

Conceptos.

En el entorno de la atención a personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo abarcaremos, como eje principal del conflicto en esta guía, la dimensión interpersonal.

De las definiciones que disponemos en la bibliografía existente resaltamos la definición de “el conflicto” como una divergencia percibida de intereses, creencias u objetivos, que provoca que las aspiraciones de las diferentes partes implicadas no puedan ser alcanzadas simultáneamente.

En el campo laboral, los conceptos como **conflicto interpersonal** y, algunas formas de violencia como el **mobbing** y **abuso de poder**, son utilizados como sinónimos para referirse a un escenario de lucha o enfrentamiento entre personas o grupos, pero debemos tener en cuenta que tienen diferencias considerables (aunque no siempre sistemáticas), entre las que cabe destacar la intencionalidad o la asimetría de poder en las formas de violencia.

En los centros que trabajan personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo debemos considerar, por un lado, el deber del empresario a la protección los trabajadores, su derecho a la prevención y la minimización de las consecuencias de los conflictos y tensiones que se puedan originar, y por otro lado al carácter no intencionado de la gran mayoría de estos comportamientos, muy especialmente en situaciones de estrés y tensión.

Tipos de conflicto.

Aunque existen diferentes clasificaciones de conflictos, tendremos en cuenta la siguiente:

- De **objetivos o intereses** en la que cada una de las partes desean resultados aparentemente incompatibles o divergentes (satisfacer necesidades personales, obtener recursos escasos, etc.). La consecución de los objetivos de cada parte constituye una amenaza u obstruye el logro de los objetivos de la otra.
- De **juicio u opinión o controversias** en la que una parte percibe que la otra ha llegado a conclusiones diferentes e incorrectas sobre lo que es verdad, basándose en la experiencia y en la observación de los hechos.
- De **valores o normativos**: centrados en la evaluación de una parte sobre la conducta de la otra en términos de expectativas sobre cómo la otra debería comportarse. Estas expectativas pueden implicar varios tipos de estándares de lo que es una conducta apropiada: ética, ecuaníme, justa, respetuosa a las jerarquías de estatus y a otras normas del sistema social, etc.

Factores de riesgo.

Los factores de riesgo variarán según el tipo de conflicto al que nos enfrentemos, su escalada, la situación y el escenario donde se desarrolle. Para la definición de los factores de riesgo debemos tener en cuenta por un lado, las características generales del entorno de trabajo, las de su organización y gestión y, por otro lado, el perfil de las personas implicadas así como su interacción personal. Teniendo en cuenta que es más ventajosa la prevención de los incidentes que la intervención cuando ya existe un problema, las organizaciones deberán tener en cuenta los siguientes factores de riesgo como forma primaria de evitar las condiciones que facilitan la aparición de situaciones conflictivas no resueltas:

- ✓ Organización del trabajo
- ✓ Estilos de liderazgo
- ✓ Cultura corporativa
- ✓ Entorno socioeconómico

Efectos de conflicto.

Generalidades

La conflictividad en el trabajo puede considerarse como un motor de cambio y progresión en las organizaciones. Si bien la ausencia de conflicto puede producir efectos negativos, una situación de conflicto generalizado, extremo o descontrolado también puede llevar a la organización a sufrir efectos negativos.

Las situaciones imprevistas, mal resueltas o enquistadas pueden crear un importante desgaste a nivel personal, laboral y organizacional que pueden generar la aparición de focos de violencia verbal o incluso física.

Efectos negativos de conflicto

El conflicto puede seguir cursos destructivos y generar círculos viciosos que perpetúen relaciones antagónicas u hostiles, en relación a:

- **Efectos negativos nivel personal** que producen un aumento significativo de indicadores a nivel:
 - **Fisiológico:** disfunciones gastrointestinales, respiratorias, insomnio, cefaleas, fatiga, etc.
 - **Emocional:** malestar, insatisfacción, ansiedad, estrés, irritabilidad, sentimientos de inseguridad, indefensión, impotencia, frustración, miedo, culpabilidad, vergüenza, desconfianza, depresión, etc.
 - **Cognitivo:** perplejidad, confusión, injusticia percibida, pesimismo profesional, dificultades de atención, memoria, concentración en la tarea, planificación y ejecución de actividades, etc.
 - **Conductual:** actitudes de absentismo laboral y de las bajas efectivas por enfermedad, retrasos, peticiones de permiso, de traslado, de rotación, de excedencia, cambio de trabajo, jubilación anticipada, abandono de la organización, del trabajo o de la profesión, recurso a psicofármacos, etc.
 - **Psicosocial:** retraimiento, incomunicación, trato despersonalizado, abdicación de responsabilidades, etc.
- **A nivel organizacional.** Produciéndose un descenso significativo en relación a:
 - Imagen institucional
 - Calidad de la vida laboral y del clima social
 - Productividad, eficiencia, competitividad y excelencia organizacional
 - Cantidad y calidad de los servicios prestados
- **A nivel laboral.** Afectando a elementos como:
 - Cantidad de las horas de trabajo
 - Motivación y rendimiento laboral
 - Interacción social negativa profesionales-cuidadores
 - Casos de abuso de poder y presunto acoso

