This page was exported from - DocTutor
Export date: Wed Nov 11 22:40:58 2026 / +0000 GMT

Cómo afrontar eficazmente rumores y chismorreos en la residencia*

Mariam Rahmani. Es Jefa de Estudios del Programa de Psiquiatría de Niños y Adolescentes, en la Universidad de Florida.

Resumen: La autora resalta la importancia que tienen los rumores y chismorreos para la dinámica y buen funcionamiento de un servicio o unidad docente. Ofrece un marco de actuación en cuatro pasos para que Jefes de Estudios afronten este tipo de eventualidades durante la residencia, ejemplificando su puesta en práctica en tres tipos de chismorreos típicos de este periodo: las relaciones sentimentales entre residentes/tutores, la presumible falta de disponibilidad de ciertos tutores clínicos y el tratamiento preferencial otorgado a ciertos residentes

How to deal effectively with rumors and gossip in the residence.

Summary: The author highlights the importance of rumors and gossip for the dynamics and good working of a department or teaching unit. It offers a framework of action in four steps for Program Directors to face this type of eventualities during residency, exemplifying its implementation in three types of typical gossip of this period: the romantic relationships between residents / tutors, the presumable lack of availability of certain clinical tutors and the preferential treatment granted to certain residents.



Los chismorreos o rumores se definen como la transmisión informal o casual de información evaluativa, verificada o no verificada, sobre una persona que está ausente durante la conversación (1). Los chismes y los rumores son comunes en muchas organizaciones sociales. Su impacto puede ser tanto positivo como negativo. Desde una perspectiva evolutiva, los chismes se pueden utilizar para promover intereses egoístas y desarrollar la cercanía a costa de alienar a los extraños (2). En un entorno de trabajo, los chismorreos

son bastante comunes, ya que encuestas on line han mostrado que el 90% de los trabajadores americanos participan en este tipo de comportamientos (3) y se estiman cantidades similares en otros países (4). Los rumores pueden hacer perder tiempo, reducir la productividad y bajar la moral. Un estudio ha demostrado que es más probable que los empleados transmitan rumores, independientemente de si los consideran verdaderos, cuando la motivación es buscar venganza en la organización por un trato desfavorable (5). Otra encuesta mostró que, aunque el 96% de los empleados en una oficina admitía participar en chismorreos, había una mezcla uniforme de chismorreos positivos y negativos en el 72% de las conversaciones, chismorreos predominantemente positivos en un 21% y predominantemente negativos en sólo el 7% (6).

En la educación especializada (EE), los residentes, los tutores y los responsables de los Programas Docentes o Jefes de Estudios (JE) tienen una relación de trabajo única. Los residentes son un tipo de personal atípico, al ser estudiantes y trabajadores a la vez. Trabajar juntos durante largas horas durante la residencia fomenta la camaradería, pero también puede servir como un caldo de cultivo para el chismorreo (7). Los JE asignados para supervisar a los residentes normalmente actúan como si fuesen educadores. Generalmente tienen una educación o capacitación formal limitada sobre labores administrativas con los empleados. Por regla general, se requiere que los JE tengan "experiencia" en su especialidad clínica y "experiencia" en administración (8). Teniendo en cuenta estos antecedentes, cuando un JE o un tutor clínico está expuesto a un rumor que afecta el programa de capacitación, es posible que él o ella no estén preparados para manejarlo.

Este artículo presenta tres escenarios hipotéticos de rumores que se han encontrado en el desarrollo de los programas de formación de residentes y proporciona una breve perspectiva de recursos humanos sobre las sensibilidades y dilemas relevantes que deberían tenerse en consideración, finalmente introduce un marco básico que los tutores o JE pueden utilizar cuando se enfrentan a rumores. Este marco incluye 4 pasos que comprenden el mnemónico "PESA".

? Permanece indiferente. Evita mostrar un gran interés en el rumor, lo que puede ayudar a desalentar la propagación del mismo. **? Entiende el impacto** que pueda tener el rumor en las partes interesadas, incluyendo, pero no limitándolo a los residentes, estudiantes, tutores, profesores, administrativos, jefes de servicio, y los propios pacientes. **? Sopesa los pros y los contras** de atender o ignorar el rumor . **? Actúa**, remediando y reparando de forma apropiada. Si es necesario abordar el rumor, considera si es apropiado que el JE tome la iniciativa con o sin un tutor, busque el consejo de los recursos o de la propia jefatura de estudios de la institución o el departamento de recursos humanos según sea necesario y determine qué canales de comunicación utilizar.

Relaciones personales en el trabajo

Las relaciones sentimentales en el lugar de trabajo son comunes, algunas encuestas muestran una prevalencia de aproximadamente 40% a 50% (9,10). Al enfrentarse al rumor de una relación romántica que involucra a dos residentes solteros, el JE no debe ignorarlo, pero evite solicitar detalles de los rumores a terceros (paso 1, permanezca indiferente) y céntrese en el desempeño laboral de estos residentes. Si la relación romántica no afecta su desempeño en el trabajo, es probable que no sea lo suficientemente significativa como para ser abordada. La situación se vuelve turbia si el rumor involucra a uno o ambos residentes si estos tienen ya relaciones comprometidas con otras personas. En este caso, el impacto del rumor puede medirse por el desempeño en el trabajo o por el impacto potencial en el bienestar emocional y social de los residentes (paso 2, entender el impacto). El siguiente paso es evaluar si el costo de abordar el rumor supera el costo de ignorarlo (paso 3, sopesar los pros y los contras de actuar). En este caso, dejar que continúe el rumor podría dañar la reputación de los residentes y, cuando finalmente se enteren, inculcarles un sentimiento de traición al no haber sido avisados antes por sus colegas. Por otro lado, reconocer o abordar el rumor tiene la posibilidad de darle credibilidad al mismo, por lo que se corre el riesgo de propagarlo. Sin embargo, informar a las víctimas de los rumores también les permite expresar su opinión sobre cómo se puede manejar la situación. El cuarto paso (actuar remediando y corrigiendo el rumor a través de la ruta apropiada) tienen aquí que ver con la posibilidad de hablar con los residentes. En este caso, sería apropiado que el JE hablara con los residentes y el personal como grupo para transmitir la idea de que los rumores no son recomendables en la cultura de la Unidad Docente o del Servicio. Respecto a los residentes involucrados en el rumor, si el JE escucha un rumor sobre un residente involucrado en una relación romántica con un tutor o miembro del servicio, la relevancia del segundo paso (entender el impacto del rumor) es más clara, ya que el diferencial de poder entre el residente y el miembro del equipo podría llevar a algún tipo de maltrato del residente (o estudiante) e incluso al acoso sexual, lo que puede conllevar responsabilidades para la Unidad, el Servicio y la Institución. Las ramificaciones de esto son significativas y complicadas; en este caso es posible que distintas partes,

incluyendo el Jefe del Servicio, el departamento de recursos humanos de la institución podrían verse obligados a participar. El JE debe garantizar que las personas involucradas en una relación romántica no sean supervisadas ni evaluadas entre sí, y esto puede requerir cambiar el programa de rotaciones, etc. El JE también puede pedir a las partes involucradas que lleguen a un ?acuerdo de nepotismo?, de modo que uno no determine la asignación, el grado, el salario o la promoción del otro. Esto ayuda a evitar favoritismos y garantiza que la evaluación de un residente se base en el desempeño laboral en lugar de los sentimientos personales (11,12).

Rotación de personal

La rotación del personal es una parte inevitable de cualquier lugar de trabajo, incluidos los programas de residencia. Aquí aplicamos el marco de 4 pasos (PESA) a un JE que escucha el rumor de que los residentes están preocupados de que un tutor pueda abandonar su servicio o su consulta. Como primer paso (permanecer indiferente), el JE no participa en el intercambio de rumores. Como segundo paso (entender el impacto), el JE se da cuenta de que el rumor es lo suficientemente significativo como para que los residentes se preocupen. Como tercer paso (sopesar los pros y los contras de abordar o ignorar el rumor), el JE toma en cuenta el estrés anticipado que experimentan los residentes y la credibilidad y confianza que le da el liderazgo del programa. Como el cuarto paso (actuar remediando y reparando de forma apropiada), es más apropiado que el JE maneje este rumor en lugar de incluir a un tercero porque involucra al propio programa de formación.

Tratamiento Preferencial

Un tercer tipo de rumor que puede provocar fuertes sentimientos entre los residentes es el trato injusto o preferencial a ciertos residentes, colocando al resto en una desventaja (real o percibida). Estos rumores pueden implicar que un residente tenga más tiempo de vacaciones que otros o que un residente sea favorecido para asistir a un congreso o curso a la que otros residentes no puedan asistir. Como primer paso, el JE se percata del rumor y no se involucra en él (permanece indiferente). Como segundo paso, el JE evalúa el significado de este rumor (entiende el impacto). Debido a que la satisfacción laboral de los empleados y la motivación se ha demostrado que está relacionada con la creencia sobre la paridad y las reacciones emocionales de discriminación en contra su grupo (13), el JE decide que este rumor debe ser abordado (sopesar los pros y los contras de abordarlo). Debido a que este rumor involucra a los residentes y las decisiones del JE sobre los residentes, aquél se reúne con los residentes en persona para explicarles las políticas y los criterios utilizados para decidir qué residentes pueden asistir a los congresos, cursos, etc o no pueden (actuar remediando y reparando de forma apropiada). Si el problema lo merece, la JE debe de hacer todo lo posible para corregir el tratamiento preferencial. El JE también puede aumentar la transparencia al hacer que exista un registro de conferencias/cursos disponible en un portal compartido para que todos los residentes lo puedan ver. Cuanto más precisa sea la información que se pueda aquí proporcionar, menor será el espacio para que los residentes llenen los vacíos con sus propias explicaciones (14). En este caso, dado que existe la posibilidad de que los residentes tengan miedo a las represalias por acusar a los JE de favoritismo, sería útil contar con un tercero, ya sea otro miembro del servicio, tutor clínico de confianza o un representante de la Comisión de Docencia de la institución, que puede recoger inquietudes y compartirlas de forma anónima con la JE.

Conclusiones

Los jefes de estudios y coordinadores de Unidades Docentes, así como otros líderes de la Comisión de Docencia deben tomar medidas para prevenir los rumores mediante la difusión proactiva de información precisa siempre que sea apropiado controlar los rumores prestando atención a los mismos sin propagarlos, evaluando si un rumor es lo suficientemente significativo como para ser abordado y, si lo es, determinar qué canales son los más apropiados para abordarlo. Este marco ayudará a los JE a gestionar eficazmente los rumores y crear una cultura de profesionalismo, que es responsabilidad compartida de todos los involucrados en el entorno clínico y de aprendizaje de los residentes.

Referencias

1-Kurland NB, Pelled LH. Passing the word: toward a model of gossip and power in the workplace. Academy Manag Rev. 2000;25(2):428?438.**2-Kniffin KM, Wilson DS.** Evolutionary perspectives on workplace gossip: why and how gossip can serve

This page was exported from - DocTutor
Export date: Wed Nov 11 22:40:59 2026 / +0000 GMT

groups. Group Org Manag. 2010;35(2):150?176.**3-Kurtzleben D. POLL:** The ??Inappropriate" Office Behaviors Most Pervasive In Workplaces. NPR Politics Newsletter. February 23, 2018. https://www.npr.org/2018/02/23/586174752/poll-the-inappropriate-officebehaviors-most-pervasive-in-workplaces. Accessed November 4, 2018.**4-Beersma B, Van Kleef GA.** Why people gossip: an empirical analysis of social motives, antecedents, and consequences. J Appl Soc Psychol. 2012;42(11):2640?2670.**5-Bordia P, Kiazad K, Restubog S, et al**. Rumor as revenge in the workplace. Group Org Manag. 2014;39(4):363?388.**6-Labianca G**. Defend your research: it's not ??unprofessional" to gossip at work. Harvard Bus Rev. 2010;88(9):28?29.**7-Nefer B.** Neutralizing the power of workplace gossip. Supervision. 2009;70(4):14?16. **8-Accreditation Council for Graduate Medical Education.** Specialty-specific requirements referencing program director qualifications. http://www.acgme.org/Portals/0/PDFs/Specialty-specific%20Requirement%20Topics/DIO-PD_Qualifications.pdf?ver¼2018-06-29-082341-783. Accessed November 4, 2018.**9-Shellenbarger S**. Office romance: the challenges of mixing business and pleasure. The Wall Street Journal. February 19, 2004.**10-Ricker S**. Office romance more common than you think. February 13, 2014. https://www.careerbuilder.com/advice/office-romance-more-common-than-you-think. Accessed November 4, 2018.**11-The University of Chicago. Human Resources Policies. 2016** ? Nepotism. https://humanresources.uchicago. edu/fpg/policies/200/p206.shtml. Accessed November 4, 2018.**12-Princeton University.** Human Resources. 5.2.2 Nepotism & Personal Relationships in the Workplace. https://www.princeton.edu/hr/policies/conditions/5.2/5.2.2. Accessed November 4, 2018. **13-Tougas F, Joly S, Beaton AM, et al.** Reactions of beneficiaries to preferential treatment: a reality check. Human Relations. 1996;49(4):453?464.**14-Difonzo N, Bordia P, Rosnow RL.** Reining in rumors. Organizational Dynamics. 1994;23(1):47?62.

(*****) Artículo Original aparecido en inglés en el ?Journal of Graduate Medical Education?: Referencia: Rahmani M. Helping Program Directors Effectively Manage Rumors and Gossip. J Grad Med Edu 2018;10:616-619.