

Condiciones psicosociales y COVID-19

Buenas Prácticas para una gestión eficaz de la RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¡es hora de seguir adelante!

La adaptación a la nueva situación va a suponer un cambio importante en la vida de las personas, de las propias compañías y de la sociedad. La incertidumbre, las nuevas medidas de protección y protocolos de prevención, el miedo y el distanciamiento social, son diferentes factores que modifican nuestras relaciones internas, con clientes y proveedores. A todo ello, se debe añadir la repercusión que ocasionan sobre la salud las semanas de confinamiento, en las que hemos tenido que adaptar nuestra forma de vida a un escenario desconocido, en un entorno estresante.

Los conflictos forman parte de la vida como mecanismo fundamental de adaptación. Debemos entenderlos como algo intrínseco al proceso natural de exposición a los cambios y adversidades a los que nos enfrentamos. En la forma de asumirlos y de cómo pretendamos afrontarlos, radicará la clave para minimizar el estrés que generan.

En este punto, es fundamental adoptar estrategias orientadas hacia su óptima resolución con las menores consecuencias para nuestra salud y bienestar. Para ello, la empatía a la hora de comprender otras posibles posiciones y la gestión emocional, juegan en este aspecto, un papel fundamental.

A continuación, y con objeto de identificar potenciales situaciones de riesgo que se generan, se señalan algunas circunstancias clave a identificar y evitar:

- ✓ **Expectativas frustradas.** Esta situación sin precedentes ha roto todos los esquemas y requiere reestablecer las prioridades y los valores. En el contexto actual, la sensación de seguridad laboral y social presenta un alto grado de incertidumbre y con ello, las expectativas y previsiones que cada persona disponía respecto al ámbito profesional y vital.
- ✓ El **miedo** como emoción fundamental en esta pandemia, ha generado conductas de evitación y sentimientos de incertidumbre. Las medidas de prevención difícilmente pueden trasladar confianza a los usuarios, propiciando el conflicto al ver los diferentes niveles de adherencia a las normas que cada persona puede presentar.
- ✓ **Malentendidos y confusiones** que se producen por la influencia de un estado emocional concreto sobre la forma de relacionarnos con el entorno. Es importante recalcar que la falta de información clara, puede generar sentimientos de frustración y desconcierto.
- ✓ **Problemas personales** que dificultan la concentración y el rendimiento generados por situaciones complejas en el ámbito familiar, problemas de organización y conciliación en casa, así como la posible presencia de duelos sin resolver durante la pandemia.
- ✓ **Falta de reconocimiento** por el esfuerzo realizado de adaptación a la nueva situación: cambios en la organización, implantación del teletrabajo, etc. Los elevados requerimientos emocionales del trabajo en casa y la dificultad de desconectar y separar la vida personal y laboral, hace que la exigencia sea mayor y deba ser reconocida.
- ✓ **Cambios organizativos y necesidad** de adaptación. El estrés asociado a los cambios y a la implantación de nuevas medidas facilita la generación de conflictos entre las personas que se ven obligadas a adaptarse rápidamente a una situación desconocida.

- ✓ **Percepción de desigualdad.** Las diferentes necesidades de adaptación entre puestos de trabajo junto con la difícil definición de funciones en la nueva situación, pueden generar fácilmente conflictos y ocasionar sentimientos negativos.

Para contrarrestar estos efectos, te presentamos unas breves pautas sobre algunas de las estrategias que pueden resultar de utilidad:



- **Considera cómo afectan los cambios que se introducen en los procesos** y, en su caso, revisa los objetivos y establece prioridades y planes de trabajo a corto plazo. De esta manera, podrás ayudar a las personas a centrarse en el momento y a tener pequeñas metas factibles y adaptadas a la realidad, reforzando su autoestima y confianza al poder cumplirlas.
- **Instaura mecanismos de mediación**, detectando posibles perfiles que puedan colaborar en la resolución de los conflictos y en la adopción de posturas intermedias que acerquen los puntos de vista de los afectados.
- **Toma las decisiones en momentos en los que puedas mantener una visión empática de la situación.** Las emociones, como la ira, el miedo o la frustración, influyen en nuestra capacidad para escuchar y tomar decisiones. Percibir y asumir tu situación emocional es clave para afrontar y gestionar un conflicto. Si sientes que tus emociones te bloquean, puedes encontrar más información y estrategias para relajarte en el siguiente enlace:
https://prevencion.fremap.es/SiteCollectionDocuments/bienestar_psicoemocional/Flipping/24/index.html
- **Céntrate en lo positivo.** Busca en las potenciales situaciones conflictivas puntos de acercamiento ante los desacuerdos. La empatía y una actitud positiva te ayudarán a generar climas de tranquilidad.
- Muestra tu **preocupación por lo emocional.** Empatiza para comprender qué está sucediendo y qué motivos pueden llevar a las personas a actuar de determinada manera. Respeta sus estados emocionales y averigua si hay algo de su situación personal que requiera de alguna facilitación laboral.
- Sé flexible y comprensivo con la **velocidad de** respuesta ante las modificaciones introducidas en los sistemas organizativos. Ten presente que todo cambio requiere un **tiempo para la adaptación.**
- Procura que la **información sea abierta y disponible** para todos, evitando así recelos y desconfianza.
- **Fomenta el trabajo en equipo** y permite que los trabajadores puedan establecer colaboraciones y nuevas sinergias. De este modo, se sentirán comprometidos como parte de un equipo y su apoyo social favorecerá la solución y minimizará los conflictos.
- Utiliza **estilos de comunicación asertivos.** Expresarse de forma clara y honesta es fundamental para que el resto de las personas puedan comprender el mensaje y la situación que lo promueve. En la comunicación está la clave de la resolución de conflictos.



Por ello:

- ✓ **Céntrate en el contexto** y no en la persona. Pasa del “tú siempre haces...” al “veamos por qué...”.
- ✓ Lo hecho, hecho está. **Focalízate en la solución** y no en el problema. No busques culpables, si no responsables que puedan formar parte de la solución.
- ✓ **Utiliza un estilo asertivo**. Argumenta sin ofender ni ponerte a la defensiva, expresando tu punto de vista sin miedo, pero con delicadeza.
- ✓ **Escucha activamente** para incorporar el discurso y los razonamientos del interlocutor a los propios, de forma que os permitan detectar las discrepancias, y lo más importante, los puntos en común.
- ✓ Busca el **feedback** para disminuir las barreras de la comunicación físicas, personales y del entorno, lingüísticas (de significado y de tono del lenguaje) y psicológicas (interpretaciones y prejuicios). Para ello, reformula y haz preguntas que aclaren la información y permitan nuevos enfoques que os dirijan a la solución.
- ✓ **Ponte en el lugar de tu interlocutor** para, desde su perspectiva, entender mejor sus preocupaciones, temores e intereses. El objetivo es dialogar con eficacia y facilitar el entendimiento.
- ✓ Escucha atentamente y ten en cuenta la **situación emocional** de tu interlocutor. En ocasiones, es necesario permitir el desahogo para lograr la calma y crear un estado más propicio para reanudar la comunicación.