



# Curso Online de Gestión de Conflictos en el Ámbito Sanitario

*Metodologías y estrategias de negociación y mediación para desactivar conflictos y gestionar tensiones en el ámbito sanitario.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

## Presentación

En el ejercicio de las profesiones sanitarias el objeto de trabajo son las personas, por lo que realizar una buena gestión de las relaciones humanas e interaccionar de forma adecuada se convierte, junto con la competencia técnica, en algo fundamental a la hora de llevar a cabo un ejercicio profesional satisfactorio y de calidad.

El aumento de los conflictos que viene teniendo lugar en los últimos años es una preocupación creciente entre los profesionales sanitarios. Esto hace que una adecuada gestión del mismo, de forma que adopte un curso constructivo que lleve a la evolución y al cambio, sea tan importante.

No debemos olvidar, que las organizaciones sanitarias son, como su nombre indica, una organización más, con las dificultades propias de éstas. El conflicto interno (con el resto de elementos de la organización) es una de estas dificultades y, gestionarlo adecuadamente, lleva a un aumento del rendimiento laboral, de la satisfacción de los profesionales y de la identificación con la organización.

Aspectos como la eficacia de los equipos de trabajo y el bienestar de los individuos están fuertemente condicionados por el modo en que se gestiona este fenómeno.

A través de este curso aprenderá a reconocer los elementos que influyen en la aparición del conflicto tanto interno (con el resto de componentes de la organización) como externo (con pacientes y familiares) y a poner en marcha herramientas que le permitan gestionarlo de manera adecuada.

## La Educación On-line

Con más de 25 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

**1** La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

**2** *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

**3** *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

**4** *Trabajar* con diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

## Gestión de Conflictos en el Ámbito Sanitario

### Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



### Contenido y Duración del Curso

El curso **GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO** tiene una duración de **50 horas** distribuidas en 4 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

#### Manual de Estudio

Los 4 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

#### Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

## Gestión de Conflictos en el Ámbito Sanitario

### Este curso le permitirá saber y conocer:

---

- A qué se debe la aparición del conflicto dentro del sector sanitario.
- Qué factores hay que tener en cuenta a la hora de analizar un conflicto.
- Cómo gestionar, analizar y abordar funcionalmente un conflicto de manera que resulte constructivo y no derive en situaciones desagradables o violentas.
- Cuáles son los recursos asertivos que podemos emplear para conseguir una relación empática y de calidad con el paciente que mejore la satisfacción de ambas partes.
- Qué estilos y métodos de gestión de conflictos existen.
- Cuáles son los principales factores que intervienen en el proceso de conflictos dentro de un equipo de trabajo en el ámbito sanitario.
- Cómo y cuándo trabajar en equipo para que resulte efectivo.
- Cuáles son los diferentes estilos de interacción que se producen entre los individuos.
- Qué técnicas y herramientas se pueden emplear para mejorar la relación con el resto de miembros del centro.
- Qué entendemos por paciente difícil.
- Qué es la violencia en el ámbito sanitario y cuáles son los factores que influyen en su aparición.

“ Aprenda a diagnosticar cada situación de conflicto en el ámbito sanitario para identificar la solución o la mediación más adecuada”

### Dirigido a:

---

Directivos y Jefes de área del sector sanitario, médicos, enfermeros, farmacéuticos y, en general, a todas aquellas personas del sector interesadas en la negociación y gestión de conflictos.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Gestión funcional del conflicto

12 horas

El conflicto es inherente a la especie humana y a las relaciones que se dan en las sociedades a todos los niveles, resultando inevitable en el proceso de las relaciones sociales, pudiendo adoptar un curso constructivo o destructivo.

A lo largo de este módulo entenderemos qué es un conflicto, cuáles son sus tipos y componentes, en qué fases se dividen y cuál es la mejor forma de intervenir en cada una de ellas.

#### 1.1. Definición de conflicto.

#### 1.2. Tipología de los conflictos:

- 1.2.1. Según la percepción de incompatibilidad.
- 1.2.2. Según la satisfacción de los intereses de las partes.
- 1.2.3. Según sus protagonistas.
- 1.2.4. Según las cualidades de los conflictos.

#### 1.3. La teoría de los juegos.

#### 1.4. Componentes del conflicto:

- 1.4.1. Cultura, contexto y marco normativo.
- 1.4.2. Las partes. La diferencia.
- 1.4.3. La relación entre las partes:
  - 1.4.3.1. Vínculo y poder. Las condiciones de intercambio.
  - 1.4.3.2. Conducta manifiesta, violencia, comunicación, percepción.
- 1.4.4. La temporalidad.
- 1.4.5. Las terceras partes. El observador exterior.

#### 1.5. Elementos constitutivos del conflicto.

#### 1.6. Ciclos del conflicto:

- 1.6.1. Las fases del conflicto.
- 1.6.2. Cómo evitar la escala del conflicto:
  - 1.6.2.1. Prevenir el conflicto destructivo.
  - 1.6.2.2. Resolver el conflicto abierto.
  - 1.6.2.3. Contener la escalada de lucha de poder.

#### 1.7. Conflicto y violencia:

- 1.7.1. Modelo explicativo de la violencia:
  - 1.7.1.1. Cultura, valores, normas y definición de roles.
  - 1.7.1.2. Procesos de socialización.
  - 1.7.1.3. Características de identificación de los individuos: estructurales, grupales y personales.
  - 1.7.1.4. Interacción y conflicto.

- 1.7.1.5. Actitudes.
- 1.7.1.6. Gestión del conflicto.
- 1.7.1.7. Inhibidores de la conducta violenta.
- 1.7.1.8. Facilitadores de la conducta violenta.
- 1.7.1.9. Conducta violenta.

## MÓDULO 2. Habilidades de comunicación y relación como herramientas en la gestión del conflicto

14 horas

Los seres humanos somos seres comunicadores. Nos es imposible no comunicarnos, incluso cuando no estamos diciendo nada, nos estamos comunicando, comunicamos que no queremos comunicación.

La relación terapéutica se basa en la comunicación, el profesional sanitario necesita entender al paciente para poder dar un diagnóstico adecuado y aplicar un tratamiento que sea entendido por éste.

### 2.1. La comunicación.

#### 2.2. Recursos para comunicar empáticamente:

- 2.2.1. Escucha activa.
- 2.2.2. Reformulación.
- 2.2.3. Reconocimiento – Legitimación.
- 2.2.4. Resumir.
- 2.2.5. Reencuadrar o recontextualizar.
- 2.2.6. Preguntas circulares o reconducción por objetivos.
- 2.2.7. Atribución externa o “echar balones fuera”.

#### 2.3. Comunicación analógica:

- 2.3.1. La proxémica:
  - 2.3.1.1. Escala de distancias consideradas apropiadas.
- 2.3.2. La cinésica:
  - 2.3.2.1. Movimientos.
  - 2.3.2.2. Posición.
  - 2.3.2.3. Expresión facial y gestos.
- 2.3.3. El paralenguaje.

#### 2.4. Estilos de interacción:

- 2.4.1. Pasivo o inhibido.
- 2.4.2. Agresivo.
- 2.4.3. Pasivo-Agresivo.
- 2.4.4. Asertivo.

### **2.5. Técnicas asertivas de comunicación:**

- 2.5.1. Mensajes “tú”.
- 2.5.2. Mensajes “yo”.
- 2.5.3. Regla de las tres “erres”.
- 2.5.4. Libre información.
- 2.5.5. Autorrevelación.
- 2.5.6. Compromiso viable.
- 2.5.7. Procedimientos defensivos:
  - 2.5.7.1. Disco rayado.
  - 2.5.7.2. Aserción negativa.
  - 2.5.7.3. Recorte.
  - 2.5.7.4. Ignorar selectivamente.
  - 2.5.7.5. Separar los temas.
  - 2.5.7.6. Desarmar la ira.
  - 2.5.7.7. Ofrecer disculpas.
  - 2.5.7.8. Preguntar.
  - 2.5.7.9. Banco de niebla.
  - 2.5.7.10. Interrogación negativa.
- 2.5.8. Procedimientos de ataque:
  - 2.5.8.1. Inversión.
  - 2.5.8.2. Repetición.
  - 2.5.8.3. Aserción negativa de ataque.
  - 2.5.8.4. Reforzamiento en forma de sándwich.

### **2.6. Las críticas:**

- 2.6.1. Crítica constructiva:
  - 2.6.1.1. Cómo afrontar constructivamente una crítica.
- 2.6.2. Crítica destructiva:
  - 2.6.2.1. Cómo manejar la crítica destructiva.
- 2.6.3. Inconvenientes de las críticas.

### **2.7. Cómo expresar molestia, desagrado o disgusto. Solicitar cambios de conducta.**

### **2.8. Rechazar peticiones. Decir NO: oposición asertiva:**

- 2.8.1. Expresar la oposición asertiva:
  - 2.8.1.1. Escuchar activamente y después decir NO.
  - 2.8.1.2. NO razonado.
  - 2.8.1.3. NO temporal.

### **2.9. Hacer y recibir cumplidos. Feedback positivo.**

## MÓDULO 3. El conflicto en la organización

12 horas

Los conflictos, bien gestionados, conducen a la evolución y al cambio, por lo que no se trata de reprimirlos sino de gestionarlos adecuadamente. Según el estilo de gestión de conflictos que se adopte, éstos tendrán unas consecuencias u otras.

### 3.1. Estilos de gestión de conflictos.

### 3.2. Métodos de gestión de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje e intervención judicial:

3.2.1. La negociación.

3.2.2. La conciliación.

3.2.3. La mediación.

3.2.4. El arbitraje.

3.2.5. Intervención judicial.

### 3.3. Modelo explicativo de los factores principales que intervienen en el proceso de conflicto en los equipos de trabajo:

3.3.1. La perspectiva pesimista del conflicto.

3.3.2. La perspectiva optimista del conflicto:

3.3.2.1. Alta correlación existente entre conflicto de tareas y conflicto de relaciones.

3.3.2.2. Condiciones contextuales donde el conflicto de tareas surge y se desarrolla.

### 3.4. Equipos de trabajo efectivos:

3.4.1. Equipos, sistemas:

3.4.1.1. Reglas que rigen los sistemas.

3.4.2. ¿Grupos de personas o equipos de trabajo?

3.4.3. Trabajo en equipo: cuándo y para qué:

3.4.3.1. La incertidumbre.

3.4.3.2. La interdependencia.

3.4.4. La coordinación de los equipos de trabajo.

3.4.5. El jefe-coach.

3.4.6. Coaching de equipos.

### 3.5. La gestión del tiempo:

3.5.1. Administración eficaz del tiempo:

3.5.1.1. Analizar cómo usamos el tiempo.

3.5.1.2. Calcular cuánto vale nuestro tiempo.

3.5.1.3. Realizar un cronograma diario.

3.5.1.4. Priorizar.

3.5.1.5. Aprende a decir “no”.

3.5.2. El hábito de la postergación.

3.5.3. Lo urgente y lo importante.

3.5.4. Las siete parálisis.

## MÓDULO 4. El conflicto en la relación terapéutica

12 horas

La relación terapéutica supone mucho más que una mera actuación técnica del profesional sobre el paciente, son verdaderas interacciones humanas con su correspondiente contenido emocional. Este componente subjetivo del que forman parte nuestras emociones y sentimientos es lo que hace que nos resulte más agradable relacionarnos con unos pacientes que con otros.

### 4.1. El paciente difícil:

#### 4.1.1. Factores que determinan las relaciones difíciles:

- 4.1.1.1. Motivos derivados del paciente.
- 4.1.1.2. Motivos derivados del profesional.
- 4.1.1.3. Motivos derivados del entorno.

#### 4.1.2. Tipología del paciente difícil.

#### 4.1.3. Fenotipos del paciente difícil:

- 4.1.3.1. Pasivo dependiente.
- 4.1.3.2. Emotivo seductor.
- 4.1.3.3. Masoquista.
- 4.1.3.4. Somatizador.
- 4.1.3.5. Exigente agresivo.
- 4.1.3.6. Incumplidor negador.

### 4.2. La violencia en el ámbito sanitario:

#### 4.2.1. Descripción del problema.

#### 4.2.2. Factores que influyen en la respuesta violenta:

- 4.2.2.1. Características del paciente.
- 4.2.2.2. Características del profesional y del entorno.
- 4.2.3. Factores riesgo para sufrir un episodio violento.

#### 4.2.4. Prevención y manejo de la respuesta violenta:

- 4.2.4.1. Prevención primaria ante conductas violentas.
- 4.2.4.2. Prevención de los ataques.
- 4.2.4.3. Actuación ante un ataque violento.

### 4.3. Burnout o síndrome de desgaste profesional:

#### 4.3.1. Variables implicadas en el desarrollo del burnout.

#### 4.3.2. Modelos teóricos de la génesis del burnout:

- 4.3.2.1. Teoría sociocognitiva del yo.
- 4.3.2.2. Teoría del intercambio social.
- 4.3.2.3. Teoría organizacional.

#### 4.3.3. Consecuencias del burnout.

#### 4.3.4. Prevención y control del burnout.

### 4.4. El conflicto entre compañeros: mobbing.

# Gestión de Conflictos en el Ámbito Sanitario

## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Gestión de Conflictos en el Ámbito Sanitario han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



### Itziar López

Licenciada en Psicología. Diplomada en Enfermería. Coaching Ejecutivo Profesional. Autora del libro “Manual Gestión de Conflictos y Procesos de Mediación” con amplia trayectoria profesional como psicóloga, coach y formadora en el diseño e implementación de programas de Prevención y Gestión de Conflictos y Coaching de Equipos dentro del ámbito sanitario.

La autora y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Gestión de Conflictos en el Ámbito Sanitario**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

