

La programación neurolingüística, una posible herramienta de abordaje en la gestión de conflictos para la supervisión de enfermería en la unidad de diálisis

Fabiola Dapena

Directora Médica y de Atención Psicosocial de la Fundación Renal Íñigo Álvarez de Toledo. España

Como citar este artículo:

Dapena F. La programación neurolingüística, una posible herramienta de abordaje en la gestión de conflictos para la supervisión de enfermería en la unidad de diálisis. *Enferm Nefrol* 2023;26(1):7-8

Correspondencia:

Fabiola Dapena Vielba
fdapena@friat.es

La enfermera que asume la responsabilidad de la supervisión de una unidad de diálisis debería saber, que se enfrentará a lo largo de su ejercicio profesional con múltiples conflictos, que podríamos incluso considerar arquetípicos. A la supervisión se le exige como requisitos de formación complementaria la gestión por procesos, liderazgo y desarrollo de personas y resolución de conflictos.

En los conflictos considero que las características más importantes a destacar es que son inevitables, siempre gestionables e imprescindibles para crecer en un equipo.

En mi opinión, el rol principal de la supervisión de enfermería en la gestión de conflictos, es conseguir resolverlo de forma funcional, lo que significa, que la resolución ayuda a caminar hacia la maduración del equipo, a fomentar el análisis crítico y a promover el cambio y la creatividad. La supervisión es el agente activo en habilidades de gestión que deberá evitar una resolución disfuncional que mantiene la tensión, los comportamientos negativos, la posible distorsión de la realidad y la reducción de la colaboración. Convertirse en este agente activo implica realizar una formación proactiva, consciente y continua. Significa "me responsabilizo de atender mi desarrollo" y "me dedico respetuosamente a transformarme".

La Programación Neurolingüística (PNL) aglutina estrategias para el desarrollo personal con un enfoque eminentemente práctico. Los creadores de esta disciplina, refieren que ésta se ocupa de la influencia que el lenguaje tiene sobre nuestra programación mental y demás funciones de nuestro sistema nervioso. Así mismo, nuestra manera de ver el mundo se refleja en nuestro lenguaje. La piedra angular de la PNL, nos dice que cada persona tiene su "mapa mental" de la realidad, y actúa en coherencia a él¹.

La presuposición de PNL, "Intención Positiva", hace referencia a que las personas funcionamos de la mejor manera posible,

con una intención positiva y adaptativa. Todo comportamiento siempre tiene una función y busca conseguir algo positivo para el sujeto, en relación a su "mapa mental"². Interpretamos que la Intención Positiva busca satisfacer una necesidad biológica necesaria para el sujeto y que siempre es un "valor" (protección, seguridad, reconocimiento, ...).

Mi propuesta es que la supervisión explore **¿Qué necesidad biológica no está cubierta en este conflicto?**

La tipología de los conflictos en una unidad de diálisis es múltiple, y los protagonistas pueden ser el equipo profesional, el paciente o agentes externos. Haciendo referencia a lo arquetípico, tenemos conflictos clásicos en una unidad en los que podríamos hacernos "la pregunta" y buscar la "intención positiva". Por ejemplo, la relación entre nefrólogo y enfermera nefrológica con tiempos y necesidades diferentes. Presumiblemente la necesidad no cubierta en este conflicto es la necesidad de reconocimiento de mi trabajo por el otro. Una gestión funcional del conflicto debería caminar hacia la sinergia, trabajar en el equipo por tener una información y comunicación operativa y eficaz. Utilizar metodologías que ayuden a mejorar la organización teniendo en cuenta a todos los que participan en los procesos como la metodología LEAN.

Otro conflicto, a tener en cuenta es el que surge en el mundo sistémico de los turnos de enfermería, porque con el tiempo se producen patrones inconscientes no saludables para la supervivencia del sistema. Se podrían identificar varias necesidades no cubiertas como la equidad, reconocimiento, claridad de normas, pertenencia... La propuesta sería en este caso, tolerancia cero a dinámicas no saludables, crear espacios para conversar de esta realidad y cómo afrontarla y establecer claridad de roles responsables explícitos.

Abordar encuentros difíciles con pacientes como su rechazo a nuestra atención profesional o algún tipo de agresión, apare-

cen necesidades no cubiertas como reconocimiento de la profesionalidad y competencia, o protección, respeto, confianza. La supervisión debe trabajar en la mejora de vínculos con los pacientes y en potenciar la autoconfianza en las competencias profesionales de su equipo. Así como en la formación de su equipo en estrategias de detección y actuación competente ante pacientes potenciales de encuentros difíciles y en habilidad clínica de comunicación.

Como conclusión final, la posibilidad de enfocar la resolución de conflictos, atendiendo la necesidad que existe detrás de la "Intención Positiva", puede ser una herramienta útil para la difícil tarea a la que se enfrenta cada día el profesional supervisor de una unidad de diálisis.

BIBLIOGRAFÍA

1. Robert Dilts El poder de la palabra PNL. Ediciones Urano. Barcelona; 2003.
2. Allan Santos, Enric Lladó. El libro grande de la PNL. Rigden institut Geltalt. Madrid; 2012



Artículo en **Acceso Abierto**, se distribuye bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>