

Intereses compartidos

	Profesional específico de la SST			
	Prevencionista SPP	**Prevencionista SPA**	**Coordinador SyS (obras construcción)**	**Administración**
Prevencionista SPP		Evitar AT Desarrollar la profesión y la PRL/SST	Evitar accidentes	Cumplimiento normativo Evitar accidentes
Prevencionista SPA	Evitar AT Desarrollar la profesión y la PRL/SST		Evitar accidentes	Cumplimiento normativo Evitar accidentes
Coordinador SyS (obras construcción)	Evitar accidentes	Evitar accidentes		Cumplimiento normativo Evitar accidentes
Administración	Cumplimiento normativo Evitar accidentes	Cumplimiento normativo Evitar accidentes	Cumplimiento normativo Evitar accidentes	
Gerente	Cumplir objetivos económicos y de producción Proteger responsabilidades Evitar sanciones	Supervivencia de la empresa Proteger responsabilidades Evitar sanciones	Evitar accidentes	Cumplimiento normativo Evitar accidentes
Mandos, jefes departamento, encargados, etc.	Cumplir objetivos económicos y de producción Proteger responsabilidades Evitar sanciones	Proteger responsabilidades Evitar sanciones	Cumplir objetivo de producción	Cumplimiento normativo Evitar accidentes
Trabajadores	Evitar accidentes	Evitar accidentes	Evitar accidentes	Evitar accidentes

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete
DEKRA

Intereses divergentes

	Profesional específico de la SST			
	Prevencionista SPP	**Prevencionista SPA**	**Coordinador SyS (obras construcción)**	**Administración**
Prevencionista SPP		Grado protección intereses empresa	Costes y producción de la empresa	Sanción económica Responsabilidades penales empresa y Prevencionistas
Prevencionista SPA	Grado protección intereses empresa		Intereses de la empresa	Sanción económica Responsabilidades penales empresa y Prevencionistas
Coordinador SyS (obras construcción)	Costes y producción de la empresa	Intereses de la empresa		Responsabilidades penales CSS
Administración	Sanción económica Responsabilidades penales empresa y Prevencionistas	Sanción económica Responsabilidades penales empresa y Prevencionistas	Responsabilidades penales CSS	
Gerente	Diferencias de compromiso sobre: • los recursos destinados a SST • la motivación hacia abajo	Los recursos destinados a SST La PRL no es estratégica	Los recursos destinados a SST Responsabilidades de cada parte	Sanción económica Responsabilidades penales
Mandos, jefes departamento, encargados, etc.	Costes de aplicación de las medidas preventivas Afectación de la producción	Costes de la aplicación de las medidas preventivas Afectación de la producción	Los recursos destinados a la PRL/SST Responsabilidades de cada parte	Sanción económica Responsabilidades penales
Trabajadores	Incomodidad de la aplicación SST	Incomodidad de la aplicación SST	Incomodidad de la aplicación SST	Proteger compañeros y empresa

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete
DEKRA

CASOS PRÁCTICOS

- **CASO Nº1**:
- En una obra, el encargado exige a los trabajadores que terminen una tarea rápidamente para cumplir los plazos. Uno de los operarios se niega a trabajar en altura porque considera que el andamio no es seguro. El encargado lo acusa de ser poco profesional y amenaza con sancionarlo.
- Personas implicadas: encargado, trabajador, delegado de prevención y técnico de PRL.

- Posibles soluciones:
- Paralización del trabajo

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete

- **CASO Nº2: CONFLICTO DE LA NARANJA**
- https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4
- **https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4**
- Dos trabajadores discuten porque solo queda un equipo de protección auditiva adaptado a una tarea concreta. Uno necesita utilizarlo porque trabaja en una zona muy ruidosa; el otro también lo reclama porque le resulta más cómodo que el equipo disponible.
- Personas implicadas: dos trabajadores, supervisor y responsable de PRL.
- Preguntas para resolver el caso:
- ¿Qué necesita realmente cada trabajador?
- ¿Cómo se diferencia una posición de un interés?
- ¿Qué preguntas debería formular el mediador?
- ¿Cómo se podría llegar a un acuerdo sin comprometer la seguridad?
- Posible solución
- Se comprueba qué equipo es adecuado para cada riesgo y se prioriza la protección necesaria. Si falta material, se proporciona otro equipo compatible y eficaz o se reorganiza temporalmente la tarea. La solución no consiste en repartir el equipo de forma arbitraria, sino en garantizar una protección adecuada.
- Este caso se inspira en la técnica de negociación conocida como «el conflicto de la naranja»: dos personas quieren el mismo recurso, pero sus necesidades pueden ser distintas.

- **CASO Nº3** :
- El técnico de PRL recomienda utilizar una protección respiratoria durante una operación. El trabajador afirma que le dificulta respirar y que no puede realizar correctamente su tarea. El técnico considera que el trabajador no está colaborando.
- Preguntas:
- ¿Cómo debe actuar el técnico para evitar que la discusión se agrave?
- ¿Qué información necesita conocer?
- ¿Cómo se puede encontrar una alternativa segura?
- Posible solución
- Se escucha al trabajador y se comprueba si el equipo es adecuado, está bien ajustado y resulta compatible con la tarea. Se buscan alternativas de protección técnicamente válidas y se revisa el procedimiento de trabajo. No se elimina la protección sin evaluar previamente el riesgo.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete
DEKRA

- **CASO Nº4**
- En una fábrica de piezas metálicas, un trabajador de 42 años fallece tras quedar atrapado en una máquina de producción mientras realizaba una operación para retirar una pieza atascada.
- La máquina tenía una zona con elementos móviles peligrosos y la investigación inicial apunta a posibles deficiencias en las protecciones y en el procedimiento de intervención. Además, varios trabajadores afirman que habían comunicado anteriormente que se producían atascos frecuentes y que, en ocasiones, se retiraban piezas sin detener completamente la máquina.
- Tras el accidente, se produce un grave conflicto entre la dirección y los trabajadores.
- Los trabajadores acusan a la empresa de no haber atendido sus advertencias y exigen responsabilidades.
- La dirección afirma que nunca quiso poner en peligro a nadie y sostiene que el trabajador debía seguir el procedimiento establecido.
- El delegado de prevención exige que se investiguen los hechos y que se garantice la seguridad del resto de la plantilla.
- La familia del fallecido reclama explicaciones sobre lo sucedido.
- La plantilla está indignada, algunos trabajadores se niegan a volver a utilizar la máquina y la comunicación con la dirección se encuentra prácticamente rota.

COGITI Albacete
Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Albacete
DEKRA

- Donde se encuentra el Jurado Arbitral Laboral de CLm :

- Ubicación Calle Alarcón nº2 en la Consejería de Empleo,Empresa y Autónomos.
- Email: juradoarbitralab@jccm.es; eloinal@externas.jccm.es

- Teléfono : 967539097 o bien 653908030
- Estaremos encantados de poder ayudaros .

- Muchísimas Gracias a todos !!