

Conceptos.

Los **riesgos laborales** y entre ellos, los psicosociales, son especialmente relevantes en centros de trabajo donde buena parte de la actividad se centra en interacciones personales de las que pueden surgir conflictos.

Algunas organizaciones optan por evitar el conflicto por las consecuencias no controlables del mismo, por no contravenir normas generales de pacificación o por no disponer de personal formado para intervenir de un modo controlado. Pero, en ocasiones, los esfuerzos por suprimir el conflicto ocultan o desplazan el mismo no previniendo su aparición en el futuro.

Intervención a nivel política y objetivos de la empresa

Es necesario incidir en la necesidad de disponer de una política y filosofía empresarial que haga referencia a la integración de la gestión del conflicto en el ámbito de decisiones de la empresa. En este sentido sería conveniente asegurar el cumplimiento de pautas en relación a:

- Existencia, y conocimiento por parte de los profesionales, de una **política de prevención de riesgos laborales** basada en la evitación de factores de riesgo como:
 - Estructura de la organización muy rígida (burocratizada o autoritaria) o, por el contrario, muy flexible (inestable, precaria, impredecible).
 - Condiciones de trabajo estresantes (exceso de trabajo o déficit de personal para hacerla, pausas y descanso, etc.)
 - Cultura organizacional basada en el individualismo, en la competición entre personas y entre grupos, en el arraigo de prejuicios o en relación a estereotipos sociales
 - Estilo de liderazgo caracterizado por incompetencia en el manejo de conflictos, trato de favor o discriminatorio, violación de normas relativas a reciprocidad o justicia distributiva, liderazgo autoritario, gestión mediante estrés, etc.
- Existencia de una **evaluación de riesgos laborales** que incluya la identificación de los factores de riesgo.
- **Planificación preventiva** ligada al estudio de incidentes y sus características para minimizar la incidencia.
- Existencia de **protocolos integrales de prevención del conflicto**.
- **Comprobación periódica de la eficacia** de los protocolos y sistemas de detección y registro

Intervención en el entorno e infraestructuras

Los aspectos arquitectónicos y ambientales son tan importantes como los organizacionales en la gestión de los conflictos. Debemos tener en cuenta aspectos como:

- **Condiciones ambientales**: iluminación, ruido, condiciones termo higrométricas, etc.
- **Mantenimiento** adecuado de **las estructuras** físicas y del mobiliario del entorno de trabajo.
- Tener en cuenta la presencia de **barreras arquitectónicas** que se puedan generar debido a deficiencias en el tipo de señalización por no estar diseñada en lectura fácil y que puede provocar la desorientación del usuario.
- **Disponibilidad de una sala habilitada**, para poder tratar una situación de alteración. Ante la agitación de una persona es conveniente disponer de un espacio que transfiera un ambiente relajado (mobiliario cómodo, colores neutros, aislada de ruidos, confort térmico, etc.)

Intervención en la organización y dinámica del trabajo

En relación a los factores de riesgo que hacen referencia a la dotación de recursos propios o externos, su organización, prácticas laborales, etc., tendremos en cuenta que:

- La **dotación de recursos humanos** será la adecuada en número y cualificación para el manejo de situaciones potenciales de descompensación entre trabajo y recursos.
- Que los profesionales, independientemente de su nivel profesional y grado de discapacidad, dispongan de **márgenes de flexibilidad** en la ejecución de su trabajo.
- La realicen **talleres y simulacros** sobre los protocolos desarrollados para abordar situaciones propiciatorias: detección, alarma y actuación.
- La existencia de **protocolos específicos** para afrontar situaciones producidas fuera del centro de trabajo.

Factores variables individuales de las personas

Los caracteres individuales de las personas (tanto de las personas atendidas como el personal de atención directa) no pueden obviarse, aun pensando que su educación, formación y experiencia profesional sea un factor que minimice el riesgo. En este sentido tendremos en cuenta para cada posición:

Persona con discapacidad intelectual y/o del desarrollo (usuario / alumno). Deben tenerse en cuenta sus rasgos de personalidad, sus habilidades sociales y autoestima, su propensión a la ansiedad, a la introversión, etc.

- No pueden obviarse sus aspectos diferenciales, valores, sexo, raza, etnia, edad, religión, orientación sexual, titulación, situación social, laboral o contractual y todo aquello que le pueda hacer aparecer como vulnerable, manejable, débil, etc. El conocimiento previo de algunos antecedentes también puede orientarnos hacia el origen de muchos incidentes y prever reacciones como, por ejemplo, cambios conductuales por alteración de rutinas, modificación de la medicación pautada, etc.

Persona trabajadora (profesional). Hemos de añadir, a lo comentado respecto la persona con discapacidad, los aspectos preventivos que hacen referencia a la formación e información, y al apoyo médico y psicológico recibido por el personal cuidador a razón de las situaciones vividas que, en caso de ser insuficiente, condicionará el clima social y laboral futuro. Esta formación debe tratar sobre aspectos como:

- El concepto conflicto, tipos, modos de prevenirlo y manejarlo.
- Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Habilidades sociales, manejo de la agresividad, intolerancia al estrés y a la frustración (Tensión psicológica, justificada o no, al incumplimiento de expectativas, o insatisfacción de aspiraciones)
- Mecanismos de notificación, investigación de incidentes en el seno de la empresa.
- Promoción de la salud: basada en fomentar la costumbre del ejercicio regular, hábitos adecuados de alimentación, técnicas de relajación, etc. para disminuir niveles de estrés y minimizar los factores propiciatorios.
- Principios básicos que hacen referencia a la dinámica del trabajo que tienen que realizar las personas con discapacidad intelectual, como por ejemplo:
 - Evitar el exceso o ausencia de oportunidades de estimulación.
 - Organizar actividades físicas y de estimulación cognitiva.
 - Previo análisis, optar en algunas personas por una rutina diaria y respetarla al máximo, evitando situaciones imprevistas que puedan provocar una alteración.