

Imagine the possibilities

POSTMIDYEAR

A

S

H

P

14 FEBRUARY
2024

Organiza:



Con la colaboración de:





Bienestar de las Personas

Organiza:



ANA VALLADOLID WALSH

Servicio de Farmacia Hospitalaria. Complejo Hospitalario Universitario de Albacete.

Con la colaboración de:





A Different Kind of Toxicology: Addressing Toxic Positivity

**Perspectives in Executive
Leadership Skills for the Future
Demands of Healthcare**

**Occupational Burnout and Moral
Injury: The Most UNhappiest
Places on Earth**

PERSONAS

**Women in Pharmacy Leadership
2023 Midyear Clinical Meeting**

**The Upside of Stress:
How to Make the Most of a
Stressful Situation**

**Cultivating an Inclusive Culture:
Managing Difficult Co-Workers
Including Yourself**

**Together We Shine Brighter!
Lighting the Path to Diversity,
Equity, and Inclusion**

Perspectives in Executive Leadership Skills for the Future Demands of Healthcare (Carter M and Horton W)

- Farmacéuticos de hospital actualmente **gestores** de grandes grupos de hospitales privados en USA.
- Desde su perspectiva, tras haber ocupado puestos de responsabilidad crecientes en diversas organizaciones, compartieron su punto de vista sobre los **factores de éxito críticos** para que un gestor consiga que su organización responda a las necesidades del “mercado”, los avances en tecnología y los cambios en los modelos de cuidado del paciente.

- Dedicar más tiempo a la comunicación y el coaching permite tener que dedicar menos tiempo a gestionar conflictos y cambios. Si debe dedicarse la mayor parte del tiempo a gestionar el conflicto y el cambio se trabaja en el **caos**.

Key Competencies of our Leaders

- Communication
- Coaching
- Conflict Management
- Change Management

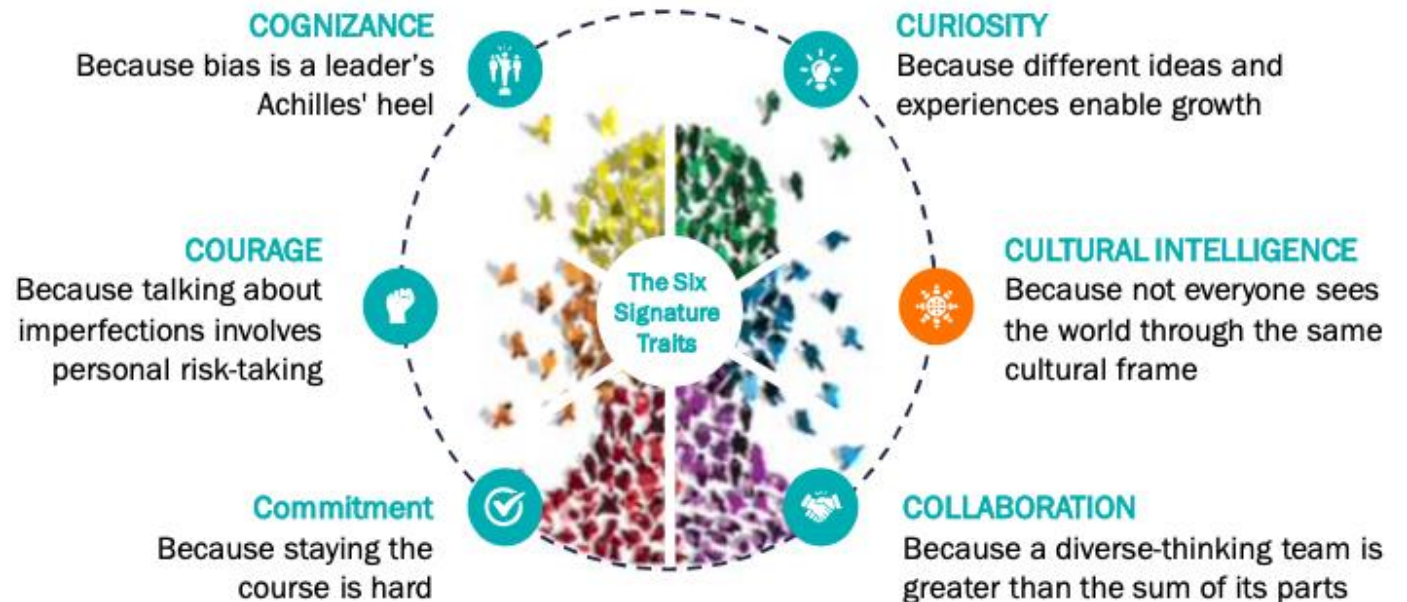


Imagine
THE POSSIBILITIES

©2021 Ashp Health. All Rights Reserved ashp MIDYEAR 2021

- El éxito en el liderazgo viene marcado por la COMUNICACIÓN que incluye: **respeto** por las personas, responder a las cuestiones que se nos plantean y ser accesible.
- **Humildad**, el éxito viene de trabajar con otros y empoderarlos.

Inclusive Leadership Traits



- El farmacéutico de hospital está bien posicionado tanto para aportar en la mejora de la atención al paciente, como para que se cumplan los objetivos económicos del sistema sanitario.
- Somos “**colaboradores naturales**” dentro de nuestro entorno.
- Los gestores (e integrantes) de Servicios de Farmacia tienen las habilidades necesarias para considerar ocupar puestos en todos los niveles de los sistemas sanitarios.

Mensajes para recordar

- “Nunca tendrás más tiempo del que tienes ahora según avance de tu carrera profesional”.
- “Asciende profesionalmente tomándote tu tiempo y aprendiendo, no hay tarea demasiado pequeña”.
- “Cómete un sapo” pronto por la mañana, haz aquella tarea que menos te apetece realizar lo antes posible.



Cultivating an Inclusive Culture: Managing Difficult Co-Workers Including Yourself (Granko R and Hansen K)

- Identificar las categorías de personas difíciles y disruptivas en el trabajo, así como identificar sus comportamientos y características diferenciales.
- Resumir estrategias para tratar de manera efectiva con estos trabajadores.
- Objetivo final es promover un entorno de trabajo que se **base en la cortesía y el respeto** (*Civility*).

¿Cuántos habéis trabajado con
personas difíciles?

- El 94% respondió que sí...además 87% respondió que afectó a la cultura de equipo¹.
- ¿Y esto importa? Encuesta 4.500 trabajadores sanitarios:
 - 71% relacionó comportamientos negativos con errores médicos
 - 27% lo relacionó con muertes de pacientes.
- No tomar pasos constructivos nos lleva a pasar más tiempo preocupado, tratando de evitar al instigador, incluso a abandonar ese puesto de trabajo².
- Puede resultar en una menor creatividad, toma de decisiones más pobres, más facilidad para cometer errores incluso mortales.

¹ Mitchell Kusy and Elizabeth Holloway, *Toxic Workplace! Managing Toxic Personalities and Their Systems of Power* (San Francisco: Jossey-Bass, 2009).

² Christine Porath and Christine Pearson, "The Price of Incivility," *Harvard Business Review*, January–February 2013, <https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility>.

Arquetipos de persona

- Patrón de comportamiento, rasgos y características universalmente reconocidos y duraderos.
- **No se usa para etiquetar**, ni como término despectivo.
- Ayuda a categorizar y **comprender cada tipo de personalidad**.
- Proporciona información sobre el comportamiento humano, las motivaciones y las estructuras subyacentes que influyen en cómo las personas perciben e interactúan con el mundo que les rodea.
- Son modelos generales y es posible que no capturen completamente la complejidad y singularidad de las personalidades individuales.

Gallo, Amy. Getting Along – How to Work with Anyone (Even Difficult People). Boston, MA. Harvard Business Review Press. 2022.

The Archetypes

1 The Insecure
Manager

2 The Pessimist

3 The Victim

4 The Passive-
aggressive Peer

5 The Know-it-all

6 The Tormentor

7 The Biased
Coworker

8 The Political
Operator

Los arquetipos

- **GESTOR INSEGURO:** Falta de confianza en sus habilidades, realiza microgestión, busca reafirmación constante de su equipo, le cuesta tomar decisiones y evita cualquier riesgo.
- **PESIMISTA:** Busca el lado negativo en todas las situaciones, indica los problemas potenciales y le cuesta mantener una mirada positiva.
- **VICTIMA:** Siente que le tratan de manera injusta, le sobrepasan las circunstancias y evita tomar responsabilidades, busca la simpatía de otros con frecuencia.
- **PASIVO-AGRESIVO:** Comunica su frustración de manera indirecta, no es abierto a la hora de tratar los problemas. Puede que tenga resentimiento y muestre resistencia de manera sutil.

Los arquetipos

- **SABELOTODO:** Cree tener conocimiento superior y rechaza las opiniones o experiencia de otros. Actúa con condescendencia y puede no estar abierto a aprender.
- **ATORMENTADOR:** Acosa con su comportamiento, busca que los demás se sientan incómodos o menospreciados.
- **COMPAÑERO SESGADO:** Demuestra favoritismo o discriminación en base a sus sesgos personales.
- **MANIPULADOR:** Navega entre las relaciones del trabajo con habilidad, prioriza el interés personal, comportamientos manipuladores.

Estrategias para cada arquetipo

Strategies: The Insecure Manager

DO

Offer regular positive feedback and support to boost their confidence

DON'T

Avoid undermining their authority or making them feel threatened

Demonstrate that you're committed to their success

"The team has your back on this"

Build Their Confidence

"I liked what you had to say in that meeting, and I think others valued your input"

Give them a sense of control

Reference their ideas before. Sharing your own "I'd like to build on your idea..." or "as [they] just said..."



Estrategias para cada arquetipo

Strategies: The Pessimist

DO

Actively listen to their concerns and acknowledge their perspective.
 Encourage a constructive approach.

DON'T

Avoid dismissing their concerns or getting into negative debates

Refocus them on taking positive action

"What can we do to prevent the outcome you're predicting?"

Don't let them get entrenched in their perspective

"I hear your concerns, and I share some of them. Tell me more about what led you to that conclusion."

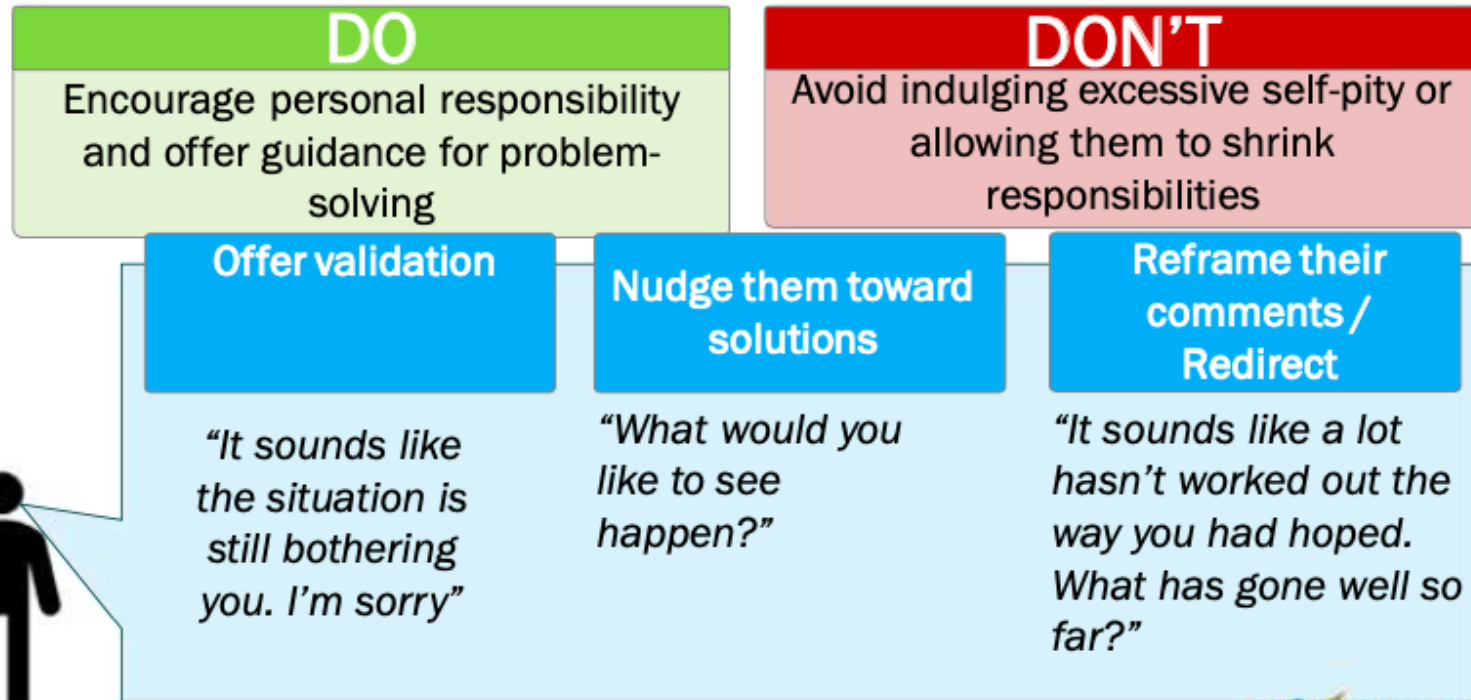
Reframe their perspective

"You're good at identifying the downsides. What might we be missing here?"



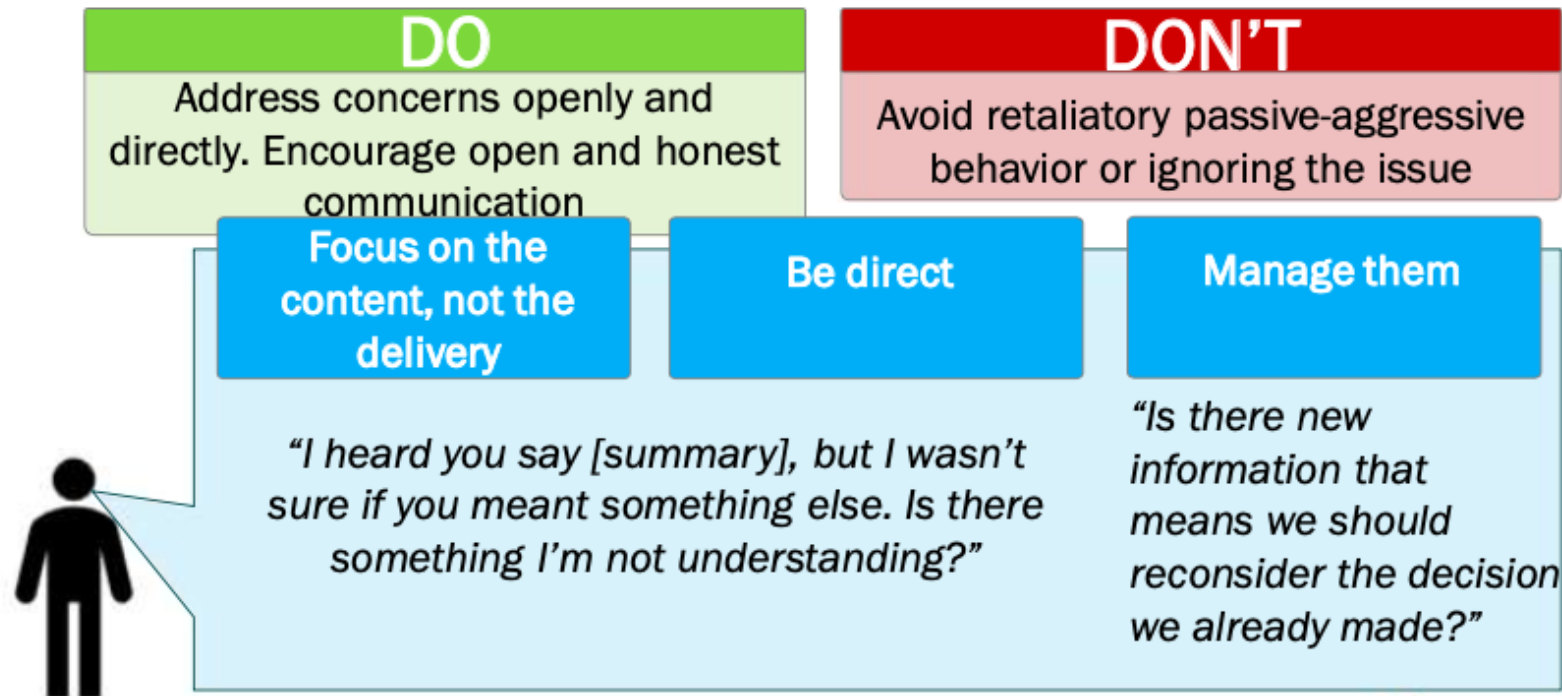
Estrategias para cada arquetipo

Strategies: The Victim



Estrategias para cada arquetipo

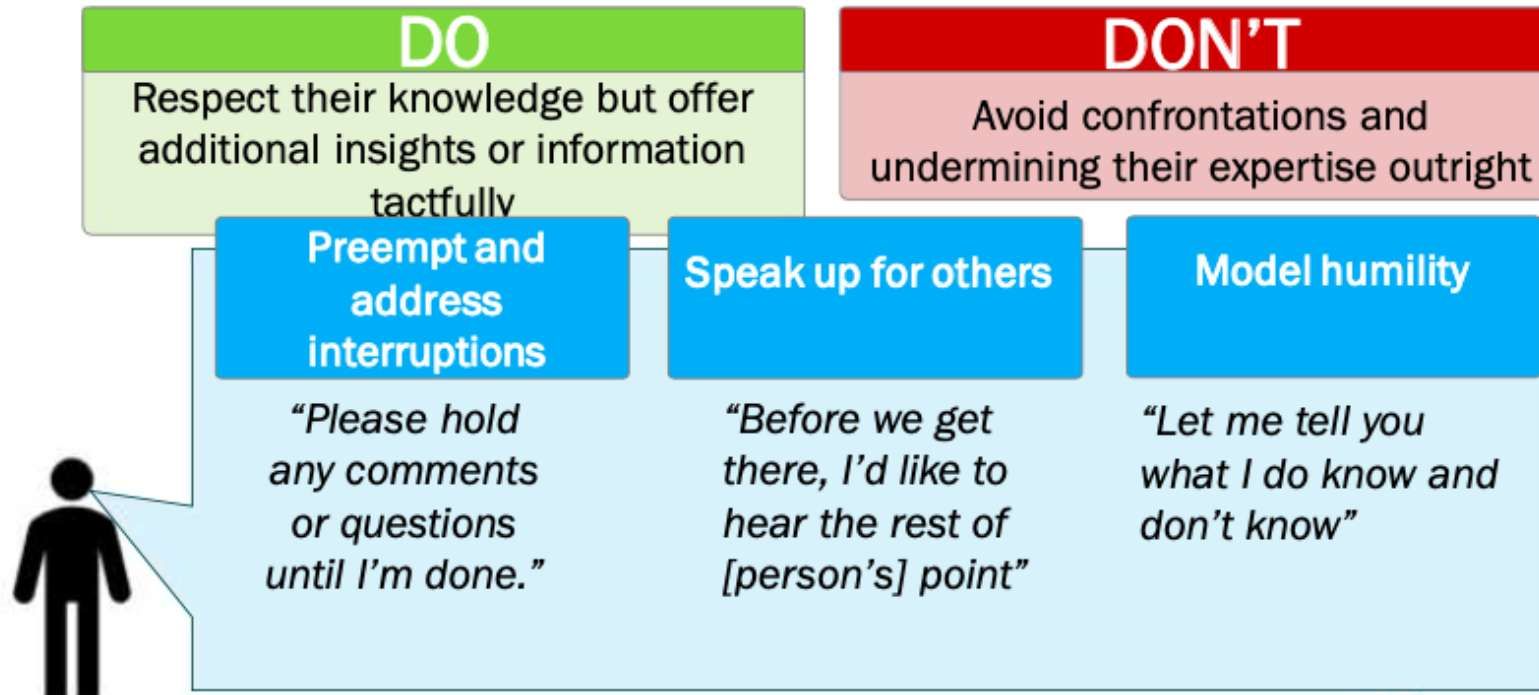
Strategies: The Passive-Aggressive Peer



Gallo, Amy. Getting Along – How to Work with Anyone (Even Difficult People). Boston, MA. Harvard Business Review Press. 2022.

Estrategias para cada arquetipo

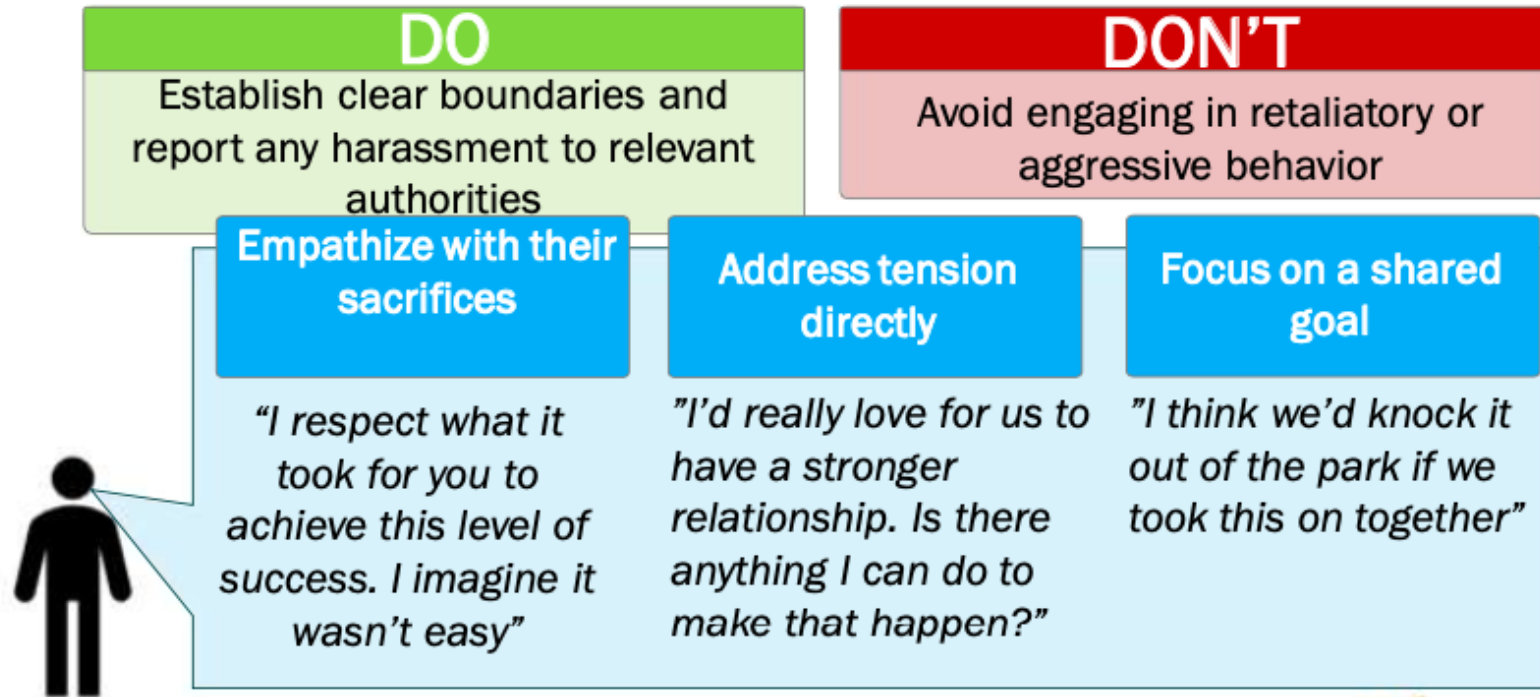
Strategies: The Know-It-All



Gallo, Amy. Getting Along – How to Work with Anyone (Even Difficult People). Boston, MA. Harvard Business Review Press. 2022.

Estrategias para cada arquetipo

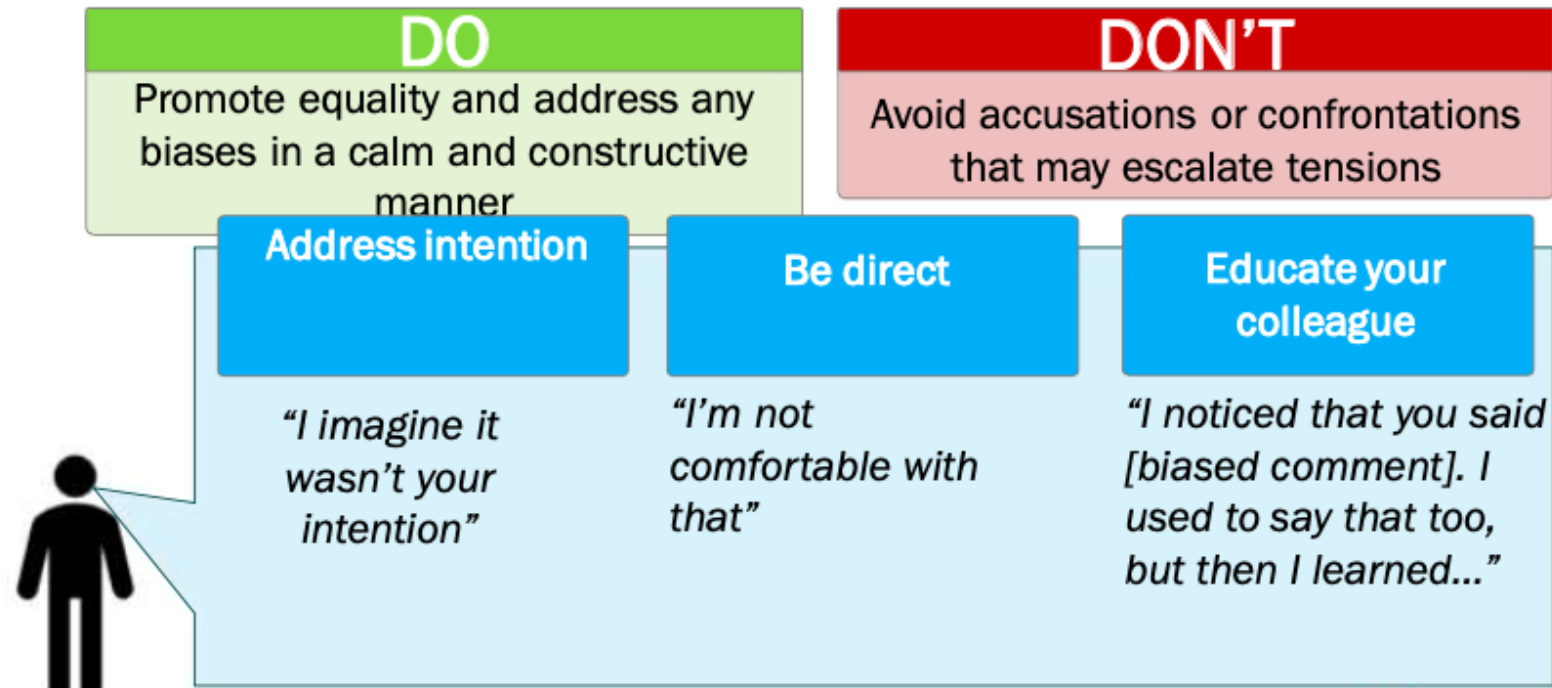
Strategies: The Tormentor



Gallo, Amy. Getting Along - How to Work with Anyone (Even Difficult People). Boston, MA. Harvard Business Review Press. 2022.

Estrategias para cada arquetipo

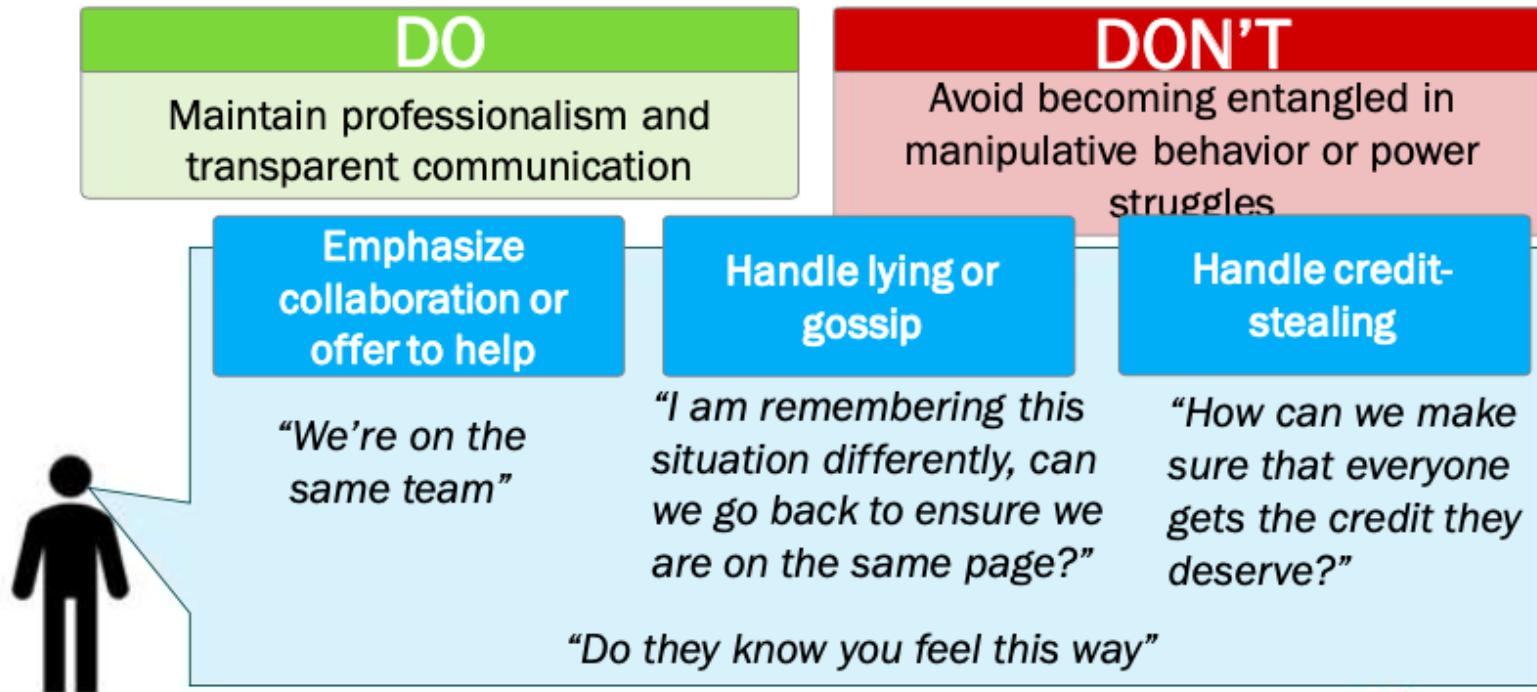
Strategies: The Biased Coworker



Gallo, Amy. Getting Along – How to Work with Anyone (Even Difficult People). Boston, MA. Harvard Business Review Press. 2022.

Estrategias para cada arquetipo

Strategies: The Political Operator



Gallo, Amy. Getting Along – How to Work with Anyone (Even Difficult People). Boston, MA. Harvard Business Review Press. 2022.

Claves para fomentar una buena relación con el equipo

- Enfócate en aquello que si puedes controlar.
- Tu perspectiva es sólo “una perspectiva”.
- Se consciente de **tus propios sesgos**.
- No lo conviertas en un **yo contra todos**.
- Apóyate en la empatía para ver las cosas desde otro punto de vista.
- No olvides tu objetivo.
- Evita los **“chismes negativos”**.
- Experimenta para ver que funciona.
- Se (y mantente) curioso.

Defining and Coaching Civility

We greet and acknowledge each other.

We say please and thank you.

We treat each other equally and with respect, no matter the conditions.

We acknowledge the impact of our behavior on others.

We welcome feedback from each other.

We are approachable.

We are direct, sensitive, and honest.

We acknowledge the contributions of others.

We respect each other's time commitments.

We address incivility.

- 1 Give employees skills.
- 2 Coach employees for civility.
- 3 Prune



En las videoconferencias también es importante cuidar las formas...

Remote Work – Workplace Civility

- ✓ Small Talk is Big
- ✓ Take a Breath
- ✓ Be as Clear as You Can
- ✓ When in Doubt, Ask
- ✓ When Using Video Communication
- ✓ When Using Text-based Communication
- ✓ Picture - Professional Please
- ✓ Acknowledge and Reward



Iniciativas de ASHP para cuidar de las personas

- ASHP Task Force on Racial Diversity, Equity, and Inclusion
- ASHP Well-Being Ambassador Program:
 - Red nacional de embajadores.





Iniciativas de ASHP para cuidar de las personas

A través de fomentar la **CULTURA DE BIENESTAR** para los integrantes del equipo se persigue...

...optimizar los resultados en los pacientes

A different kind of Toxicology: Addressing toxic positivity (Wolcot M)

Y por último...la POSITIVIDAD TOXICA

¿Qué es?

Y ¿porqué importa?

Cuando compartimos información “difícil” obtenemos / damos respuestas del tipo



¿Cuándo se convierte la positividad en algo tóxico?

- Cuando avergüenza a las personas porque no están haciendo lo suficiente.
 - Cuando no reconoce la realidad o es la desdeña.
 - Cuando silencia a alguien que tiene una preocupación real.
- Cuando implica que lo malo que le ocurre a alguien puede ser por su propia culpa.

Ser conscientes de este concepto, reconocerlo y saber como abordarlo fomenta el bienestar tanto personal como del equipo

De donde procede esta positividad:

- ✓ de la creencia de que el pensamiento positivo es poderoso,
- ✓ mantras que nos llevan a manifestar sólo las “buenas vibraciones”,
- ✓ la presión de la sociedad para que seamos y parezcamos felices,
- ✓ la positividad nos crea la ilusión de esperanza y control.

1. La positividad no es tóxica en sí, pero se vuelve tóxica cuando niega la realidad de las personas, les avergüenza o les hace “luz de gas”.
2. Su abordaje empieza por cambiar nuestras afirmaciones, regular nuestras emociones y quejarnos de manera efectiva.
3. Apoyar a los demás requiere **escuchar, preguntar**, identificar las **necesidades del otro**, pero también **establecer límites que nos protejan**.

Para poder apoyar de manera efectiva podemos:

ESCUCHAR

ENTENDER QUE NECESITA EL OTRO EN ESTE MOMENTO

EVITAR LA FIJACIÓN CON “ARREGLARLO”

PREGUNTAR Y DEJAR PAUSAS

Esto también tiene un coste emocional para uno mismo, esta bien establecer límites o incluso reconocer que no podemos prestar apoyo en un momento determinado.

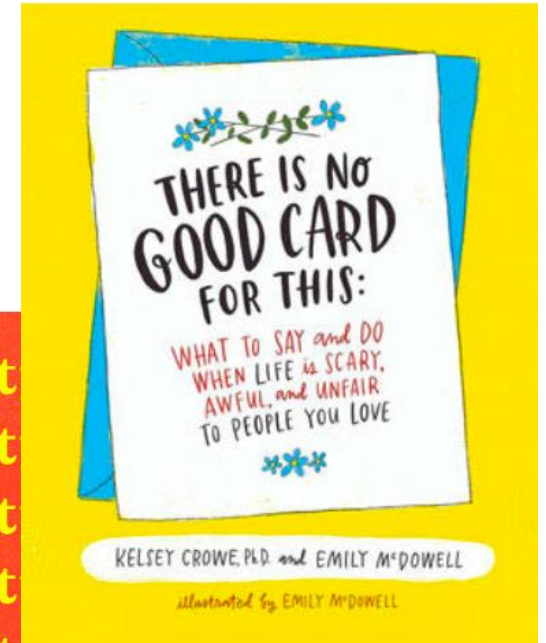
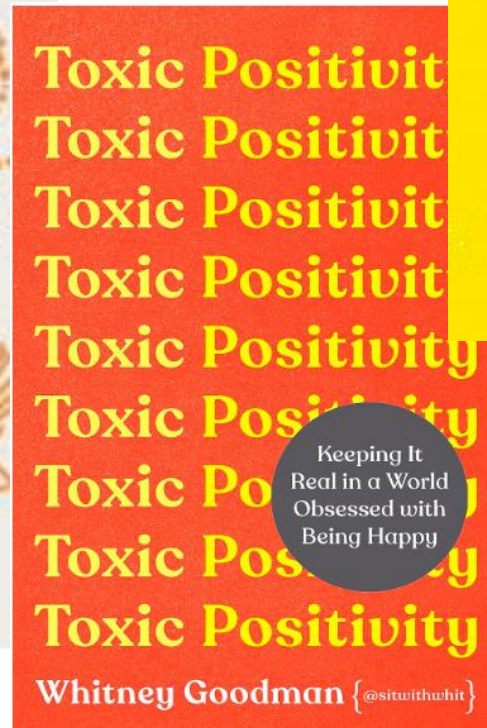
Recomendaciones

- **LECTURAS**

- *Getting Along. How to work with anyone (even difficult people).* Amy Gallo.
- *Toxic Positivity.* Whitney Goodman.

- **WEBS**

- <https://www.wpchange.org/>



GRACIAS! Por la oportunidad, la experiencia y a todos por ASISTIR HOY



Imagine the possibilities

POSTMIDYEAR

A

S

H

P

14 FEBRUARY
2024

Organiza:



Con la colaboración de:

