El conflicto como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses u objetivos percibidos como incompatibles, es inherente a la condición humana. Las relaciones de trabajo pueden llegar a ser, en ocasiones, fuente de rozamientos, desavenencias o enfrentamientos de diferente intensidad, que se generan por multitud de causas, aunque en la mayoría de las ocasiones el problema radica en la comunicación.

El trabajo en la Universidad, por lo general, implica funciones que exigen una serie de requerimientos mentales y emocionales: atención, memorización, capacidad de respuesta, y otro tipo de exigencias que demandan de la persona trabajadora que gestione reclamaciones o quejas, que pueden implicar conflictos o comportamientos inadecuados.

Establecer una relación positiva y de ayuda con el personal trabajadory usuarios/as, sobre todo en situaciones difíciles, se convierte en este tipo de actividades en la clave de un adecuado desempeño profesional.

1 Principios básicos en la prevención de situaciones de conflicto

Con objeto de mejorar nuestra capacidad de autogestión es necesario entrenarse en habilidades socioemocionales como comunicación eficaz, escucha activa, asertividad, empatía, manejo de la ira, apoyo social, etc. Estas hermanientas te ayudarán a minimizar la incidencia de posibles situaciones de conflicto, manteniendo el sentido del desempeño de tu puesto de trabajo.

- Intenta mantener una comunicación fluida con los usuarios/as y con los trabajadores/as de la Universidad, facilitando un clima de respeto y confianza.
- Procura mantener, en todo momento, una actitud de comprensión y tolerancia con los sentimientos de la otra persona.
- Potencia, siempre que sea posible, actitudes de cooperación, colaboración y cohesión con otros departamentos:reforzar las buenas relaciones interpersonales, aumenta la motivación y satisfacción personales.
- Relacionate, apoyate en otros compañeros/as, te ayudará también a obtener retroalimentación sobre tu desempeño (refuerzo o consejo en caso necesario).
- No entres en una discusión sobre opiniones o sentimientos, y refiérete solo a los hechos ocurridos.
- Reconoce y controla tus emociones y sentimientos en el trato diario con usuarios/as ou trabajadores/as, esto ayudará a que desarrolles una actitud de preocupación controlada, por el objeto de tu trabajo y reduzca la probabilidad de sentirte «quemado».
- Analiza cómo percibes e interiorizas las situaciones difíciles, para relativizarlas de forma que no te dañen en exceso.
- Aprende a reconocer y valorar el propio esfuerzo que realizas, cada día, y en cada momento.

Cómo hacer una crítica:

- Acotar lo que nos molesta, operativamente: “cuando tú me gritas”.
- Expresar cómo te hace sentir: “.. me siento…”
- Controlar las emociones negatias y evitar insusltos o palabras descalificadoras.
- Expresar empatía
- Ser concreto (una crítica de cada vez).

Cómo decir «no»:

- Explicar sentimientos y necesidades para negarte. Dando razones, no excusas.
- La respuesta **siempre** ha de contener necesariamente la sílaba “no”
- Prestar atención a las incongruencias: la comunicación no verbal debe reforzar lo que se está diciendo.

2 Durante el conflicto: qué debo hacer?

- Adoptar una actitud tranquila y procurar transmitirla también.
- No responder a las amenazas ni caer en las provocaciones, evitando conductas que puedan interpretarse como agresivas (movimientos rápidos, hablar alto, dar órdenes, etc.).
- Mostrar empatía con los sentimientos de la otra persona, escuchar y dejar hablar.
- Conversar en un lenguaje correcto, en un tono afable y profesional.
- No personalizar, referirse a las normas o procedimientos a seguir.
- Dar la información adecuada, explicando de forma convincente y razonada los motivos por los que no es posible cumplir sus expectativas.
- Evitar expresiones verbales y no verbales que puedan aumentar la tensión. Evitar una actitud de prepotencia.
- Dejar hablar al usuario para que explique su punto de vista, sentimientos, e inquietudes, esto le ayuda a liberar tensión emocional.
- Reconocer las posibles limitaciones o errores propios y de la organización.
- Manifestar al usuario/a o al trabajador/ra los propios sentimientos de malestar y tristeza por el problema, pero haciendole entender, que el profesional es merecedor del mismo respeto que el usuario.
- Pedir ayuda si la situación se descontrola y comunicar lo sucedido a quien corresponda.

3 Durante el conflicto: qué **no** debo hacer

- Usar estilos comunicativos que generen hostilidad (apatía, frialdad, impaciencia, etc.). Evitar utilizar un tono de voz brusco.
- Amenazar, coaccionar o insultar.
- Minimizar la situación, las quejas o las críticas de la otra persona.
- Rechazar de entrada las demandas de kla otra persona, criticándola.
- Transmitir información que no se ajuste a la realidad.
- Proponer pactos que no se puedan cumplir.
- Adoptar un lenguaje corporal desafiante, hostil o amenazador: situarse de pie en oposición frontal, colocar las manos en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo, cerrar los puños, etc.

4 Tras el conflicto:
Pautas de recuperación y autocuidado

Toda persona que se ve envuelta en un conflicto, probablemente experimentará tensión en algún grado y algunos síntomas, generalmente transitorios: malestar físico, cambios de comportamiento o reacciones emocionales como ira, confusión, vergüenza…
Hemos de entender todas estas reacciones como **normales** ante una situación que no lo es; es una respuesta de nuestro organismo para tratar de recuperar el estado previo a la situación que las originó.

Para poder alcanzar de nuevo y lo antes posible este equilibrio, tenemos que aceptar la experiencia vivida de la mejor forma: **encajando la situación y buscando activamente** una forma correcta de controlarla y superarla.
Las pautas para mitigar o regular las consecuencias negativas que se desencadenan después de un suceso estresante son:

- Busca apoyo en tu entorno inmediato, exterioriza tus sentimientos y pensamientos.
- Analiza el modo en que tu estado de ánimo está condicionando tu comportamiento. Aprende a centrarte en las emociones positivas.
- Rebaja tu nivel de exigencia (al menos temporalmente). Plantéate recuperar la normalidad de forma gradual.
- Comprométete con actividades que te resulten agradables, positivas. Mantente ocupado.
- Intenta que el descanso y la alimentación sean correctos, y en horarios regulares.
- Practica ejercicio de forma moderada. Ayuda a disminuir los niveles de tensión y ansiedad, y aumenta la sensación de bienestar.
- Mantén hábitos de vida saludables.No abuses de estimulantes (alcohol, cafeína etc) ni medicación. Cuidarte hará que te sientas mucho mejor.

Y recuerda

Practicar respiración abdominal con regularidad, o alguna técnica de relajación sencilla, ayuda a estar entrenado y poder controlar la activación física y el malestar asociados a una situación de tensión.

Universida de Vigo

PREVENCIÓN Y AFRONTAMIENTO DE SITUACIONES DE CONFLICTO

Servizo de Prevención
de Riscos Laborais

Edificio Filomena Dato
Campus Lagoas, Marcosende
36310 Vigo (Pontevedra)

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

DIP_CONFLICTO_ESP_V02(26/09/2023)