



---

## CONVERSACIONES DIFÍCILES EN EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS

### DE LOS OBSTÁCULOS A LAS SOLUCIONES

Seminario – taller virtual con modalidad sincrónica (por zoom)

Lic. Elizabeth Gothelf

#### Introducción

Podemos pensar un equipo de trabajo como una red de conversaciones, ya que para cualquier acuerdo que nos lleve a una acción coordinada, es necesario, dialogar, discutir, conversar. Muchas veces los problemas y conflictos de difícil solución surgen porque faltó alguna conversación explícita o porque el modo de conversar de los miembros del equipo genera climas hostiles, oculta posiciones o no termina de ser lo suficientemente asertivo y específico.

Los equipos interdisciplinarios suelen tener conversaciones difíciles entendidas como cualquiera en la que es necesario hablar de algo que nos parece incómodo o complicado. Pero es posible comprender la estructura de una conversación difícil para luego convertirla en una conversación productiva, capaz de integrar diferentes perspectivas sobre un caso. Este es el primer paso para brindar una asistencia holística a los pacientes, resolver problemas, investigar desde una mirada más integradora.

1

Este taller se propone compartir algunos conceptos teóricos provenientes de la filosofía y la ontología del lenguaje, el coaching y los estudios sobre el arte de conversar, para, en base a un modelo referencial, proponer simulaciones que permitan a los participantes, observar sus capacidades y desarrollar las competencias necesarias para mejorar su modo de conversar con colegas, miembros de su equipo, pacientes y familiares.

#### Objetivos:

- Ejercitar la escucha activa
- Distinguir los actos de habla que componen nuestras conversaciones
- Conocer metodologías que permitan llegar al logro de acuerdos
- Ensayar nuevas formas de diálogo, diferentes de las habituales

#### Contenidos

- Conversación, diálogo y discusión
- Tipos de conversaciones
- Estructura de una conversación difícil
- El papel del lenguaje verbal y no verbal en los intercambios
- Un modelo para transformar una conversación difícil en una conversación efectiva y eficaz



---

## Modalidad y Metodología

El curso tendrá metodología de taller y modalidad virtual sincrónica. Los participantes realizarán diversas experiencias vivenciales – juegos, estudio de casos, análisis de videos, etc. - a partir de las cuáles se harán reflexiones teóricas que permitan comprender las dinámicas y tomar consciencia sobre las propias habilidades personales e interpersonales para conversar. Se simularán conversaciones se indicará lectura de material bibliográfico. Entre encuentro y encuentro se propondrán ejercicios para observar o practicar, en la vida laboral cotidiana, alguna de las habilidades trabajadas en los encuentros.

## Duración: 20 hs.

- 4 encuentros sincrónicos de 2 horas
- 3 horas semanales de trabajo asincrónico entre encuentros (lecturas, registros de observación, planificación de conversaciones)

## Bibliografía

2

- Breithaupt, F. (2001), Culturas de la empatía, Katz Editores, Bs As, Argentina
- Burbules, N. (1999) “El diálogo en la enseñanza: teoría y práctica”, Amorrortu, Buenos Aires, Argentina.
- Echeverría, R. (2005) “Ontología del lenguaje”, Granica, Bs As, Argentina
- Nogués, G.; (2018) “Pensar con otros. Una guía de supervivencia en tiempos de la posverdad”, El gato y La Caja, Bs. As, Argentina
- Sacanell, E. (2016) ¿Cómo se lo digo? El arte de las conversaciones difíciles. El impulso de cambios efectivos a través del diálogo, Ed. Libros de Cabecera, Barcelona, España.
- Stone, D.; Patton, B., Heen, S. ; (2008) “NEGOCIACIÓN: Una orientación para enfrentar Conversaciones Difíciles. (Proyecto de Negociación de la Universidad de Harvard). Grupo Editorial Norma. Colombia

## C. V. Elizabeth E. Gothelf

Licenciada y Profesora en Ciencias de la Educación de la Universidad de Buenos Aires y Narradora Oral egresada de La escuela del Relato de Ana María Bovo y Especialista en Ciencias Sociales con mención en Lectura, Escritura y Educación. (FLACSO). Es miembro de la Comisión directiva de SAMEN (Sociedad Argentina de Medicina Narrativa) y Directora del curso “Medicina Narrativa:



---

Prácticas y conversación interdisciplinaria” que se dicta en EGAMA (Escuela de graduados de la Asociación Médica Argentina) desde el año 2022.

Trabaja en Formación en salud en diferentes instituciones públicas y privadas. En el año 2023 ha coordinado talleres de Medicina Narrativa en el Servicio de Cardiología del Hospital Argerich de CABA, a través de la SAMEN. Desde el año 2015 es docente en el Hospital Garrahan en el que dicta los cursos transversales (dirigidos a todo el personal del hospital) “Trabajo en equipo: construyendo relaciones de cooperación”, “Conversaciones difíciles en los equipos de trabajo” y “Por qué fallan los equipo”

Es docente en las Carreras de Medicina y enfermería en el IUC (Instituto Universitario Cemic) y el IUHI (Instituto Universitarios del Hospital Italiano) en el área de humanidades, dando talleres y materias relacionadas con la MN, la expresión oral y escrita y el uso del humor en la atención sanitaria.

Fue Rectora de la Escuela de Salud de INEBA (Instituto de Neurociencias de Buenos Aires), en la que se formaban Acompañantes Terapéuticos y Neuroasistentes entre los años 2009 y 2012. En la misma institución ha sido profesora del módulo de docencia en el Posgrado de Actualización en Psiquiatría con Orientación en Neurociencias y del módulo Trabajo en equipos Interdisciplinarios en el Primer Posgrado Interdisciplinario en Neurorehabilitación.

Fue docente invitada en el curso de posgrado en Gestión Estratégica de RRHH en Salud, en ISALUD. Entre 2012 y 2013 desarrolló el seminario “El arte de narrar en la enseñanza y la práctica profesional” dirigido a médicos y odontólogos que ejercen la docencia.

Entre el 2014 y el 2015 ha desarrollado el seminario taller: “Relatos y salud: el poder transformador de las historias compartidas”, en el Hospital General de agudos Narciso López de Lanús, en el que participaron los médicos de plante y residentes del Servicio de Ginecología y Obstetricia, dos Lic. en Psicología y en Trabajo Social y las dos nutricionistas del hospital.

En el área académica se ha especializado en Formación de Formadores y en este campo ha realizado formación de docentes de nivel primario, medio y universitario, además de formar instructores en el ámbito de la capacitación laboral, coordinadores de grupos y equipos de trabajo, tutores de sistemas de educación a distancia. Perteneció a la cátedra de Didáctica General para los Profesores" Facultad de Filosofía y Letras (UBA). Dpto de Cs. de la Educación entre 1992 – 1999, Fue profesora de Tecnología educativa y Estrategias de enseñanza en los cursos de formación para docentes de la Facultad de Diseño y Comunicación de la Universidad de Palermo, y docente en la cátedra de Residencia del Profesorado en Cs Jurídicas de la Facultad de Derecho de la UBA (2008 – 2009). Es profesora en el Postítulo de Actualización Académica “Nuevos desafíos para la docencia” en la Universidad de San Andrés desde su creación (año 2008) y colabora en los Programas de formación de Directores de escuelas sobre mejora en las prácticas de gestión y supervisión institucional y Formulación de proyectos de educación ambiental, que UDESA realiza en convenio con otras organizaciones.



---

Como consultora en temas de Capacitación y Desarrollo de RRHH, realizó el diseño educativo de Webeducation (cursos de Management por Internet en Intermanagers- HSM entre 2000 y 2003). Trabajó para empresas como KRAFT Foods Argentina, Quilmes, Telefónica de Argentina, Cognis, Akzo – Novell, Basf, Edenor, Unilever, Pepsico, Danone, Ericsson, Johnson & Son, realizando actividades de formación de Mandos Medios, entrenamientos en formación de formadores, presentaciones efectivas, habilidades de gerenciamiento y trabajo en equipo.

En Narración Oral se ha formado con Ana María Bovo y Juana La Rosa. Su formación artística incluye también talleres de Clown, teatro, creatividad, bioenergética y psicodrama y canto. Desde el año 2002, realiza presentaciones de narración oral en Bares, escuelas y eventos particulares y empresariales. En el 2004, estrenó su primer espectáculo teatral “LOS CUENTOS DEL REBE” cuyo libro escribió en colaboración con Juana La Rosa, en el 2010 su segundo unipersonal: “Pétalos en la Boca”, dirigido por Paula Broner y Bernardo Sabbioni y en el 2012, el tercero: “Cuentos al compás del 2 x 4”. En el año 2016 estrenó “Cosas que no tienen mamá”, espectáculo de narración oral escénica, que escribió e interpretó bajo la dirección de Claudia Quiroga. El mismo, que trata sobre la maternidad y sus controversias estuvo en escena hasta 2018, en modalidad de teatro diálogo. Entre 2018 y 2019, Junto a Marcela Rositto, escribió interpretó y dirigió “**CURAR, SANAR, CUIDAR**” espectáculo de narración oral escénica en diálogo con el público, creado para propiciar espacios de reflexión para profesionales de la salud y pacientes.

En el campo de la escritura se tomados clases con Alejandra Kamiya, Jorge Consiglio, Betina González y Cecilia Sorrentino. Su primera Novela ha sido seleccionada entre las diez finalistas del “Premio Planta de Novela 2023”.

4

Ha escrito artículos de educación y de medicina narrativa entre los que se destacan:

“El diario de formación como estrategia para la reflexión sobre la práctica en la formación inicial y continua de los especialistas en Salud Mental” publicado en VERTEX Revista Argentina de Psiquiatría. “Medicina y Narrativas: ¿Un nuevo paradigma o un viejo conocido que debe “reconocerse”?” Revista de la Sociedad de Ginecología y obstetricia de la provincia de Buenos Aires (SOGBA) y “DE PACIENTE A FUTURO MÉDICO. Escenas autobiográficas, narrativas y formación humanística en medicina”. Relato de una experiencia. Ponencia presentada para el Congreso de Humanidades Médicas – Brasil – 2013.