



**universidad
de león**

Grado Universitario en Enfermería

Gestión y Administración de servicios de enfermería

Tema 6: Gestión del conflicto

Alberto González García
Profesor responsable de la asignatura

El conflicto



¿qué es el conflicto?



universidad
de león

El conflicto

Un conflicto se define como una situación en la que dos o más partes perciben que sus objetivos, intereses o valores son incompatibles





universidad
de león

Tipos de conflicto

- Conflictos interpersonales
- Conflictos intrapersonales
- Conflictos organizacionales
- Conflictos éticos



Causas del conflicto

- Falta de comunicación
- Sobrecarga de trabajo
- Falta de recursos
- Diferencias de opinión
- Falta de liderazgo



Consecuencias del conflicto

- Deterioro del ambiente de trabajo
- Disminución de la productividad
- Errores de asistencia sanitaria
- Insatisfacción de los pacientes

Título diapositiva



Importancia de la gestión del conflicto

Las enfermeras deben ser capaces de:

- Identificar los primeros signos de conflicto.
- Comunicarse de forma efectiva con las partes implicadas.
- Utilizar técnicas de resolución de conflictos.
- Fomentar un ambiente de trabajo positivo.
- La gestión eficaz del conflicto puede ayudar a mejorar el ambiente de trabajo, la productividad y la calidad de la atención al paciente.



Fases del conflicto



¿Y cómo evoluciona?



universidad
de león

Fase de percepción

Las partes comienzan a percibir que hay una incompatibilidad entre sus objetivos, intereses o valores.

Esta percepción puede ser real o imaginaria.





Estrategia

- Prestar atención a las señales de conflicto.
- Comunicarse con la otra parte para aclarar la situación.
- Tratar de entender el punto de vista de la otra parte.

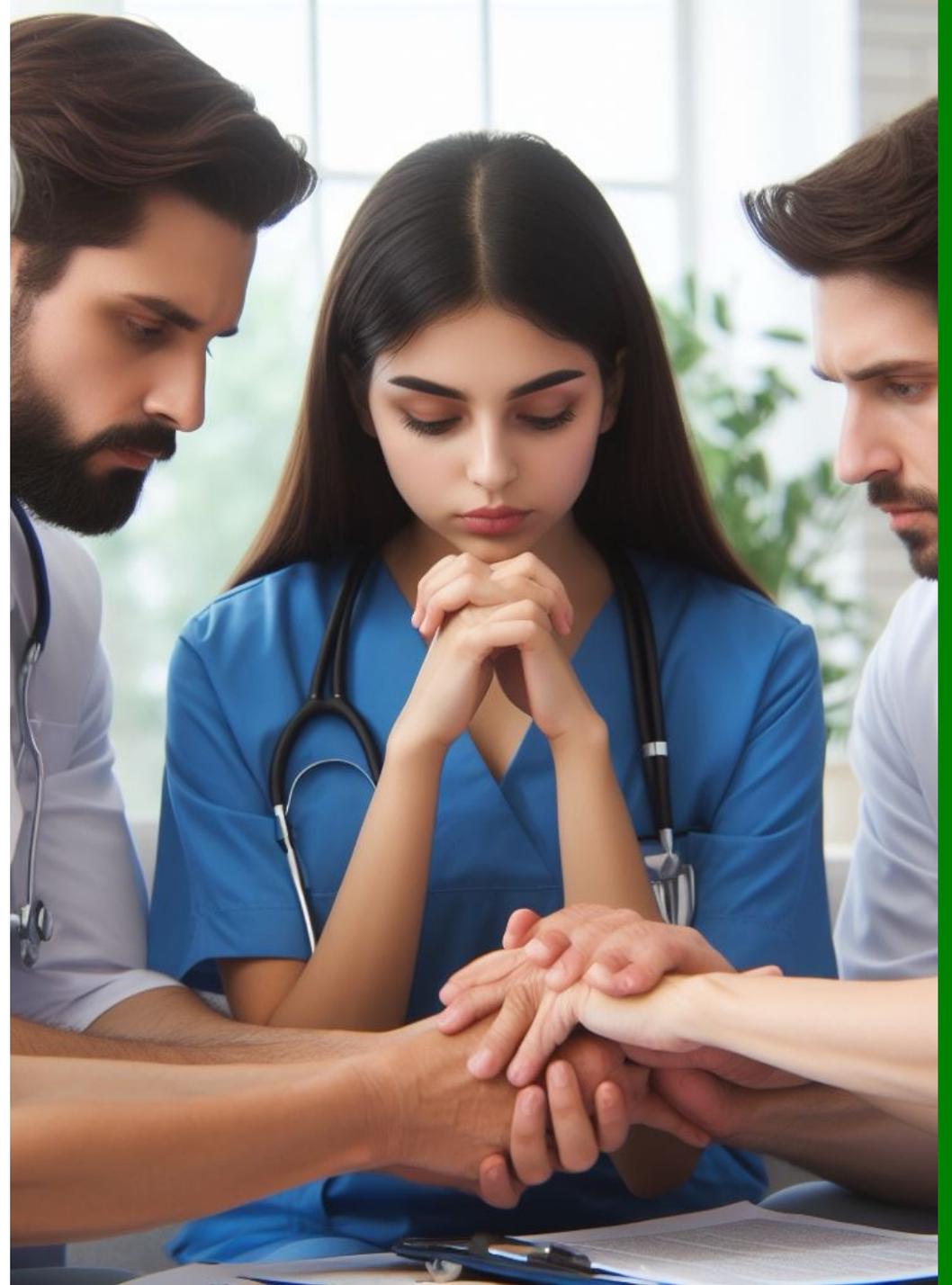


universidad
de león

Fase de escalada

Si no se gestiona adecuadamente, el conflicto puede escalar.

Esto significa que el conflicto se vuelve más intenso y más difícil de resolver.



Estrategia

- Mantener la calma y evitar las reacciones emocionales.
- Centrarse en los problemas, no en las personas.
- Utilizar técnicas de comunicación efectiva.





universidad
de león

Fase de crisis

La crisis es el punto más álgido del conflicto.

Es el momento en que el conflicto es más intenso y más difícil de controlar.





Estrategia

- Separar a las partes si es necesario.
- Buscar ayuda de un tercero imparcial.
- Tomar medidas para proteger a las personas y a la propiedad



Fase de desescalada

La desescalada es el proceso de reducir la intensidad del conflicto.

Esto puede ocurrir de forma natural o mediante la intervención de un tercero.



universidad
de león

Estrategia

- Establecer un canal de comunicación abierto.
- Mostrar empatía por la otra parte.
- Comenzar a buscar soluciones.



Fase de resolución

La resolución es la fase final del conflicto.

Se produce cuando las partes encuentran una solución que les satisface a todos.

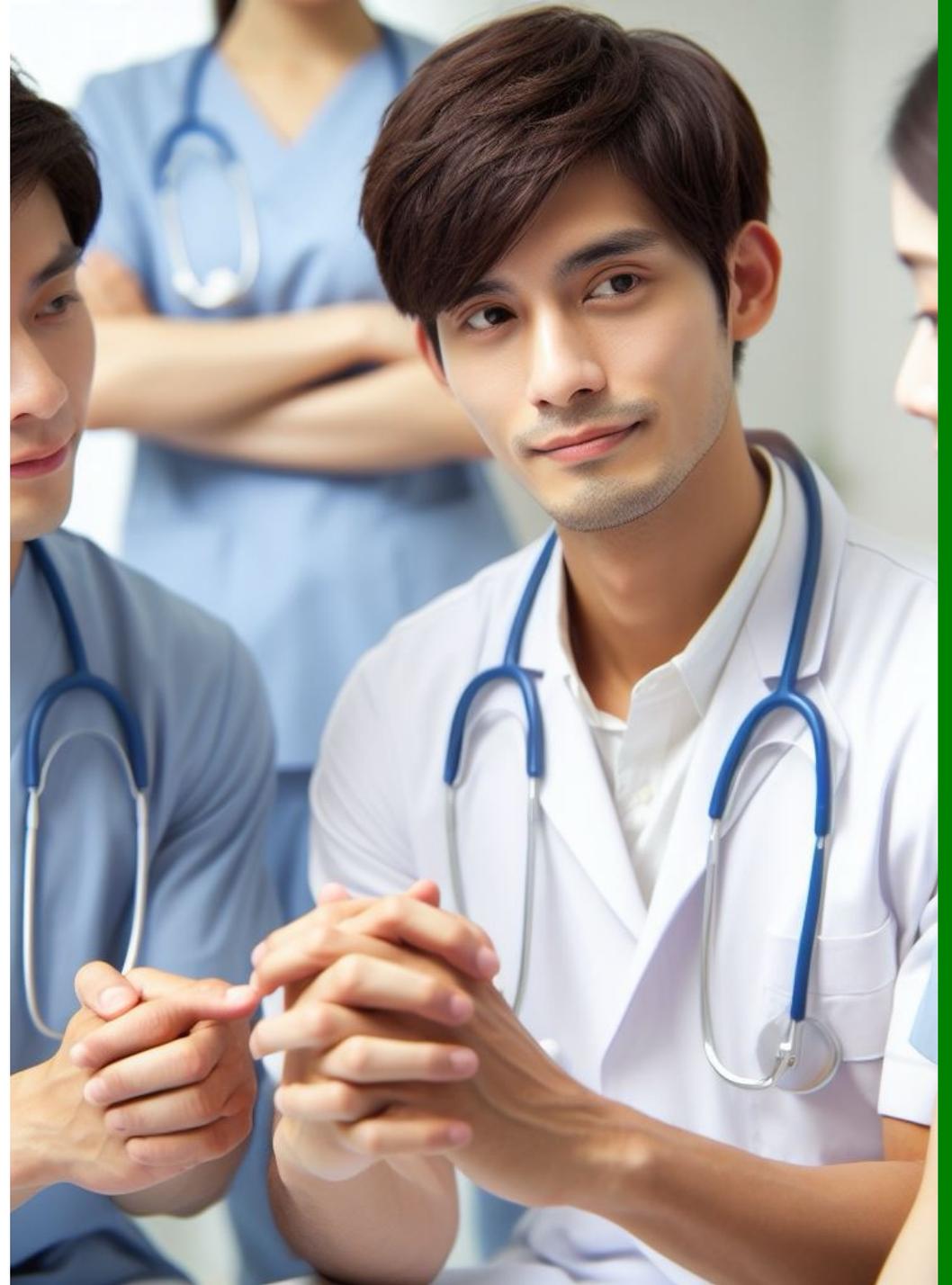




universidad
de león

Estrategia

- Negociar de buena fe.
- Estar dispuesto a ceder en algunos puntos.
- Encontrar una solución que satisfaga a todas las partes



Estilos de resolución de conflictos



De qué formas lo hacemos

Estilo competitivo

- Las personas que utilizan este estilo buscan ganar a toda costa.
- Son asertivas y defienden sus propios intereses.
- No tienen en cuenta las necesidades de la otra parte.
- Este estilo puede ser útil en situaciones en las que es necesario tomar una decisión rápida o cuando hay que defender un principio importante.
- Sin embargo, este estilo puede ser perjudicial en las relaciones a largo plazo.



Estilo complaciente

- Las personas que utilizan este estilo buscan evitar el conflicto a toda costa.
- Ceden ante las demandas de la otra parte.
- No defienden sus propios intereses.
- Este estilo puede ser útil en situaciones en las que el conflicto es menor o cuando es importante mantener la paz.
- Sin embargo, este estilo puede ser perjudicial si se utiliza de forma habitual, ya que puede hacer que las personas se sientan frustradas y resentidas.



Estilo evasivo

- Las personas que utilizan este estilo evitan el conflicto.
- No se enfrentan a la otra parte.
- No expresan sus necesidades o deseos.
- Este estilo puede ser útil en situaciones en las que el conflicto es muy intenso o cuando no hay una solución clara.
- Sin embargo, este estilo puede ser perjudicial si se utiliza de forma habitual, ya que puede hacer que el conflicto se agrave.



Estilo colaborativo

- Las personas que utilizan este estilo buscan encontrar una solución que satisfaga a todas las partes.
- Son asertivas y cooperativas.
- Tienen en cuenta las necesidades de la otra parte.
- Este estilo es el más efectivo para la resolución de conflictos a largo plazo.
- Sin embargo, este estilo requiere tiempo y esfuerzo.



Técnicas de gestión del conflicto



La clave es el acuerdo negociado

Negociación

La negociación es un proceso en el que dos o más partes intentan llegar a un acuerdo que satisfaga a todos. Es una técnica de resolución de conflictos que se basa en la comunicación, la cooperación y el compromiso.





Mediación

La mediación es un proceso en el que un tercero neutral ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo. El mediador no tiene poder para tomar decisiones, pero puede ayudar a las partes a comunicarse, a entender sus intereses y a encontrar soluciones creativas.



Conciliación

La conciliación es un proceso en el que un tercero neutral ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo. El conciliador es un facilitador que ayuda a las partes a comunicarse y a encontrar soluciones que satisfagan a todos.



Comunicación efectiva

La comunicación efectiva es esencial para la gestión del conflicto. Es importante ser capaz de expresar sus necesidades y deseos de forma clara y concisa, y también de escuchar y entender el punto de vista de la otra parte.



Escucha activa

La escucha activa es una técnica de comunicación que implica prestar atención a lo que la otra persona está diciendo, sin interrumpir y sin juzgar. Es importante mostrar empatía y comprensión por el punto de vista de la otra persona.



Asertividad

La asertividad es una habilidad que implica ser capaz de expresar sus necesidades y deseos de forma clara y directa, sin ser agresivo ni pasivo. Es importante ser respetuoso con la otra persona, pero también ser firme en la defensa de sus propios intereses

Habilidades para la gestión del conflicto



¿Qué debemos aprender?

Habilidades

- Autoconocimiento
- Empatía
- Flexibilidad
- Tolerancia a la frustración
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones



La mejor solución... siempre ...un acuerdo negociado

