

# CUARTO PASO

## EL DESARROLLO DEL EQUIPO: CREANDO CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN Y DE LIDERAZGO

En este capítulo

### El desarrollo de capacidades esenciales

La narrativa

La autoconciencia y la identificación

La escucha profunda y las conversaciones respetuosas

La escucha profunda

Entender las conversaciones difíciles

La conversación sobre los sentimientos

El método de conversación "Lo que realmente deseo"

La técnica de conversación enfocada (ORID)

Recurso: Technology of Participation (ToP)<sup>®</sup>

### La resolución de conflictos

Los primeros recuerdos

El muro de ladrillos y el portón

Una colaboración fuerte de familias y profesionales se basa en la confianza, la comprensión y el respeto mutuo. Aunque estas relaciones pueden crecer orgánicamente, su equipo de mejora de calidad se beneficiará de explorar las capacidades esenciales para formar colaboraciones efectivas.

A continuación se muestran unas actividades que puede usar dentro de su práctica para apoyar a familias y al personal. Los módulos/recursos de aprendizaje ayudarán a los participantes a ampliar el desarrollo de capacidades fundamentales en cuatro áreas cruciales: la narrativa, la auto-conciencia y la identificación, la escucha profunda y la conversación respetuosa, y la resolución de conflictos y la colaboración cultural.

#### LA NARRATIVA:

Los Socios Familiares de Salud están llamados a reflexionar sobre y describir sus experiencias personales con el acceso al cuidado médico y la calidad de los servicios. Los proveedores y el personal de una práctica trabajando con familias tendrán narrativas para compartir también. Aprendiendo a compartir su narrativa personal de una manera que crea el cambio sin causar la vergüenza o la sobreexposición es una capacidad crítica.

**EJERCICIO:** La narrativa para hacer una diferencia

Este ejercicio de aprendizaje enfatiza el poder potencial de la narrativa de una familia y las muchas maneras de que los oyentes la pueden escuchar.

#### LA AUTO-CONCIENCIA Y LA IDENTIFICACIÓN:

Entender y apreciar quiénes somos y cómo estamos diferentes a los otros hace más fácil trabajar colaborativamente sin sacrificar el punto de vista único del individuo.

**RECURSO: True Colors**

**True Colors** es una herramienta prestigiosa y desarrollada comercialmente que es una adaptación del inventario de Myers-Briggs. Los usuarios

## El desarrollo de capacidades esenciales

La autoconciencia y la identificación



hacen una autoevaluación para identificar a cuál de cuatro colores pertenecen. Identificar con nuestra personalidad y las de otros provee información sobre diferentes motivos, acciones y métodos de comunicación. El entendimiento mutuo de nuestros valores y necesidades fundamentales ofrece un base sólido para comunicar, motivar y alcanzar objetivos comunes con extrema dignidad, eficacia y respeto mutuo. Usted puede querer que todos los miembros del equipo sepan cuáles son sus colores verdaderos y que los compartan entre sí. Eso puede ayudar a los miembros del equipo a trabajar juntos de forma que considera la diversidad de preferencias y estilos que tienen.

True Colors ha sido usado exitosamente con muchos equipos colaborativos de familias y profesionales para ayudarles a trabajar colaborativamente. Ofrece un idioma universal que acelera la resolución de problemas, aumenta la confianza y disminuye el conflicto.

### **LA ESCUCHA PROFUNDA Y LA CONVERSACIÓN RESPETUOSA:**

La mejora de las capacidades de comunicación respecto a la escucha profunda y la conversación respetuosa permite considerar todas las perspectivas, incluidas las diversas y hasta las controvertidas. Las discusiones, con independencia de la sensibilidad del tema, deben suceder respetuosamente, llevando a mejores relaciones laborales y un mayor entendimiento de las perspectivas de todos.

“Que busquemos primero comprender a los demás, entonces el ser comprendido.”

Steven R. Covey, *The Seven Habits of Highly Effective People*

La escucha profunda y las conversaciones respetuosas

### **EJERCICIOS:**

#### **La escucha profunda:**

Este ejercicio ayuda a disminuir los niveles del miedo y la molestia estableciendo un sentido de seguridad y confianza. Es otra práctica explícita de eludir los estereotipos y la parcialidad escuchando a otra persona sin responder ni juzgar.

## El desarrollo de capacidades esenciales

La escucha profunda y las conversaciones respetuosas



### Entender las conversaciones difíciles:

Las situaciones que llevan a conversaciones difíciles ocurren cada día. Los padres y profesionales tienen fuertes opiniones sobre muchos temas, y las opiniones variarán. Este ejercicio explora el libro *Crucial Conversations* y los tres ingredientes de las conversaciones difíciles y desafiantes.

### La conversación sobre los sentimientos:

Al expresarse, muchas personas tienden a usar palabras que relacionan con las emociones pero que no son emociones. Aprenda que tenemos siempre una opción respecto a cómo y cuándo expresamos nuestras emociones.

### El método de conversación “Lo que realmente deseo”:

Reflejar en estas preguntas simples ayuda a reenfoque la energía en un método productivo de conversación.

### La técnica de conversación enfocada (ORID):

La técnica ORID (Objetivo, Reflexivo, Interpretativo y Decisivo) es un tipo de conversación estructurada guiada por un facilitador. El método fue desarrollado por El Institute for Cultural Affairs como manera de analizar los datos y las emociones, preguntar sobre las implicaciones y tomar decisiones inteligentemente.

### RECURSO: **Technology of Participation (ToP)**<sup>®</sup>

**Technology of Participation (ToP)**<sup>®</sup> es un marco teórico ofrecido por El Institute for Cultural Affairs in the USA, que enseña a los miembros del equipo a colaborar en los proyectos y que enseña a los facilitadores de un grupo a liderar efectivamente a sus equipos.

## La resolución de conflictos

El compromiso de una práctica a la mejora de calidad requiere una variedad de experiencias para generar nuevas ideas que mejoran el cuidado del paciente. Una práctica efectiva colocará una variedad de perspectivas, voces y culturas. Debido a esa variedad, es probable que ocurra el conflicto.

El conflicto puede ser positivo o negativo. El conflicto puede ser positivo cuando ayuda a iniciar la discusión de un problema, cuando resulta en soluciones a problemas o nuevas ideas generadas y cuando suelta emociones suprimidas. Puede ser negativo cuando divierte a personas a lidiar con problemas muy importantes, cuando crea sentimientos de descontento entre las personas involucradas o cuando lleva a individuales y grupos insulares o poco cooperativos.

Apoyar el equipo de mejora de calidad implica ayudar a miembros a desarrollar las capacidades que les permitirán beneficiarse de los aspectos positivos de conflicto mientras aún se tratan con respeto mutuo.

Al nivel del individuo, este requiere un entendimiento de la perspectiva cultural de uno y cómo se refleja en sus ideas y su comportamiento. Requiere que las personas obtengan valores, principios, áreas de conocimiento, atributos y capacidades para trabajar en situaciones multiculturales de manera sensible y eficaz. Estas capacidades se conocen como la competencia cultural o la colaboración intercultural.

Uniendo una variedad de perspectivas, voces y culturas lleva a las diferencias de opiniones y al posible conflicto. Los equipos deben reflexionar sobre sus perspectivas y desarrollar las capacidades para participar en conversaciones respetuosas cuando las opiniones difieren.

### EJERCICIOS:

**Los primeros recuerdos:** Reflexione sobre las experiencias que han formado sus opiniones sobre la diferencia. Intente entender la importancia de las relaciones recíprocas para ayudar a los miembros del equipo de mejora a empatizar con y apoyar a las personas de diferentes trasfondos y culturas.

**El muro de ladrillos y el portón:** Este ejercicio ayuda a los individuos a reflexionar sobre la experiencia de las conversaciones respetuosas y a identificar las mejores prácticas. También puede resultar en una lista de reglas para reuniones.