

# Elkargunea Agerkaria

Red para la Promoción de la Convivencia en los Gobiernos Locales  
Tokiko Gobernuetan Bizikidetzeta Sustatzeko Udal Sarea

## ARTÍCULO / ARTIKULU

Cómo abordar la gestión  
de emociones // Gatazken  
kudeaketa nola heldun

## FORMACIÓN / FORMAKUNTZA

Practicando Mediación 2021  
Mediación Familiar 11ªed

## LITERATURA / AIPAMENA

“Del cerebro hostil al  
cerebro inteligente”

GIZAGUNE 3.0

## Cómo abordar la gestión de emociones // Gatazken kudeaketa nola heldu

Los conflictos laborales en las organizaciones constituyen uno de los riesgos psicosociales más presentes y que mayor auge han experimentado en los últimos tiempos, acrecentados aún más si cabe por la pandemia. ¿Cómo debemos actuar para abordarlos? ¿Por dónde empezar? ¿Cómo está repercutiendo todo ello en la empresa?

En el marco del **ciclo de empresa saludable**, IMQ Prevención organizó el pasado 23 de abril la webinar “Cómo abordar la gestión de conflictos” en la que nuestra compañera María Eugenia Ramos, Abogada y Doctora en Psicología Social y Esther Enales, Directora de Gestión de Cliente de IMQ Prevención ofrecieron pautas de actuación y con-

sejos para gestionar este tipo de situaciones de manera adecuada.

La situación de pandemia sostenida en el tiempo en la que nos encontramos, está generando niveles de cansancio y de agotamiento emocional generalizado y se observa desde varios meses atrás un aumento de las tensiones exponencial con niveles de autocontrol muy bajos.

Según la ley de Prevención de Riesgos Laborales **es obligación de la persona empresaria gestionarlo** para evitar que afecte a la salud de la persona trabajadora ni a la productividad y según la sentencia 2324/2019 es obligatorio su análisis y actuación a través de un plan.

**“Lan-gatazkak sortzen  
dira bi ikuspegik  
espazio berean  
elkarrekin bizi ezin  
direnean”**

Los conflictos laborales surgen cuando dos visiones no pueden convivir en un mismo espacio. Chocan en diversos aspectos y compiten. Sucede en la mayoría de las organizaciones que en el abordaje de estos conflictos no se introducen criterios de gestión y por el contrario, se pretenden resolver basándose para ello en juicios de valor y opiniones subjetivas.

### Conflictos diagnosticables y gestionables

Para abordar correctamente un conflicto, en primer lugar se debe establecer un **método de diagnóstico** en el que se pueda identificar el alcance y el nivel de implicación de las personas en el mismo, para llegar a dibujar un mapa de situación.

## “inplikaturako pertsona bakoitzaren pertzepzioarekin lan egitea garrantzitsua da”

Como regla general, es importante **trabajar con la percepción de cada una de las personas implicadas** en la situación de conflicto por lo que no se trata de determinar la verdad de la situación. También es necesario conocer las diferentes tipologías de conflicto para evaluarlas con sus respectivos indicadores.

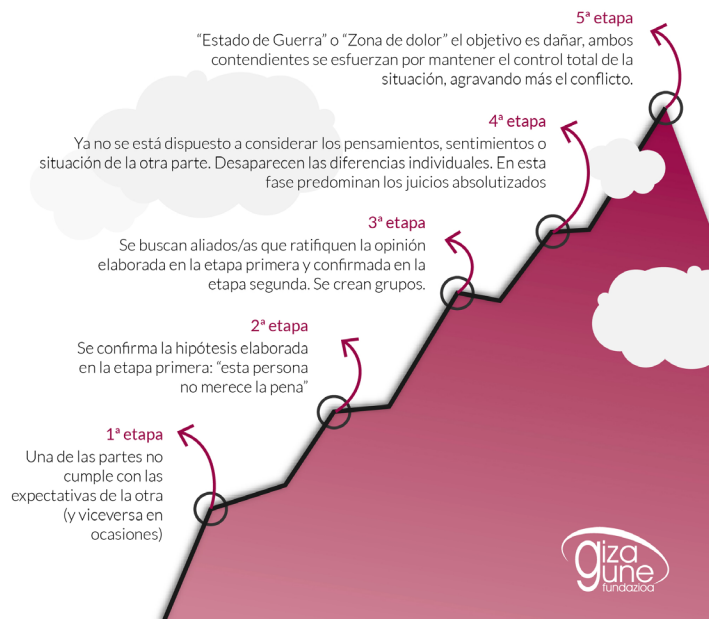
Y por último **evaluar el proceso de escalada**, ya que el conflicto puede pasar por diversas fases y se debe evitar llegar a la fase III – estado de guerra o zona de dolor-, en la que hay una serie de elementos determinantes que la caracterizan: sentimiento de victimismo, atribución de culpabilidad a la parte contraria, aumento del nivel de agresividad...

### ¿Cómo se deben abordar los conflictos?

#### Medidas paliativas

- ◆ Diagnóstico con criterios profesionales.
- ◆ Emisión de un informe.
- ◆ Elaboración de un plan de acción.
- ◆ Adquisición de sistemas/formas de actuación adecuadas por parte de la organización.

## Las 5 etapas de la escalada del conflicto



### Medidas preventivas

- ◆ Generación de entornos saludables.

Resulta fundamental **abordar estos conflictos de manera proactiva** desde una mirada profesional con el establecimiento de protocolos de actuación adecuados que permitan gestionar con total garantía las situaciones de tensión, por cuanto su no adecuada gestión afecta de manera muy importante en la salud y bienestar de las personas y en la productividad. En nuestro entorno laboral se dan muchas enfermedades asociadas al estrés derivadas de las situaciones de conflicto (úlceras, contracturas, patologías oncológicas, depresiones...).

## “Gatazka-egoera batean, jardunaldiaren % 30ek eta % 50ek gatazkaren gaia jorratzen dutela kalkulatzeko da”

En lo que se refiere a la productividad, **en una situación de conflicto se estima que entre un 30% y un 50% de la jornada se dedica a tratar el tema del conflicto**, además de que la calidad del trabajo en sí mismo disminuye porque no existe una satisfacción en la labor que se realiza. Además, los profesionales que están en situación de conflicto mal gestionado, terminan por dejar la organización, con el coste que supone volver a conseguir alcanzar los mismos niveles de productividad en el equipo.

Generar altos niveles de confianza orientados al respeto a las personas y desechar estilos de mando obsoletos basados en la autoridad y la humillación es el gran reto al que se enfrentan los equipos. Estamos acostumbrados/as a mirar los aspectos negativos como una forma de analizar las situaciones, pero existen otros, como el de mirar las posibilidades y esa es la mirada adecuada que debemos adoptar a la hora de gestionar los conflictos. •

\*Texto cedido por IMQ Prevención.

# Practicando Mediación

31 JUNIO - 3 JULIO | \*AFORO LIMITADO

# MÉDIACIÓN FAMILIAR

11ª EDICIÓN



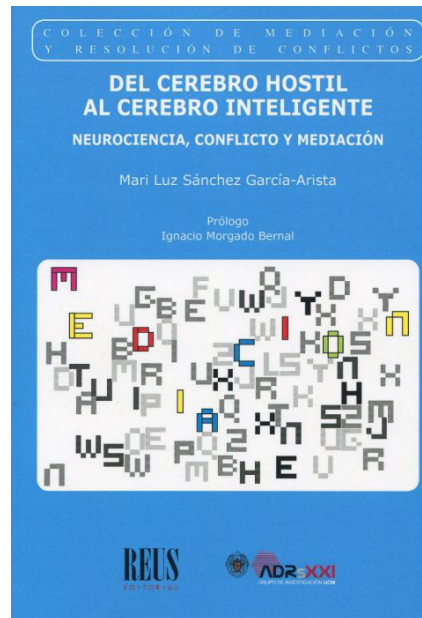
200h (63 presenciales)

20 de Septiembre - Aforo limitado  
Curso homologado por Gobierno Vasco

## LITERATURA // AIPAMENA

### Emoción y conflicto:

Del cerebro hostil al cerebro inteligente



IDAZLEAK:

Mari Luz Sánchez García-Arista

URTEA: 2021

ORRIALDE KOPURUA: 238

ISBN: 978-84-290-2435-7

EDITORIALA: Reus (Madrid)

### SINOPSIS

¿Qué pasa en nuestro cerebro? ¿Por qué y cómo nos enfadamos, posicionamos, sesgamos nuestro pensamiento, construimos nuestra narrativa...? ¿Por qué una situación dispara nuestra ira y no podemos explicar qué nos pasó para “perder los papeles” o dejar de ser conscientes del daño que causábamos, de las consecuencias de nuestro comportamiento?

¿Por qué...?

En esta obra, mediación y neurociencia se dan la mano para ofrecer una aproximación a la gestión de conflictos que ayuda y posibilita la transición de un cerebro en modo hostil a uno en modo inteligente, donde los cambios en la percepción, el posicionamiento y las narrativas, facilitan la colaboración y el acuerdo.

## GIZAGUNE 3.0

**Cómo gestionar las emociones para ser productivos y estar a gusto en el trabajo**

La gestión emocional en la empresa no es un tema nuevo...

**Mi empresa siente... luego existe**

Son muchas las veces que oímos que las empresas para tener éxito necesitan...

**El salario emocional reduce un 18% el absentismo y un 13% las bajas por estrés**

Disminución del absentismo, mejora de la salud laboral y reducción de conflictos...

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA  
Giza Eskubide, Bizikidetzeta  
eta Lankidetzaren Idazkaritza Nagusia  
Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritza

PRESIDENCIA  
Secretaría General de Derechos Humanos,  
Convivencia y Cooperación  
Dirección de Víctimas y Derechos Humanos

¡Suscríbete a Boletín Elkargunea Agerkaria!

