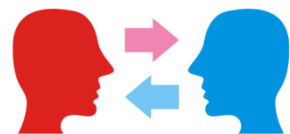


Enténdese por relación no traballo, o trato, conexión, contacto interpersonal no ámbito laboral, tanto entre compañeiros como con superiores e subordinados.

A creación e mantemento de boas relacións é condición necesaria, xunto a outros factores, para lograr un entorno laboral saudable.

As relacións saudables constitúense a partir de catro alicerces básicos:

- ✓ **Confianza e honestidade.** Esperanza firme na integridade moral do outro, en que fará o que se espera del, e seguridade da congruencia entre os seus pensamentos e os seus actos.
- ✓ **Respecto incondicional.** Dunha persoa a outra, con independencia de atributos como rango social, profesional, económico ou académico.
- ✓ **Apoio.** É protección o auxilio cando a outra persoa está pasando dificultades, incluso se cometeu un erro ou se sente insegura ou vulnerable. Tamén é alentar e animar ao outro a realizar tarefas ou proxectos que son importantes para ela.
- ✓ **Comunicación.** Debe ser honesta, aberta, directa e predominantemente positiva. As inevitables e tamén necesarias comunicacións negativas (a consecuencia de fallos, erros, omisións, etc. na realización das tarefas) deben ser complementadas con outras positivas. Cando a proporción de comunicacións positivas sobre negativas é alta, os grupos refórzanse, os problemas resólvense máis facilmente e a interacción persoal é moito máis satisfactoria.



Lembre que o conflito é algo inherente ás relacións humanas, xa que as persoas teñen opinións e intereses distintos sobre diferentes cousas. Deste xeito, no ámbito laboral, diferentes puntos de vista ou estratexias para abordar un mesmo problema, son puntos de fricción que tamén poden xerar conflito.

Pautas e comportamentos que poden mellorar as relacións interpersoais e axudar a resolver conflitos:

- **Amosar empatía.** Poñerse no lugar do outro; recoñecer, comprender e apreciar os seus sentimentos.
- **Ser asertivo.** Exercer o noso dereito a ser tratado con respecto e dignidade, a expresar os nosos sentimentos, desexos, ideas e opinións; e que as nosas necesidades sexan consideradas tan importantes como as dos demais.
- **Escoitar activamente.** Dar sentido á mensaxe que estamos recibindo, entendendo tamén os sentimentos e ideas subxacentes (*empatía*).
- **Limitar a extensión da crítica.** Cando se ten que realizar unha crítica a alguén, esta debe facerse de xeito reservado, en privado; circunscribíndoa á conduta a sancionar e evitando xeneralizala á persoa na súa totalidade.
- **Evitar actuar en momentos de alto nivel emocional.** Nestas situacións (polo xeral irá o enfado) a función cognitiva está secuestrada polas emocións. Imposibilitase a comunicación, non permite adoptar ningún dos puntos anteriores, nin avaliar cun mínimo de obxectividade as causas, consecuencias e responsabilidades derivadas do incidente en cuestión.