

RECORDA QUE...

Quan els conflictes no es resolen correctament, poden danyar greument les nostres relacions, i fins i tot poden suposar un risc important per a la nostra salut. Però quan es tracten d'una manera respectuosa i positiva, representen una oportunitat per créixer, per estrènyer llaços amb els altres i per millorar aquells aspectes de la relació que no estaven funcionant.

Amb relació als conflictes, la diferència entre les persones no radica tant en tenir o no conflictes, sinó en l'habilitat per afrontar-los satisfactòriament.

“Els conflictes existeixen sempre, no mireu d'evitar-los sinó d'entendre'ls”

Lin Yutang



MÚTUA COL·LABORADORA
AMB LA SEGURETAT SOCIAL

NÚMERO 1

www.mc-mutual.com



SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL



CONEGUEM...

Psicosociologia aplicada

LA GESTIÓ DE CONFLICTES INTERPERSONALS



ELS CONFLICTES INTERPERSONALS

El conflicte és quelcom normal en qualsevol relació. Aprendre a afrontar-lo en comptes d'evitar-lo és essencial per mantenir unes bones relacions amb els altres.

Quan les persones discrepem, sentim l'oposició de l'altre com un atac personal, la qual cosa activa en nosaltres una forta resposta emocional. En comptes de centrar-nos en resoldre les nostres diferències, dirigim tota la nostra atenció i energia a respondre a la persona que ens "desafia".

Per afrontar correctament els conflictes, hem d'aprendre a controlar les nostres emocions, així com a evitar alguns errors comuns, com els que et mostrem a continuació.

"La pau mental no és l'absència de conflictes en la vida, sinó l'habilitat per afrontar-los"

1

"Explotar" emocionalment. Les situacions de conflicte poden generar molta tensió. Si reaccions de forma exagerada, renegant, cridant o plorant, és molt probable que els altres es posin a la defensiva i no siguin sensibles a les teves necessitats.

2

No escoltar. Estaràs perdent-te un munt d'informació sobre com ho veu l'altre i com s'està sentint. A més d'ofendre'l, ja que a ningú li agrada sentir-se ignorat.

3

Entestar-te en guanyar costí el que costí per demostrar que tens raó. De vegades la "realitat" no és més que un consens entre diferents punts de vista, i la millor solució és la que té en compte totes les parts.

4

Mantenir-te ancorat en velles rancúnies i ressentiments del passat. En comptes de mirar al passat cercant culpables i vells greuges que fereixen els teus sentiments, centra't en el que pots fer "aquí i ara" per resoldre el present i millorar el teu futur.

5

Expressar-te mitjançant ambigüitats i generalitzacions. Si utilitzes expressions del tipus "MAI NO et recordes de RES", "TOT ho fas malament" o "SEMPRE arribes tard", els altres no sabran exactament a quins fets concrets et refereixes i es sentiran atacats injustament.

6

Engrandir el conflicte traient vells draps bruts. Ho fem per carregar-nos de raons, però això, lluny de resoldre el problema, el fa encara més gran.

7

No dir les coses directament i mostrar-te enfadat per coses que no són realment el problema. Si no dius clarament el que t'està molestant i esperes que siguin els altres qui se'n adonin, només aconseguiràs desorientar-los i fer més difícil la solució.

8

Expressar el teu enuig amb accions i no amb paraules. Si et sents molest amb algú, no has de mostrar el teu enuig evitant-ho, responent-li de males maneres o posant-li mala cara. Si realment vols que ho sàpiga, digues-li-ho.

9

Donar cops baixos. Atacar l'altre amb comentaris despectius sobre la seva persona per defensar el teu punt de vista, per exemple, "no estàs d'acord perquè ets un garrepa", no porta enlloc.

10

Parlar el llenguatge del "TU". Responsabilitzar-lo de com et sents tu, culpar-lo de la teva situació, aconsellar-li el que hauria de fer, etc. Per exemple: "TU no hauries d'anar dient...", "TU em poses malalt", "per LA TEVA culpa estem així" o "TU impedeixes que jo pugui...".

10 COSES QUE NO T'AJUDARAN A RESOLDRE ELS TEUS CONFLICTES AMB ELS ALTRES

