

Procedimiento de gestión de conflictos

en los centros
de atención a
personas con
discapacidad



Índice

1. Origen de los conflictos	2
2. Factores de riesgo	3
3. Particularidades de sector	5
3.1. Los conflictos en los centros de trabajo pueden ser de distinta índole	3
3.2. Percepción de los riesgos psicosociales y particularmente los conflictos en el sector	3
4. Prevenir	6
4.1. Detectar las situaciones potencialmente conflictivas para poder prevenir los conflictos, es necesario	3
4.2. Analizar los resultados	3
4.3. Proponer medidas que eliminen o reduzcan el riesgo de conflicto	3
5. Investigación de accidentes e incidentes	7
5.1. Notificamos en las siguientes circunstancias	3
5.2. Datos necesarios para la notificación/ investigación del accidente	3
5.3. ¿Quién debe investigar?	3
5.4. ¿Qué debe contener el modelo de formulario para la investigación de accidentes?	3
6. Legislación básica	7

1. Origen de los conflictos

El conflicto es inherente a la relación entre personas. En la mayoría de los casos, de acuerdo con las normas formales e informales establecidas en el entorno social al que pertenecen, los conflictos se resuelven con la interacción de los propios actores.

Sin embargo, en **el entorno laboral** los conflictos exceden el ámbito de la mera relación interpersonal pasando a **formar parte de los factores de riesgo**. En los centros y servicios de atención a personas con discapacidad, el contacto y las relaciones entre la plantilla y los usuarios o usuarias y familiares es una parte sustancial de la actividad. En esas circunstancias esos factores derivan principalmente de una incorrecta organización del trabajo.

¡Importante!

Los conflictos forman parte de los riesgos laborales y deben ser tratados como tales.

Son evaluables y se pueden prevenir.



2. Factores de riesgo

Para una adecuada gestión de los conflictos, al tratarse de riesgos laborales tienen que tener el mismo tratamiento que cualquier otro riesgo: han de eliminarse y en caso de que ello no sea posible, reducirse lo máximo posible.

Para poder evitar el riesgo tenemos que tener claro el origen del mismo, hay que evaluarlo para poder eliminarlo y/o reducirlo, planteando, medidas preventivas adecuadas.

En ese sentido, entendemos que los conflictos no deben ser tratados desde un punto de vista individual, sino como en cualquier problema preventivo, deben primarse las medidas preventivas comunes sobre las individuales.

3. Particularidades del sector

3.1. Los conflictos en los centros de trabajo pueden ser de distinta índole

→ Entre los trabajadores y trabajadoras:

- Conflictos horizontales: se dan entre compañeros y compañeras.
- Conflictos verticales: entre superiores e inferiores jerárquicos.

→ Con usuarios o usuarias del servicio.

→ Con los familiares o tutores de los usuarios directos, dada las características de las relaciones en la atención a personas con discapacidad.

3.2. Percepción de los riesgos psicosociales y particularmente los conflictos en el sector

Los trabajadores y trabajadoras del sector asumen¹ los conflictos no como una condición de trabajo que perjudica su salud (riesgo), sino como parte de su trabajo.

¡Importante!

Es necesario modificar la **percepción** de los conflictos como problemas individuales que forman parte del trabajo.

1 Conclusiones de uno de los grupos de discusión celebrado en el marco de esta acción.

4. Prevenir

4.1. Detectar las situaciones potencialmente conflictivas para poder prevenir los conflictos, es necesario

Detectar las situaciones de potencial conflictividad, utilizando las herramientas necesarias: cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales adaptados a las unidades de análisis²; métodos de investigación de accidentes o incidentes, cuestionarios de observación, que nos permitirán conocer el entorno (dónde y cuándo), los actores y demás elementos que intervienen; analizar los partes de incidencias con agresiones físicas, ampliar los partes a agresiones sin consecuencias físicas. En esta fase del procedimiento es muy importante tener información de primera mano, contar con la participación de las plantillas y que sus integrantes puedan expresar sus opiniones con total franqueza. Dada la particularidad del sector y la estrecha relación con los usuarios, siempre que sea posible, conviene recabar también su opinión.

¡Importante!

La investigación ha de ser **participativa**. Los trabajadores y las trabajadoras son los que mejor conocen las circunstancias de su trabajo. Dada la particularidad del sector, es necesario también conocer la opinión de los usuarios.



² Los métodos más comunes y reconocidos por el INSHT son el F-Psico y el Copsoq-Istas21. Este último método tiene incluso un cuestionario adaptado para PyMES y un cuestionario de autoevaluación disponible en formato App, de descarga gratuita para Android y iPhone.

4.2. Analizar los resultados

Interpretar los resultados a partir de las conclusiones anteriores para poder analizar el origen de los problemas. La interpretación de los resultados nos permitirá ir de lo individual a lo colectivo. Así, podremos determinar en qué circunstancias (entorno físico, actividad desarrollada, hora del día, etc.) tienen lugar los conflictos en una unidad de análisis y cuáles son sus causas.

A partir del conocimiento de la fuente del conflicto, se podrá



4.3. Proponer medidas que eliminen o reduzcan el riesgo de conflicto

- Proponer medidas preventivas colectivas (cambios en la organización del trabajo), elaborar herramientas preventivas específicas: protocolos de actuación³ para aquellas situaciones que no se pueden eliminar; definir qué formación específica es necesaria para facilitar la prevención de los conflictos y la gestión de situaciones que no se han podido eliminar.
- Proponer medidas preventivas individuales (en aquellos casos en los que no se pueden aplicar medidas colectivas): desde medidas de seguridad hasta cómo aprender a disociar y como utilizar las técnicas de contención.

¡Importante!

En prevención lo **colectivo** siempre prevalece sobre lo individual.
Las medidas preventivas deben estar **consensuadas**.



³ Los protocolos de actuación son documentos que orientan en las actuaciones en situaciones de riesgo. Tienen que definir el contexto, así como los medio humanos y materiales que interactúan y su roles y maneras de proceder en cada momento.

5. Investigación de accidentes e incidentes

Según la NTP 442: Investigación de accidentes-incidentes: procedimiento “La investigación deberá extenderse a TODOS los accidentes, incluidos aquellos que no hayan ocasionado lesiones a los trabajadores o trabajadoras expuestos, es decir, a los accidentes blancos, popularmente denominados como incidentes”.

La investigación de accidentes es fundamental para poder llegar a las causas que han provocado que se produzca el accidente o incidente.

Hay que recopilar la información necesaria y suficiente sobre los incidentes, para poder realizar medidas preventivas y correctivas específicas.

Debemos notificar cualquier incidente violento que le ocurra a la persona trabajadora agredida para que quede registrado.

5.1. Notificamos en las siguientes circunstancias

Agresiones físicas, verbales graves y económicas (daños estructurales, mobiliario, etc.).

Pueden notificarse el resto de agresiones (verbales, simbólicas) siempre que supongan una repercusión sobre la salud de la persona agredida.

Debe haber tantas notificaciones como personas agredidas ya que cada una de ellas puede tener repercusiones diferentes.

5.2. Datos necesarios para la notificación/investigación del accidente

- **De la persona agredida:** Edad, sexo, categoría profesional, puesto de trabajo, antigüedad en el puesto de trabajo y formación específica recibida.
- **De la persona agresora:** Edad, sexo, factores variables individuales de la persona, se conoce si es reincidente o no, estado psicológico predominante en el momento del incidente o accidente.
- **Del incidente:** día, hora, tipo de agresión, acción post-incidente, repercusiones en la persona agredida, información relevante del incidente.



5.3. ¿Quién debe investigar?

En la investigación de un accidente o incidente debe participar el mando directo del sector o área en que se produce el suceso, ya que él conoce el trabajo y como se realiza, con lo que presumiblemente será quién aplique las medidas preventivas.

El mando directo será quién inicie la investigación del accidente y pida asesoramiento y cooperación de especialistas en los casos en que sea necesario.

La investigación especializada debe realizarse por el Técnico en Prevención, asesorado siempre que sea necesario por especialistas técnicos de las diferentes áreas y acompañado por el mando directo y el personal relacionado con el caso o que pueda aportar información relevante.

5.4. ¿Qué debe contener el modelo de formulario para la investigación de accidentes?

Debe servir para que la empresa con su utilización cumpla con dos obligaciones legales:

- ➔ Investigación de accidentes (art. 16.3 L.P.R.L.).
- ➔ Que sea un soporte documental de los accidentes investigados (art. 23 L.P.R.L.).

El modelo a utilizar debe ajustarse a cada empresa según sus características y debe contener los siguientes datos:

- ✓ **De la persona agredida:** Edad, sexo, factores individuales de la persona, antigüedad en el puesto de trabajo, formación específica recibida.
- ✓ **De la persona agresora:** Edad, sexo, factores individuales de la persona, si es reincidente en este comportamiento, estado psicológico predominante en el momento del suceso.
- ✓ **Del incidente:** día, hora, pretexto invocado de la conducta, tipo de agresión ejercida, tipo de intervención inmediata, acciones post incidentes, repercusiones sobre la persona agredida, información relevante sobre el incidente o accidente.



Legislación básica

- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- ✓ Notas Técnicas de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (<http://www.insht.es>):
 - NTP 442 Investigación de accidentes-incidentes: procedimiento.
 - NTP 274 Investigación de accidentes: árbol de causas.
 - NTP 489 Violencia en el lugar de trabajo.
 - NTP 891 Y 892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral.
 - NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación.
 - NTP 857 El método CoPSoQ (Istas21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.

PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES

ACTUAR

FRENTE A

LOS CONFLICTOS

ES POSIBLE

