

# 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?

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



ENCADENADOS



CONFLICTOS



HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN



META

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

2

Los conflictos generan fallas en la cadena vincular y comunicativa  
Perjudican el trabajo en equipo

4

Afectan el clima laboral en la brigada y tareas de extinción

6

Generan incidentabilidad y  
accidentabilidad

8



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.



# 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

EJECUCIÓN DE LA TAREA

ACCIONES Y DECISIONES

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

INTERFERENCIA TRABAJO Y VIDA PRIVADA

TIEMPOS DE TRABAJO

SITUACIONES Y CONDICIONES

EXIGENCIAS EMOCIONALES

CONFUSIÓN DE MANDO

INSEGURIDAD

POSICIÓN Y RESPONSABILIDADES

CALIDAD DEL LIDERAZGO

FALTA DE COMPAÑERISMO

BROMAS OFENSIVAS Y NO DESEADAS



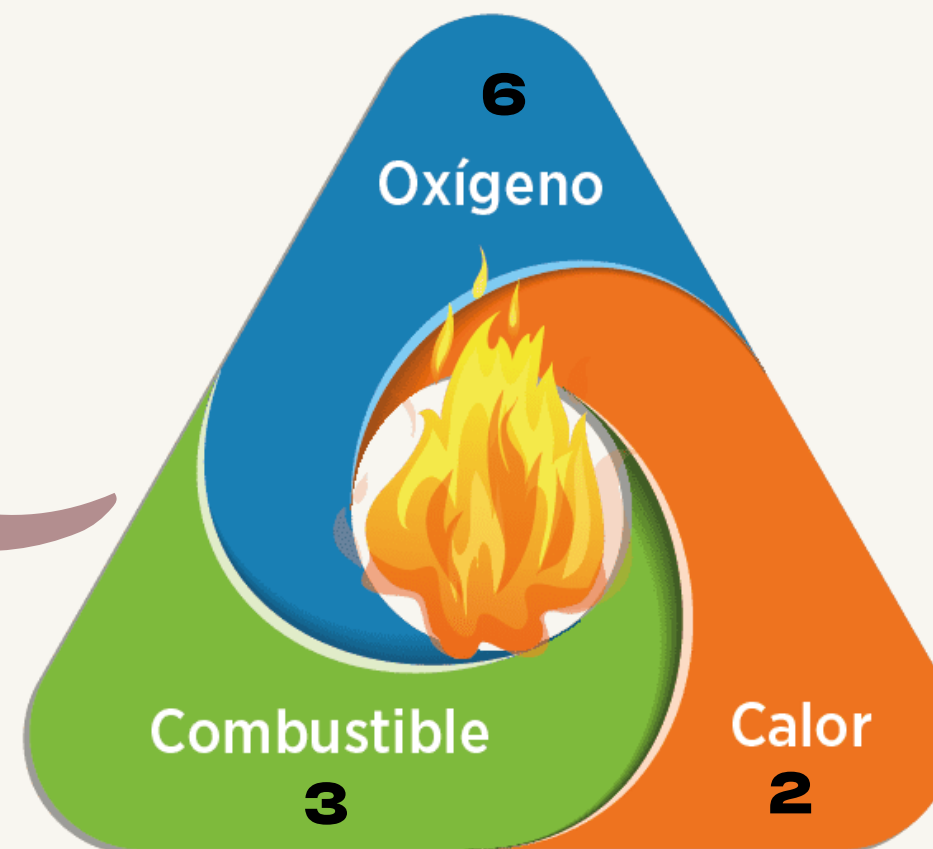


# COMPORTAMIENTO DEL CONFLICTO

## REFLEXIONEMOS

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

¿QUÉ REPRESENTA EL CONFLICTO?



- Situación de Riesgo (conflicto)
- Construye un funcionamiento
- No se puede pensar aquello que no existe
- Pero se puede crear un nuevo conocimiento



# 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 DESENMARKADO DE LO RACIONAL ESPERABLE



# FASES RESOLUCIÓN DE UN CONFLICTO EN INCENDIOS FORESTALES

ACTIVO



El conflicto se propaga libremente sin control

ESTABILIZADO



Sin estar controlado, el conflicto avanza entre algunos brigadistas

CONTROLADO



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

EXTINGUIDO



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?

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?

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?

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?

