

RESOLVER CONFLICTOS Y NEGOCIAR EN EL ÁMBITO SANITARIO

Grado en Medicina

CURSO 2019-20

Código: 805754

Módulo 6: Formación Complementaria

Materia: Optativa

Tipo de asignatura: Optativa

Dirigida a: estudiantes del grado de Medicina

Departamento: Medicina Legal, Psiquiatría y Anatomía patológica

Créditos: 3 ECTS

Periodo de impartición: segundo cuatrimestre

Fecha de inicio: febrero 2020

Horario: tardes

Lugar: Facultad de Medicina

Número de estudiantes: de 30 a 50.

PROFESORADO

Coordinador: Fernando Die Badolato

Email: fdie@ucm.es

Profesores: Fernando Die Badolato

INTRODUCCIÓN

Cada vez cobra más importancia ser un buen gestor de conflictos. Tanto si se tiene responsabilidad de gestión en materia de recursos humanos dentro de las organizaciones sanitarias, como si se pertenece a este tipo de organizaciones como trabajador, es indispensable conocer las formas de gestión alternativa de conflictos y tener una comunicación eficaz dirigida a la obtención de objetivos particulares e institucionales.

El temario por tanto se configura para dotar al estudiante que curse esta asignatura de las habilidades y conocimientos necesarios para afrontar situaciones cruciales en su ámbito profesional, tanto en su faceta directiva como trabajadora. Las técnicas que se van a aprender proceden de la mediación, proceso formal de gestión cooperativa de conflictos.

El pasado mes de octubre se publicó la Resolución, de 26 de septiembre de 2017, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se aprueba el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud. Esto hace que desde las universidades se deba formar ya a los futuros profesionales de la medicina en la gestión

adecuada de conflictos. Si queremos prevención, tal y como viene reflejado en la resolución citada, debemos formar a las personas que van a tener una larga vida profesional en una organización en técnicas adecuadas para poder atender los conflictos de forma temprana, y evitando que escalen y haya que intervenir de una forma más drástica.

Los servicios de salud de las distintas comunidades autónomas ya están formando equipos mediadores a los profesionales que trabajan en los centros hospitalarios, por lo que resulta positivo que desde la Universidad nuestros profesionales médicos tengan ya una formación adecuada para poder afrontar este nuevo cambio de paradigma que se da en nuestra sociedad y en los entornos laborales.

COMPETENCIAS

Son las correspondientes al Módulo y Materia al que pertenece esta asignatura.

Competencias Generales

Dentro de las "soft skills", y concretamente entre las diez competencias transversales más importantes elaboradas por la agencia gubernamental, National Career Service, que

responden a su vez a las diez mejor valoradas por los empleadores, se encuentran la comunicación interpersonal, la creatividad y resolución de problemas.

Estas tres competencias transversales se trabajan en esta asignatura que se propone. Los distintos modelos de mediación nos dan primero el paradigma para movernos siempre en un ámbito colaborativo así como para crear nosotros mismos este ambiente colaborativo, y segundo nos dan las técnicas necesarias para poder movernos en el paradigma creado.

La comunicación interpersonal va dirigida a dotar al alumno de una comunicación eficaz para la consecución de objetivos, basada también en la mejora de las relaciones sociales dentro del sistema organizacional.

La creatividad se trabaja desde el punto de vista negocial, donde a la hora de trabajar la solución de problemas y la consecución de objetivos profesionales, las técnicas de mediación dotan al alumno de una gran riqueza instrumental a la hora de llevar a cabo estas competencias transversales. Técnicas como agrandar la tarta, la recontextualización y la historia alternativa del modelo clásico de mediación circular narrativo obligan al negociador a utilizar la creatividad a la hora de gestionar los conflictos.

Competencias Específicas

Los alumnos asistentes tendrán al finalizar la asignatura un conocimiento y manejo de las técnicas y herramientas que se utilizan en la gestión cooperativa de conflictos. Mejorarán su comunicación para la obtención de objetivos y sus relaciones en sus profesiones.

METODOLOGÍA DOCENTE

Las sesiones que se impartirán serán eminentemente prácticas, donde el alumno experimentará a través de las dinámicas que se irán viendo a lo largo de dicha asignatura, cómo se pueden gestionar los conflictos dentro del paradigma de la mediación. El apartado teórico se irá mostrando junto con las dinámicas.

Así mismo, se reserva un taller práctico y al final del todo una dramatización con actores, formados éstos a su vez en técnicas de mediación, para que los alumnos puedan simular un caso de mediación. La finalización de esta asignatura tendrá como verdaderos protagonistas a los asistentes que podrán poner en práctica casi real todo lo aprendido.

OBJETIVOS

- Dotar al estudiante de las técnicas y herramientas necesarias para gestionar los conflictos que se den dentro del ámbito profesional sanitario.
- Situar al profesional de la medicina en el nuevo paradigma de la gestión colaborativa de situaciones cruciales en su organización.
- Es un objetivo de esta asignatura que el profesional de la medicina conozca lo que es la disciplina de la mediación en conflictos intra-organizacionales. Ya la figura del mediador sanitario va adquiriendo cada vez más fuerza dentro de este tipo de organizaciones.
- Se busca que el alumno vaya experimentando la utilización de estas herramientas en un entorno coordinado por el profesor, profesional de la mediación.

TEMARIO

1. Definición y elementos del conflicto. Cómo es nuestro estilo de gestión de situaciones cruciales..
2. Formas alternativas de gestión: las alternative dispute resolution.
3. Moverse en una negociación con una comunicación eficaz.
4. El proceso de Mediación. Fases y técnicas.
5. Los modelos clásicos de mediación adaptados a la negociación.
6. Taller práctico.
7. Cómo realizar preguntas para la consecución de nuestros objetivos.
8. Técnicas: parafraseo y reformulación.
9. Técnicas de consenso y negociación en grupos de trabajo.
10. Role - play final con actores.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Constará de tres partes la evaluación del alumno.

- ▶ Superación de una prueba tipo test que versará sobre conceptos teóricos de la asignatura.
- ▶ Elaboración de un caso de negociación y su análisis desde el punto de vista de la gestión cooperativa de conflictos.
- ▶ Participación en el role-play final con actores.

BIBLIOGRAFÍA

ALÉS, J. y MATA, J.D.: La magia de la mediación. Aconcagua libros. Sevilla. 2010.

- ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R.: Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Universidad del País Vasco. Guipúzcoa. 1998
- BARUCH BUSH, R.A. y FOLGER, J.P.: La promesa de mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros. Ediciones Granica S.A. Barcelona, 1996
- CALCATERRA, R.: Mediación estratégica. Gedisa 2002.
- CONSTANTINO, C.A. y SICKLES MERCHANT, C.: Diseño de sistemas para enfrentar conflictos. Granica D.L. Barcelona, 1997.
- CORTINA, A y CONILL, J. Capítulo "Ética, empresa y organizaciones sanitarias". Ética de las organizaciones sanitarias, nuevos modelos de calidad. VVAA. Pablo Simón editor. Editorial Triacastela. San Sebastián, 2005
- DALE CARNEGIE. Las cinco habilidades esenciales para tratar con las personas. Ediciones Elipse. Barcelona, 2011.
- DE LA PEÑA, M. Empresas saludables. Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social. 2012.
- FERNÁNDEZ RIQUELME, S.: Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales. Editum. Murcia, 2009.
- FISAS, V.: Cultura de paz y gestión de conflictos. Icaria editorial S.A. Barcelona, 2002.
- FISHER, R., URY, W. y PATTON, B. Obtenga el sí: el arte de negociar. Gestión 2000. Barcelona, 2005.
- FLOYER ACLAND, A.: Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Editorial Paidós. Barcelona, 1993.
- GARCÍA VILLALUENGA, L. DIE BADOLATO, F. RODRÍGUEZ ABUÍN, M. "Conflictos en las organizaciones públicas: la mediación como oportunidad en la prevención de riesgos psicosociales". En el Libro. *Mediación: experiencias desde España y alrededor del mundo*. WMS. Coord. KEVIN Brown y M Concepción Rayón. Editorial. Servicio de Publicaciones Facultad de Derecho. Universidad Complutense de Madrid. ISBN: 978-84-8481-181-7 Págs 95-120. Madrid 2016
- JÁUREGUI, R., MARTÍNEZ-PUJALTE, V. y TORMÉ, A.: Responsabilidad social empresarial. Ideas y reflexiones. Confederación empresarial de Madrid. CEOE. España, 2011.
- MARTÍN-QUIRÓS, M.A. y ZARCO MARTÍN, V.: Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos, un caso abierto a la reflexión. Ediciones Pirámide. Grupo Anaya S.A. Madrid, 2009.
- MAYNTZ, R.: Sociología de la Administración Pública. Alianza Editorial S.A. Madrid, 1985.
- MULHOLLAND, J. El lenguaje de la negociación. Manual de estrategias prácticas para mejorar la comunicación. Gedisa editorial. Barcelona, 2003
- NARDONE, G., MARIOTTI, R., MILANESE, R., FIORENZA. Terapia estratégica para la empresa. Soluciones en tiempo breve para resolver problemas en las organizaciones. RBA libros, S.A. Barcelona, 2005.
- NOVEL MARTÍ, G.: Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido. Editorial Reus S.A. Madrid, 2010.
- NOVEL MARTÍ, G.: Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan. Editorial Reus S.A. Madrid, 2012.
- PATTERSON, K. GENNY, J Y MC MILLAN, R. y SWITZLER, A.: Nunca más otro conflicto. Confrontaciones cruciales. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, 2006.
- RODRÍGUEZ PEÑA, P.: "La experiencia francesa en la búsqueda de una solución amigable de los conflictos médicos". Revista de Derecho nº 19. Inerior. Indd. Secc 3:43.
- SANER, R.: El Experto Negociador. Gestión 2000. Barcelona, 2003.
- URY, W.L.: Diez caminos para resolver conflictos en la casa, en el trabajo y en el mundo. Buenos Aires. Paidós, 2000.
- VINYAMATA CAMPS, E. Conflictología: teoría y práctica en resolución de conflictos. Ariel. Barcelona. 2001. - Guerra y paz en el trabajo: conflictos y conflictología. Tirant lo Blanch. Valencia, 2004.

Enlaces de interés

Web del Departamento:

<https://www.ucm.es/dpmedicinalegalpsiquiatriaypatologia>