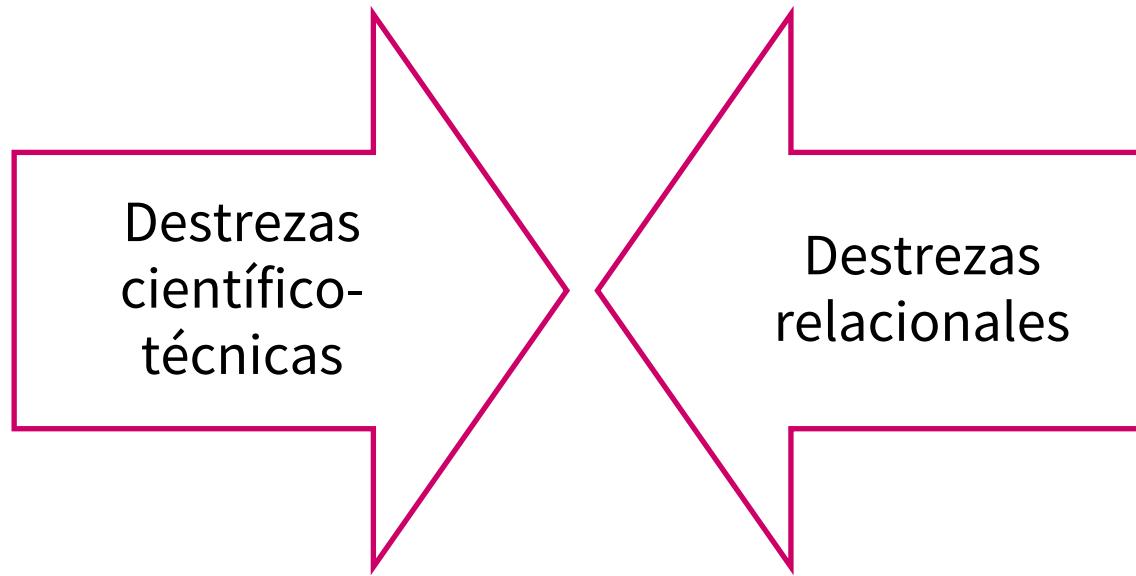


Resolución de conflictos que surgen en las consultas

Marta Esther Vázquez Fernández
Catalina Núñez Jiménez

Junio 2020

Las dos caras de nuestras competencias...



Objetivo

- Desarrollar recursos que permitan superar el conflicto, que en la relación interpersonal inevitablemente puede surgir.

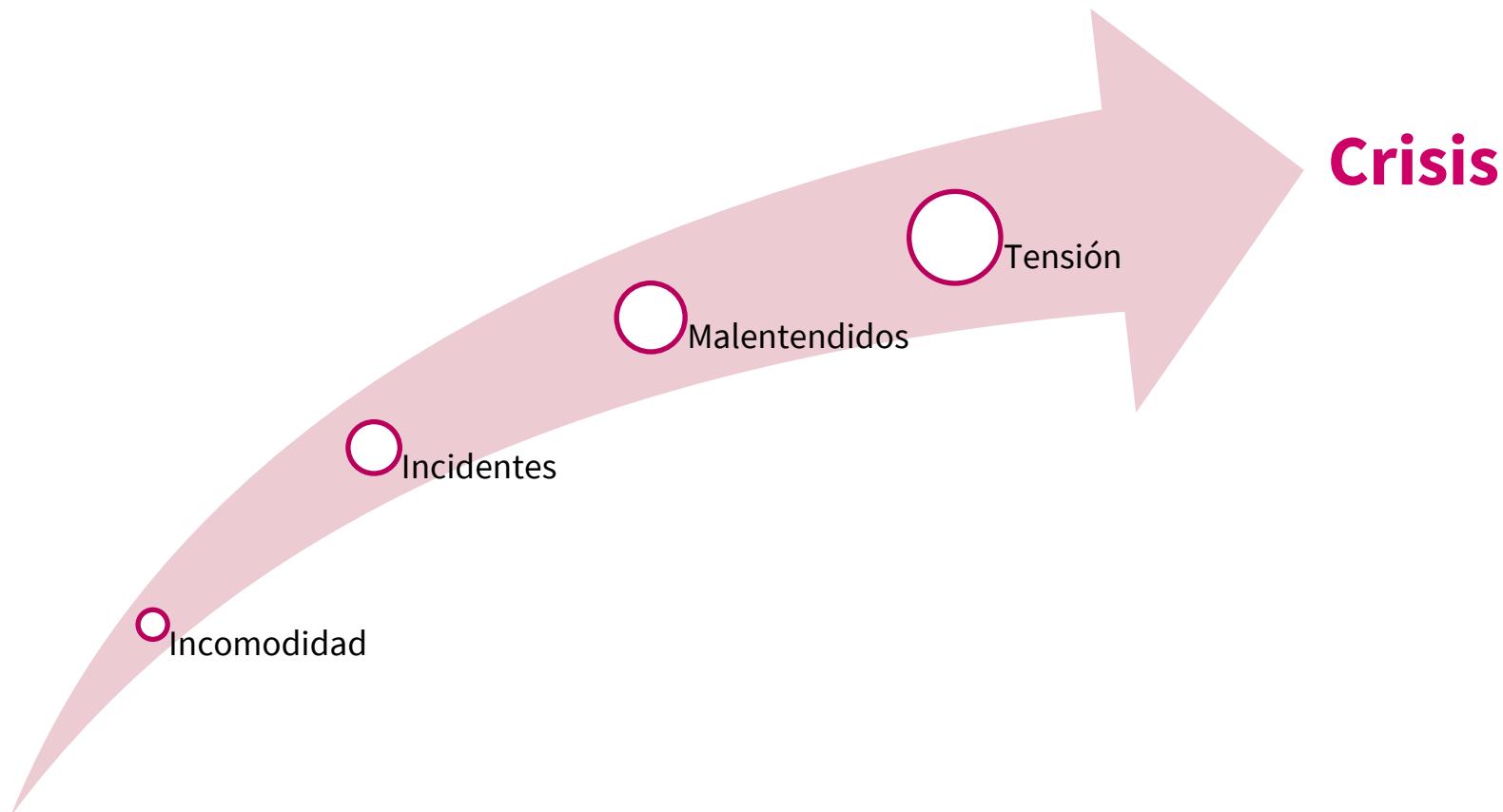
¿Qué es un conflicto?

- Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles.
- Proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción de diferencias en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades.
- Se origina cuando una persona entiende que otra ha afectado o está a punto de afectar algunos de sus objetivos o intereses.
- Se puede definir como una lucha expresa entre dos o más partes interdependientes que perciben que sus objetivos son incompatibles.

Partes del conflicto

- Protagonistas principales.
- Protagonistas secundarios.
- Toma de conciencia del problema.

Se ve venir.....



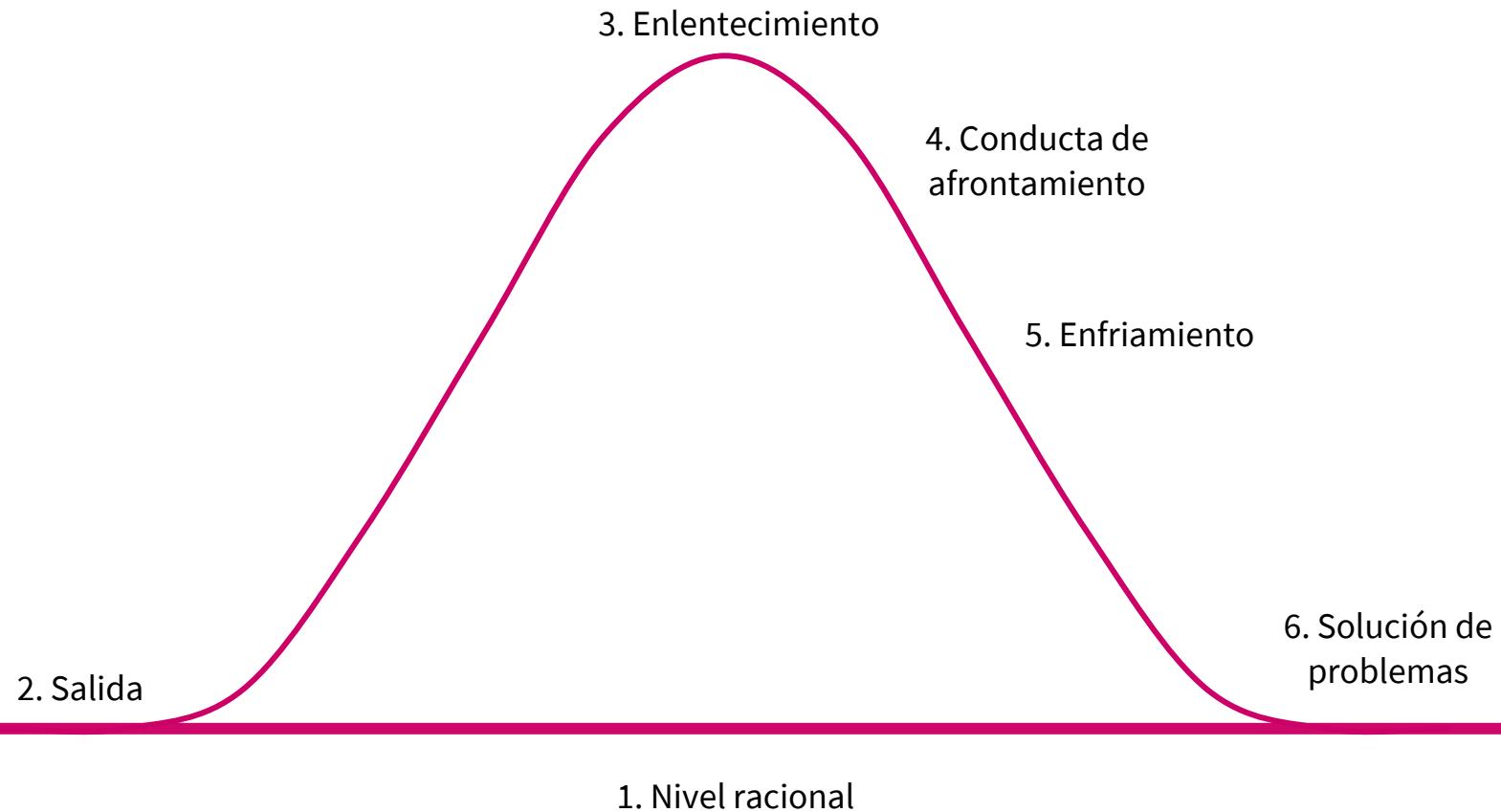
Relaciones difíciles

- Hiperfrecuentador.
- Se expresa con mucha dificultad o mucha lentitud.
- No entiende lo que le decimos.
- Se expresa de manera exagerada.
- Añade motivos de consulta a medida que avanza la entrevista.
- Huele mal o viste de manera descuidada o sucia.
- Duda de la información que le proporcionamos.
- No se muestra satisfecho con ninguna de las propuestas que le ofrecemos.
- No se muestra agradecido a pesar del enorme esfuerzo que hemos realizado.
- Nos amenaza o nos culpa de algo.

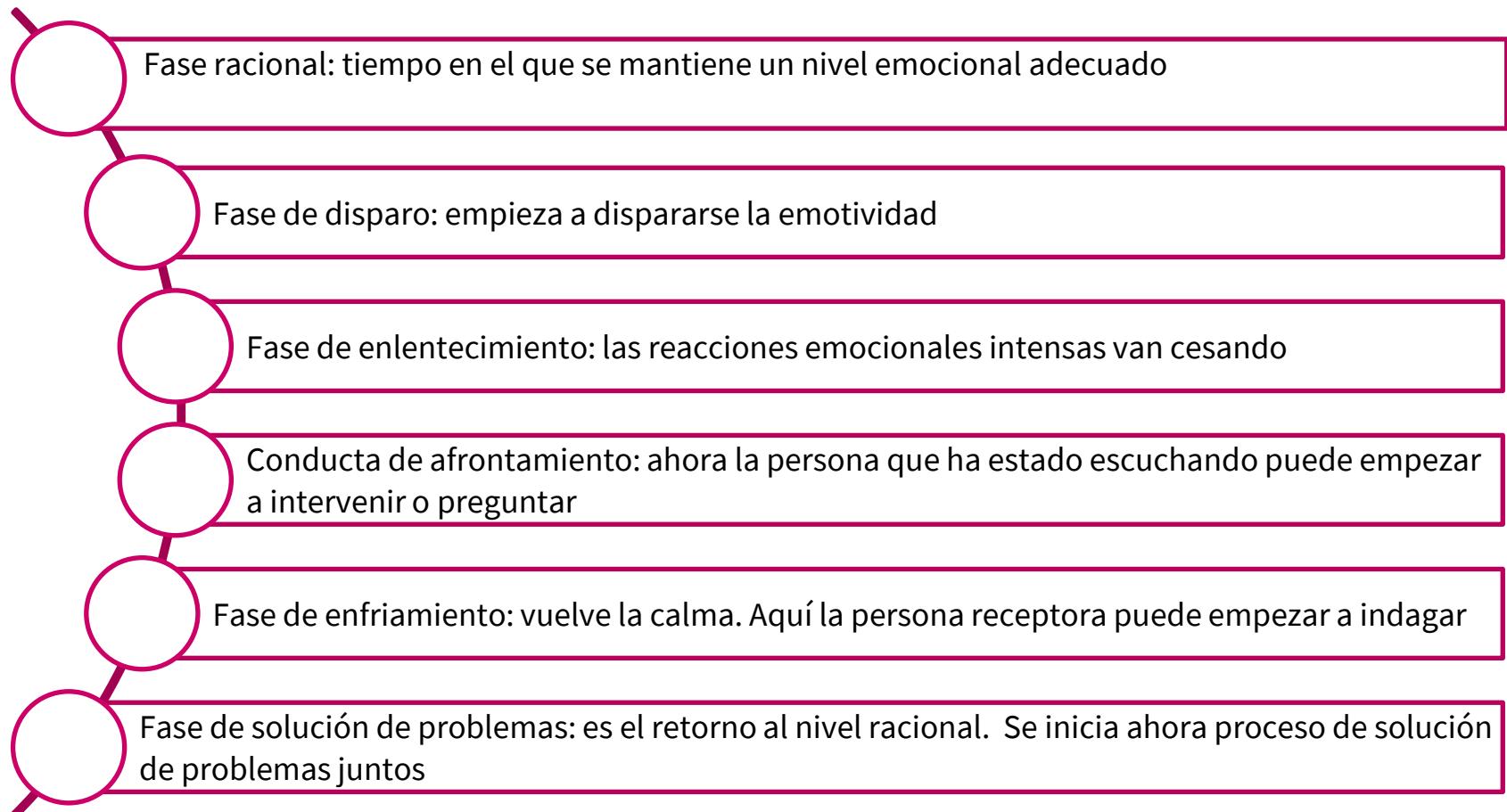
Niveles de agresividad

- Recriminaciones y culpas: “Si usted hubiera hecho...”.
- Exigencias: “Deme una receta”.
- Insultos: “Usted no vale para nada”.
- Agresión física.

Curva de la hostilidad



Curva de la hostilidad



Resolución de conflictos

¿Oportunidad?



¿Problema?

No se resuelven si...



Yo gano... tú ganas

Problema



Oportunidad

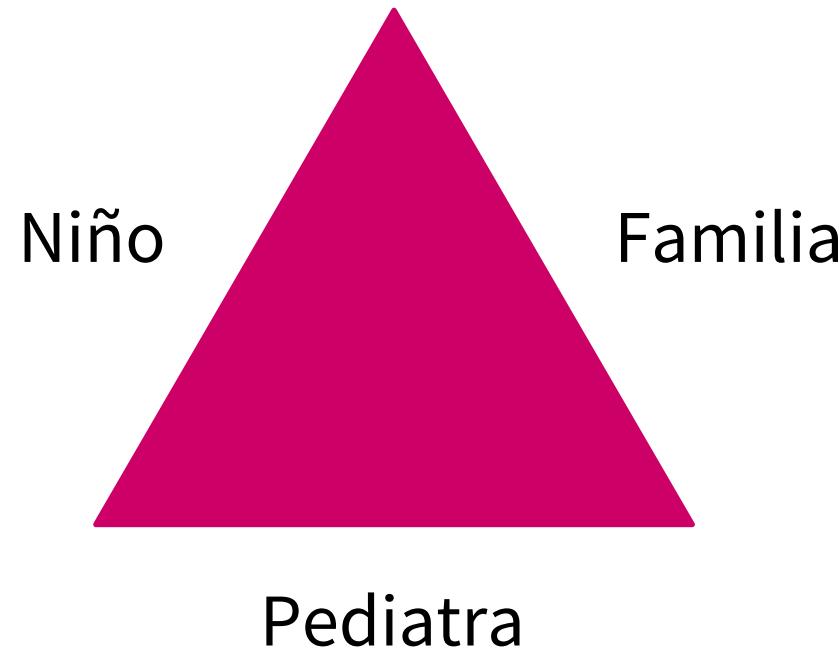
Aspectos positivos del conflicto

- Las relaciones se hacen más fuertes, porque todos han ganado.
- Potencian nuestra autoestima.
- Ayudan a definir los problemas y a tomar conciencia sobre los mismos
- Dan experiencia.
- Permiten detectar puntos débiles.
- Pueden fomentar la creatividad.
- Permiten mejorar la comunicación y las relaciones. ¡Vale la pena! ¡Te sentirás mejor!

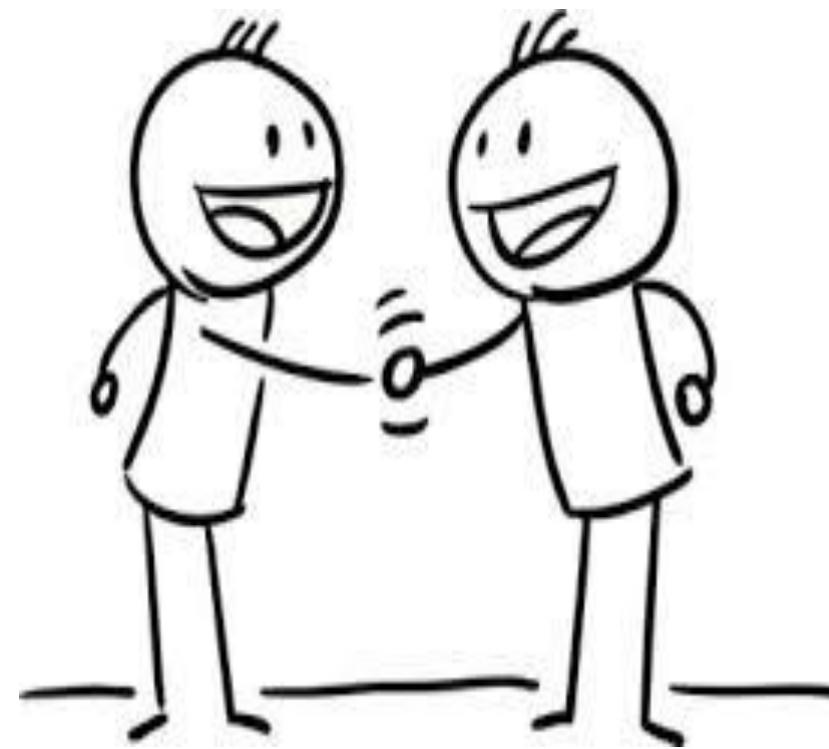
Pasos en la resolución de un conflicto

- Reconocer que existe.
- Definir el conflicto (problema).
- Tratar de prestar atención a las necesidades del otro.
- Declarar explícitamente la voluntad de superarlo.
- Tolerancia con la otra parte (ver y valorar su punto de vista).
- Buscar soluciones ingeniosas y creativas.
- Elegir una solución en la que ganemos los dos.
- Comprometerse con dicha solución.
- Después de un tiempo, valorar si ha tenido la eficacia deseada. Si no es así, repasar el proceso para detectar el error.

La relación médico-paciente en Pediatría



Cordialidad



Escucha activa y empática



Gestión del tiempo suficiente



Comunicación asertiva



Evitar interrupciones



Técnica del espejo



Nadie puede comunicarse sin revelar algo de sí mismo.
Escuchar el estado de ánimo del otro y describírselo.

Mensajes “yo”

- Debe tener tres componentes:
 - Describo lo que hace el otro (“cuando tú...”).
 - Expreso lo que siento (“yo me siento...”).
 - Propongo lo que me gustaría (“en cambio, me gustaría que...”).

Ejemplo

Madre que trae al niño siempre de urgencias. ¿Cómo le digo que pida cita?

Mensaje “tú”:

Se lo he explicado un montón de veces, ¡siempre viene usted de urgencias!

Mensaje “yo”:

Cuando usted viene sin cita (**describo lo que hace el otro**), yo me siento agobiado pues no puedo pasar mi consulta con normalidad (**expreso lo que siento**), me gustaría que la próxima vez llamara para pedir cita (**propongo lo que me gustaría**).

¿Qué hacer ante signos de agresividad?

- Asegurar una salida.
- Mantener la distancia (1,5-2 metros).
- Emociones a raya (calma).
- No contagiarse.
- No argumentar sobre normas del centro.
- No enjuiciar.
- No persuadir al hostil de que sea “razonable”.
- Permitirle expresarse.
- Establecer límites con firmeza.
- No reprobar su actitud.

Técnicas de comunicación asertiva

- Disco rayado.
- Banco de niebla.
- Aplazamiento asertivo.
- Procesamiento de cambio.
- Ignorar.
- Acuerdo negativo.
- Autorrevelación: mensajes “yo”.
- Pregunta asertiva.

Conclusiones

- Lo importante de esta habilidad es evitar que los problemas se multipliquen y conduzcan a problemas psicosomáticos, mentales, estrés, fatiga y disminución en la productividad



Lecturas recomendadas

