

## 4 Tras o conflito: pautas de recuperación e coidado

Toda persoa que se ve envolta nun conflito, probablemente experimentará tensión nalgún grao e algúns síntomas, xeralmente transitorios: malestar físico, cambios de comportamento ou reaccións emocionais como ira, confusión, vergoña...

Debemos entender todas estas reaccións como normais ante unha situación que non o é; é unha resposta do noso organismo para tratar de recuperar o estado previo á situación que as orixinou.

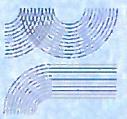
Para poder alcanzar de novo e canto antes este equilibrio, temos que aceptar a experiencia vivida da mellor forma: **encaixando a situación e buscando activamente** unha forma correcta de controlala e superala.

As pautas para mitigar ou regular as consecuencias negativas que se desencadean despois dunha situación de tensión son:

- Busca apoio na túa contorna inmediata, exterioriza os teus sentimientos e pensamentos.
- Analiza o modo en que o teu estado de ánimo está a condicionar o teu comportamento. Aprende a centrarce nas emocións positivas.
- Rebalxa o teu nivel de esixencia (polo menos temporalmente). Proponte recuperar a normalidade de forma gradual.
- Comprométete con actividades que che resulten agradables, positivas. Mantente ocupado.
- Tenta que o descanso e a alimentación sexan correctos, e en horarios regulares.
- Practica exercicio de forma moderada. Axuda a diminuir os niveis de tensión e ansiedade, e aumenta a sensación de benestar.
- Mantén hábitos de vida saudables. Non abuses de estimulantes (alcol, cafeína etc) nin medicación. Coidarte fará que te sintas moito mellor.

## E lembra

Practicares respiración abdominal con regularidade, ou algúnhuma técnica de relaxación sinxela, axuda a estar adestrado e poder controlar a activación física e o malestar asociados a unha situación de tensión.



Servizo de Prevención  
de Riscos Laborais

Edificio Isaac Newton, pranta alta  
Campus Lagoas, Marcoseende  
36310 Vigo (Pontevedra)

Tfn.: 986 813 605 - 986 814 088  
Enderezo electrónico: sprl@uvigo.es

# UniversidadeVigo

## PREVENCIÓN E AFRONTAMIENTO DE SITUACIONES DE CONFLICTO



O conflito como unha situación onde se manifesta unha diverxencia de necesidades, intereses ou obxectivos percibidos como incompatibles é inherente á condición humana. As relacións de traballo poden chegar a ser, en ocasións, fonte de rozamientos, desavinzas ou confrontamentos de diferente intensidade, que se xeran por multíude de causas, aínda que na maioría das ocasións o problema radica na comunicación.

O traballo na Universidade, polo xeral, implica funcións que esixen unha serie de requirimentos mentais e emocionais: atención, memorización, capacidade de resposta e outro tipo de esixencias que demandan da persoa traballadora que xestione reclamacións ou queixas, que poden implicar conflitos ou comportamentos inadecuados.

Establecer unha relación positiva e de axuda co persoal traballador e usuarios/as, sobre todo en situacións difíciles, convéntese neste tipo de actividades na clave dun adecuado desempeño profesional.

## 1 Principios básicos na prevención de situacións de conflito

Con obxecto de mellorar a nosa capacidade de autoxestión é necesario adestrarse en habilidades socioemocionais como comunicación eficaz, escucha activa, assertividade, empatía, manexo da ira, apoio social, etc. Estas ferramentas axudaránche a minimizar a incidencia de posibles situacións de conflito, mantendo o sentido do desempeño do teu posto de traballo.

- Intenta manter unha comunicación fluida cos usuarios/as e cos traballadores/as da Universidade, facilitando un clima de respeito e confianza.
- Procura manter, en todo momento, unha actitude de comprensión e tolerancia cos sentimientos da outra persoa.
- Potencia, sempre que sexa posible, actitudes de cooperación, colaboración e cohesión con outros departamentos;reforzar as boas relacións interpersoais, aumenta a motivación e satisfacción persoais.
- Relacionáte, apóiate nouros compañeiros/as, axudarache tamén a obter retroalimentación sobre o teu desempeño (reforzo ou consello en caso necesario).
- Non entres nunha discusión sobre opinións ou sentimentos, e refirete só aos feitos ocorridos.
- Reconóce e controla as túas emocións e sentimentos no trato diario con usuarios/as ouou traballadores/as, éto axudarache a que desenvolvas unha actitude de preocupación controlada, polo obxecto do teu traballo e reduza a probabilidade de sentirte «queimado».
- Analiza como percibes e interiorizas as situacións difíceis, para relativizalas de forma que non che afecten en exceso.
- Aprende a reconñecer e valorar o propio esforzo que realizas, cada día e en cada momento.

### Como facer unha crítica:

- Acoutar o que nos molesta, operativamente: : «cando tú me berrás».
- Expressar como che fai sentir: «... síntome...».
- Controlar as emocións negativas e evitar insultos ou palabras desculpificadoras.
- Expressar empatía
- Ser concreto (unha crítica de cada vez).

### Como dicir «non»:

- Explicar sentimientos e necesidades para negarle dando razóns, non escusas.
- A resposta **sempre** ha de conter necesariamente a sílaba «non».
- Prestar atención ás incongruencias: a comunicación non verbal debe reforzar o que se está dicindo.

## 2 Durante o conflito: qué debo facer?

- Adoptar unha actitude tranquila e procurar transmitila tamén.
- Non responder as ameazas nin caer nas provocacións, evitando conductas que poidan interpretarse como agresivas (movementos rápidos, falar alto, dar órdes, etc.)
- Mostrar empatía cos sentimientos da outra persoa, escutar e deixar falar.
- Conversar nunha linguaaxe correcta, nun ton afable e profesional.
- Non personalizar, referirse ás normas ou procedementos que se van seguir.
- Dar a información adecuada, explicando de forma convincente e razoada os motivos polos que non é posible cumplir as súas expectativas.
- Non usar expresións verbais e non verbais que poidan aumentar a tensión. Evitar unha actitude de prepotencia.
- Deixar falar ao usuario para que explique o seu punto de vista, sentimientos, e inquietudes, isto axúdalle a liberar tensión emocional.
- Reconocer as posibles limitacións ou errores propios e da organización.
- Manifestarlle ao usuario/a ou ao traballador/a os propios sentimientos de malestar e tristeza polo problema, pero facéndolle entender que tamén merece o mesmo respecto.
- Pedir axuda se a situación se descontrola e comunicarlle o sucedido a quem corresponda.

## 3 Durante o conflito: qué non debo facer

- Usar estilos comunicativos que xeren hostilidade (apatía, frialdade, impaciencia, etc.). Evitar utilizar un ton de voz brusco.
- A menazar, coaccionar ou insultar.
- Minimizar a situación, as queixas ou as críticas da outra persoa.
- Rexetir de entrada as demandas da outra persoa, criticandoa.
- Propor pactos que non se poidan cumplir.
- Adoptar unha linguaaxe corporal desafinante, hostil ou ameazador: situarse de pé en oposición frontal, colocar as mans nas cadeiras, cruzar os brazos, simalar co dedo, pechar os puños, etc.