



Mg. Judit Figueira

Gestión de Conflictos en Enfermería

CONTENIDOS

01 | Conflicto en Contexto Clínico

02 | Protocolos Estructurados

03 | Aplicación Práctica

04 | Estrategias de Medición

05 | Habilidades Complementarias

06 | Plan de Acción

01

Conflicto en Contexto Clínico



Foto: <https://share.google/tq0aVT4REKpTcSWjY>

Definición y Tipos de Conflicto

El conflicto en enfermería surge de intereses, valores o recursos opuestos. Comprender su naturaleza permite anticipar reacciones y elegir estrategias de resolución adecuadas sin culpabilizar.



Intrapersonal

Dentro del individuo



Interpersonal

Entre dos personas



Intergrupual

Entre dos grupos



Intragrupual

Dentro de un grupo

Impacto en la Seguridad del Paciente

La comunicación clara reduce eventos adversos hasta un **30%**, protegiendo al paciente y preservando la reputación profesional.



Incremento de eventos adversos



Retraso en la administración de tratamientos



Disminución de la satisfacción del paciente



02

Protocolos Estructurados



Principios de la Comunicación Estructurada

Garantiza accuracidad, reduce la carga cognitiva y equilibra jerarquías, creando un entorno predictivo y seguro.



Lenguaje Estándar

Transmitir datos sin supuestos



Verificación de Eco

Asegurar la comprensión mutua



Cierre con Feedback

Confirmar acciones y acuerdos

Protocolo SBAR

Sintetiza la información en cuatro pasos para una comunicación clara y efectiva.

S

Situación

¿Qué está pasando?



B

Background

¿Cuál es el contexto?



A

Assessment

¿Cuál es el problema?



R

Recommendation

¿Qué se necesita?

Uso en **cambios de turno** y **emergencias** para reducir tiempos de respuesta y mejorar la continuidad asistencial.

Protocolo DESC

Canaliza conversaciones difíciles, evita acusaciones y genera compromiso compartido, disminuyendo tensiones interpersonales.

D

Describe

Comportamiento objetivo

E

Express

Impacto emocional

S

Specify

Conducta deseada

C

Consequences

Acuerdo de consecuencias mutuas

03

Aplicación Práctica



Aplicación Práctica: SBAR en Acción

Escenario: Traslado de Paciente Crítico

La enfermera notifica al médico de forma clara y concisa:

S (Situación): "El paciente está hipotenso, TA 80/50."

B (Background): "Tiene antecedente de cirugía reciente."

A (Assessment): "Valoro que podría haber sangrado oculto."

R (Recommendation): "Recomiendo amplificar la reposición."

Resultado

- ✓ El médico recibe datos ordenados.
- ✓ Toma decisiones rápidas y acertadas.
- ✓ Se evitan complicaciones mayores.
- ✓ Se reduce la curva de aprendizaje de nuevos residentes.

Aplicación Práctica: DESC en el Equipo

Escenario: Conflicto por Distribución de Tareas

Dos enfermeras usan DESC para resolver una discrepancia:

D (Describe): "Noté un retraso en la administración de antibioticoterapia."

E (Express): "Me preocupa el riesgo para el paciente."

S (Specify): "Necesito que repartamos las tareas según la gravedad."

C (Consequences): "Acordamos revisar la lista cada 2 horas."

Resultado

-  El conflicto se desactiva de forma colaborativa.
-  Se preserva la armonía del equipo.
-  Mejora la puntualidad terapéutica.
-  Se genera un compromiso compartido.

04

Estrategias de Medición



Indicadores de Resolución de Conflictos

Monitorear estos indicadores permite ajustar la formación y asegurar un clima de trabajo seguro.



Frecuencia de Incidentes

Número de conflictos reportados.



Tiempo de Resolución

Rapidez en la gestión del conflicto.



Satisfacción del Equipo

Medida vía encuestas anónimas.



Tasa de Reincidencia

Conflictos que vuelven a surgir.

Retroalimentación y Mejora Continua

Aplicar el ciclo PDSA garantiza que la mejora sea incremental y cultural.



Planificar

Definir la solución



Aplicar

Poner en práctica



Estudiar

Analizar resultados



Actuar

Estandarizar

05

Habilidades Complementarias





Habilidades Clave: Escucha y Empatía

Reducen la defensividad, aumentan la confianza y preparan el terreno para protocolos estructurados.

Escucha Activa

Contacto visual, parafraseo y preguntas abiertas que validan emociones.

Empatía

Reconocer el punto de vista ajeno sin necesidad de estar de acuerdo.

Habilidades Clave: Asertividad y Control

Permiten defender la seguridad del paciente sin romper relaciones, manteniendo la profesionalidad.



Asertividad

Expresar necesidades con mensajes en primera persona ("Yo necesito..."), sin agresividad ni sumisión.



Control Emocional

Manejar emociones mediante respiración consciente y pausas para evitar la escalada del conflicto.

06

Plan de Acción



Hoja de Ruta para la Implementación

1

Sensibilizar

Conseguir el compromiso del liderazgo sobre los beneficios.

2

Formar

Capacitar a instructores internos en los protocolos SBAR y DESC.

3

Integrar

Incorporar los formatos en la historia clínica y procesos diarios.

4

Evaluar

Monitorear indicadores y ajustar la estrategia para asegurar la sostenibilidad.

¡Muchas gracias!



Mg. Judit Figueira



Gestión de Servicios de Enfermería
- NurseInnovate
Canal de WhatsApp



Escanea este código QR con la cámara
para ver o seguir este canal.

Referencias

Ahmed, N., Abbasi, A., & Farooq, Z. (2025). Enhancing Multidisciplinary Team Board Efficiency and Communication Using the SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Approach. Pakistan Journal of Medicine and Dentistry. <https://doi.org/10.36283/ziun-pjmd14-1/027>

Alyami, S., Alyami, M., Al-Khadrah, S., Makhalas, S., Mutleq, N., Alsharari, N., Alsharari, K., Alyami, A., Lsloom, H., Lasloom, J., Alsallum, S., Lesloom, M., Alsallum, S., & Majrashi, S. (2024). Comprehensive Review of Teamwork and Coordination between Nursing and Emergency Staff in High-Stress Situations. Journal of Ecohumanism. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i8.5122>

Murphy, M., Engel, J., McGugan, L., McKenzie, R., Thompson, J., & Turner, K. (2022). Implementing a Standardized Communication Tool in an Intensive Care Unit.. Critical care nurse, 42 3, 56-64 . <https://doi.org/10.4037/ccn2022154>

Rodrigues, B., Da Silva Moreira, S., Gondim, M., Lopez, A., De Souza Peres, R., Lima, A., Morais, Y., Souza, M., Duarte, A., Chaves, G., De Souza Silva, R., & De Oliveira Maia Costa, A. (2025). Effective Communication Between Multiprofessional Health Teams: Practical Strategies to Ensure Patient Safety and Quality of Care. Revista de Gestão Social e Ambiental. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v19n4-022>