

RESOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS

ANTES, DURANTE Y DESPUES DE LA EMERGENCIA
DE INCENDIOS FORESTALES



Trabajo en Equipo

Comunicación

Funcionamiento Emocional

ÍNDICE



¿CÓMO ABORDAR LOS CONFLICTOS PARA SU RESOLUCIÓN Y CIERRE?

- Introducción. Contenido
- Técnicas de resolución
- Simulación
- Lecciones aprendidas

- 2 Los conflictos generan fallas en la cadena vincular y comunicativa
- 4 Perjudican el trabajo en equipo
- 6 Afectan el clima laboral en la brigada y tareas de extinción
- 8 Generan incidentabilidad y accidentabilidad



La metodología en **resolución de conflictos** se basa en lo que se hace (Brigada). Cómo se hace (desde la formulación de una respuesta) y para qué se hace (Desde las capacidades que se requieren movilizar y fortalecer). Tomando decisiones orientadas a maximizar el desarrollo de capacidades que se relacionan con la mejora continua en el corto y mediano plazo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

ENCADENADOS

META

CONFLICTOS

HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN

INTRODUCCIÓN

¿QUÉ ES UN CONFLICTO EN INCENDIOS FORESTALES



LOS CONFLICTOS SURGEN Y SE EXPRESAN DE DIFERENTE MANERA, POR MOTIVOS DIVERSOS Y CON DISTINTA INTENSIDAD ENTRE LAS POSICIONES Y JERARQUÍA.

Los conflictos son situaciones, en que dos o más posiciones entran en desacuerdo de intereses y/o puntos de vista incompatibles, ocupando las emociones y sentimientos un rol fundamental.

Afectan a la cadena vincular y seguridad operacional que puede verse descontrolada según la magnitud e intensidad del conflicto; requiriendo un procedimiento colaborativo de resolución para abordarlos.



FACTORES QUE INFLUYEN EN LA GENERACIÓN DE CONFLICTOS



ACCIONES Y DECISIONES

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

TIEMPOS DE TRABAJO

CONFUSIÓN DE MANDO

POSICIÓN Y RESPONSABILIDADES

FALTA DE COMPAÑERISMO

BROMAS OFENSIVAS Y NO DESEADAS

SITUACIONES Y CONDICIONES

COMPORTAMIENTO DEL CONFLICTO

REFLEXIONEMOS

La brigada crea su propio funcionamiento
Por tanto, la brigada crea su propia
seguridad

¿QUÉ REPRESENTA EL CONFLICTO?



MANEJO DE CONFLICTOS

intención y voluntad de las posiciones en resolver una disputa.

Hacer visible el conflicto, en la interacción interpersonal y/o de la brigada lo que facilitará abordar la situación.

El conflicto, desde la mejora continua, contribuirá y enriquecerá la cadena vinculativa entre las posiciones de una manera colaborativa.

El manejo del conflicto considerará los intereses de la otra posición a fin de fortalecer una estrategia eficaz y segura.



MIRAR DE FRENTE
COLABORACIÓN
FLEXIBILIDAD



Pero ¿Qué hay detrás de un conflicto?

TODO TIPO DE INQUIETUDES, PREOCUPACIONES Y CONFUSIÓN DE TAREAS

RESISTENCIAS

CONFORMISMO

No se trata de que todas las posiciones en el incendio forestal, sientan y piensen exactamente lo mismo

FUNCIONAMIENTO

Apoya, construye, desarrolla y favorece la estabilidad psíquica de cada posición o socava, irrita, desmantela y angustia

COORDINACIÓN

Pensar acerca de lo implícito, que está detrás del conflicto de manera racional, operativa, efectiva y segura.

LA BRIGADA COMO UN TODO

La brigada tiene su sentir e imaginación que funciona como totalidad, lo que es común a todos, lo que constituye la mayor parte de lo producido funcionamiento e identidad, sin descartar que el grupo como totalidad es capaz a su vez de producir cosas nuevas, más allá de las individualidades de jefaturas y brigadistas

DIFERENCIAS INDIVIDUALES

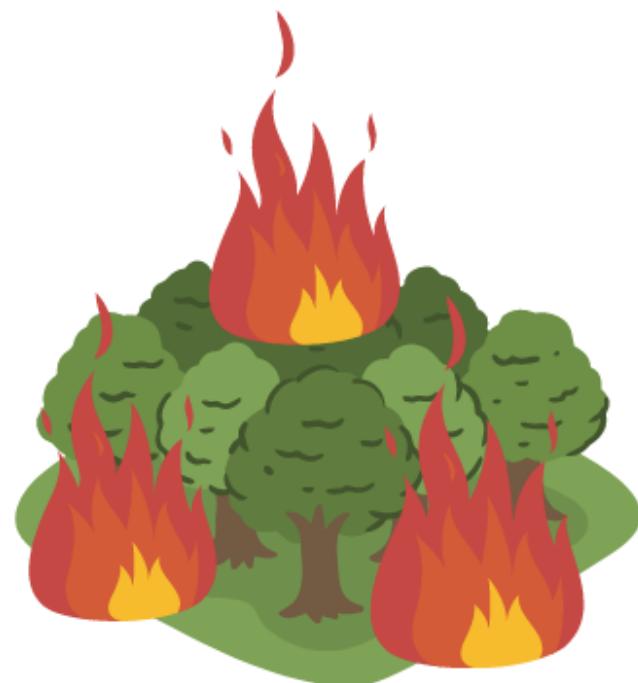
Cada posición piensa y siente de manera distinta. Lo esperable para mí, no lo es para el compañero, es decir, la discriminación de intensidades y matices personales son diferentes

FUNCIONAMIENTO GRUPAL DESAFIANTE DESENMARCAZO DE LO RACIONAL ESPERABLE



FASES RESOLUCIÓN DE UN CONFLICTO EN INCENDIOS FORESTALES

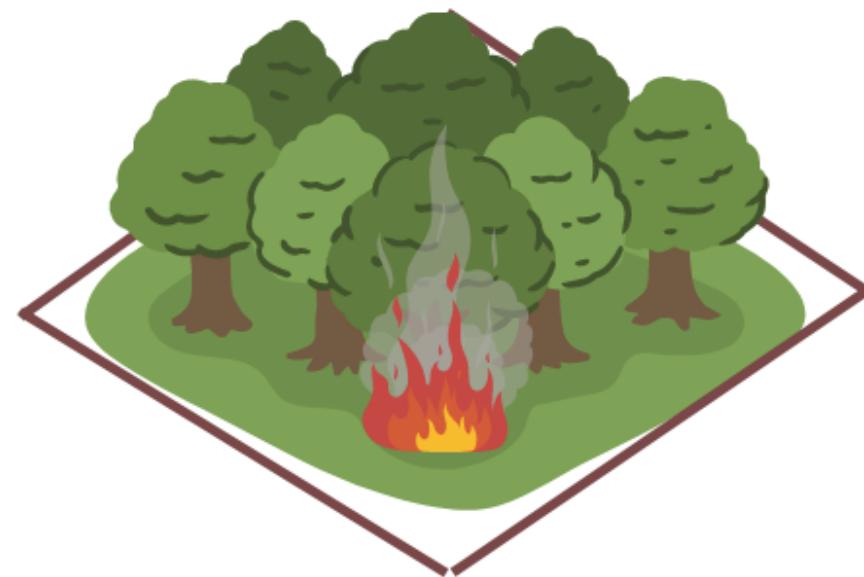
ACTIVO



ESTABILIZADO



CONTROLADO



EXTINGUIDO



El conflicto se propaga libremente sin control

Sin estar controlado, el conflicto avanza entre algunos brigadistas

El conflicto es controlado por la brigada pero quedan posiciones que se resisten a su extinción

El conflicto pasa a ser una lección aprendida
Queda cerrado

CONVIVENCIA



BUEN TRATO EN LA BRIGADA

El mando cumple un rol fundamental, levantando alertas y respondiendo de manera preventiva y dando el ejemplo

Funcionamiento y valores compartidos por todas las posiciones

Autorregulación. Respeto. Responsabilidad

Comunicación. Trabajo en Equipo

Sentido de pertenencia

asimetría de las partes.
reiterado en el tiempo

ABUSO DE PODER

5

situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo

CONFLICTO

1

respuesta hostil frente a un conflicto. Pérdida de control

AGRESIÓN

2

respuesta hostil frente a un conflicto. Pérdida de control

ACOSO

4

desborde y transgresión, con fuerza desmesurada

VIOLENCIA

3

TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS? TARC

NEGOCIACION

se ejecuta a través de dos o más partes involucradas que dialogan cara a cara, analizando la discrepancia y buscando un acuerdo que resulte mutuamente aceptable, para alcanzar así una solución a la controversia.

MEDIACION

técnica de resolución pacífica de conflictos en la cual una persona o grupo que no es parte del conflicto, ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema.
(Mando)

ARBITRAJE

se aborda el conflicto en donde un tercero, a quien se le ha atribuido con poder, decide la resolución que le parezca justa en relación al conflicto presentado.
(P. Técnico)

¿QUE ES UN GRUPO?

“Un grupo es una envoltura imaginaria, que mantiene unida a las posiciones. Mientras esta envoltura no se haya constituido, lo que existe en la brigada es un agregado de posiciones, pero no un grupo propiamente tal”

¿QUE SE REQUIERE PARA AVANZAR?

Pensar, qué hay de mi en el grupo, tanto positivo como negativo y cómo ésto afecta la seguridad operacional, antes, durante y después del incendio forestal.

Conformar una brigada en la Araucanía, implica formar en factores técnicos, humanos y territoriales para afrontar un operativo común que se articule en una tarea grupal, manifestada en la producción de todas las posiciones, el discurso y la capacidad operativa.



El punto máximo de rendimiento en la operatividad, se articula desde lo horizontal y vertical, para desplegar una respuesta, reducida en errores, que potencie las competencias de cada posición, cuyo punto de anclaje se sitúe en la seguridad.

LA TAREA CONSTITUYE AL GRUPO

EL EQUIPO DE TRABAJO ES MÁS QUE LOS INTERESES PROPIOS DE CADA POSICIÓN

RECUPERAR LA INSEGURIDAD PERDIDA IMPLICA PENSAR ¿CÓMO ESTAMOS FUNCIONANDO?

