



European Society of
Human Reproduction and Embryology



Communication and team work Comunicación y equipo de trabajo

ESHRE Campus symposium

**Valencia, Spain
7-8 October 2010**

*Concepción Cristobal Morales
IVI Madrid. Spain*

Introducción I

- Definiciones
- Ejemplo de comunicación y trabajo en equipo
- Elementos de la comunicación
- Comunicación profesional
- Escucha activa/empática
- Las preguntas
- Embudo de la comunicación
- Comunicación y emociones

- Definitions:
 - Team work
 - Communication
- Example Communication and teamwork
- Communication elements
- Professional communication (Health)
- Active listening /empathic listening
- The questions
- Funnel communication
- Communication and emotion

Introduction I

Introducción II

- Implicaciones del trabajo en equipo
- Ventajas del trabajo en equipo
- Equipo
- Elementos
- Características
- Conclusiones
- Bibliografía

Introduction II

- Implications teamwork
- Teamwork advantages
- Team
- Elements
- Characteristics
- Conclusions
- Bibliography

Trabajo en equipo

- “Pequeña sociedad” con sus propias características
- Conjunto de personas que realizan un trabajo solidario
- Sistema social compuesto de personas que desempeñan funciones complementarias, que interactúan entre sí con objetivos comunes

Teamwork



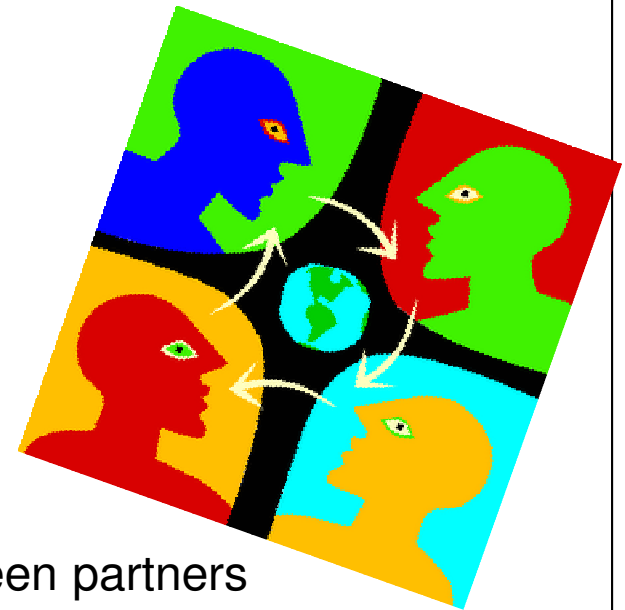
- Small society with its own characteristics
- Set of people doing solidarity work
- Social system composed by people who shares complementary roles and interacting with common goals

Comunicación

Es un proceso inevitable e irreversible
Se produce a través del comportamiento
Supone interacción e interdependencia entre interlocutores
Receptor-emisor
Existen unas normas y objetivos
Limitada por la percepción y el lenguaje

Communication

It is an inevitable and irreversible process
It is produced through behavior
It involves interaction and interdependence between partners
Receiver-transmitter
There are rules and goals
Limited by the perception and language



Comunicación o trabajo en equipo, que es lo primero?



Primero, la gallina, el huevo?

Es posible un equipo sin comunicación?

Comunicación sin interlocutor?

Communication or teamwork , what is the first?

"which came first, the chicken or the egg?"

It's possible a teamwork without communication?

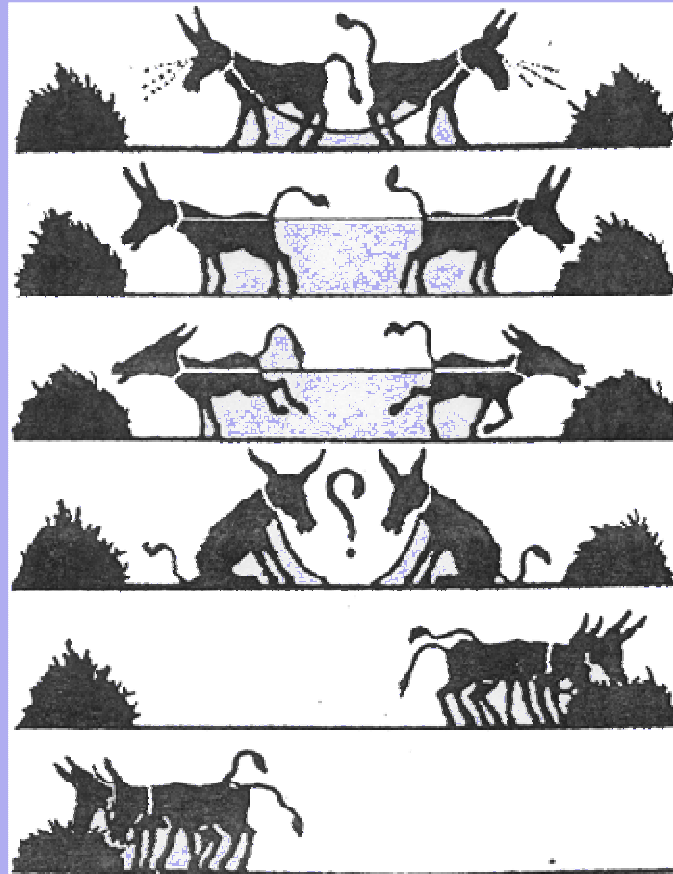
Communication without interlocutor?

Veamos este conocido ejemplo

Elementos

Comunicación

Trabajo en equipo



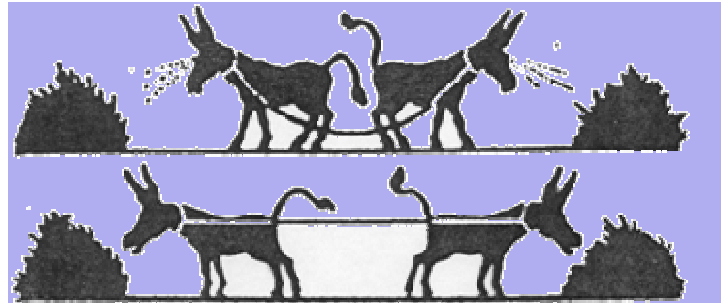
Look this famous example

Elements

Communication

Teamwork

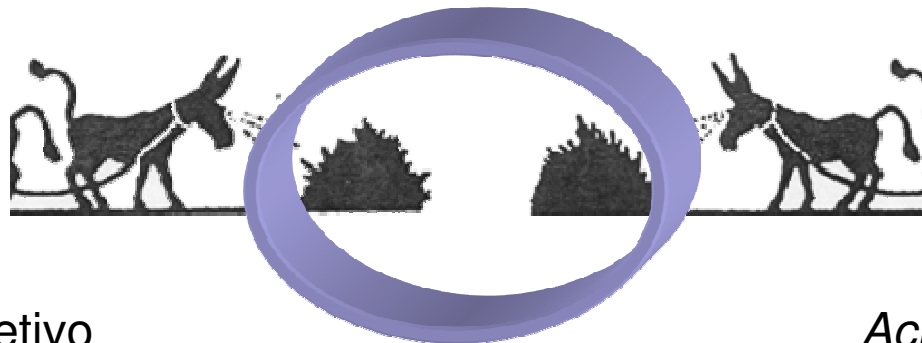
Objetivos individuales
diferentes
(aparentemente)



Different individual
goal (apparently)

Encontrar un Objetivo común

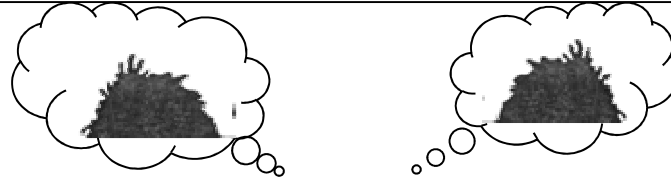
Find common goal



Lograr el objetivo

Achieve the objective

Comunicación

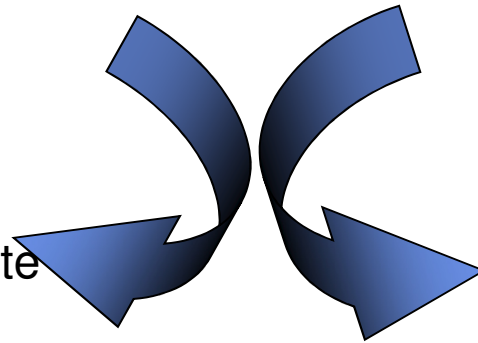


Communication

Qué queremos?

What do we want?

Pensar estratégicamente



Thinking strategy

Consenso

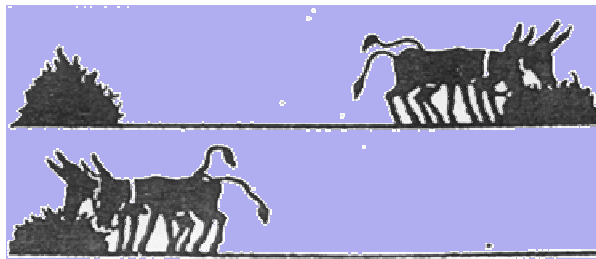
consensus



Desarrollo plan de acción

Action plan development

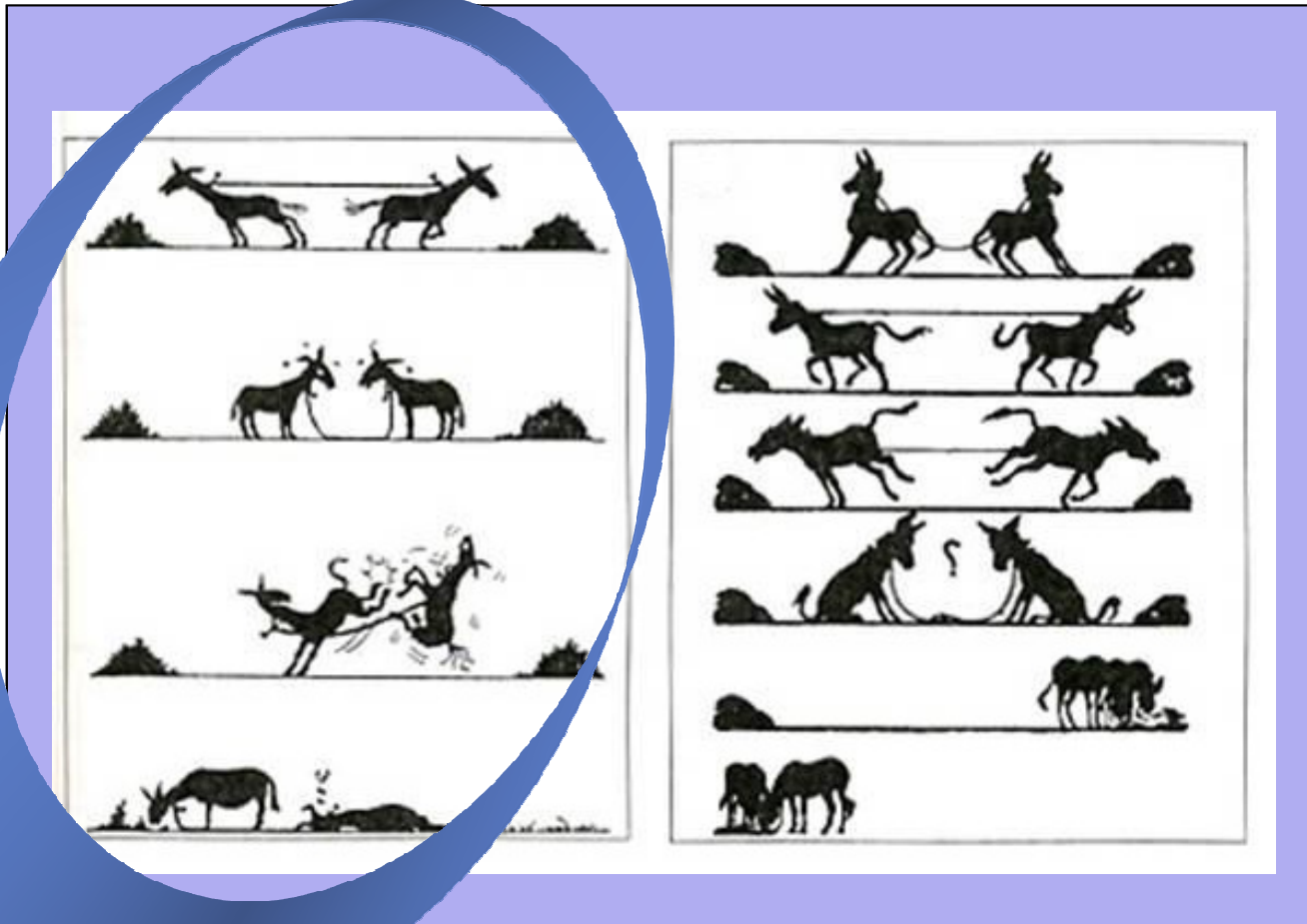
Lograr el objetivo



Achieve the objective

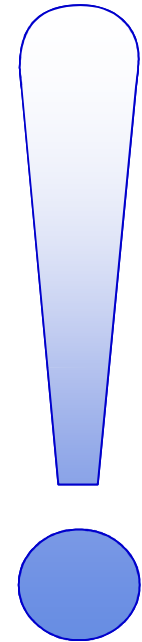
No team work

No existe trabajo en equipo



Sin comunicación

Without communication

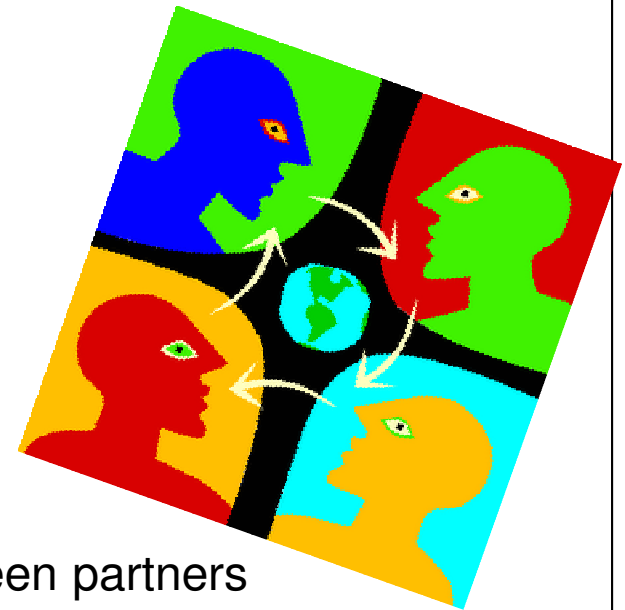


Comunicación

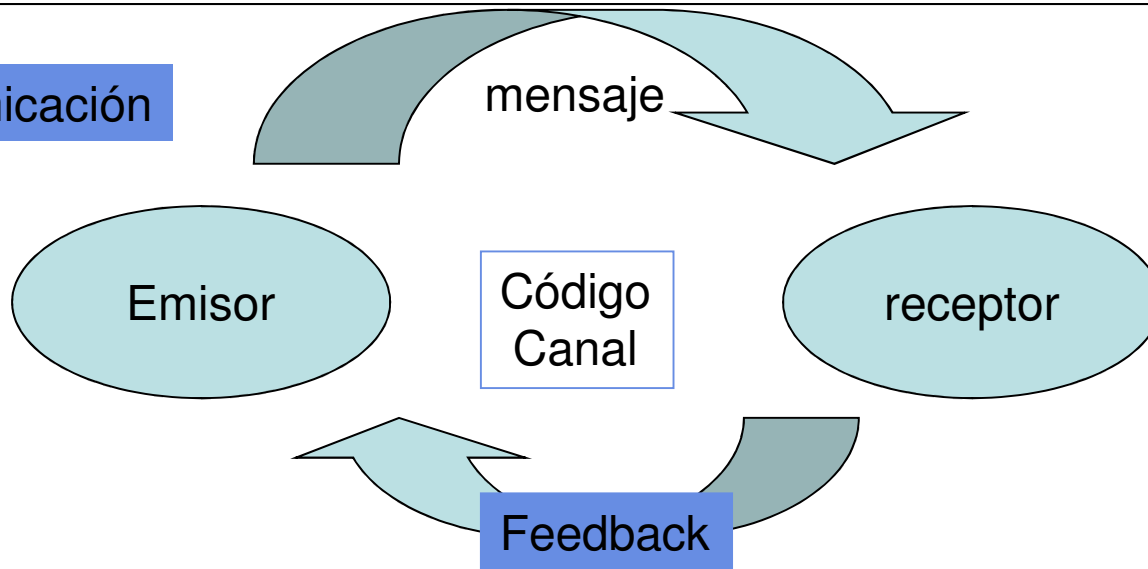
Es un proceso inevitable e irreversible
Se produce a través del comportamiento
Supone interacción e interdependencia entre interlocutores
Receptor-emisor
Existen unas normas y objetivos
Limitada por la percepción y el lenguaje

Communication

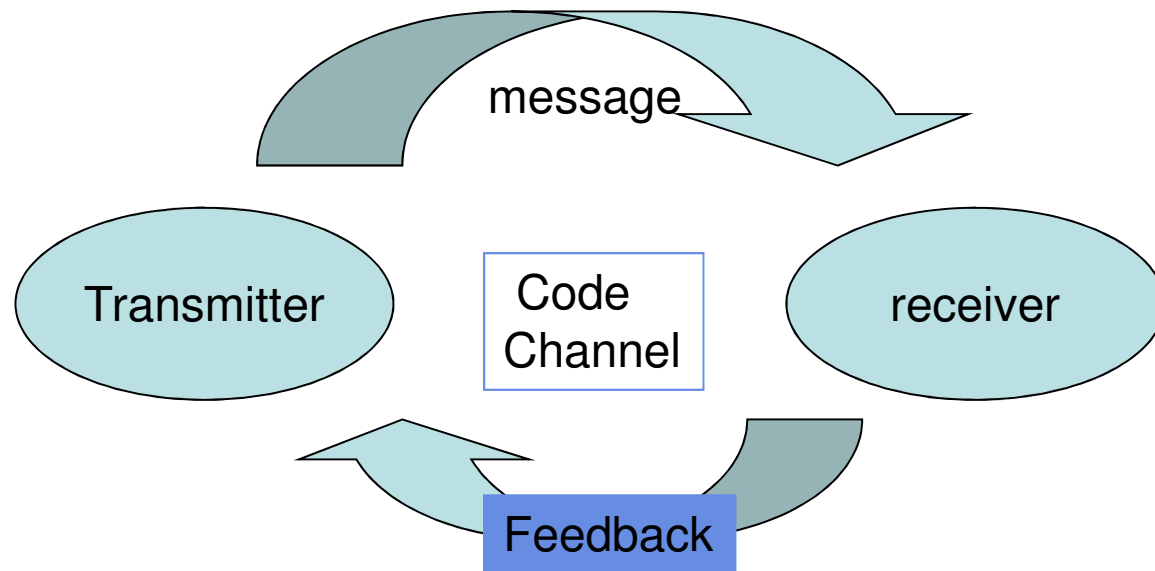
It is an inevitable and irreversible process
It is produced through behavior
It involves interaction and interdependence between partners
Receiver-transmitter
There are rules and goals
Limited by the perception and language



Comunicación



Communication



canal

Código



equipo

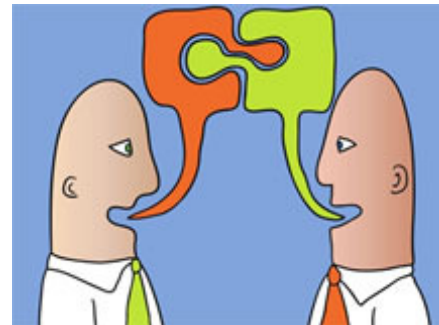
profesional

profesional

feedback

paciente

Interprofesional
 Profesional-paciente
 equipo -paciente



Interprofesional
 Profesional-patient
 team -patient

channel

code



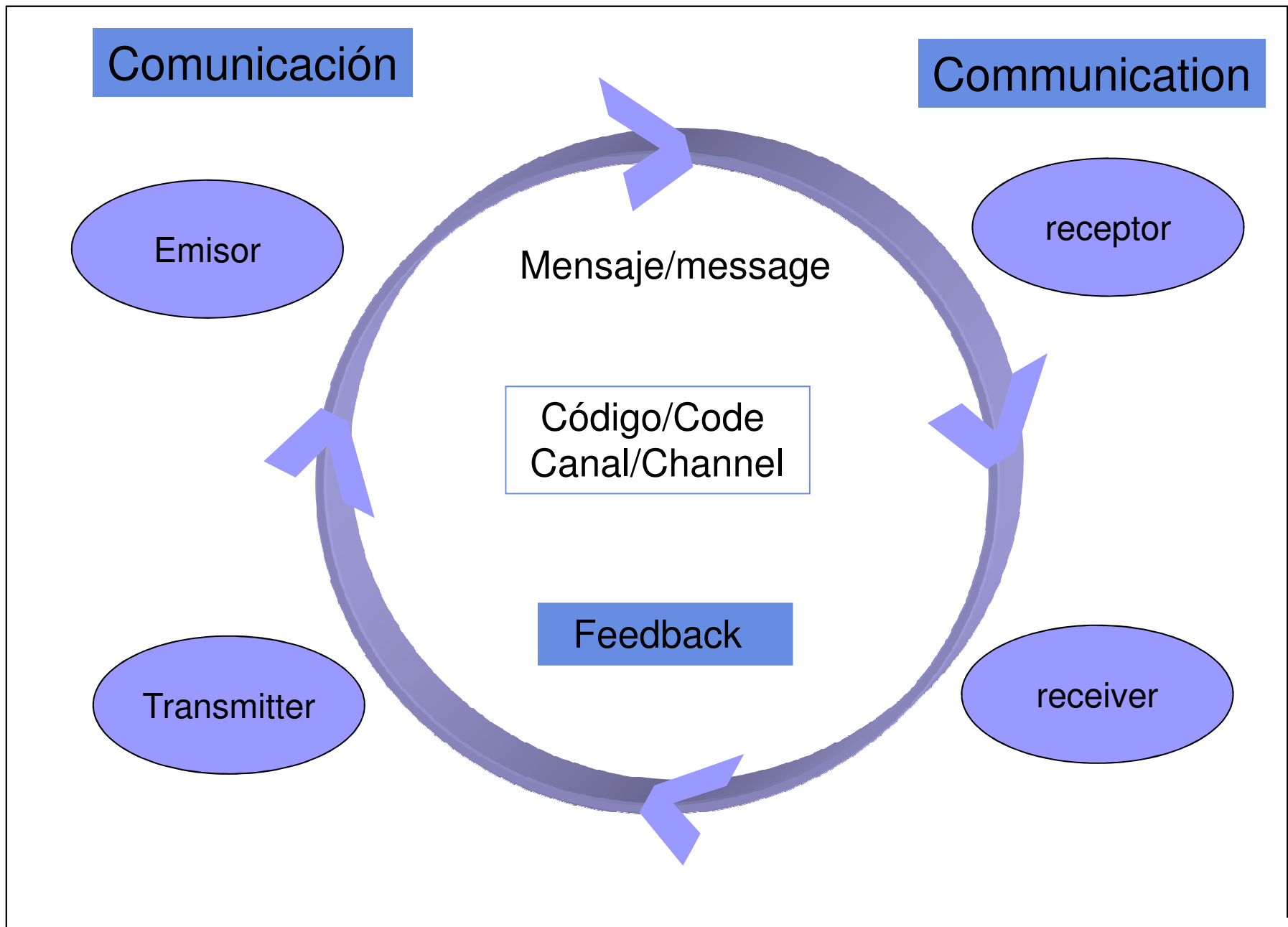
team

profesional

profesional

feedback

patient



Canal

- Teléfono
- Escrito
- Historia Clínica

Código

- Signos
- Lenguaje no verbal
- Mismo idioma diferentes términos

Feedback

Importancia de la llegada del mensaje :
que, qué /cuanto ha llegado y qué se ha entendido

Channel

Phone
Notes
Medical record

Code

signs
No verbal language
Medical terminology

Feedback

What? how much? Comprehension ?
(message)



PRINCIPAL

HISTORIA

SEGUIMIENTO

LABORATORIO

HOJA SEGUIMIENTO

ccristobal - 3 - IVI Madrid

1 de 214520

NHC

10300000

IVI Castellón

Edad actual

50

Pareja

Nombre

Edad actual

Nombre DE PRUEBA, PACIENTE

Nombre ,%VRANG%

Motivo 1ª visita

Fecha:

Realiza:

Historia inicial:

Empresa:

Elkin Muñoz

Esterilidad

1 - IVI Castellón

VACIOS

VOLVER

Seguimiento

AÑADIR

ORDENAR

ORDENAR

IMPRIMIR

This certification is issued upon the request of Mr. Navarro and valid for whatever legal purposes it may serve. Done this 21th day of October 2005 at Bataan Heroess Memorial College, Highway Balanga City, Bataan. This certification is issued upon the request of Mr. Navarro and valid for whatever legal purposes it may serve. Done this 21th day of October 2005 at Bataan Heroess Memorial College, Highway Balanga City, Bataan.

Introduce: rjuiz 10/08/10 14:20 (1.365 Horas transcurridas)

17 - 20

Fecha 12/08/2010

Contacto Visita

Dr.

Otro

Pintado , Mercedes

 Nota interna

3 - IVI Madrid

SEROLOGIAS DE EL NEGATIVAS DEL 28/7/2010 GRUPO SANGUINEO A POSITIVO

Introduce: mpintado 12/08/10 9:05 (1.322 Horas transcurridas)

18 - 20

Fecha 27/09/2010

Contacto Visita

Dr. 066-J. Serna

Otro

 Nota interna

20 - IVI Zaragoz.

Introduce: jsema 27/09/10 12:55 (214 Horas transcurridas)

19 - 20

Fecha 29/09/2010

Contacto Visita

Dr.

Otro

 Nota interna

10 - IVI Barcelon

Introduce: Aballesteros 29/09/10 11:17 (168 Horas transcurridas)

20 - 20



NHC 10300000

Nombre ♀ DE PRUEBA, PACIENTE

50

♂, %VRANG%

DESARROLLO COMPLETO

Causa cancelación y fecha

Nº protocolo: 16140 | Fecha punción: [] | Fecha transfer: [] | Día transfer: [] | Edad: [] | EE: Sí No | Tratamiento: FIV/ICSI | Origen ovocitos: [] | Cultivo: No

Etiología femenina: Donante | Etiología masculina: [] | Causas mixtas: Sí No | Indicación ICSI: [] | Días GnRHa: [] | Días estim.: [] | UI FSH: 350 | UI hMG: 575

RESUMEN DESARROLLO EMBRIONARIO

Nº ovocitos

10

Donados

[]

Esperma (A+B) 24h

[]

Ovovito	Madurac.	Estadio	Fecundac.		D 2			D 3			D 5		D 6		Obs.	Fin	Observaciones
			CP	PN	Células	Frag.	Calidad	Células	Frag.	Calidad	Células	Células					
1	2		2	2											C		
2	ZR		2	2											C		
3	3		2	2											C		
4	3		2	2											C		
5	ZR		2	2											C		
6			2	2											C		
7			2	2											C		
8			2	2											C		
9			2	2											C		
10			2	2											T		

Transfer

Hora: [] | Dr.: [] | Cánula: [] | Ecoguiado: Sí No | Moco cervical: Sí No | Repite: Sí No | Nº: []
 Embriólogo: [] | Garfio: Sí No | Dificultad: [] | Vejiga llena: Sí No | ¿Sangra?: Sí No | Nº: []

Observaciones

[]

SIVIS

Tahoma 14 B I U ... REC

EQUIPO IVI PRINCIPAL HISTORIA SEGUIMIENTO LABORATORIO OPCIONES ORDENAR BUSCAR TODO AYUDA

PROC. PACIENTE - OVOCITOS ccristobal - 3 - IVI Madrid 22 de 22

NHC **1030000** Nombre **DE PRUEBA, PACIENTE** 50 , %VRANG%

Generar informe con datos de este formulario (protocolo no pasado) Causa cancelación y fecha pp 06/10/2010

Empresa: 7 - IVI Valencia Nº protocolo: R24232 Fecha punción: ... Fecha transfer: 01/01/2010 Día transfer: ... Edad: 49 EE: Sí No Tratamiento: ... Origen ovocitos: ... Cultivo: No

	FIV	MII	MI
Nº ovocitos			
Donados			
Nº ovocitos cong			
Nº ovocitos descong	0		
Tasa supervivencia			
VG			
ATR - ZR			
Ovocitos FIV			
Ovocitos ICSI			
Procedencia			
Ovocitos inseminados /microinyectados			
Ovocitos degenerados			
2 PN			
3 PN			
1 PN			
Ovocitos inmaduros			
Tasa fecundación depurada			
Tasa fecundación real			
Embriones divididos			
Media blastómeras			
Fragmentación			
Embriones transferidos			
Embriones congelados			
Media blastómeras transferidas			
Fragment. transferidos			
Blastocistos transferidos			
Mórulas transferidas			

No transfer

Motivo no transfer: Otros

Otro. Especificar: ...

Fecha: 06/10/2010

Dificultad transfer: ...

Embriones transferidos + Embriones congelados

En su caso, nº de embriones que quedan en observación

INFORME DONANTE CONGELACIÓN LISTADO



NHC 10300000

Nombre DE PRUEBA, PACIENTE

50

,%VRANG%

Nº protocolo: R24232 | Fecha transfer: 01/01/2010 | Edad: 49 | EE: Sí No | Tratamiento: [Dropdown] | Etiología femenina: [Dropdown] | Etiología masculina: [Dropdown]

Empresa: 7 - IVI Valencia | Origen espermatozoides: [Dropdown] | Semen congelado: Sí No | Queda semen congelado?: Sí No

Especial: BT AE Banco Semen mixto | FSH: [Input]

Donante: Cód.: [Input] | Grupo y Rh: [Dropdown] | Fecha: [Input]

Biopsia: Indicación: [Dropdown] | Congelación post ICSI: Sí No | Esperma / Campo: [Input] | Móviles / Campo: [Input]

Notas: [Text Area]

Capacitación

	Fresco	Capacitado		Fresco	Capacitado
Volumen	[Input]	[Input]	(ml.)	[Input]	[Input]
Concentración	[Input]	[Input]	(mill/ml)	[Input]	[Input]
A	[Input]	[Input]	%	[Input]	[Input]
B	[Input]	[Input]	%	[Input]	[Input]
C	[Input]	[Input]	%	[Input]	[Input]
D	[Input]	[Input]	%	[Input]	[Input]
A + B	[Input]	[Input]	%	[Input]	[Input]
A + B + C	[Input]	[Input]	%	[Input]	[Input]
Injectados anr.	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No			Injectados	[Dropdown]
Total móv. prog.	[Input]	[Input]		[Input]	[Input]
Capacitación	[Dropdown]			Conc. insem.	[Input]

2ª muestra

Morfología

	Fresco	Capacitado	
Móv. prog. nr.	[Input]	[Input]	(mill)
Normales	[Input]	[Input]	%
Anormales	[Input]	[Input]	%
Alterac. cabeza	[Input]	[Input]	%
Alterac. pieza media	[Input]	[Input]	%
Alterac. cola	[Input]	[Input]	%

Canal

- Teléfono
- Escrito
- Historia Clínica

Código

- Signos
- Lenguaje no verbal
- Mismo idioma diferentes términos

Feedback

Importancia de la llegada del mensaje :
que, qué /cuanto ha llegado y qué se ha entendido

Channel

Phone
Notes
Medical record

Code

signs
No verbal language
Medical terminology

Feedback

What? how much? Comprehension ?
(message)

Escucha empática
Comprende lo transmitido

Escucha activa: actitud

Dar muestras de escucha y que se entiende lo transmitido

- Gestos
- Palabras
- Evitaciones

Mirada, asentir, no interrumpir,
parafrasear, tomar notas, lenguaje no verbal

Active listening: attitude

Demonstrate listening and understood
what has been handed

Gestures

Words

Avoidances

Look, nodding, not interrupting,
paraphrasing, note taking, nonverbal
language



Empathic listening
Comprehensible listening

La importancia de las preguntas

Preguntas abiertas y cerradas

Cómo, cuando utilizarlas?

Una ayuda: reformular

The importance of the questions

Types of questions :
open and closed questions

How, when use them?

Open questions begin with such as:
what, why, how, describe.

A resource: rephrase a question



Comunicación no verbal

La comunicación es más que el lenguaje verbal (palabras)

Comunicación implica; verbal y no verbal

- Gestos, mirada
- Expresión, postura
- Distancia ,Contacto físico (interlocutor)

Lenguaje No verbal (acompaña al lenguaje)

- Tono de voz
- Velocidad al hablar
- Entonación

Nonverbal communication

Communication is more than verbal language

Communication= verbal+ nonverbal language

- Gestures, look
- Expression, body posture
- physical contact

Nonverbal language together words

- speaking rate
- Intonation
- voice





Percepción, observación ,
Interpretación, Proyección



Paul Ekman

Perception, observation
Interpretation, projection

El embudo de la comunicación

Lo que decimos hasta lo que el receptor entiende ,
retiene y verbaliza, se pierde información

Importancia del feed-back

Communication funnel

When critical information is lost within the
communication funnel your team loses

Information is lost from the messenger to receptor

Importance of feedback



LO QUE QUIERO DECIR

LO QUE DIGO

LO QUE EL OTRO OYE

LO QUE EL OTRO ESCUCHA

LO QUE EL OTRO ENTIENDE

LO QUE EL OTRO RETIENE

LO QUE EL OTRO REFORMULA

LO QUE EL OTRO DECIDE HACER

EL EMBUDO DE LA COMUNICACIÓN

WHAT I WANT TO SAY

WHAT I SAY

WHAT THE OTHER LISTEN

WHAT THE OTHER HEARD

WHAT THE OTHER UNDERSTAND

WHAT THE OTHER KEEP LISTENING

WHAT THE OTHER REFREME

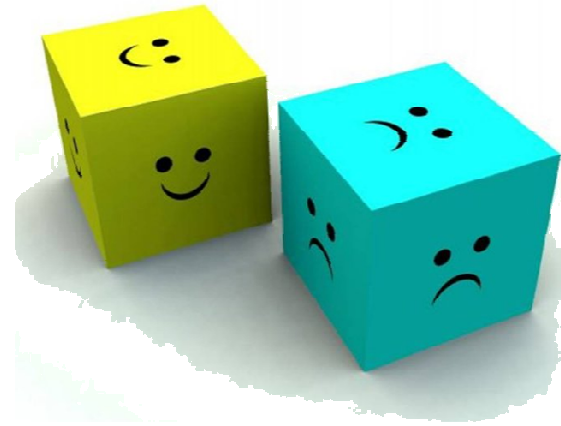
WHAT THE OTHER DECIDE TO DO

Communication funnel

Comunicación y las emociones

Estados anímicos surgen de la relación con el entorno
Interpretación de un suceso, un comportamiento: positivo o negativa
Exteriorizar la emociones

- Cualidad de la emoción:
 - Positiva: facilitador
 - Negativa: barrera
- Intensidad (personal)
- Modo de expresión (contexto laboral)
 - Expresión no automática
 - Filtrada por el pensamiento racional



Communication and emotions

Moods arise from the relationship with the environment
occurrence and behavior interpretation
Externalizing emotions

Quality of emotion: positive and negative
Intensity
Mode of expression
Expression filtered by rational thought
No automatic expression

Trabajo en equipo

- “Pequeña sociedad” con sus propias características
- Conjunto de personas que realizan un trabajo solidario
- Sistema social compuesto de personas que desempeñan funciones complementarias, que interactúan entre sí con objetivos comunes

Teamwork



- Small society with its own characteristics
- Set of people doing solidarity work
- Social system composed by people who shares complementary roles and interacting with common goals

IMPLICACIONES DEL TRABAJO EN EQUIPO

- Compartir un objetivo común
- Interdependencia y cooperación
- Participación: relación - comunicación, decisión compartida
- Flexibilidad - adaptabilidad
- Esfuerzo y grado de dedicación al equipo
- Reconocimiento
- Cohesión: sentimiento de pertenencia
- Orientarse a la productividad, a la mejora y calidad de servicio

TEAMWORK IMPLICATIONS

- common goal
- cooperative and interdependence
- Flexibility – adaptability
- Participation: relationship - communication, shared decision
- recognition
- Cohesion: a feeling of belonging
- orientation productivity and service quality improvement

Ventajas del trabajo equipo

Generales

Realizar mayor número de tareas
Contraste y la visión de diferentes puntos de vista
Reuniones como fuente de aprendizaje
Escenario ideal para la comunicación

Personales

Mayor implicación y sentimiento de pertenencia
Sensación de control
Conocer mejor a los compañeros y darse a conocer
Satisfacer la autoestima, y desarrollo profesional
Aumento de la motivación

Equipo Productividad Empresa

Mayor que la individual
Detección temprana de errores
Será mayor cuanto mayor sea la cohesión y comunicación
Recompensa común
Mayor facilidad al cambio

TEAMWORK

:advantages

General:

To perform number of tasks
Contrast vision and view different pts
Meetings as a source of learning
Ideal scenario for communication

Personal:

Greater involvement and ownership
Sense of control
Better known to colleagues and make themselves known
Autoestima meet, and professional development
Increased motivation

Business productivity

Greater than the individual
Early detection of errors
Grows the higher cohesion and communication are
Common reward
Easier to change



Equipo

- Meta común
- Conseguirla a través de la cooperación (solidaridad)
- Sinergia: suma no matemática de esfuerzos

3 elementos:

- Objetivo o actividad: conocido por todos. Conlleva definición, planificación, evaluación
- Individuo: su historia personal
- Grupo: es el cómo del equipo

Team

Common goal

Get through the cooperation (solidarity)

Synergy : non-mathematical sum of efforts

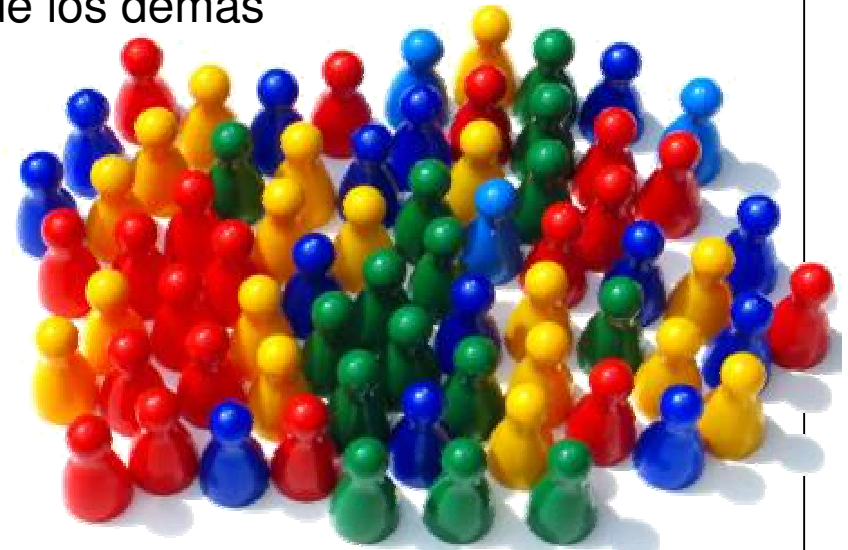
Composed by 3 elements:

- *Goal → must be known for all. It involves: definition, planification & evaluation*
- *Individual → personal history*
- *Group → team*



- Si hemos hablado: de comunicación y trabajo en equipo, es decir de:
 - Interdependencia, cooperación, solidaridad
 - Participación, cohesión, pertenencia
 - Reunirse y de conocer y aprender de los demás
 - Motivación, esfuerzo, sinergia.....

¿¿Conclusiones??
Conclusion?



If We have spoken about communication and team work, so:

- cooperative ,interdependence and solidarity
- Participation, cohesion and feeling of belonging
- Meetings as a source of learning, better known to colleagues
- Motivation, synergy

Bibliografía/ bibliography

- Berjano, E. Pinazo,S. Interacción social y comunicación. Valencia, Tirant lo Blanch, 2001.
- Camacho, S. Saenz, O. Técnica de Comunicación eficaz para profesores y formadores. Alcoy ,Marfil 2000
- Davis, F. La comunicación no verbal. Libro de bolsillo. Psicología. Madrid, Alianza, 1998
- Devers, T. Aprenda a comunicarse mejor. Expresión no verbal , actitudes y comportamientos. Barcelona, Grijalbo, 1990
- Martínez, JM. Guía práctica para hablar bien en público y comunicarse eficazmente. Murcia, Dosdabat internacional 1994
- Storey , R. El arte de la comunicación eficaz y persuasiva. Barcelona, Ed de Vecchi , 1998
- Ellis, R. Teoría y práctica de la Comunicación Humana. Barcelona: Ed Paidos Ibérica, S.A. 1993
- Watzlawick, P. Babin, J., Jackson, D. Tería de la Comunicación Humana. Barcelona: Herder 1983
- Blake, RR. Mouton , JS. Allen , RL. et al. El trabajo en equipo , ¿ que es y como se hace? Bilbao, Deusto 1993
- Borrell, F. Cómo trabajar equipo y relacionarse eficazmente entre jefes y compañeros. Barcelona: ED Gestión 2000-2001
- Golelaman, D. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona Kairós 1999
- Cibanal, L. Arce, MC Carballal, MC. Técnicas de comunicación y relación de ayuda en CC de la Salud. Elsevier. 2010
- Hofstadt,R. Carlos, J.El libro de las habilidades de la comunicación:Cómo mejorar la comunicación personal.
Diaz de Santos.SA.2003
- Hare, B. Sea Asertivo. La habiliadd directiva clave para comunicar eficazmente. ED Gestión 2000, SA, Barcelona 2003
- Cleries, X. La comunicación. Una competencia esencial para los profesionales de la Salud. Ed. Elsevier Masson. Barcelona 2010.



Gracias por vuestra atención
Thanks for your attention