

RETO: mejorar relaciones con las personas para las que trabajamos



20 de octubre de 2020

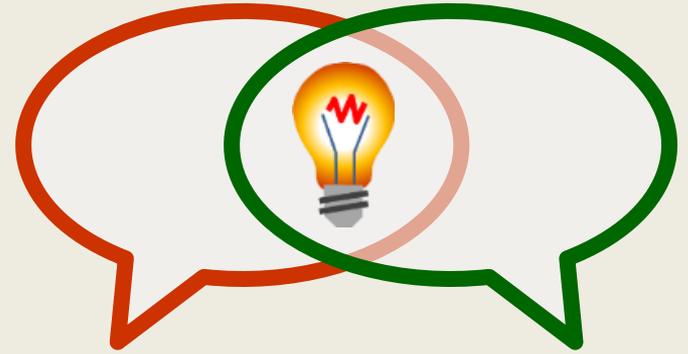


Mirar desde otro punto de vista

**Las relaciones personales como eje
para la mejora de la gestión**

Mugarra, en su acceso
desde Mañaria

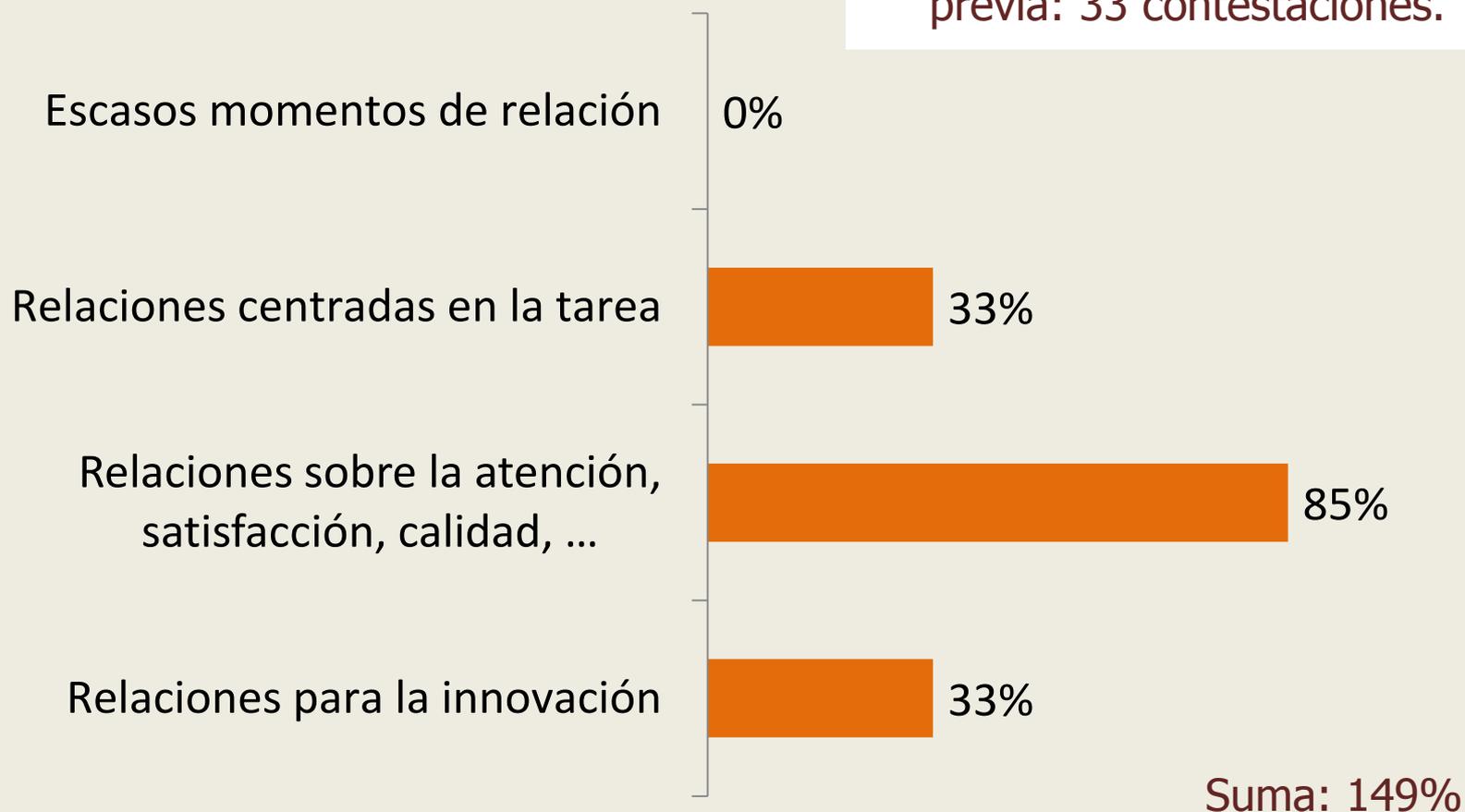
Las relaciones con las personas para las que trabajamos



- Relacionarse y conversar como medio para la mejora de la gestión y la innovación.
- Conversar para:
 - Escuchar, entender lo que subyace, el contexto, ...
 - Incidir y proponer,
 - Crear en colaboración.

¿De qué modo describirías las relaciones de vuestra organización con las personas para las que trabajáis?

Resultados de la encuesta
previa: 33 contestaciones.

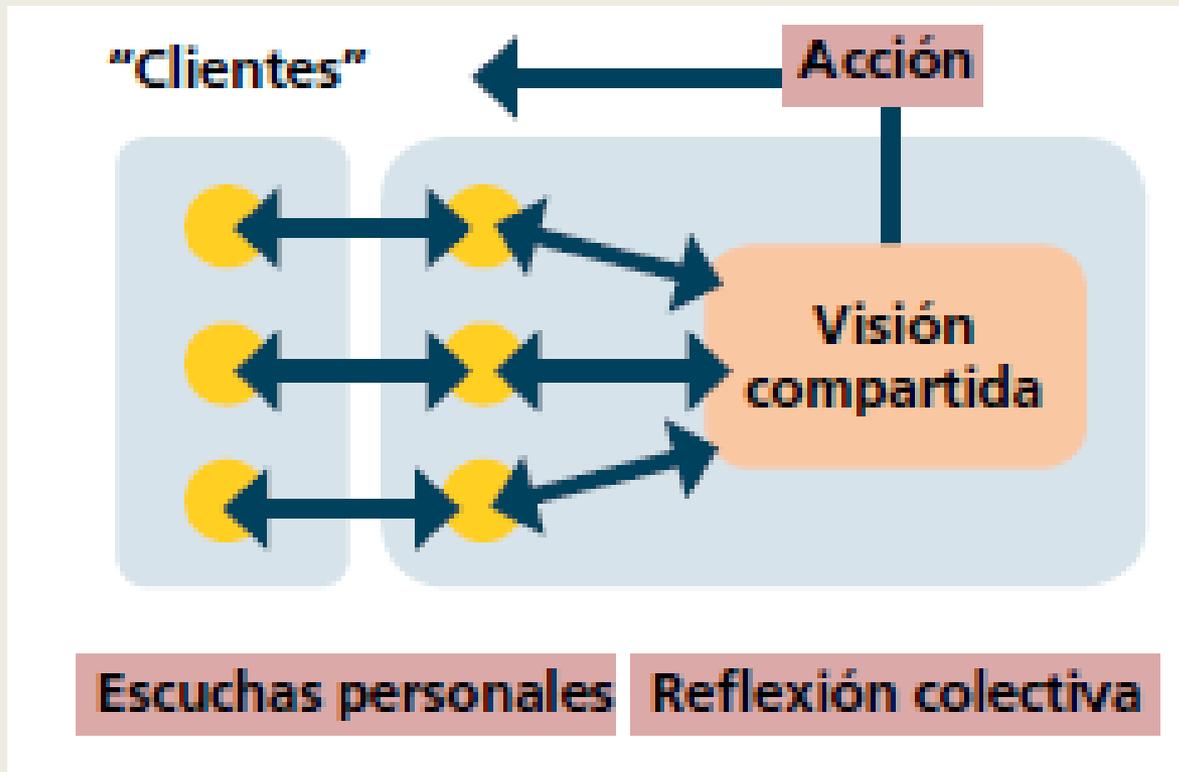


Relaciones de "calidad" ...

- La "calidad" de la relaciones entre las personas esta influida por diferentes factores:
 - ¿Quién la mantiene?
 - ¿Por qué canal se desarrolla?
 - ¿Con qué preparación y medios?
 - ¿En qué condiciones de tiempo y espacio?
 - ¿Qué resultados genera?
 - ...

Dentro y fuera

- Nos relacionamos hacia el exterior,
- y también en el interior de nuestras organizaciones.



Sobre en concepto "Cliente"

- Entendemos "cliente/clienta" por quién paga un valor monetario.
- Una acepción que se queda corta en muchas situaciones.
- **Propuesta:** sustituirla por otras denominaciones específicas, más diferenciales y precisas.

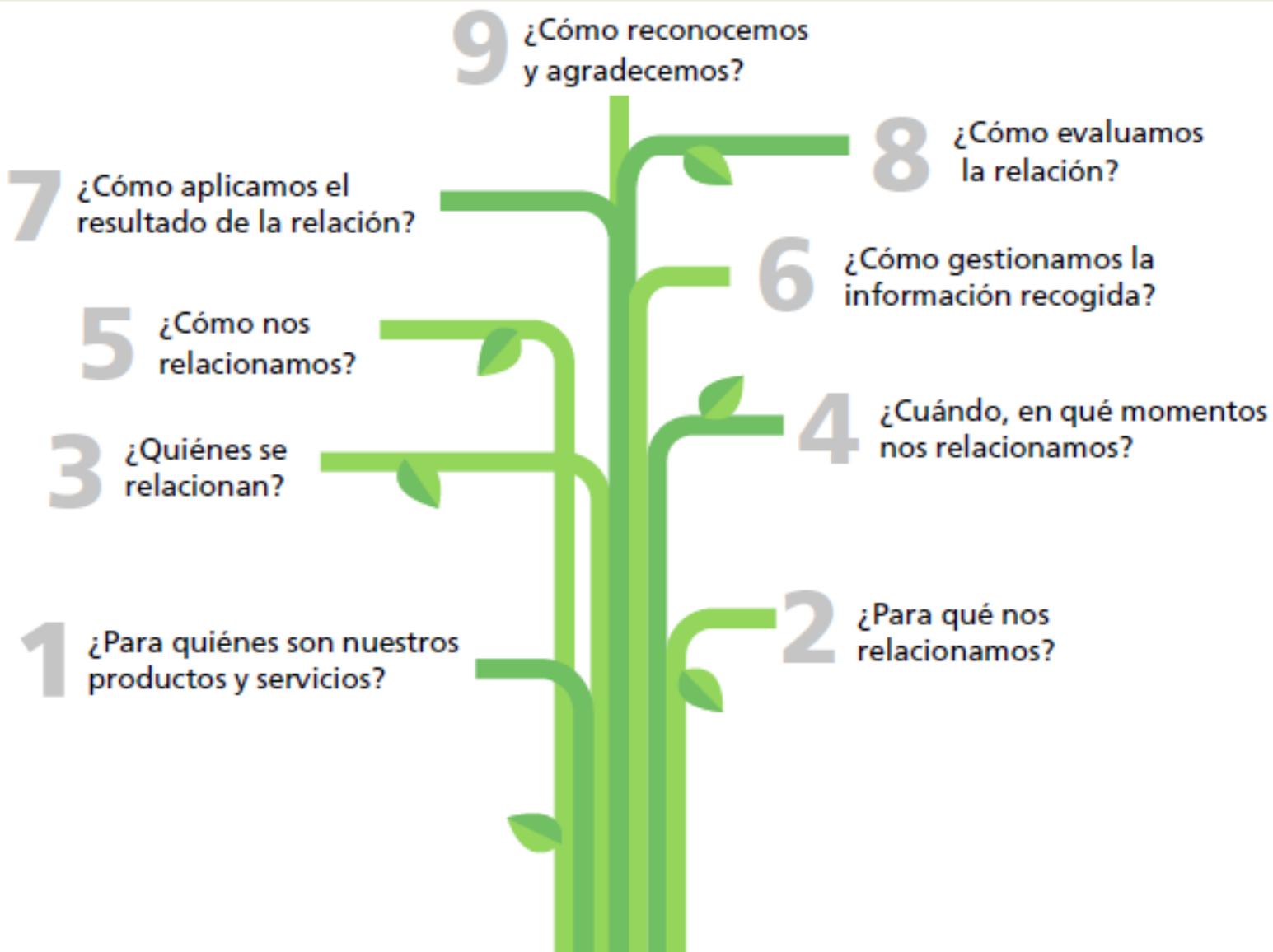
Sobre la “Guía”

Para la RAE una guía es “aquello que dirige o encamina” y también “tratado en el que se dan preceptos ...”

Esta guía propone un camino para la reflexión y acción:

- a través de nueve preguntas básicas,
- otras preguntas complementarias,
- y de ejercicios.

Recapitula lo que ya han hecho muchas organizaciones.



¿Cómo son nuestras relaciones con las personas para las que trabajamos?

¿Cómo utilizarla?



- Con ayuda externa de personas consultoras, o ...
- Solicitando un “Contraste Externo” a EUSKALIT, o ...
- Como una autoevaluación, sin apoyo externo.

- Como tarea en si o complemento de otros procesos.
- Creando itinerarios específicos, incidiendo en algunas preguntas y tareas, y omitiendo otras.

En nuestra experiencia, trabajar con los pacientes en el diseño y mejora de procesos/servicios es la clave del éxito para cualquier cambio que queramos aplicar