

ANTONIA PADES JIMÉNEZ
NATALIA ROMERO-FRANCO

CONFLICTO INTERPERSONAL

HABILIDADES SOCIALES
PARA PROFESIONALES
DE LA SALUD

ANTONIA PADES JIMÉNEZ
NATALIA ROMERO FRANCO

CONFLICTO INTERPERSONAL

HABILIDADES SOCIALES PARA
PROFESIONALES DE LA SALUD



Madrid • Buenos Aires • México • Bogotá

© Antonia Pades Jiménez, Natalia Romero Franco, 2022 (Versión papel)
© Antonia Pades Jiménez, Natalia Romero Franco, 2022 (Versión electrónica)

Reservados todos los derechos.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley ,cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art.270 y siguientes del Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO) vela por el respeto de los citados derechos.

Ediciones Díaz de Santos
Email:ediciones@editdiazdesantos.com
www.editdiazdesantos.com

ISBN: 978-84-9052-427-5 (Libro electrónico)

ISBN: 978-84-9052-419-0 (Libro en papel)

ÍNDICE

PRÓLOGO	IX
INTRODUCCIÓN	XI

PARTE 1

DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

1. Dimensión conceptual: las habilidades sociales en profesionales de la salud	3
2. Dimensión conductual, comunicación verbal y no verbal	21
3. Las dimensiones psicofisiológica, cognitiva y situacional de las habilidades sociales	37

PARTE 2

LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU IMPORTANCIA EN EL CONFLICTO INTERPERSONAL

4. El conflicto interpersonal	45
5. Estrategias para resolver conflictos interpersonales	51
6. El método analítico como la mejor opción: técnica de solución de problemas	59
7. Procedimientos para afrontar la crítica.....	63

PARTE 3**HABILIDADES SOCIALES PARA LA GESTIÓN DE
CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO
SANITARIO**
.....

8. Aplicaciones en el ámbito asistencial. Casos prácticos.....73

BIBLIOGRAFÍA.....101

PRÓLOGO

.....

Siempre es un placer prologar un libro cuyas autoras conoces porque has tenido la oportunidad de trabajar con ellas. Esto siempre supone, por una parte, una perspectiva próxima de su trabajo y, por otra, la dificultad de separar este conocimiento del libro que se va a prologar.

El lector tiene en sus manos un libro que es el resultado de la larga experiencia de sus autoras en la temática de las habilidades sociales en el ámbito de la salud, así como en la resolución de conflictos y la gestión de las emociones en los procesos interpersonales que se dan en las organizaciones sanitarias. Esta experiencia proviene de su trabajo profesional y también de su trabajo y rigor académico e investigador, que aplican a la formación de futuros profesionales de Enfermería y Fisioterapia, ya que ambas combinan esa experiencia profesional con su trabajo como profesoras de universidad e investigadoras. Por lo tanto, se trata de un libro que combina la teoría con la práctica, en el mismo sentido en el que Kurt Lewin decía que “no hay nada más útil que una buena teoría”, sobre todo si esta sirve para poder dar respuestas a los casos y las situaciones que los profesionales de la salud se encuentran en su trabajo cotidiano, donde los conflictos interpersonales tienden a ser cada vez más frecuentes, aunque estas situaciones no se circunscriben únicamente al ámbito de la salud, sino que se dan en todos los ámbitos donde se produce una alta interacción entre profesionales y usuarios, por lo que el libro puede ser de gran utilidad para un gran número de profesionales.

El texto se estructura en diferentes bloques: un primer bloque donde se encuadran las habilidades sociales, partiendo de las dimensiones relevantes para los profesionales de la salud en las relaciones interpersonales que se dan en su trabajo; un segundo bloque, donde se relacionan las habilidades sociales con el conflicto interpersonal y se presentan estrategias para la resolución de estos conflictos; y, finalmente, un tercer bloque, donde se presentan 10 casos prácticos que cubren diferentes situaciones de conflicto interpersonal en el ámbito

sanitario, incluyendo las relaciones con pacientes, compañeros y personas dependientes.

Todos los casos, se presentan con un esquema similar, planteamiento, actuaciones más frecuentes ante la situación que se plantea y posibles soluciones. Teniendo en cuenta que todos ellos han sido probados en situaciones prácticas utilizando la técnica de *role-playing*, constituyen un instrumento muy interesante para, por una parte, poder comprobar la aplicación práctica del marco teórico que se ha introducido en los dos primeros bloques y, por otra, aplicarlos a la práctica profesional del lector.

En resumen, se trata de un texto que va a suponer una importante guía y ayuda para poder desarrollar las competencias socioemocionales y abordar muchas de las situaciones conflictivas que se dan en el ámbito de la salud, ya sea entre profesionales y usuarios, como entre los mismos profesionales. Aunque, como se ha dicho, también puede ser muy útil para cualquier profesional que trabaje en un ámbito donde se dé una alta interacción con los usuarios.

Ma Antonia Manassero Mas

Catedrática de Universidad Psicología Social.

Coordinadora e Investigadora del Grupo de Investigación:

Ciencia, tecnología y sociedad. Didáctica de la Ciencia (CTS-DC)

UIB-ICE/IRIE

Dpto. de Psicología

Universidad de las Islas Baleares

INTRODUCCIÓN

.....

¿POR QUÉ HABLAR DE HABILIDADES SOCIALES?

Los/as profesionales de la salud “emplean gran parte de sus vidas profesionales en interacciones cara a cara” (Ellis, 1980), haciendo de la interacción social el eje fundamental de su actividad. El proceso comunicativo recobra un valor incalculable siendo, en múltiples ocasiones, complejo y cambiante. El éxito de la actuación interpersonal que establecen estos profesionales con sus pacientes, familiares y resto del equipo multidisciplinar, depende de sus interlocutores, de la propia situación y de ellos mismos.

Hablar de habilidades sociales (HHSS) supone contemplarlas como competencias transversales que completarán el perfil o rol profesional.

Para ser un buen profesional de la salud se precisan: habilidades cognitivas (conocimientos actualizados sobre la disciplina y objeto de la tarea) (SABER), habilidades o destrezas motoras (SABER HACER) y saber comunicarse e interrelacionarse (SABER ESTAR), además de contar con valores y creencias éticas y morales que dirijan la práctica clínica y el desarrollo del rol profesional.

Hablar de habilidades sociales supone trabajar las denominadas competencias relacionales. Debemos partir de la premisa de que estas habilidades sociales no son innatas, sino que pueden adquirirse, por lo tanto, pueden aprenderse y desarrollarse.

Reflexionando sobre cuáles son las habilidades sociales necesarias para el ejercicio profesional, podríamos responder a esta pregunta e identificar de manera genérica las siguientes que se presentan en la Tabla 0.1.

Tabla 0.1. Habilidades necesarias y uso en contextos sanitarios.

Contexto y usabilidad	Habilidades sociales necesarias
Las habilidades comunicativas básicas	Escucha activa y empatía
La capacidad de organización y toma de decisiones	Solución de problemas
Habilidad para trabajar en equipo y mediar, sobre todo cuando hay conflictos	Asertividad y negociación
Puntualidad	Gestión del tiempo, priorización y eficacia en tiempos reducidos
Pensamiento crítico	Tolerancia y capacidad de argumentación razonada
Capacidad investigadora	Análisis crítico, búsqueda y discriminación de la información
Automotivación por la tarea, organización y trabajo en grupo	Identidad profesional y personal, sentido de pertenencia colectiva
Innovación, búsqueda de nuevas ideas e ingenio	Pensamiento creativo, motivación hacia la creatividad
Apariencia, modales y proyección rol	Monitorización de la propia imagen personal
Personalidad amable	Adaptabilidad y respeto, accesibilidad, escucha activa, formular consejos sin dar falsas esperanzas
Encuentros interpersonales óptimos	Expresión de emociones, demanda de ayuda, agradecimiento, contrabalanceo y autogestión emocional

La comunicación juega un papel indiscutible en el ámbito de la salud tanto a nivel analógico como digital. Aunque a pesar de los avances a nivel pedagógico en simulación clínica y con una estrategia sistemática a la hora de instruir, la intuición aún tiene un peso relevante. Parece que todo el mundo puede comunicarse y sabe comunicarse, pero eso no es así. No basta con acudir a un curso de comunicación, dado que la comunicación humana es compleja, simbólica e intencional. La preocupación a nivel académico e investigador está clara, se precisa descubrimientos útiles y relevantes que permitan un ejercicio cotidiano de los profesionales de la salud y sociales dirigidos a una práctica eficaz. Considerada la comunicación como una competencia clínica y con una clara repercusión en el bienestar del paciente y la fa-

milia, en la adhesión al tratamiento y cuidados, en su recuperación, en su calidad de vida (cambiaré mis propios hábitos a hábitos saludables, si el profesional sabe persuadirme y utiliza estrategias de valoración y entrevistas adecuadas como la entrevista motivacional) y, por último, en la propia seguridad del paciente.

Debemos, como profesionales de la salud, proporcionar entornos cómodos y seguros, de colaboración y donde el proceso comunicativo esté presente y sea de calidad. Sabemos que los profesionales de la salud quieren comunicarse, pero en ocasiones no pueden hacerlo como les gustaría por falta de tiempo y recursos.

La comunicación es un campo polisémico, relevante, complejo y difícil, pero a la vez apasionante y útil en la interacción profesional-paciente. Además, en el proceso de comunicación y salud interviene la premisa fundamental: por y para la salud.

El comportamiento, la interacción entre profesional y paciente-familia es un pilar de los cuidados y los profesionales de la salud comprendemos muy bien, y adoptamos desde el principio de nuestros estudios de Grado, la implicación, respeto y paciencia que nos caracteriza como profesionales que aportamos valor y cuidados a la ciudadanía.

Aunque el entorno social actual es más visual y estamos “muy enganchados” a las nuevas tecnologías, no debemos olvidar, mirar a nuestros pacientes, cogerles la mano si lo necesitan en situaciones de sufrimiento y angustia, y sobre todo respetarles y empatizar (ponernos en su lugar, sin juzgar y comprometiéndonos). Actualmente sabemos que el panorama ha cambiado, ya que el paciente y su familia están muy informados. En ocasiones demasiado informados, y donde el Dr. Google igual tiene más relevancia y peso que los propios profesionales asistenciales. Esto hace que tengamos que adquirir otras competencias comunicativas y sociales para informar a nuestros pacientes, las competencias digitales y poder también recetar: links, webs, Apps y blogs con garantías de calidad. No podemos volver la vista atrás, tenemos que aprender a comunicarnos con su lenguaje, sin perder el nuestro, pero sobre todo sin perder la humanización de la atención, también a través de la red (humanismo digital). Ahí las habilidades sociales o *soft skills* identificadas anteriormente serán útiles, pero sobre todo la actitud y la motivación personal y profesional serán las que nos lleven a encuentros comunicativos eficaces.

En los profesionales de la salud, el exceso de trabajo, la falta de tiempo, el cansancio físico y emocional, y la falta de formación específica relacionada con las habilidades sociales, comunicativas y emocionales.... podrían ser algunas de las causas que hacen que el proceso comunicativo sea cada vez más difícil y laborioso. Por otro lado, nos encontramos además ahora con un panorama incierto, la propia pandemia, donde el sufrimiento, el dolor, la angustia y la vulnerabilidad ante la situación desencadena alteraciones de diversos tipos, y donde la ansiedad, el estrés, la depresión y el miedo están más presentes que nunca. Por otro lado, ante estas situaciones de estrés, ansiedad y angustia es más probable que se presente el conflicto interpersonal.

Como ya sugirió Argyle (1988):

“La gente que carece de suficientes habilidades sociales tiene dificultad para entablar y mantener relaciones”.

De ahí, que consideremos que la formación en estas materias (competencias relacionales) puede ser de máxima utilidad para completar los conocimientos en este campo, sobre todo conocer a la persona y la complejidad de su cuidado, atender a las diferentes situaciones difíciles y complejas y poder abordar el conflicto y manejarlo si éste se presenta.

PARTE 1

DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Los profesionales de la salud proporcionan constantemente apoyo emocional e instrumental a la población a la que atienden. Ponen al uso en este encuentro terapéutico diversas habilidades de tipo social, comunicativo y emocional. La relación de ayuda que establecen proporciona múltiples beneficios, no solamente hacia los pacientes y familiares, sino también para los profesionales de la salud, de tal forma que hace de las profesiones del ámbito sanitario una de las más vivificantes y gratificantes profesiones. Sin embargo, esta relación de ayuda significa un arma de doble filo para los propios profesionales que deben mantener la prestación de ayuda y apoyo ante cualquier situación, y para los receptores de los cuidados. Para ello, el manejo de las habilidades sociales es clave y ayudará a la reducción de los niveles de estrés de los profesionales y a la mejora de la relación con los pacientes, familiares y resto del equipo. Por otro lado, si los receptores perciben a los prestadores de cuidados (profesionales de la salud) como hábiles, atentos y empáticos su satisfacción se verá incrementada, así como la adhesión a las pautas que ellos puedan indicarles.

En este sentido y para ayudar a contextualizar la importancia de las habilidades sociales en profesionales sanitarios, esta Primera Parte atenderá a los aspectos generales sobre el concepto de habilidad y competencia social, los elementos de la comunicación verbal y no verbal como fundamentales pilares en el encuentro terapéutico.