

### Conceptos.

Si un conflicto se intenta solucionar de modo no pacífico, nos podemos encontrar con conductas violentas como consecuencia de resolver dicho conflicto de forma inadecuada, y que pueden llevar a no respetar los derechos o sentimientos de la otra parte. Por el contrario la conducta violenta como solución al conflicto, puede provocar alteraciones emocionales y pérdida de relaciones interpersonales.

Cuando una persona intenta resolver un conflicto de mediante la violencia es porque posee un escaso autodominio de sus emociones, emergiendo con cierta facilidad la irritabilidad, irascibilidad y reactividad emocional ante un problema percibido.

### Escenario según tipo de conflicto generado..

La situación de conflicto puede desarrollarse en diferentes planos, en ocasiones pudiéndose presentar de forma conjunta e interrelacionada.

- **Verbal** (uso de la palabra, mensajes telefónicos, electrónicos, vía SMS o de escritos, etc.)
  - Demandas poco razonables o sin sentido.
  - Aumentar el tono de voz o usar palabras burdas.
  - Usar un lenguaje con coacciones o amenazas.
- **Simbólico** (invasión del espacio personal, de intrusión en lugares no autorizados, de realización de gestos intimidatorios, de ostentación de armas, etc.)
  - Señalar con el dedo.
  - Gestos amenazantes (disparar, seccionar el cuello, etc.)
  - Establecer un contacto ocular prolongado.
  - Exhibición de objetos contundentes o armas.
  - Invadir un espacio físico (entrar en un área restringida)
  - Invadir un espacio personal (aproximación excesiva)
- **Físico** (contacto físico, o uso de armas)
  - Cerrar las manos formando puños, apretando objetos.
  - Contraer los labios de tal forma que se ven los dientes.
  - Estado de tensión muscular generalizada, con el cuerpo flexionado y con cambios de postura frecuentes y rápidos.
  - Postura cefálica baja y adelantada, cuello flexionado, barbilla hacia el pecho o una postura de lucha, (tipo boxeador o artes marciales).
- **Económico** (Apropiación, deterioro o destrozo de objetos y pertenencias del centro o particulares del personal empleado)
  - Agarrar i lanzar objetos (de encima de una mesa, estanterías, etc.)
  - Destruir objetos (romper un documento, lapicero, tirar una herramienta contra el suelo, etc.)

### Manejo e intervención ante una situación de conflicto.

Las técnicas descritas son perfectamente aplicables ante situaciones de conflicto con agitación.

### Técnicas de autocontrol y tolerancia a la presión.

En un sentido muy amplio, la **autogestión emocional** es una competencia que nos lleva a ser los propios gestores de nuestro proyecto de vida. Saber dirigir las situaciones hacia donde queremos, y proyectar la parte positiva, aún ante una situación tensa, es una habilidad que se puede desarrollar.

No olvidemos, que cuando somos capaces de controlar nuestras emociones, gestos y/o acciones, reflejamos lo que queremos que los demás vean de nosotros, y en muchos casos, reflejamos lo que los demás quieren recibir de nosotros. En caso contrario cuando no podemos mantener este autocontrol, reflejamos lo que realmente somos, con nuestros temores y ansiedades.

Las pautas propuestas para conseguir la autogestión emocional son:

- **Mantener el equilibrio emocional** y no responder las provocaciones es un ejercicio difícil que hay que cultivar con técnicas de auto relajación y control de impulsos.
- **Prever y saber controlar los sentimientos negativos** que determinadas situaciones conflictivas con la persona con discapacidad intelectual o sus acompañantes puedan haber provocado.
- **Evitar caer** en el terreno de la **provocación** y mantener un control ya que, de lo contrario, puede producirse una situación de extrema agresividad.
- **Pautas** ante situaciones de inicio de escalada de la tensión son:
  - Conversar con corrección, en un tono afable y profesional.
  - Evitar mostrar un tono brusco y / o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
  - Explicar con mucho cuidado y de forma convincente y razonada los motivos por los que no es posible cumplir con las expectativas de la persona y / o del acompañante.
  - Dirigirse al usuario con firmeza evitando la prepotencia.

En el caso de que la tensión de la persona aumente de forma incontrolable, a pesar del intento controlarla, nos llevará a reorientar la situación mediante las siguientes pautas:

- **Vaciado de tensión:** Dejarle hablar para que explique sus sentimientos, inquietudes, con el objetivo de liberar su tensión emocional.
- **Avisar** a compañeros que se integren a la entrevista.
- **Valorar** la concesión parcial mediante una acción con el fin de que ayude a solucionar el motivo de la tensión.

Ante el tener que enfrentarnos a una inminente acción agresiva, los únicos mensajes recomendados son:

- **Reconocer** las posibles deficiencias propias y/o de la organización, y que se esta trabajando para mejorarlas.
- **Manifestar** nuestros sentimientos con palabras mesuradas, haciéndole entender que somos merecedores de respeto.