



SESIÓN INTERACTIVA. GESTIÓN DE CONFLICTOS. GESTIÓN DEL ESTRÉS (NIVEL II)

Á. Franco López

Resumen

Objetivos docentes: Hacer una reflexión general acerca de lo que es un conflicto y como debe abordarse. Analizar las fuentes de conflicto más frecuentes en los servicios de radiología. Proporcionar herramientas básicas en el manejo de los conflictos habituales en nuestro medio.

Discusión: Los conflictos en el mundo laboral son inevitables. Nuestro medio, con un tipo de trabajo complejo, en el que el funcionamiento del equipo multidisciplinar es fundamental, las tareas muy diversas, en un ambiente cerrado sin apenas recambio laboral y con el estrés añadido de las guardias es un caldo de cultivo excelente para los problemas de relación interpersonal. Hay muchos factores que han contribuido a aumentar este tipo de problemas en los Servicios de radiología como la nueva organización por órganos-sistemas, la presión asistencial, la crisis, etc. Es tarea de todos, la gestión adecuada de estos conflictos, pero la responsabilidad es mayor al ascender los peldaños del escalafón jerárquico. Ello obliga a los jefes de servicio, jefes clínicos y líderes en general a convertirse en “couching espontáneos”, algo parecido a aquellos incautos mozalbete (los “espontáneos) que salían al ruedo a improvisar el arte del toreo, ya que en general no se nos ha formado para este tipo de tareas. Hablaremos de los conflictos habituales en los servicios de radiología y analizaremos cuál sería la forma más correcta, o menos equivocada de abordarlos.

Referencias bibliográficas

1. Acland AF. A sudden ouybreak of common sense. Managing conflict through mediation. Hutchinson business books, Ltd. 1993.
2. Goleman D. Inteligencia emocional. Paidos, 1996.