



*Universidad Nacional del Nordeste*  
*Facultad de Medicina*

**RESOLUCIÓN N° 383/15-C.D.-**  
**CORRIENTES, 09 de marzo de 2015.-**

**VISTO:**

El Expte. N° 10-2015-00512, por el cual se solicita autorización para el dictado del **Curso de Post Grado: Coaching en Gestión y Negociación de Conflictos en el Entorno Sanitario**, para lo cual y de conformidad con lo establecido en las Resoluciones Nros. 196/03 y 691/06 del H. Consejo Superior y 3352/14-D dictada Ad Referéndum del H. Consejo Directivo, acompaña Objetivos, Programación, Recursos y Cronograma Estimativo; y

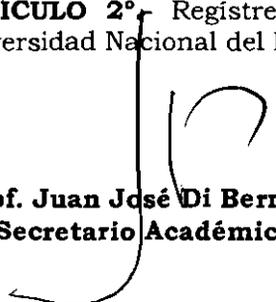
**CONSIDERANDO:**

La programación a desarrollar;  
El V° B° producido por la Asesoría Pedagógica de esta Casa;  
El Despacho favorable de la Comisión de Post Grado;  
Que el H. Cuerpo, en su sesión ordinaria del día 26-02-15, tomó conocimiento de las actuaciones y resolvió aprobar el Despacho mencionado precedentemente, sin objeciones;

**EL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE MEDICINA**  
**DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE**  
**EN SU SESIÓN DEL DÍA 26-02-15**  
**R E S U E L V E:**

**ARTÍCULO 1°.-** Autorizar el dictado del **Curso de Post Grado: Coaching en Gestión y Negociación de Conflictos en el Entorno Sanitario**, a desarrollarse con los Objetivos, Programación, Recursos y Cronograma Estimativo que figuran en el Expte. N° 10-2015-00512, y en un todo de acuerdo con las Resoluciones Nros. 196/03-C.S., 691/06-C.S. y 3352/14-D., que reglamentan las actividades de post grado en el ámbito de la Universidad Nacional del Nordeste y que como Anexo corre agregado a la presente.

**ARTÍCULO 2°.-** Regístrese, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial de la Universidad Nacional del Nordeste y archívese.

  
**Prof. Juan José Di Bernardo**  
**Secretario Académico**

  
**Prof. Gerardo Omar Larroza**  
**Decano**

  
mih

## **A. DATOS GENERALES DEL PROYECTO:**

### **1. Denominación del Proyecto de Curso**

**COACHING EN GESTIÓN Y NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO SANITARIO**

### **2. Unidad Académica Responsable**

FACULTAD DE MEDICINA. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE.

### **3. Modalidad educativa**

- Presencial

### **4. Duración y carga horaria**

**Presencial:**

La duración total del curso: 5 meses (junio a octubre). TERCER SABADO DE CADA MES de 8 a 14 hs

La carga horaria total: 40 presenciales y 13 horas virtuales.

### **5. Créditos propuestos:**

### **6. Destinatarios del Curso:**

Médicos, Médicos Residentes, Bioquímicos, Psicólogos, Licenciados en Enfermería, Kinesiólogos, Odontólogos, Asistentes Sociales, Nutricionistas, Contadores, Farmacéuticos. Residentes de Kinesiología, Residentes de Enfermería y Psicólogos (Carreras de grado de 4 años o mas)

### **7. Cupo:**

Mínimo: 20

Máximo: 100

### **8. Equipo Docente a cargo:**

**Directores: José Hipólito Vilar y María Amalia Blugerman de Slobayen**

**Coordinadores: María Magdalena Rueda y Montserrat Mercedes Solis Carnicer.**

**Docentes: José H. Vilar; María Magdalena Rueda y Monserrat Mercedes Solis Carnicer**

**Secretarias administrativas**

**Técnico de apoyo al aula virtual Dra. María Amalia Blugerman de Slobayen**

### **9. Fuente/s de financiamiento:**

Inscripción \$300 y 5 cuotas de \$ 700.

### **10. Infraestructura y recursos para la operatividad del Curso**

Aula para 100 personas, con pizarra, cañón, pantalla, micrófonos

## **B. PLANIFICACIÓN DIDÁCTICA DE LA PROPUESTA:**

### **1. Fundamentación, contextualización y propósitos del Curso:**

Se describe el *coaching* de salud como nueva tendencia en la promoción y educación en todos los niveles de atención sanitaria, tendiente a lograr la empatía y autocontrol de pacientes y profesionales. Dadas las limitantes en la educación para la salud tradicional y las funciones del profesional en el equipo de salud, se valoran la posibilidad de la intersectorialidad para apoyar los cambios conductuales y la necesidad de entrenar a los profesionales del sector para tales fines.

En el equipo, los miembros colaboran entre sí y están en contacto y comprometidos en una acción coordinada, respondiendo de manera responsable y entusiasta a la tarea. Es así que el equipo puede ser considerado como un sistema de trabajo que permite a varias personas de diferentes profesiones y habilidades coordinar sus actividades, y en el cual cada uno contribuye con sus conocimientos al logro de un propósito común.

Debido a que cada miembro del equipo posee diferentes habilidades, no se presenta duplicidad de funciones. Un miembro no puede reemplazar a otro, por lo que se espera que cada uno desempeñe el papel que le corresponda. La necesidad de coordinación requiere la existencia de canales adecuados de comunicación que favorezcan el trabajo conjunto y eficiente.

Como cada miembro debe contribuir con sus conocimientos específicos, asumiendo su responsabilidad dirigirá los aspectos propios de su área. La eficiencia total del equipo debe ser mayor que la suma de sus componentes.

Se resume en cuatro las características principales que definen un buen funcionamiento de cualquier organización grupal:

- *“Una buena relación interpersonal*
- *La correcta clasificación de los roles profesionales;*
- *La existencia de objetivos comunes y en relación de éstos, el conocimiento de las propias funciones y las de los demás;*
- *Por último, una buena comunicación entre los miembros del equipo”*

Las fórmulas de trabajo en equipo aportan una serie de ventajas tanto para los propios profesionales del mismo, como para los usuarios del sistema de salud.

El paciente recibe una mejor atención y disminuye la prevalencia de enfermedades en la comunidad; estimula realizar educación para la salud de forma coordinada y proporciona mayor satisfacción laboral a los miembros del equipo.

El cuidado que presta el equipo es mayor que la suma de los cuidados individuales de sus miembros; permite afrontar los problemas desde una óptica multi-causal, pero manteniendo la unidad de acción para su resolución; unifica conceptos y técnicas, y evita contradicciones entre los distintos profesionales; rentabilizando la utilización, tanto de locales, como de materiales, e incluso, de los mismos profesionales; permite dar cohesión a los programas de salud en sus diferentes facetas, logrando una mayor eficiencia de los mismos. El trabajo conjunto con otros profesionales de la salud permite el intercambio de conocimientos y pautas de actuación, así como mantenerse al día más fácilmente; el trabajo con otro tipo de profesionales (médicos, técnicos de laboratorio, enfermeros / as, trabajadores sociales, personal no sanitario, etcétera) aporta perspectivas diferentes, facilitando el enfoque bio-psico-social.

La unidad de la acción y el proceso de un grupo no está dado por un individuo, sino, frecuentemente, por un par o por una estructura mayor. Esta observación está fundamentada por el hecho de que la actuación en un grupo puede depender de la composición del mismo.

Las fuerzas subyacentes de cohesión y dispersión se consolidan y se manifiestan como roles de grupos. La mediación de estas fuerzas en el grupo está realizada por los

individuos y complican tanto como aclaran la compleja relación entre la personalidad individual y el comportamiento grupal. En todo grupo, cada uno de sus integrantes posee una representación interna o una imagen personal de los demás miembros y también de su propia relación con ellos, y finalmente, de todos con el objetivo del grupo. Lógicamente, todo lo anterior constituye una situación muy subjetiva de interrelaciones, donde el conflicto se constituye en el eje. Esta representación personal surge del preconscious y por eso es denominada "grupo interno" que al convivir con los "grupos internos" de los demás, desencadena el conflicto, que dado su origen, es inevitable, el problema real, sería la existencia de conflictos no resueltos.

El equipo de salud es definido por la OMS, como una asociación no jerarquizada de personas, con diferentes disciplinas profesionales, pero con un objetivo común que es el de proveer en cualquier ámbito a los pacientes y familias la atención más integral de salud posible.

De la Revilla, define al equipo de salud como un grupo de profesionales sanitarios y no sanitarios que realizan distintas actividades encaminadas al logro de una elevación de la salud de la comunidad sobre la que actúan.

Cada vez mas los servicios de salud requieren una creciente colaboración con los profesionales de disciplinas diversas trabajando juntos, compartiendo información, conocimientos y habilidades; por lo que dichas habilidades del trabajo interdisciplinario son más importantes que nunca.

Ni la realidad ni los problemas poseen límites disciplinarios; las demarcaciones disciplinarias rígidas y fijas son improductivas.

En el enfoque Multidisciplinario, cada disciplina individual se dedica a su área de especialidad sin que haya necesariamente coordinación de esfuerzos con otras disciplinas, ni tampoco evidencia modificaciones o transformaciones en la misma. El trabajo puede ser realizado por individuos de disciplinas diferentes, trabajando en forma separada, no necesariamente en el mismo local, ni con mayores intercambios fuera de una derivación o interconsulta. Los resultados pueden ser integrados por alguien diferente de los profesionales mismos.

Por otro lado, el enfoque Interdisciplinario es la consecuencia de la demanda social, confrontada con problemas de complejidad creciente y la evolución interna de las ciencias.

La colaboración Interdisciplinaria básica está guiada por el problema y se realiza a nivel de la convergencia de problemas. Reconociendo el potencial de facilidad la integración y producción de conocimiento, es importante que el problema mismo y no las disciplinas individuales, contribuyan el punto de partida.

Cada disciplina es importante en su función, especificada e individualidad, y más la interdisciplina crea un vínculo que conduce a una transformación y enriquecimiento mutuo que determina una totalidad mayor.

Dicha integración, conjuntamente con la creación de un marco conceptual nuevo y común para todas las disciplinas, posibilita la Orientación Transdisciplinaria

## **2. Objetivos del Curso:**

- Otorgar una formación en técnicas de Coaching de sistemas organizacionales y relacionales para su aplicación en la gestión de equipo.
- Dar a conocer los nuevos modelos integrativos de la gestión de equipos.

**Objetivos de Aprendizaje:**

- Adquirir habilidades prácticas de aplicación inmediata a la gestión.
- Identificar la emergencia de conflictos como elementos indicadores de los cambios.
- Diagnosticar los problemas, tanto personales como institucionales.
- Implementar la habilidad de la escucha activa para un mejor resultado en la práctica de la atención sanitaria
- Identificar y amplificar los recursos de todos los integrantes de un equipo sanitario.

**• PROGRAMA:**

UNIDAD TEMATICA	DOCENTE	FECHA PREVISTA
MODULO I	Dr. Vilar y coordinadores docentes	Tercer sábado de junio 2015
MODULO II	Dr. Vilar y coordinadores docentes	Tercer sábado de julio 2015
MODULO III	Dr. Vilar y coordinadores docentes	Tercer sábado de agosto 2015
MODULO IV	Dr. Vilar y coordinadores docentes	Tercer sábado de setiembre 2015
MODULO V	Dr. Vilar y coordinadores docentes	Tercer sábado de octubre 2015

**2. Contenidos:****JUNIO**

- **MODULO I:** La naturaleza del conflicto humano. Definición e indicadores. Niveles de análisis y metodología para el análisis de un conflicto organizacional. Los conflictos interpersonales: el análisis transaccional. El grupo y sus conflictos: liderazgo situacional. La cultura organizacional y el conflicto: las salidas al conflicto.

**JULIO**

- **MODULO II:** Técnicas de negociación. Definición y tipos de negociación. preparando la negociación. La negociación desde una perspectiva económica; modelo de Boulding . La negociación basada en principios; modelo de Fisher y Ury . aspectos psicológicos en la negociación. Asertividad para negociar. La mediación. El acuerdo formal.

## **AGOSTO**

- **MODULO III:** Análisis de los riesgos en la prestación del servicio. Naturaleza de los riesgos. Características los implicados y de la situación en la que se dará el servicio.

## **SETIEMBRE**

- **MODULO IV:** Comunicación con el entorno del paciente. Análisis de la situación y enfoque de la comunicación. Comunicación con el paciente y su entorno Plan de contingencia para cada caso .

## **OCTUBRE**

- **MODULO V:** Cierre del curso con Jornada completa de simulación de casos y resolución de problemas en base ya a supuestos ya a casos reales entre docentes y cursantes. Ayuda necesaria para el desarrollo del trabajo final de integración.

### **Objetivos /Fundamento:**

Mediante esta formación los profesionales podrán acompañar a sus pacientes en sus procesos para encontrar o recuperar su poder personal, de manera que; en sus nuevas circunstancias de vida puedan realizar los cambios necesarios para alcanzar un mayor grado de bienestar, generando también en los pacientes estados de excelencia ayudándolo a disolver los obstáculos.

#### **4. Metodología de enseñanza:**

*Clases-taller, Taller, clases teóricas, Tutorías, trabajos de campo, elaboración de informes y monografías, trabajos grupales, confección de hipertextos, foros, videos, guías, auto evaluación, simulación o modelización entre otras actividades.*

Las instancias presenciales se utilizarán para el análisis y explicación de los contenidos correspondientes, mediante la utilización de recursos audiovisuales adecuados, a través de la presentación de situaciones referentes al tema desarrollado, estimulando la participación activa de los profesionales cursantes.

De este modo se transmite información de difícil acceso, con aportes originales. Esto sirve para integrar conocimientos, mostrando las relaciones entre unidades temáticas. Se incentivará la participación de los cursantes en análisis de situaciones concretas y de relación con áreas de la salud. Los docentes utilizarán iconografías y otros recursos motivadores (videos, artículos de reciente publicación científica, etc.) acordes con los contenidos a desarrollar.

El docente en una segunda fase procederá a conducir el desarrollo de una actividad grupal guiada. Se intenta que las diversas situaciones problemáticas se debatan en grupos de autoestudio. El docente supervisará y aclarará las dudas en una puesta en común final.

Taller consiste en el lugar, el grupo y el sistema de trabajo elegido para realizar un aprendizaje concreto de orden teórico-práctico, todo ligado entre sí y a su vez con el medio.

En las Clases taller se facilita la relación dialéctica teoría práctica alternando consideraciones teóricas con análisis y resolución de situaciones problemáticas.

Estas últimas se presentan de diferentes formas en ejercitaciones cortas de trabajo

grupal, comprenden situaciones problemáticas clásicas, análisis de casos, trabajos de integración temática con las distintas disciplinas de los participantes y en relación con contenidos específicos del curso, logrando así recuperar en una misma actividad conocimientos científicos, procedimentales y actitudinales valiosos en la formación integral del profesional del equipo de salud (trabajo en equipo, capacidad de síntesis e integración, búsqueda y selección bibliográfica, estimulación del espíritu crítico y reflexivo, afianzamiento de técnicas de autoestudio, capitalización de la autoconfianza, etc)

**INSTANCIA VIRTUAL:** El cursante deberá participar ingresando al menos dos horas reloj mensuales

Realizando a tiempo las actividades previstas con una tolerancia no mayor a 1 semana de atraso

### **5. Materiales didácticos a utilizar**

Describir los materiales de estudio básico que se requerirán para el cursado: Ejemplo, módulos didácticos, guías de estudio, bibliografía específica u otros.

### **6. Instancias de evaluación de los aprendizajes:**

Considerando evaluar criterios de *calidad de procesos como de productos* se realizaran evaluaciones formativas adecuadas a la enseñanza grupal (talleres; foros; debates; discusiones dirigidas, etc.) al finalizar cada Unidad Temática.

Evaluación Final con orientación disciplinar: será escrito, con la modalidad de Monografía de marcada actualización, acerca de alguno de los temas desarrollados y de libre elección por los cursantes.

Lo podrán presentar en forma individual o grupal (hasta cinco integrantes), referidas a temas prevalentes de sus actividades cotidianas en su ámbito laboral.

La Escala de Calificación de acuerdo a la Res. Nº 1197/09 C. S. será la siguiente:

Insuficiente	(menos de 6)
Aprobado	(6)
Bueno	(7)
Muy Bueno	(8)
Distinguido	(9)
Sobresaliente	(10)

En caso de no aprobar se considerara un examen recuperatorio de la evaluación final, en fecha a definir (con la misma modalidad).

### **Para acceder al Examen Final deberán acreditar:**

- a.- 80% de asistencia a clases.
- b.- Estar al día con el pago de las cuotas.
- c.- Haber realizado las evaluaciones formativas al finalizar cada unidad temática
- d.- Haber realizado las actividades previstas en el aula virtual

### **Requisitos de aprobación del curso :**

- a.-80% de asistencia a clases.
- b.- Estar al día con el pago de las cuotas.
- c.- Haber realizado las instancias de evaluaciones al finalizar cada unidad temática con el 80% de asistencia a las mismas
- d.- Haber realizado las actividades previstas en el aula virtual
- e.- Haber respondido la encuesta al finalizar la cursada
- f.- Aprobar la evaluación final con calificación no inferior a 6(seis)
- g.- Haber realizado y aprobado los trabajos solicitados.

Trabajo Monográfico para ello se establece lo siguiente:

La presentación será hasta 1 (uno) mes posterior a la finalización del Curso. El desarrollo se podrá realizar durante el dictado del curso.

La Dirección del curso pondrá a disposición de los cursantes el apoyo docente necesario para la coordinación, orientación y ayuda necesaria para el desarrollo de la misma.

Esta actividad persigue el propósito de profundizar algún tema de los trabajos de las instancias presenciales, favoreciendo así la transferencia de lo vivenciado.

Se propondrá seleccionar uno de los ejes o temas trabajados por durante el curso, buscar bibliografía ampliatoria, recoger y sistematizar las informaciones

Se prevé una Instancia de recuperación de la Evaluación Final.

Los criterios didácticos que se pretenden sostener al momento de planificar la evaluación de un dictado son aquellos que respetan en primer lugar a los diferentes momentos de evaluación: diagnóstico, formativo y sumativo. A su vez, los que mantienen criterios de variedad tanto en los instrumentos a emplear (orales, escritos, estructurados, abiertos, etc.), como en las modalidades (grupales, individuales). Se podrán incorporar opciones de evaluación con otras orientaciones, de manera fundamentada y sujeto a consideración de la Comisión de posgrado

### **BIBLIOGRAFIA**

- Agüero, Alicia y Sturich, Tani. *Diseñando Conversaciones*- Editorial Consultora
- Briozzo G. y Perego M. (2005). Rol del bioquímico clínico en los comentarios interpretativos. Criterios para su desarrollo. *Revista del hospital materno infantil Ramón Sardá*, año/vol 24, número 003, Asociación de Profesionales del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá, Buenos Aires, Argentina (pp 117-119). Obtenido el 29 de septiembre de 2009 en [redalyc.uarmex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=91224304](http://redalyc.uarmex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=91224304)

- Covey, Stephen. *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*-Lecciones magistrales sobre el cambio personal-Paidos Plural
- Cudicio, Catherine. *PNL y Comunicación-La Programación Neurolingüística, la cultura de la organización y su dimensión creativa. Management, Comunicación - Editorial Granica*
- Jago, Wendy. *Transformando tu cerebro con PNL. Estrategias de auto-coaching para sobrevivir y prosperar en un mundo de cambios*-Editorial Urano
- Marc, Edmons. y Piccard, Dominique (1992). *La interacción social. Cultura, instituciones y Comunicación. Buenos Aires: Paidós*
- Marinoff, Lou. *El Poder del Tao*, Ediciones B. Barcelona 2011.
- Meerof, M. *Curso de ética en medicina*. Ed. Universidad Maimonides, Bs.As. 1994.
- Pasloe, Eric. *Coaching, Mentoring and Assessing: A practical Guide to Developing Confidence*, ed Koga page 1992.
- Suares, Marines. *Mediación; conducción de disputas, comunicación y técnicas. Editorial Paidos -*
- Taroppio, Daniel.MDP - *PNL La Nueva Ciencia del desarrollo personal.- Mendoza Argentina 1997*
- Taroppio, Daniel. *Religión vs Ciencia vs Nueva Era. El Mal Arte De Enfrentarnos A Todos Contra Todos* -artículo publicado por la revista uno mismo en su edición de enero de 2000
- Taroppio, Daniel. *Vinculo Primordial, desarrollo personal y las relaciones humanas. Editorial Continente*
- Whitmore, J.; *Coaching, el mejor método para el rendimiento de las personas*. Editorial Paidós, Bs.As. 2012.
- Wilber, Ken. *Breve Historia de todas las cosas. Prólogo de Tony Schwartz- traducción de David Gonzalez Raga - Editorial Kairos*
- Wilber, Ken. *Psicología Integral- Título original: Transformations of Consciousness*
- Editorial Kairos
- Zohar, D. y Marshall, I. *Spiritual Intelligence, The Ultimate Intelligence*, Bloomsbury, 2001, Plaza y Janés 2001.