



Habilidades de Coaching para Equipos Sanitarios

www.coachingsanitario.com



1. TÍTULO.

Habilidades de coaching para equipos sanitarios.

2. PERTINENCIA.

En la actualidad, en el ámbito sanitario, el cuidado del paciente resulta cada vez más complejo requiriendo de equipos interdisciplinarios donde la colaboración, entendida como compartir información, coordinar el trabajo y tomar decisiones conjuntas, supone un pilar fundamental¹.

En éste ámbito, la complejidad del trabajo, exige de los profesionales múltiples respuestas en la prestación de cuidados de calidad lo que lleva a una sobrecarga de trabajo motivada por la presión asistencial y por la falta de colaboración en el equipo². Los estudios han demostrado que las intervenciones que abordan las relaciones de colaboración entre los miembros del equipo repercuten en una mejora de procesos y resultados de salud³, y que el trabajo en equipo lleva a equipos más efectivos con mayor calidad asistencial resultando en un aumento de la satisfacción tanto por parte del usuario (por el servicio recibido) como por el trabajador (por las condiciones en que realiza su trabajo)¹. Esto hace que se tienda a la búsqueda de modelos de gestión que favorezcan un ambiente de trabajo agradable, aumenten la satisfacción de los profesionales, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo².

Uno de los pilares básicos de los equipos es la comunicación entre los profesionales que puede resultar ineficiente, difícil e imperfecta^{1,2}, llevando a desencuentros e incomprensiones que generan frustración, dolor y resentimiento siendo necesario transformar la comunicación de los equipos de trabajo para que sea abierta, auténtica y lleve a la aproximación y formación de vínculos entre los componentes del equipo². Cuando la comunicación falla, la toma de decisiones se realiza de forma autónoma y el trabajo se hace rutinario, el objetivo se aleja de responder a las necesidades de los pacientes¹. Resulta necesario entrenar a los equipos en comunicación y coordinación lo que mejorará sus relaciones interpersonales, aumentará la satisfacción, la realización profesional, la eficacia y las aptitudes de los profesionales reflejándose en una disminución de los errores y en unos cuidados de mayor calidad^{2,3}.

El coaching de equipos responde a esta necesidad de los equipos de mejorar sus relaciones para alcanzar la excelencia, y así obtener resultados más alineados con los objetivos de la organización, sostenibles en el tiempo y de manera más rápida. Ayuda a los profesionales a comprender en qué consiste un equipo de trabajo y cuáles son sus reglas de funcionamiento comprendiendo que todos los elementos del equipo se influyen mutuamente. De esta manera se incrementa el aprecio y el respeto por las perspectivas de los otros miembros y se pone en valor la diversidad del equipo. Todo esto se traduce en una mejora de la comunicación, de la confianza y de la motivación del



equipo. El resultado es un equipo más satisfecho y que trabaja de manera más eficiente en la consecución de sus objetivos.

3. OBJETIVOS

a. GENERAL:

- Dotar a los participantes de los conocimientos, habilidades y herramientas que les permitan trabajar de manera más eficiente dentro de sus equipos de trabajo.

b. ESPECÍFICOS:

- Comprender el concepto de equipo de trabajo y de su funcionamiento como un sistema donde todos sus elementos se influyen mutuamente.
- Incrementar el aprecio y respeto por las perspectivas de cada uno de los miembros del equipo dando valor a la diversidad del mismo.
- Conocer qué son los roles y su función en los equipos de trabajo, así como las relaciones que se desarrollan entre sus miembros.
- Favorecer la comunicación eficaz, disminuyendo malos entendidos, mejorando las relaciones, aumentando la confianza, motivación y satisfacción entre los miembros del equipo.
- Conocer las consecuencias de las estrategias cooperativas y competitivas dentro de los equipos de trabajo.
- Desarrollar habilidades de resolución de conflictos y estrategias para abordar situaciones de cambio.

4. POBLACION A LA QUE VA DIRIGIDO.

- Trabajadores del ámbito sanitario (médicos, DUEs, auxiliares, celadores) que deseen mejorar su efectividad en el trabajo (hasta 20 personas).
- Durante el curso funcionaran como un equipo de trabajo.

5. ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA.

a. Programa docente.

- Curso presencial de 20 horas lectivas distribuidas en 5 módulos de 4 horas cada uno con una cadencia de 1 módulo semanal cuyo contenido teórico queda repartido de la siguiente manera:
 - Módulo 1: Los equipos como sistemas de relaciones.
 - Módulo 2: Posiciones perceptivas, cambio de observador y empatía.



- Módulo 3: Roles, relaciones y cambio.
- Módulo 4: Comunicación y feedback positivo.
- Módulo 5: Cooperación y competición en los equipos de trabajo.

Los beneficios, objetivos, contenidos y actividades que se abordan en cada módulo quedan recogidos en el anexo “Guía didáctica”, así como, el tiempo estimado en la realización de cada uno de ellos.

b. Profesorado.

Dirección del curso, profesorado y tutorización:

- Itziar López Zarrabeitia. Enfermera, Psicóloga, Coach Ejecutiva y de Equipos acreditada por ICF, AECOP y CORAOPS.

Todos los miembros del profesorado serán coaches acreditados que acompañarán al equipo en el proceso de coaching.

c. Recursos materiales.

- Sala diáfana con sillas no ancladas al suelo.
- Rotafolios con rotuladores.
- Ordenador con proyector.

d. Calendario.

El curso “Habilidades de Coaching para Equipos Sanitarios” es un curso teórico-práctico, presencial, que se organiza en cinco sesiones de cuatro horas de duración cada una, con una frecuencia semanal, siendo un posible cronograma el siguiente:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
	1ª sesión 9.00- 13:30 *			
	2ª sesión 9.00- 13:30			
	3ª sesión 9.00- 13:30			
	4ª sesión 9.00- 13:30			
	5ª sesión 9.00-13.30			

*Se contemplan 30 minutos de descanso.



6. METODOLOGIA DOCENTE.

Consideramos que la mejor manera de aprender es desde la experiencia por lo que la metodología que utilizamos es dinámica y participativa de forma que extraigan el aprendizaje de las propias vivencias.

La Metodología CORAOPS®, en la que se basan nuestros procesos, permite realizar procesos adaptables y personalizados según las necesidades de los equipos. Dicha metodología se compone de 7 fases no consecutivas, interrelacionadas, que se retroalimentan entre sí:

1. Contexto: generar un contexto de seguridad y confianza resulta imprescindible para que el Proceso de Coaching se desarrolle. También es necesario establecer un acuerdo de Coaching donde se fijen los compromisos y responsabilidades de ambas partes y que ajuste las expectativas.
2. Objetivo: el establecimiento de objetivos constituye uno de los pilares en los Procesos de Coaching. Dichos objetivos deben cumplir una serie de requisitos: ser específicos, medibles, motivadores, realistas y acotados en el tiempo, además de estar alineados con los objetivos del sistema al que pertenecen, ser éticos y depender del equipo de principio a fin.
3. Realidad: en esta fase el coach acompaña al equipo a que tome consciencia de su realidad, a que identifique sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, los recursos con los que cuenta y los posibles obstáculos.
4. Aprendizaje: la generación de aprendizajes es una de las consecuencias de los Procesos de Coaching efectivos. Estos aprendizajes pueden realizarse a tres niveles:
 - Aprendizaje de primer nivel: cambio de comportamientos y acciones.
 - Aprendizaje de segundo nivel: cambio de perspectiva.
 - Aprendizaje de tercer nivel: cambio de emociones y creencias que provocan un cambio transformacional.
5. Opciones: generar nuevas opciones y posibilidades diferentes que lleven a lugares distintos, priorizar y elegir las que resulten más productivas, es decir, las que acerquen al equipo a su objetivo.
6. Plan de acción: describir y desarrollar las acciones que van a llevar a la consecución del objetivo, identificando recursos, nivel de compromiso y temporalidad.
7. Seguimiento: se realiza en todo el Proceso de Coaching y en todas las fases; dentro de la sesión, entre sesiones y al finalizar el proceso. Incluye el reconocimiento y la celebración por los objetivos alcanzados.



7. EVALUACIÓN.

Para realizar una valoración cuantitativa acerca de la realidad del equipo se utiliza el cuestionario de assessment EFO que evalúa al equipo en tres ejes u objetivos del coaching:

- E (Entenderse): evalúa en qué medida el equipo considera que se entiende como sistema de relaciones, si ha adquirido consciencia del sistema de relaciones que conforma y de la entidad de dicho sistema; mide el grado de inteligencia de la relación.
- F (Fluir): determina la capacidad que el equipo considera que tiene de fluir entre los tres planos en los que se manifiesta su sistema relacional -el día a día, el sueño o visión y la identidad- así como la conexión entre ellos, es decir, la coherencia entre lo que el sistema es, lo que hace y lo que quiere ser.
- (Observarse): determina la medida en que el equipo cree que es capaz de observarse desde distintos puntos de vista o perspectivas.

A través de este cuestionario se realiza una evaluación inicial y una final que permite cuantificar el progreso del equipo en los diferentes ejes.

Se realizará también un cuestionario de satisfacción y evaluación del curso.

8. ACREDITACIONES.

Se solicitará acreditación por la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.



9. BIBLIOGRAFÍA.

1. Bautista, E., Devesa, A., Guitart, M., Palma, M., y Pérez, M. (2008). Enfermería: ¿trabaja en equipo?. Fundació “la Caixa”. Disponible en: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21603/1/2008_2.pdf.
2. Buss, M., Leopardi, M.T., Coelho, S., y Oliveira, I.C. (2010). Formación de vínculos profesionales para el trabajo en equipo de enfermería. Enfermería Global, 20. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412010000300013&script=sci_arttext
3. Zwarenstein, M., Goldman, J., y Reeves, S. (2009). Colaboración interprofesional: efectos de las intervenciones basadas en la práctica sobre la práctica profesional y los resultados de salud. Biblioteca Cochrane Plus, 3. Disponible en: <http://www.updatesoftware.com/BCP/BCPGetDocument.asp?DocumentID=CD000072>