

La gestión de conflictos en la clínica veterinaria

Analia Civetta

Médica Veterinaria. Psicóloga Social

Los conflictos pueden surgir debido a malentendidos, diferencias de opinión, expectativas no cumplidas o cualquier otro factor que genere tensión entre las partes involucradas. La gestión de conflictos en la comunicación es un aspecto crítico en entornos personales, profesionales, laborales o sociales. La forma en que se aborden y/o resuelvan tendrá un impacto significativo en las relaciones.

Algunas ideas vinculadas con la gestión de conflictos:

1. **Reconocer la existencia de un conflicto:** Este es el primer paso para gestionarlos. Para avanzar en una canalización adecuada del conflicto primero debemos reconocer su existencia. Algunas personas tienden a evitar o minimizar los conflictos lo cual puede llevar a agravarlo.
2. **La escucha como prevención:** La escucha activa es fundamental en la gestión de conflictos. Esto implica que las partes involucradas deben dedicar tiempo a escuchar preocupaciones y perspectivas del otro, sin juzgar ni interrumpir. Esta modalidad de escucha fomenta la mutua comprensión y reduce las tensiones existentes.
3. **Comunicación asertiva:** A menudo los conflictos pueden generar emociones intensas. Mantener la calma es fundamental para propiciar una comunicación asertiva, la cual permite expresar claramente las propias preocupaciones, necesidades y opiniones de manera respetuosa y directa. Desarrollar esta habilidad ayuda a evitar malentendidos y establecer límites claros, con lo cual podemos prevenir conflictos futuros.
4. **Buscar soluciones colaborativas:** En lugar de adoptar un enfoque “ganar-perder” en la resolución de conflictos, es más constructivo buscar soluciones colaborativas en la que ambas partes obtengan beneficios. Ello requiere la disposición para ceder en ciertos puntos y encontrar otros que satisfagan a todas las partes.
5. **Aprender de los conflictos:** Los conflictos pueden ser una oportunidad de aprendizaje. Para ello, luego de resolver un conflicto es importante reflexionar sobre lo sucedido y considerar cómo se podrían evitar conflictos similares en el futuro. Esto contribuye a un proceso de mejora continua en la comunicación. La gestión de conflictos no se trata solamente de resolver problemas, sino de *fortalecer las relaciones*.

Aprender a reconocer, escuchar, comunicarse de manera efectiva y buscar soluciones colaborativas son habilidades muy valiosas que contribuyen a la resolución de conflictos y a tu formación profesional.

Reconocer la existencia de un conflicto puede ayudar a evitar un desenlace traumático en tu negocio veterinario

Los conflictos son inevitables en cualquier ámbito laboral pero la manera en que se abordan y gestionan puede marcar una gran diferencia en el impacto que tienen en tu negocio y en las relaciones con tus colegas y clientes.

En medicina veterinaria, donde se trata con animales y tutores apasionados, es esencial abordar y resolver los conflictos de manera efectiva para que no tengan un impacto negativo en la calidad de atención y la satisfacción del cliente.

¿Por qué es importante identificar los conflictos?

1. **Previene problemas mayores:** Los conflictos no resueltos tienden a empeorar con el paso del tiempo, afectando negativamente al equipo de trabajo, la satisfacción del cliente y la eficiencia de tu negocio. Identificar un conflicto en sus etapas iniciales permite abordarlo antes de que se agrave.
2. **Preserva la reputación y la confianza:** Cuando los conflictos no se abordan adecuada y tempranamente pueden filtrarse en la atención al cliente, socavando la confianza.
3. **Mejora las relaciones interpersonales:** Abordar los conflictos de manera constructiva fomenta un ambiente de trabajo más armonioso, fortaleciendo las relaciones entre los miembros del equipo, lo que se traducirá en una mejor atención de los clientes.
4. **Aumenta la eficiencia de tu negocio:** Los conflictos pueden llevar a una disminución de la productividad y pérdida de tiempo. Reconocer conflictos y resolverlos de manera adecuada puede garantizar un buen funcionamiento del negocio y utilización eficiente de los recursos.

Reconocer la existencia de un conflicto en tu negocio veterinario es un paso crucial para evitar desenlaces traumáticos y garantizar un ambiente de trabajo saludable y productivo. La comunicación abierta, el respeto por las diferencias y la voluntad de abordar los problemas son fundamentales para mantener un ambiente de trabajo armonioso. De esta manera puedes preservar la confianza de tus clientes, fortalecer las relaciones dentro de tu equipo y garantizar el buen funcionamiento de tu negocio.

Buscar soluciones colaborativas para gestionar el conflicto

Una estrategia efectiva y beneficiosa para el negocio veterinario es gestionar los conflictos buscando soluciones colaborativas, en lugar de abordarlos de manera confrontativa o competitiva. La búsqueda de soluciones colaborativas se centra en encontrar puntos en común para alcanzar resultados beneficiosos para las partes involucradas.

¿Cómo este enfoque en la gestión de conflictos puede beneficiar a tu negocio?

Esta forma de abordaje de los conflictos mejora las relaciones interpersonales y la satisfacción del cliente. A su vez, puede contribuir a generar un ambiente laboral más armonioso que redundará en una mayor calidad para la atención de los animales y sus tutores.

Al promover una comunicación abierta y respetuosa entre las partes involucradas en el conflicto estamos fomentando un ambiente donde las opiniones y preocupaciones pueden expresarse sin temor a represalias. Esto es esencial para llegar a soluciones colaborativas.

En lugar de centrarse en las diferencias, la gestión de conflicto colaborativa se enfoca en los intereses y objetivos comunes, pudiendo encontrar de esta manera, soluciones que beneficien a ambas partes. Ello implica una disposición a ceder en ciertos puntos para lograr acuerdos. Aquí resulta importante la creatividad en la búsqueda de soluciones donde cada uno pueda explorar diferentes enfoques y asumir un compromiso para proponer resultados justos y ventajosos para las partes.

Esta manera de resolver los conflictos tiende a ser sostenibles en el tiempo ya que se basan en la construcción de relaciones sólidas y en la satisfacción mutua. Esto es particularmente relevante en un negocio veterinario donde las relaciones a largo plazo con los clientes son esenciales.

Los conflictos pueden ser instancias de aprendizaje, donde reflexionar sobre lo sucedido puede evitar conflictos similares en el futuro.

Aprender de los conflictos que surgen en tu negocio veterinario

Los conflictos gestionados adecuadamente pueden proporcionar valiosas lecciones y oportunidades para el crecimiento y desarrollo. Aprender de los conflictos que surgen en tu negocio es una parte fundamental para la mejora continua de la práctica.

¿Cómo aprovechar los conflictos como instancias de aprendizaje?

-Identifica patrones: Observar y analizar conflictos pasados te permitirá identificar patrones recurrentes, lo cual te lleva a comprender las áreas problemáticas en tu negocio y tomar medidas preventivas que eviten conflictos similares en el futuro.

-Mejora tus habilidades de comunicación: Generalmente los conflictos surgen por dificultades en la comunicación. Aprender de los conflictos puede ayudarte a mejorar tus habilidades de comunicación con las diferentes personas con quienes te relacionas a diario en tu clínica. Esto incluye escuchar activamente, expresar las ideas claramente y aprender a manejar las críticas de manera constructiva.

-Implementa soluciones preventivas: Los conflictos suelen indicar problemas subyacentes. Aprender de ellos puede ayudarte a identificar las áreas en las que es necesario implementar soluciones preventivas como por ejemplo capacitación del personal, mejora en los procesos, revisión de las políticas internas, etc..

Los conflictos suelen ser un gran desafío emocional. Aprender a lidiar con ellos de manera efectiva puede aumentar tu resiliencia, para que mantengas una mentalidad positiva y te ayude a recuperarte rápidamente de situaciones difíciles.

Acerca de la autora: Analía Civetta

Médica Veterinaria. Psicóloga Social

civettavet@gmail.com

+54 9 341 6623537

Directora ejecutiva en Vet comunicaciones y equipamiento para el sector veterinario y agropecuario.

-Médica Veterinaria egresada de Fac Agronomía y Veterinaria. universidad Nacional del Litoral (UNL) 1991

-Psicóloga Social, egresada de Primera Escuela Psicología Social. Santa Fe Dr. Pichón Rivière. 1995

-Cursos de posgrado realizados: Maestría en Cs Sociales de FLACSO, entre 1997 y 1999 y otros dentro del campo de la salud (entre 1993 y 1998).

- Maestría en Educación Universitaria. FHyAR. Universidad Nacional de Rosario (UNR). Cohorte 2002-2004.
- Posgrado Valor ganadero “Tecnologías de producción y gestión en sistemas ganaderos de carne y leche”. Asociación de Cooperativas Argentinas (ACA) y Fac. Cs Veterinarias, UNR. Cohorte 2015-2016.
- Diplomado en Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Trabajo en Equipo a distancia. Dictado por "Capacitarte UBA". Fac. Cs. Económicas. Universidad Nacional de Buenos Aires. 2020.

Desempeño profesional:

- Concurrencia en Programa Provincial Control de Zoonosis de Santa Fe. 1992-1993.
- Titular de la Clínica de pequeños animales, Veterinaria ZOO, ciudad de Santa Fe. 1994-1996.
- Coordinadora y Directora de diferentes programas y organismos del sector público en la Municipalidad de Rosario. 1996 -2000.
- Coordinadora académica del foro de discusión sobre formación veterinaria: formacionvet@secyt.gov.ar 2002 - 2004.
- Productora editorial en ReI, Editorial Veterinaria. 2004-2010.
- Apoyo de gestión en Editorial de la Universidad Nacional de Rosario. 2005-2007.
- Docencia universitaria: durante 16 años en las carreras medicina veterinaria e ingeniería agronómica. UNL.
- Formación de recursos humanos durante 2003. Fac Cs Veterinarias. UNL.
- Cursos posgrado dictados sobre salud, entre 2003 y 2006.
- Participación en encuentros científicos como disertante exponiendo trabajos sobre formación veterinaria y estrategias de prevención del Chagas, años 1996 y 2007.

Investigación científica:

- Sobre la enfermedad de Chagas en población Mocoví del norte santafesino. 1997-2000, Co-directora. Subsecretaría Cultura de Santa Fe. Secretaría Extensión de UNL.
- Sobre el cambio curricular en la Facultad Cs Veterinarias de Esperanza. UNL, 2005.

Publicaciones: En medios gráficos y electrónicos presentando trabajos sobre formación y profesión veterinaria, 1995-2008.

- Trabajos de extensión y servicios a la comunidad desde 1996 hasta 2004.
- 5/03/2022: Participación en la 13° Caminata de Mentoreo de Voces Vitales en carácter de Mentora.