

# Global Healthcare Conference 2020

Resiliencia: Crecimiento a través de la adversidad



# Día 3

# Mantener un equipo sólido.



LOMA LINDA  
UNIVERSITY  
School of Dentistry

Peter Young DDS MAGD



Crear su "Dream Team", su equipo de ensueño

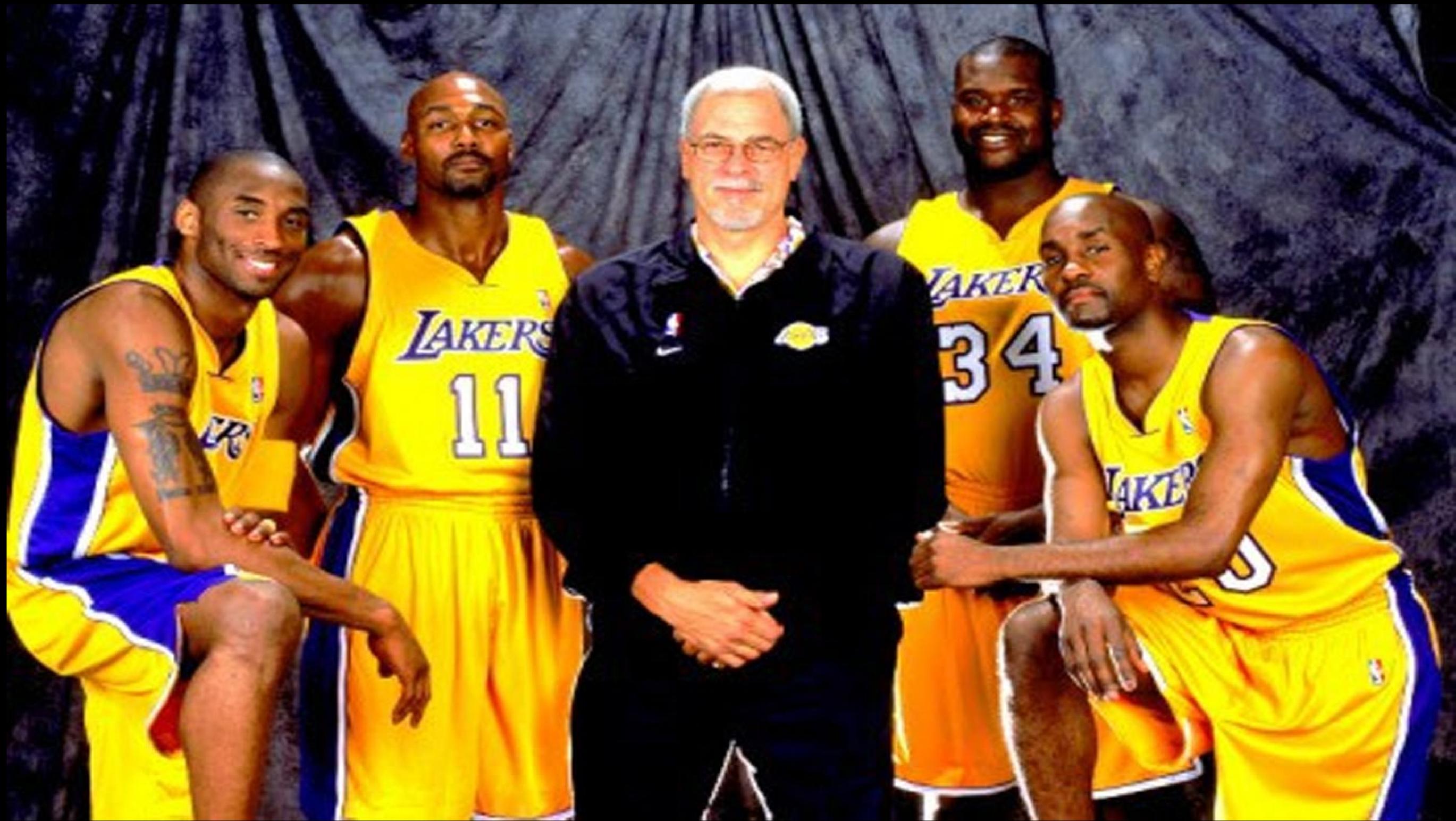
**TEAM UNITY AND  
TEAM CHEMISTRY IS  
BY FAR MORE  
IMPORTANT THAN  
TALENT.**





“Porque así como el cuerpo es uno, y tiene muchos miembros, pero todos los miembros del cuerpo, aunque son muchos, constituyen un solo cuerpo...”

1 Corintios 12:12 NLT



**Game 1**

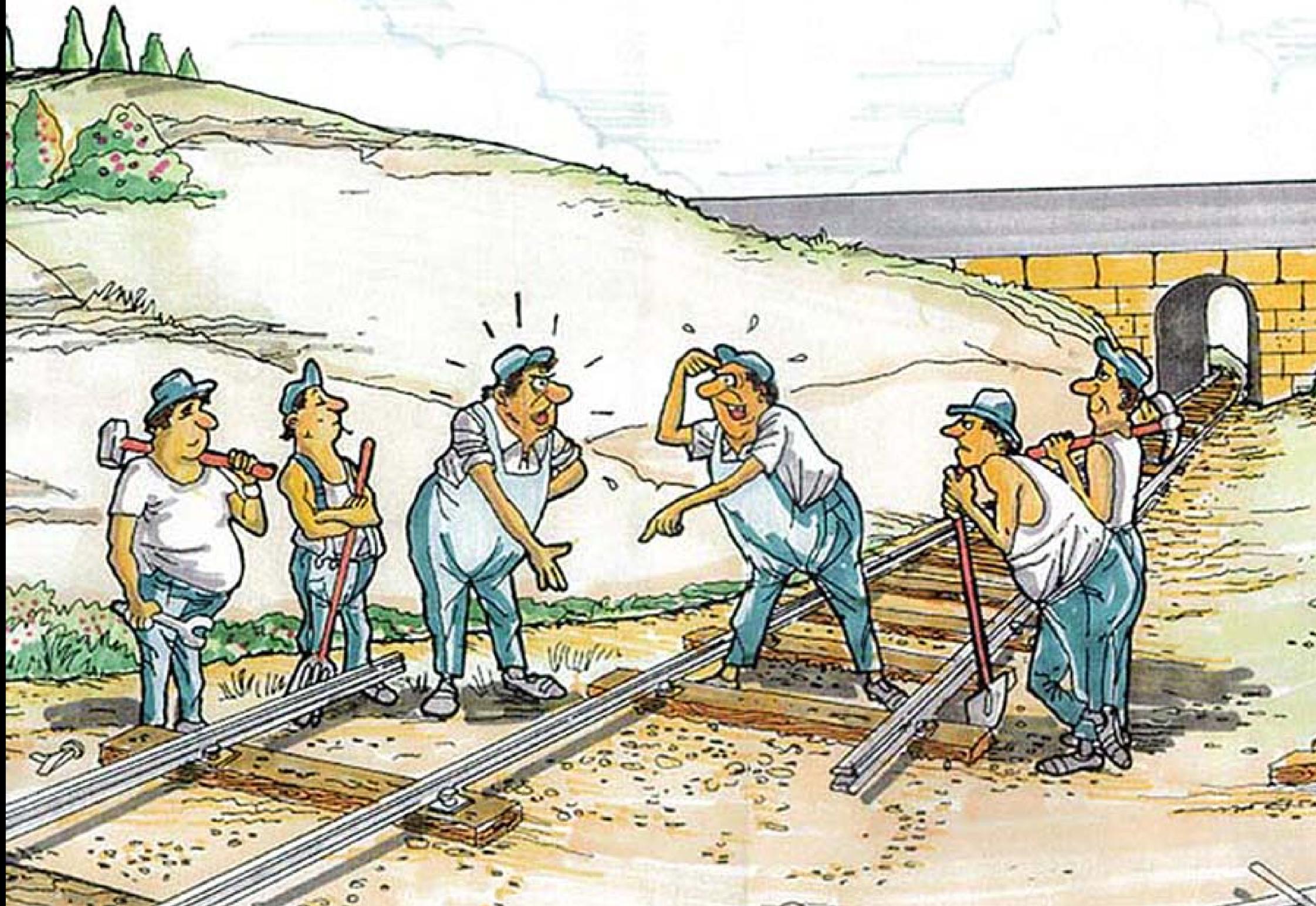


**Finals 2004**

**Lakers vs Pistons**



# Team Work



# Teamwork



...has it's sweet rewards!

**WELCOME**



**PLEASE LEAVE**

**YOUR BAGGAGE**

**AT THE DOOR!**



“Chuck el Cacharro”



**TESTCOLOR** Your Free Color Personality Test

Love test Today-Tomorrow Personality Test Home

**The Free Personality Test**

Pick the colors beginning with THOSE YOU PREFER

**NF Valuing**  
Manifesting universal values and valuing people

**NT Visioning**  
Putting people with class to an optimistic future

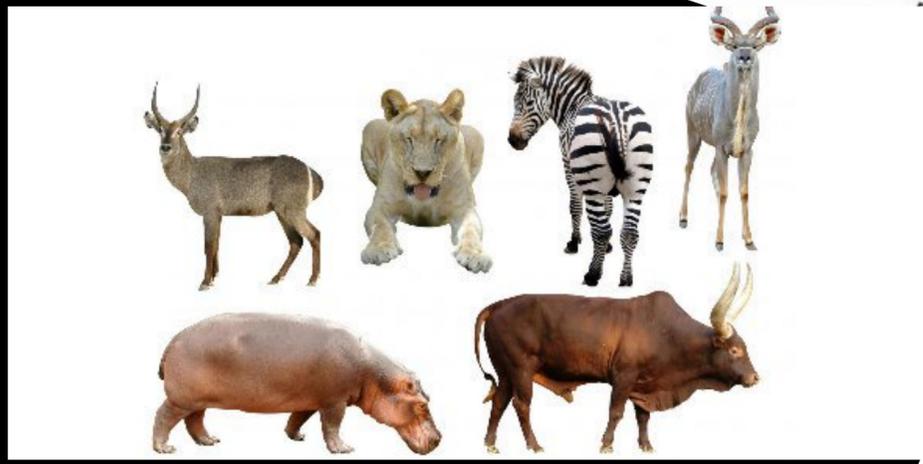
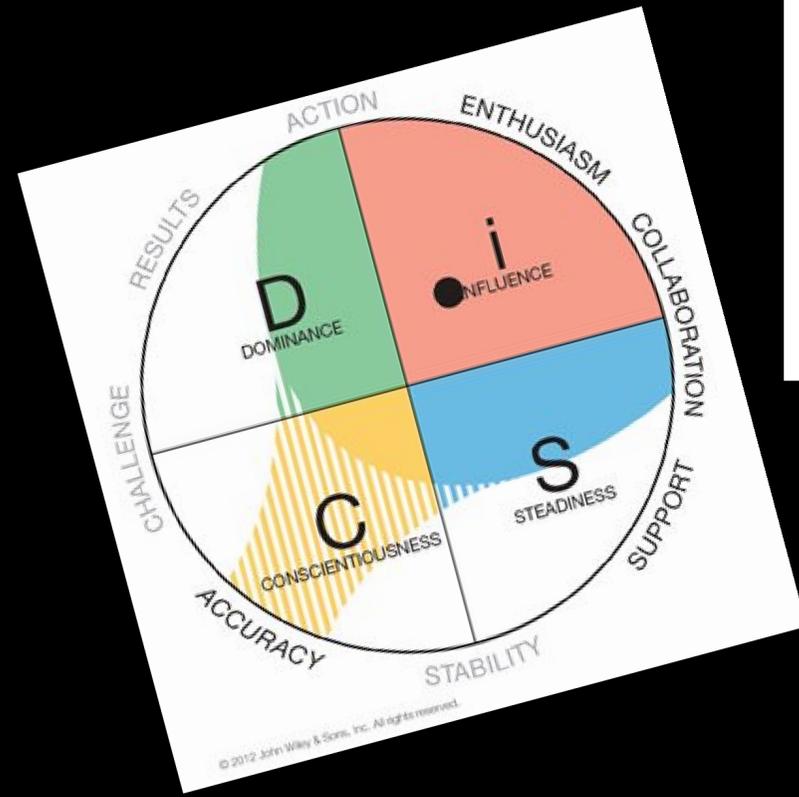
**SF Relating**  
Including and building trustworthiness

**ST Directing**  
Action from a strategic perspective

**Personal** **Logical**

**Present**

<b>ENFJ Teacher</b> Inspiring and charismatic, they are natural leaders. They are warm, friendly, and confident. They are good at motivating others and are often seen as the "life of the party".	<b>INFJ Counselor</b> Thoughtful and idealistic, they are natural healers. They are sensitive, empathetic, and caring. They are good at listening and understanding others.	<b>INTJ Mastermind</b> Strategic and analytical, they are natural planners. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.	<b>ENTJ Field Marshall</b> Confident and assertive, they are natural leaders. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.
<b>ENFP Champion</b> Enthusiastic and creative, they are natural innovators. They are warm, friendly, and confident. They are good at motivating others and are often seen as the "life of the party".	<b>INFP Healer</b> Thoughtful and idealistic, they are natural healers. They are sensitive, empathetic, and caring. They are good at listening and understanding others.	<b>INTP Architect</b> Analytical and logical, they are natural thinkers. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.	<b>ENTP Inventor</b> Creative and analytical, they are natural innovators. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.
<b>ESFP Performer</b> Enthusiastic and creative, they are natural entertainers. They are warm, friendly, and confident. They are good at motivating others and are often seen as the "life of the party".	<b>ISFP Composer</b> Thoughtful and idealistic, they are natural healers. They are sensitive, empathetic, and caring. They are good at listening and understanding others.	<b>ISTP Operator</b> Analytical and logical, they are natural thinkers. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.	<b>ESTP Promoter</b> Confident and assertive, they are natural leaders. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.
<b>ESFJ Provider</b> Warm and caring, they are natural supporters. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.	<b>ISFJ Protector</b> Thoughtful and idealistic, they are natural healers. They are sensitive, empathetic, and caring. They are good at listening and understanding others.	<b>ISTJ Inspector</b> Analytical and logical, they are natural thinkers. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.	<b>ESTJ Supervisor</b> Confident and assertive, they are natural leaders. They are logical, organized, and efficient. They are good at solving problems and making decisions.



**Kolbe Action Modes® Quick Start**

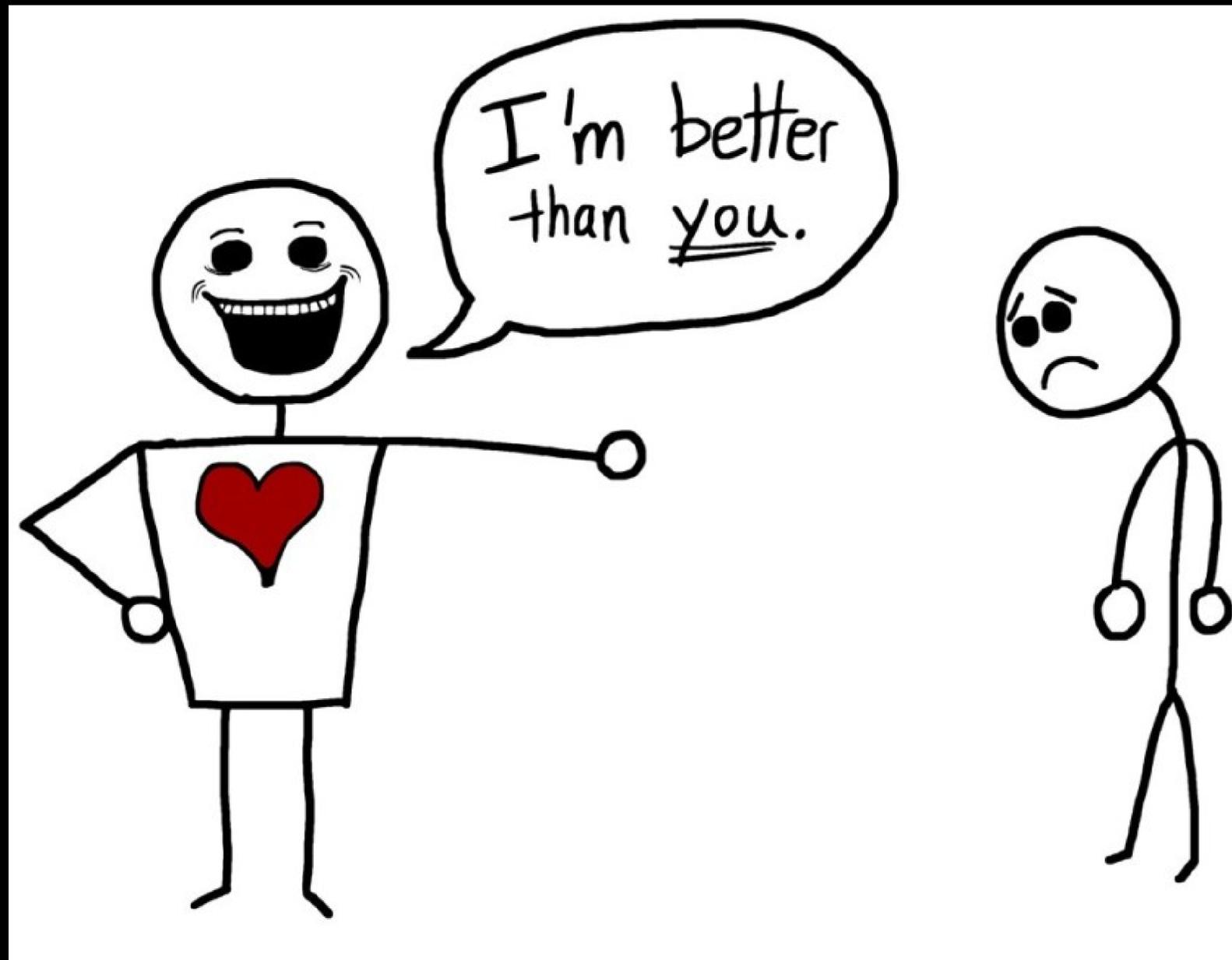
**Fact Finder** **Follow Thru** **Implementor**

7 2 8 3

**KNOW THE  
RULES!**



1. Jamás tome como rehén a una persona por su personalidad.



2. No existe una personalidad que sea mejor que otra



3. No se victimice a sí mismo.  
Solo sea usted mismo.



4. Nunca trate de cambiar a otra persona.  
La única persona a la que puede cambiar es  
usted mismo.



Por William M. Marston



## Begin here...Mapping your behavior

To get started, look at the tow columns of word groups below. Identify the word in each group that is **most** like you, **least** like you, and **in-between**. Assign 4 points to the words **most** like you, 3 to words **like** you, 2 to words **somewhat like you**, and 1 to words **least** like you. Put the points on the lines to the left of the words.

_____ Enthusiastic	I	_____ Competitive	D
_____ Determined	D	_____ Even-tempered	S
_____ Conscientious	C	_____ Good Mixer	I
_____ Loyal	S	_____ Thorough	C
_____ Reserved	C	_____ Sociable	I
_____ Confident	I	_____ Aggressive	D
_____ Good-natured	S	_____ Logical	C
_____ Outspoken	D	_____ Easy-going	S
_____ Agreeable	S	_____ Controlled	C
_____ Outgoing	I	_____ Friendly	I
_____ Demanding	D	_____ Kind	S
_____ Careful	C	_____ Stubborn	D
_____ Strong-willed	D	_____ Inspiring	I
_____ Tactful	C	_____ Amiable	S
_____ Sympathetic	S	_____ Insistent	D
_____ Fun-loving	I	_____ Accurate	C
_____ Gentle	S	_____ Direct	D
_____ Insightful	C	_____ Cheerful	I
_____ Talkative	I	_____ Diplomatic	C
_____ Controversial	D	_____ Considerate	S

Now total all the points on the lines next to the **D**'s, next to the **I**'s, the **S**'s and finally the **C**'s. Put the total points on the following lines below.

\_\_\_\_\_ **D**      \_\_\_\_\_ **I**      \_\_\_\_\_ **S**      \_\_\_\_\_ **C**

Circle the letter with the highest total. This represents your strongest behavioral style. Your second highest letter indicates the strength of your next behavior tendency.

**D** OMINANCE-- DIRECT, INDEPENDENT, GOES FOR IT, OVERCOMES OPPOSITION IN ORDER TO ACCOMPLISH RESULTS, WANTS MANY NEW CHALLENGES, LEADERSHIP, PROBLEM SOLVER

**I** NFLUENCE--EASY-GOING, PEOPLE-ORIENTED, TALKATIVE, MAKES A FAVORABLE IMPRESSION, LOVES TO HELP & PERSUADE OTHERS, POSITIVE-UPBEAT MOTIVATOR, WANTS SOCIAL RECONGNITION,

**S** TEADINESS--HARMONY, GOOD LISTENER, STABLE, COOPERATES WELL WITH OTHERS TO COMPETE TASKS, FAMILY PRECEDENCE PREFORMS CONSISTENT PREDICTABLE MANNER, LOYAL

**C** ONSCIENTIOUSNESS--RESERVED, ANALYZES, MOTIVATED, NEEDS QUALITY, ACCURACY, RECOGNITION FOR ACCOMPLISHMENTS, NEEDS CONTROL OVER MATTERS, ALWAYS QUESTIONING WHY

We hope this exercise helped you to understand yourself and others around you in a specific environment. Why they react or behave to a certain situation. The most effective people are those who know themselves, recognize the demands of a situation and adapt strategies to meet those needs.

Peter Young, D.D.S., M.A.G.D.

Prueba DISC

**Perfil  
personal**

D	I
C	S

**Dominancia (impulsor)**

**Influencia (expresiva)**

**Firmeza (amigable)**

**Cauto (analítico)**

**H a b l e**  
**(franqueza)**

**H**  
**A**  
**C**  
**O**  
**C**  
**E**  
**S**  
**A**  
**S**  
**D**  
**O**  
**R**  
**k**  
**R**  
**D**  
**E**



**Preguntar**  
**(interlocutores)**

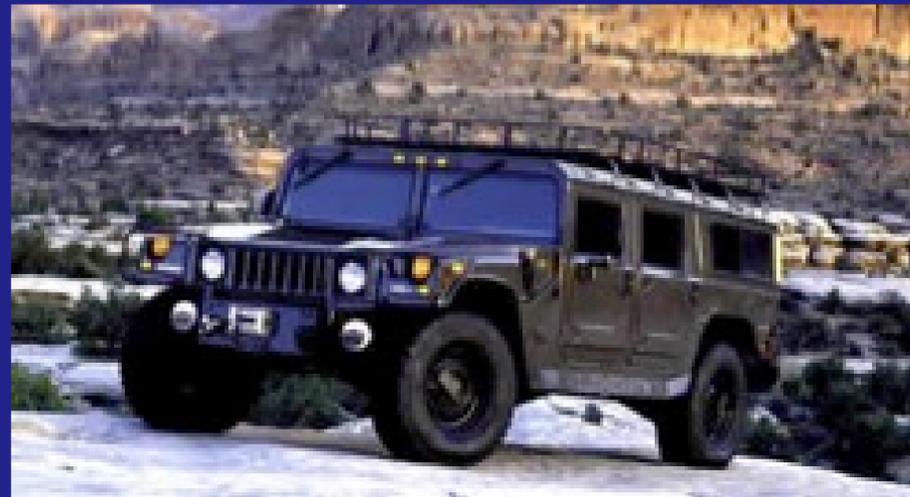
**R**  
**O**  
**N**  
**O**  
**E**  
**L**  
**L**  
**Q**  
**A**  
**E**  
**C**  
**N**  
**I**  
**F**  
**Ó**  
**E**  
**N**

# **Dominancia**

- A tiempo
- Muy directo
- Tiene que ser la idea de ellos
- Permanecer en los puntos clave
- Quiere estar en control

# Dominancia

- Canción:
  - “My Way”
- Auto:
  - Hummer
- Celebridad:
  - Lebron King
- Mejor clase de empleos:
  - Administración, entrenador atlético, cirujano



## Influencia

- Sociable y de ánimo elevado
- Orientado a las personas
- Centro de atención
- La apariencia es importante
- Les gusta expresarse
- “Mariposa social”

# Influencia

- Canción:
  - “Let Us Celebrate”
- Auto:
  - Corvette arreglado rojo fuego
- Celebridad:
  - Oprah Winfrey
- Mejor clase de empleos:
  - Artista, relaciones públicas, mercadotecnia, conferencista motivacional

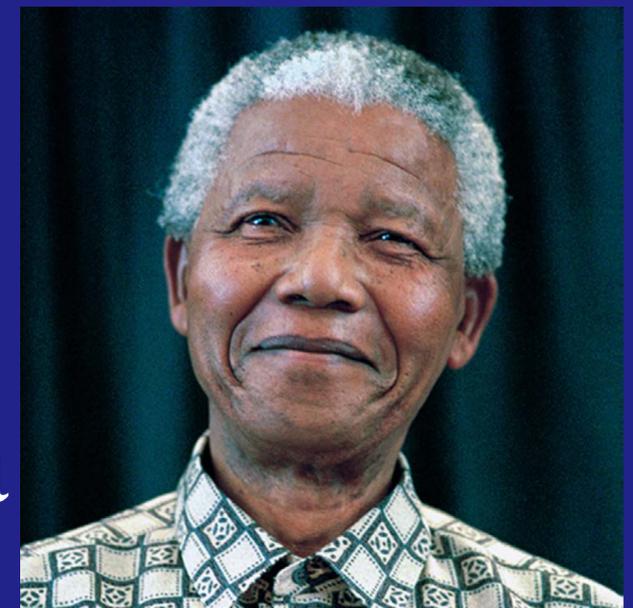


## Firmeza

- Quiere armonía
- Quiere que todos sean felices
- Gran escucha
- Gran miembro del equipo
- Muy servicial
- Persona muy cálida
- Pacificador
- No le gusta el cambio

# Firmeza

- Canción
  - Kum-ba-ya
- Auto:
  - Minivan
- Celebridad:
  - Nelson Mandela
- Mejor clase de empleos:
  - Secretario, asesor, prestador de atención a la salud, maestra de kindergarten

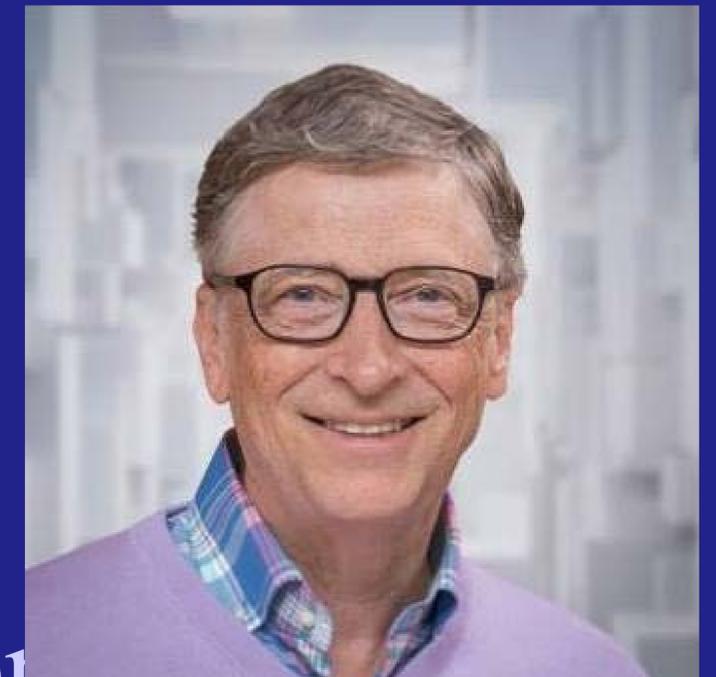


## **Cumplimiento**

- Pensadores, metódicos y lógicos
- Orientado a las tareas
- Quiere conocer todos los hechos
- Quiere conocer el desempeño previo
- Usa referencias
- Muy cauto al tomar decisiones
- Mantiene su distancia hasta estar cómodo

# Cumplimiento

- Canción:
  - 5a. Sinfonía de Beethoven
- Auto:
  - Volvo
- Celebridad:
  - Bill Gates
- Mejor clase empleos:
  - Bibliotecario, investigador, ingeniero, contador





Cómo tratar con cada tipo DISC

## Cómo tratar con la Dominancia

- Respete su tiempo
- Oriéntese a los negocios
- No se ande con rodeos
- Reconozca las ideas de ellos
- Hágalos sentir que ellos tienen el control
- Use declaraciones de permiso

## Cómo tratar con la Influencia

- Déjelos dirigir
- Use preguntas abiertas
- Apele a los deseos emocionales de ellos
- Deles oportunidades de expresarse

# Cómo tratar con la Firmeza

- Haga que se sientan como en casa
- Pase tiempo con ellos para crear conexión
- Usa experiencias previas
- Demuestre comprensión
- Dé mucha ayuda personal
- Use más contacto visual

# Cómo tratar con el Cumplimiento

- Dé los hechos
- Ellos son orientados a las tareas
- Hable del registro de seguimiento
- Apele a la calidad
- Use referencias
- No los apresure
- Explique el por qué y el cómo



Strength

# **Dominancia**

- Toma decisiones cuando nadie más quiere hacerlo
- No teme confrontar cuestiones y situaciones difíciles
- Acepta el cambio como desafío personal
- Mantiene al grupo enfocado en la tarea

# Influencia

- Siempre está disponible para los demás, da tiempo fácilmente
- Es bueno para inspirar a los demás
- Extiende el entusiasmo y la actitudes positivas a los demás
- Da fácilmente retroalimentación positiva a aquellos con quienes trabaja

# Firmeza

- Buen miembro del equipo
- Empático y sensible ante las necesidades de los demás
- Buen escucha
- Fácil de llevarse bien

# Cumplimiento

- Minucioso
- Sigue las normas y reglas con precisión
- Consciente
- Diplomático
- Preciso
- Metódico y bueno para preparar el orden del día de las reuniones



# LIMITATIONS

UNTIL YOU SPREAD YOUR WINGS,  
YOU'LL HAVE NO IDEA HOW FAR YOU CAN WALK.

[www.despair.com](http://www.despair.com)

# **Dominancia**

- Puede percibirse como inaccesible
- Insensible ante los demás
- Impaciente con los demás
- Trata que el equipo se mueva antes de estar listo

# *Influencia*

- Desorganizado
- Superficial en sus enfoques
- Falta de seguimiento
- Caótico en ocasiones
- No enfocado
- Frívolo

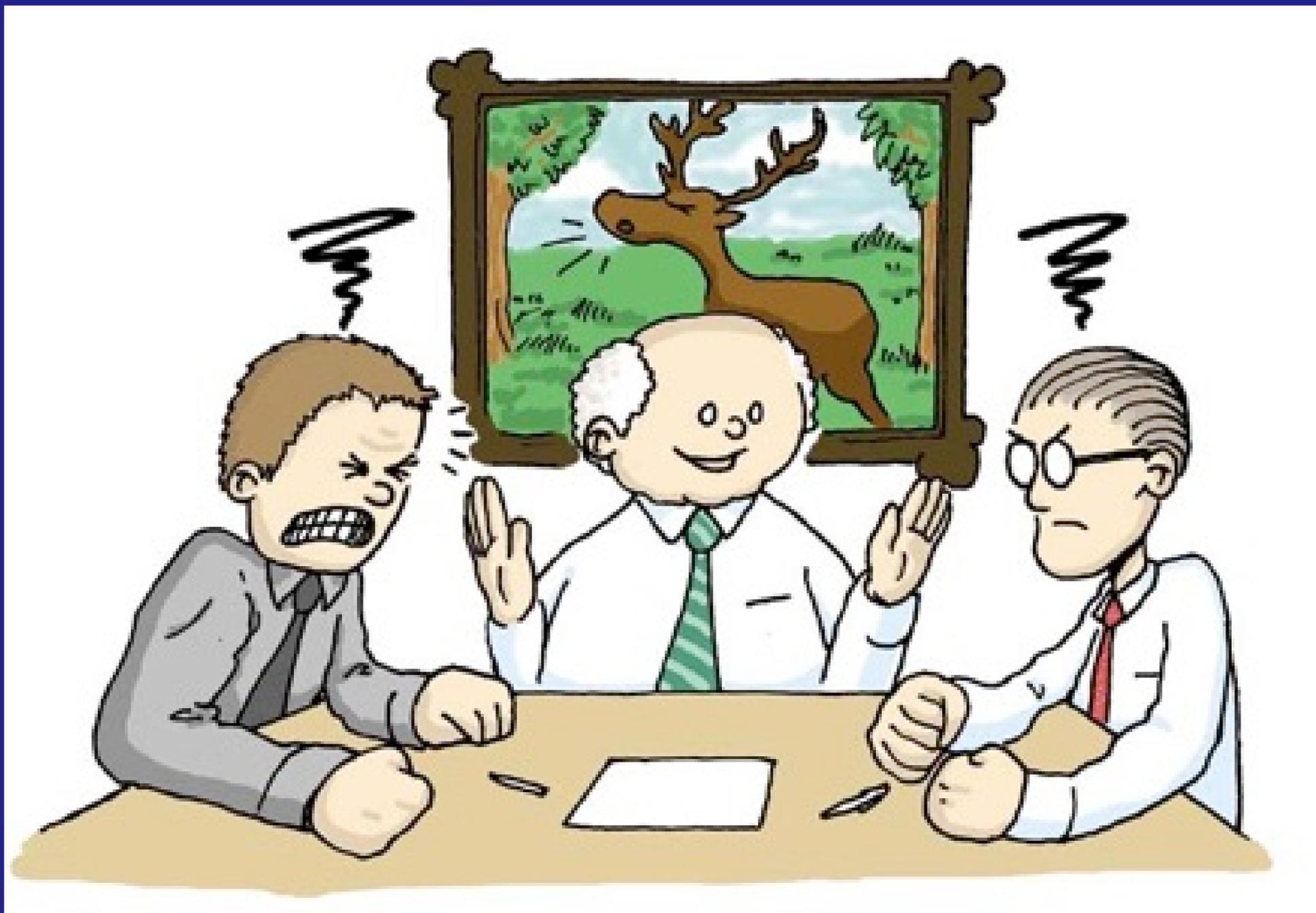
# Firmeza

- Indeciso
- Indirecto
- Resistente al cambio
- Pasivo
- Algo posesivo

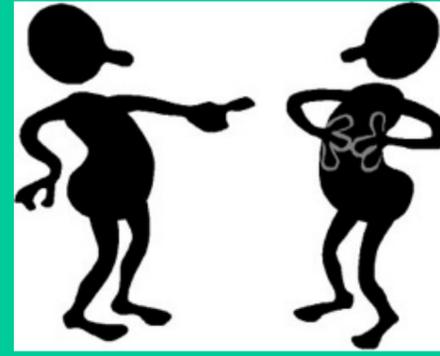
# Cumplimiento

- Demasiado preocupado por la perfección
- Distanciado, retraído, separado
- Bloquea la creatividad de los demás, debido al deseo de apegarse a las reglas.
- No hay áreas grises

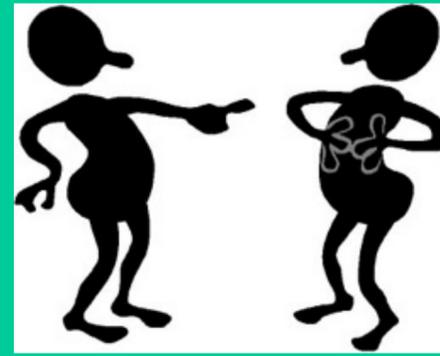
# Cuando se sienta irritado o frustrado



**D's mayúsculas:  
Demandante**



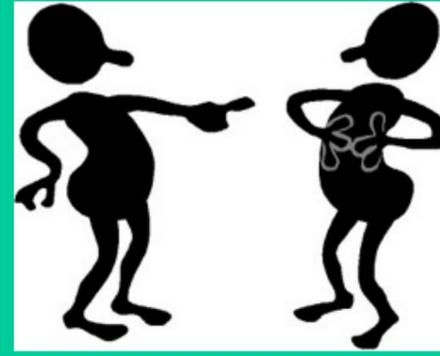
**D's mayúsculas:  
Demandante**



**I's mayúsculas:  
Ataque**



**D's mayúsculas:  
Demandante**



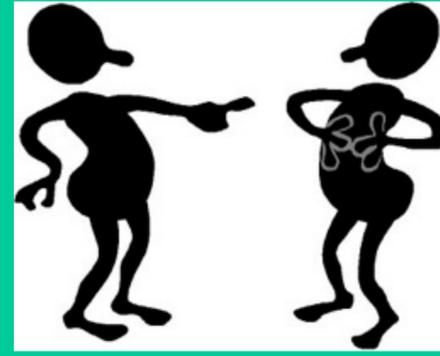
**I's mayúsculas:  
Ataque**



**S's mayúsculas: Evitar**



**D's mayúsculas:  
Demandante**



**I's mayúsculas:  
Ataque**



**S's mayúsculas: Evitar**

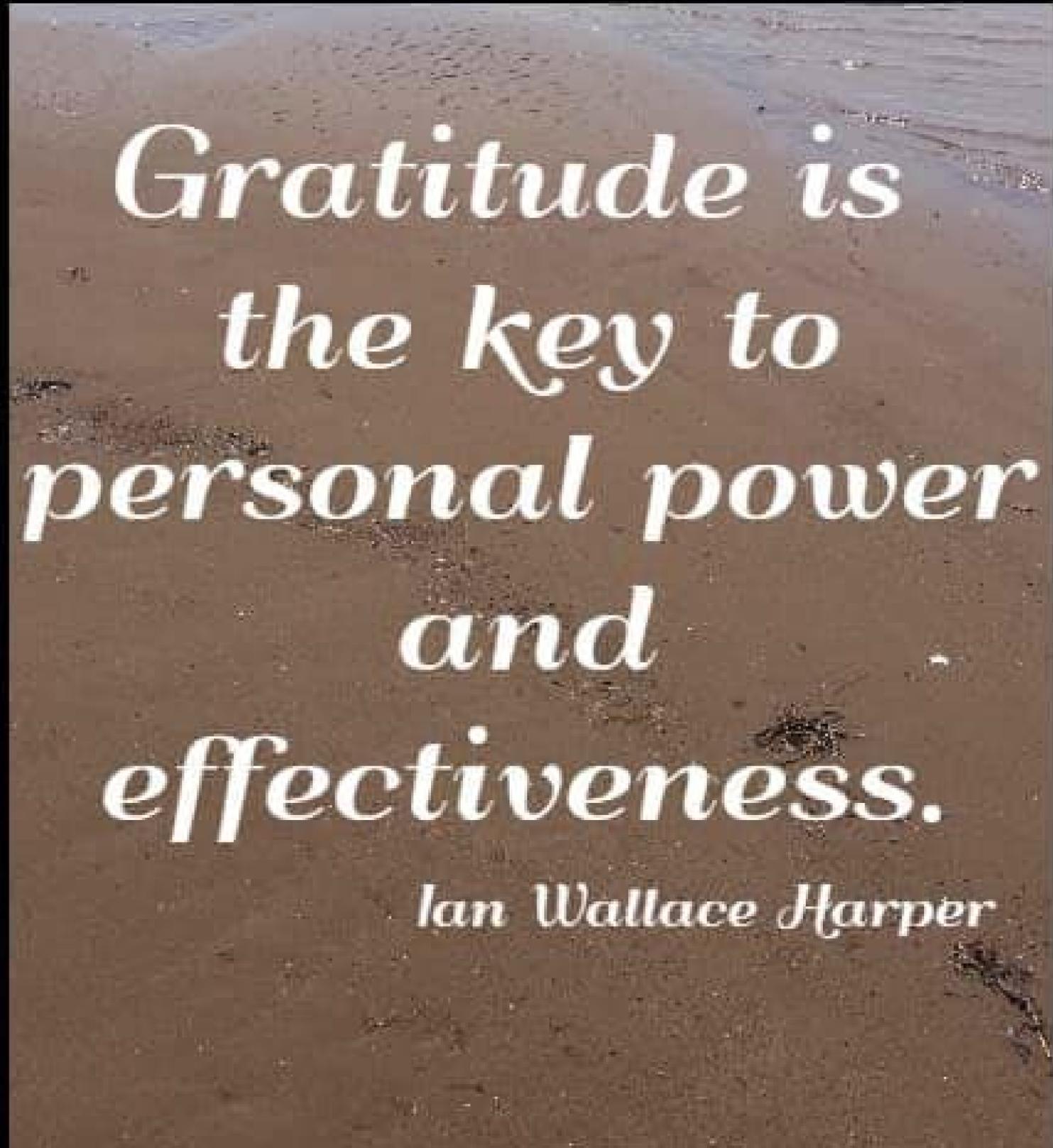


**C's mayúsculas: Retroceder**



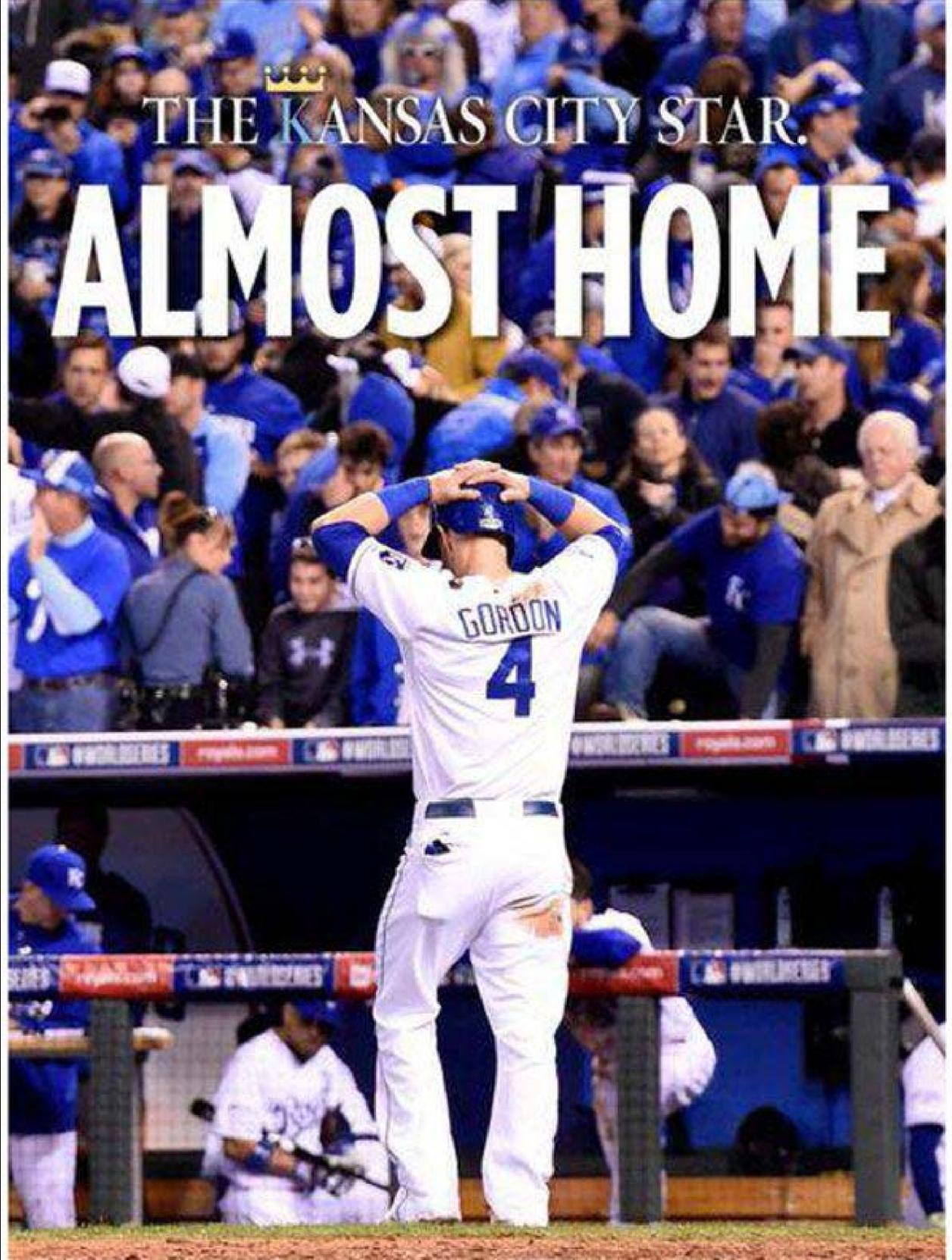
**HIRING**





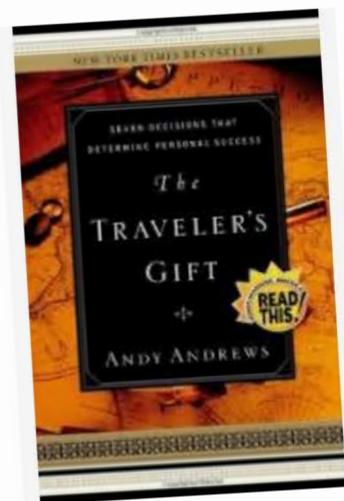
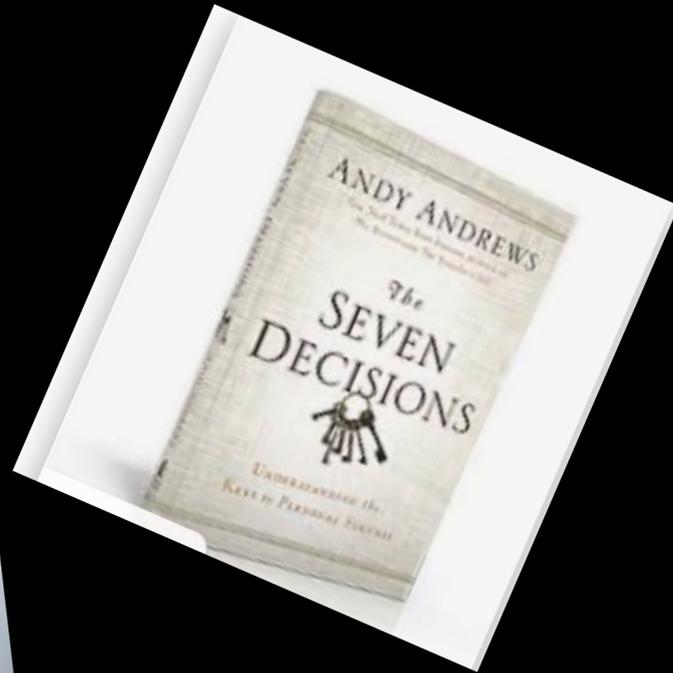
*Gratitude is  
the key to  
personal power  
and  
effectiveness.*

*Ian Wallace Harper*

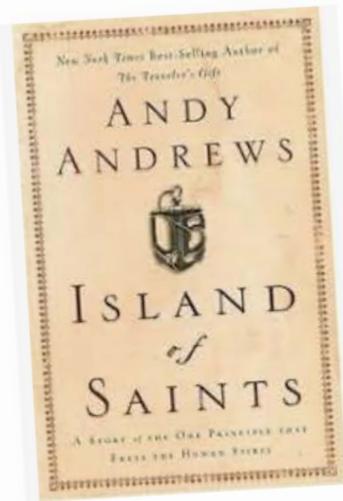


 THE KANSAS CITY STAR.

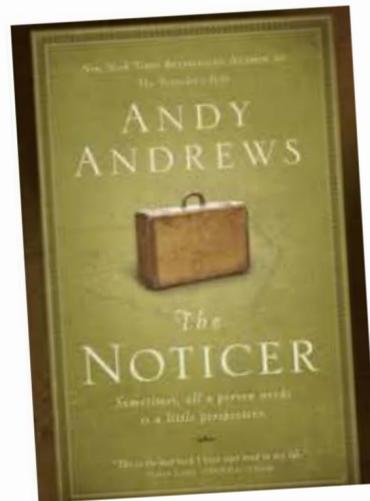
# ALMOST HOME



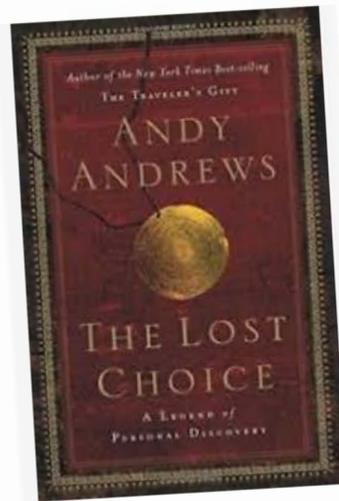
Books by Andy Andr...



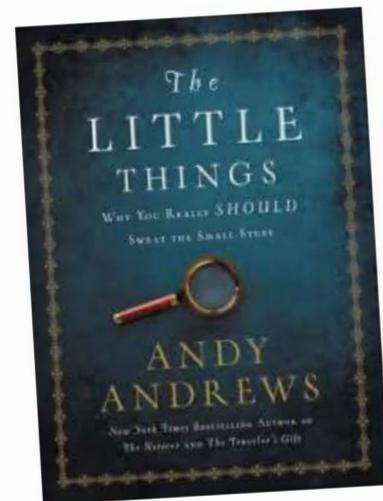
Books by Andy Andr...



The Noticer: Someti...



Books by Andy Andr...



The Little Things: W...



**THE KANSAS CITY STAR.**

AMERICANIZATION

# Royalty



PHOTOGRAPH BY JEFFREY M. HARRIS FOR THE KANSAS CITY STAR. STYLING BY JESSICA HARRIS. HAIR BY JESSICA HARRIS. MAKEUP BY JESSICA HARRIS. GROOMING BY JESSICA HARRIS. PROP STYLING BY JESSICA HARRIS. SET DESIGNER BY JESSICA HARRIS. PHOTOGRAPHER BY JESSICA HARRIS. STYLING BY JESSICA HARRIS. HAIR BY JESSICA HARRIS. MAKEUP BY JESSICA HARRIS. GROOMING BY JESSICA HARRIS. PROP STYLING BY JESSICA HARRIS. SET DESIGNER BY JESSICA HARRIS. PHOTOGRAPHER BY JESSICA HARRIS.



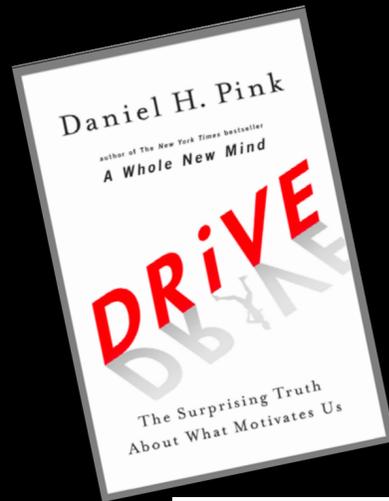
# TEAM TRAINING

# Qué motiva a la gente

(Daniel Pink)

1. Autonomía
2. Destreza
3. Propósito
4. Motivación =  
Compensación  
monetaria (\$\$)





# Motivación

## Motivation – how do we do it?

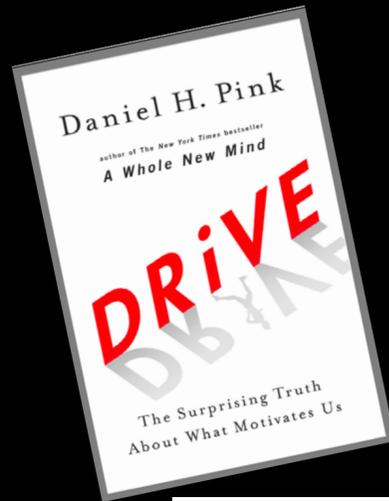


- Delegation
- No micro-management
- Mandate
- Manage my own time

Inspiration from eg.:  
Daniel Pink - Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us  
Kolind og Better - Unboss

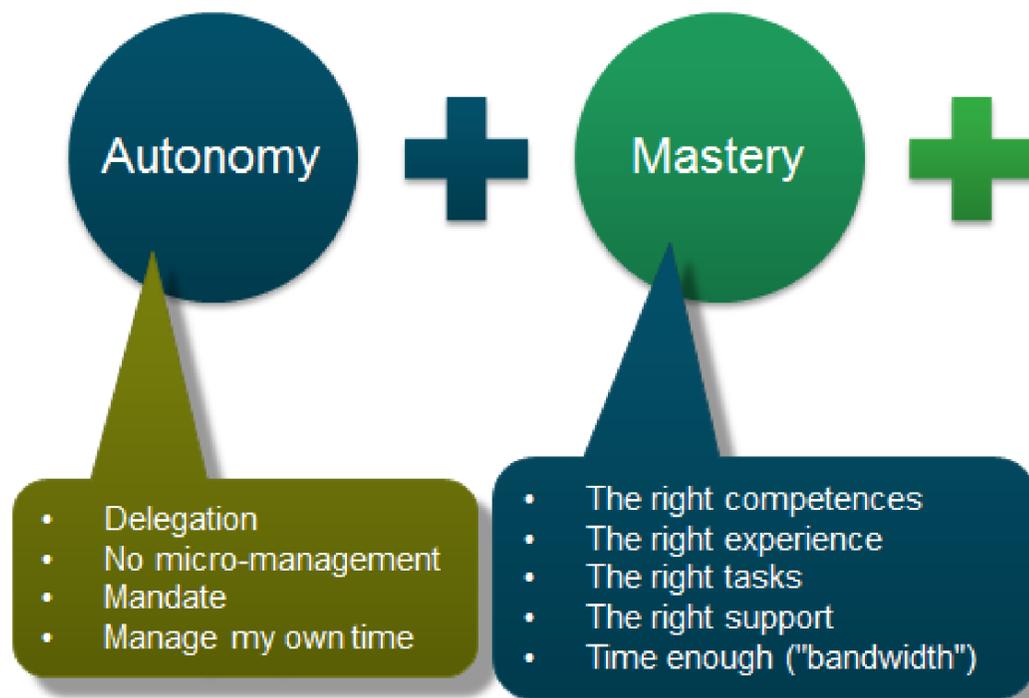


© Erik Korsvik Østergaard



# Motivación

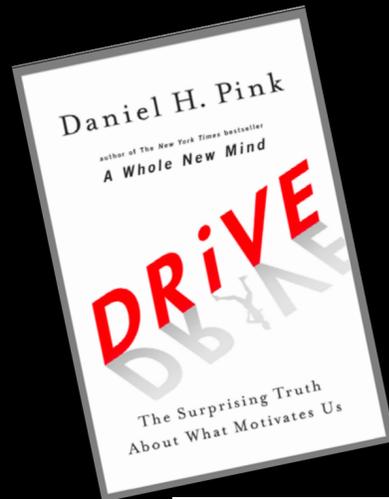
## Motivation – how do we do it?



© Erik Korsvik Østergaard

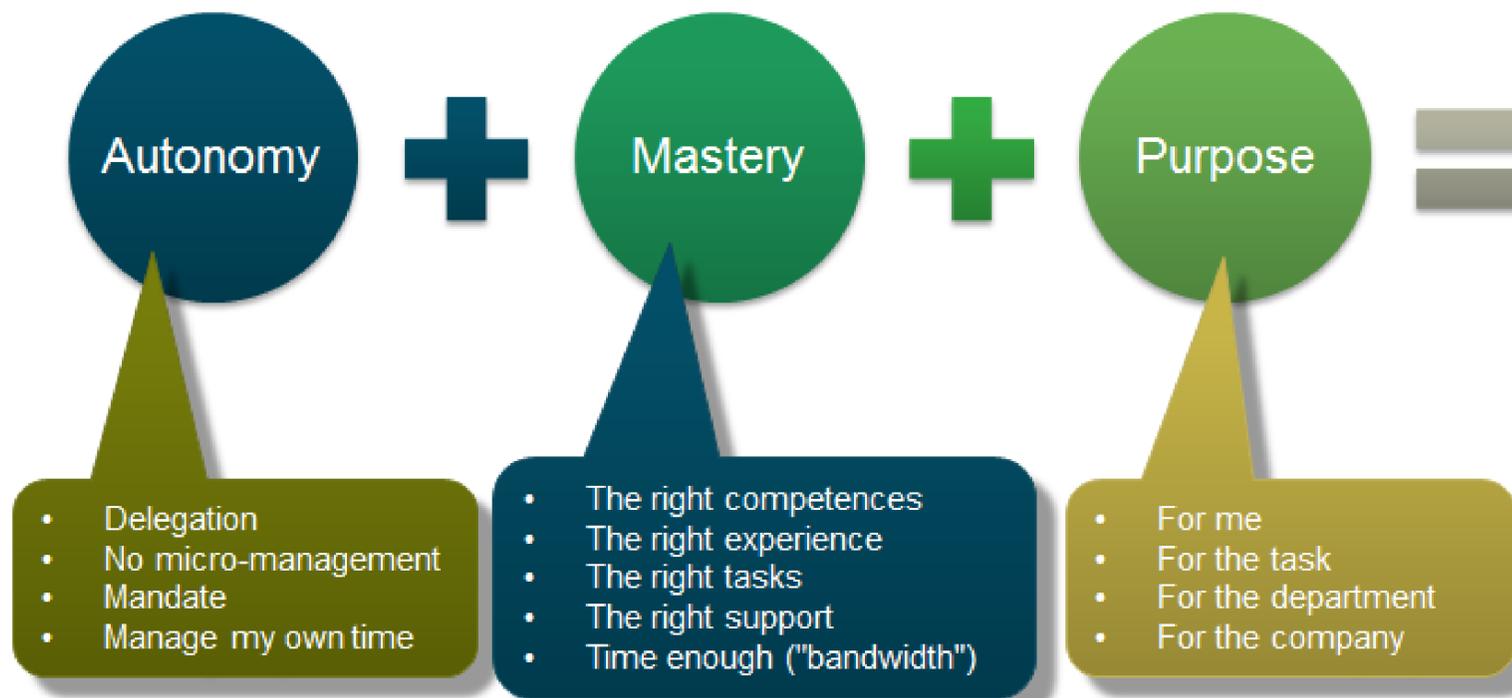
Inspiration from eg.:  
Daniel Pink - Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us  
Kolind og Better - Unboss





# Motivación

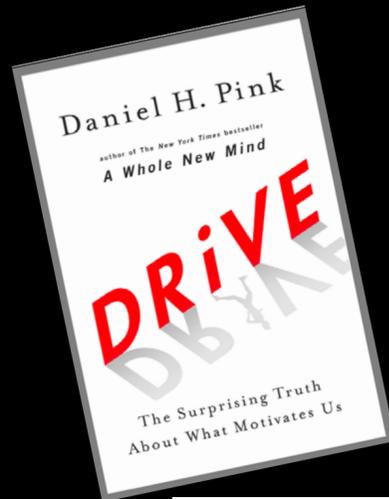
## Motivation – how do we do it?



© Erik Korsvik Østergaard

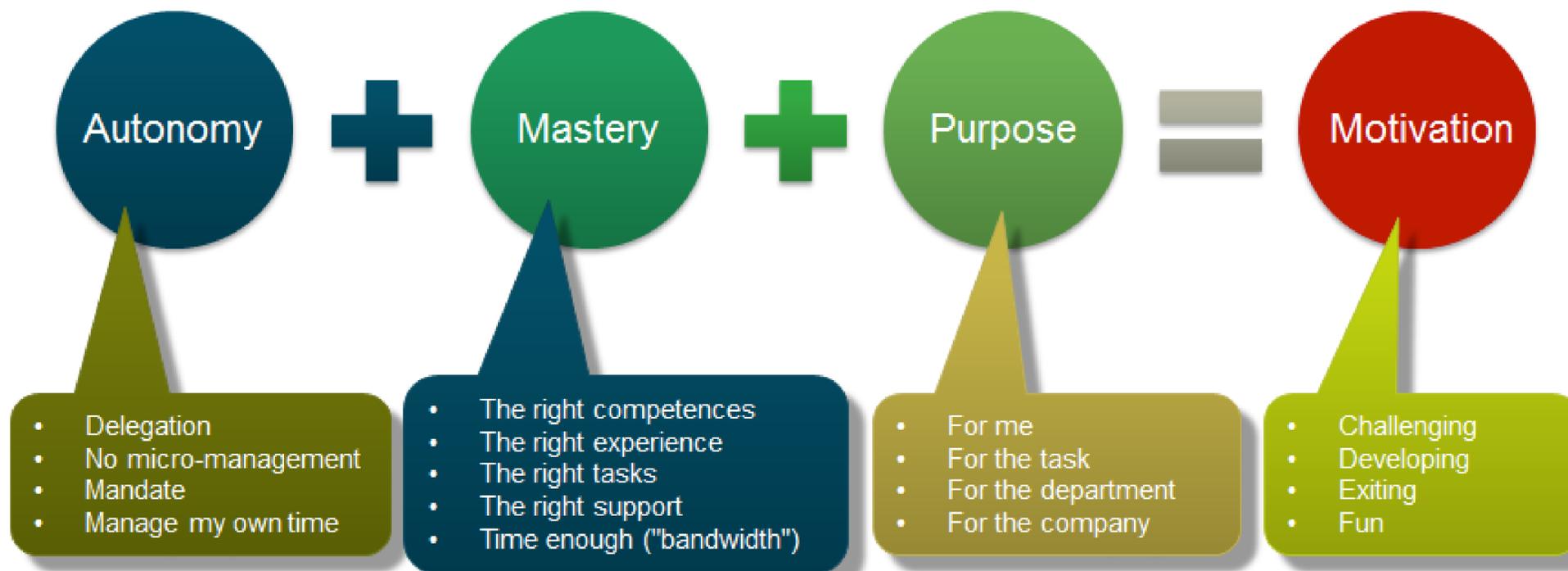
Inspiration from eg.:  
Daniel Pink - Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us  
Kolind og Better - Unboss





# Motivación

## Motivation – how do we do it?



© Erik Korsvik Østergaard

Inspiration from eg.:  
Daniel Pink - Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us  
Kolind og Better - Unboss



# Recompensas: Bonos



# Reuniones con el grupo



# Orden del día de la reunión matutina (15 minutos)

1. ¿Qué es lo mejor que ocurrió ayer?
2. Revisar los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) de ayer
3. ¿Quién está en el programa y qué es lo más importante para el paciente?
4. Frase motivadora diaria
5. Oración
6. Aliento

# Orden del día de la reunión semanal (60 minutos)

1. Capacitación sobre habilidades clínicas
2. Capacitación sobre habilidades de comunicación
3. Colaboración
4. Cuestiones comerciales
5. Reunión del Departamento

# Orden del día de la reunión mensual/trimestral (4-8 horas)

1. Revisar las estadísticas trimestrales
2. Revisar y mantener las acciones
3. Capacitación
4. Actividad divertida

# Orden del día de la reunión anual (1-2 días)

1. Estado de la organización: revisar el año previo, reconocimientos, pronosticar el año próximo con el calendario planeado
2. Nuevas ideas para aclarar e implementar
3. Nuevos planes de incentivos
4. Ejercicios de fortalecimiento del equipo fuera de la oficina (por ej.: juegos grupales, salidas en equipo, etc.)

# THE ULTIMATE CAMPING EXPERIENCE

 TENTNEST

<b>Planes de acción Kaizen</b>	<b>¿Quién está a cargo?</b>	<b>¿Cuándo se compartirá esto con el equipo?</b>	<b>¿El equipo lo ha adoptado y lo ha puesto en práctica?</b>
<b>DICS prueba a todos los miembros del equipo</b>			
<b>Discusión DISC sobre los pacientes del día</b>			
<b>Planee sus reuniones con el equipo</b>			



**No olvide que  
usted es único  
porque Dios  
así lo creó.**