



# Revista Española de Cardiología



## 6010-8. LA GESTIÓN DEL CONFLICTO. ¿UNA NECESIDAD DE ENFERMERÍA?

Itziar López Zarrabeitia, Mónica Collado Martín y María José Morales Vicente del Hospital Clínico San Carlos, Madrid.

### Resumen

**Introducción:** 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. Generalmente asociamos el conflicto con un curso destructivo, amenazas, violencia... pero gestionado adecuadamente, de manera constructiva, lleva a la evolución y al cambio, al crecimiento personal e interpersonal. El profesional de enfermería está en continua interacción con pacientes, familiares, compañeros y otros profesionales en un medio, el sanitario, que puede resultar especialmente hostil debido a sus particularidades, la enfermedad, el sufrimiento, el dolor, la muerte... Tampoco debemos olvidar, que cada uno de los actores de la interacción es una persona, con sus emociones, cogniciones, conductas, valores, creencias, experiencias previas y expectativas concretas.

**Objetivos:** Acercar a los profesionales de enfermería la necesidad de manejar adecuadamente el conflicto de manera que éste suponga un recurso para el cambio, aprendizaje y convivencia, mejorando las relaciones interpersonales y su propia autoestima, lo que se reflejará en una mejora de la atención de enfermería.

**Métodos:** Revisión bibliográfica y la propia experiencia asistencial.

**Resultados:** El conocimiento sobre cómo se desarrolla el conflicto y los factores que intervienen en el mismo, nos orienta hacia necesidades formativas que ayuden al personal de enfermería a gestionarlo adecuadamente.

**Conclusiones:** La clave no consiste en eliminar los conflictos, sino en gestionarlos de manera democrática para que se conviertan en un elemento facilitador, en un recurso orientado al cambio, el aprendizaje y la convivencia, y no deriven en algún tipo de violencia, justificándose la necesidad de formar a los profesionales de enfermería en técnicas de manejo de conflictos y de habilidades de comunicación y relación.