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 sentimentos e pensamentos.
- Analiza o modo en que o teu estado de ánimo está a condicionar o teu comportamento. Aprende a centrarche nas emocións positivas.
- Rebaixa o teu nivel de esixencia (polo menos temporalmente). Proponte recuperar a normalidade de forma gradual.
- Comprométecte 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 diminuír 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 algunha técnica de relaxación sinxela, axuda a estar adestrado e poder controlar a activación física e o malestar asociados a unha situación de tensión.

Universidade Vigo

PREVENCIÓN E AFRONTAMENTO DE SITUACIÓNS DE CONFLITO

Servizo de Prevención
de Riscos Laborais

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

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

DIP_CONFLITO_GAL_V01(21/11/2014)

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 enfrontamentos de diferente intensidade, que se xeran por multitude 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, convértese 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, escoita activa, asertividade, empatía, manexo da ira, apoio social, etc. Estas fermamentas axudaranche a minimiza r a incidencia de posibles situacións de conflito, mantendo o sentido do desempeño do teu posto de traballo.

- Intenta manter unha comunicación fluída cos usuarios/as e cos traballadores/as da Universidade, facilitando un clima de respecto e confianza.
- Procura manter, en todo momento, unha actitude de comprensión e tolerancia cos sentimentos 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.
- Relaciónate, apóiate noutros 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 refírete só aos feitos ocorridos.
- Recoñece 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 difíciles, para relativizalas de forma que non che afecten en exceso.
- Aprende a recoñecer e valorar o propio esforzo que realizas, cada día e en cada momento.

Como facer unha crítica:

- Acoutar o que nos molesta, operativamente: : «cando ti me berras».
- Expresar como che fai sentir: «... síntome...».
- Controlar as emocións negatias e evitar insusltos ou palabras descualificadoras.
- Expresar empatía
- Ser concreto (unha crítica de cada vez).

Como dicir «non»:

- Explicar sentimentos e necesidades para negarte 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 condutas que poidan interpretarse como agresivas (movementos rápidos, falar alto, dar ordes, etc.).
- Mostrar empatía cos sentimentos da outra persoa, escoitar e deixar falar.
- Conversar nunha linguaxe 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 cumprir 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, sentimentos, e inquietudes, isto axúdalle a liberar tensión emocional.
- Recoñecer as posibles limitacións ou erros propios e da organización.
- Manifestarlle ao usuario/a ou ao traballador/a os propios sentimentos 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 quen 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.
- Rexeitar de entrada as demandas da outra persoa, criticándoa.
- Transmitir información que non se axuste á realidade.
- Propor pactos que non se poidan cumprir.
- Adoptar unha linguaxe corporal desafiante, hostil ou ameazador: situarse de pé en oposición frontal, colocar as mans nas cadeiras, cruzar os brazos, sinalar co dedo, pechar os puños, etc.