

Fluir: estrategia para revitalizar un Equipo

Bris Pertíñez J, García Delgado R

Centro de Salud Villa de Vallecas. Madrid

Es cierto que todos sentimos en nuestro trabajo cotidiano un montón de necesidades que cubrir: todos queremos que las cosas salgan bien, usar los recursos con calidad, equidad y de manera ágil; todos queremos que nuestro trabajo cubra nuestras necesidades básicas: llenar nuestra nevera, pagar los recibos, la hipoteca... También queremos sentirnos seguros, sin espadas de Damocles oscilando sobre nuestras cabezas, preocupados por si alguien nos va a agredir o por si vamos a perder nuestro trabajo antes de lo previsto.

A todos nos preocupa igualmente sentirnos integrados con los nuestros; llegar al trabajo y tener personas cercanas a las que preguntar una duda o con las que compartir alguna confidencia. Podemos o no querer ser parte de una institución, pero lo que resulta incuestionable es que cuando las necesidades anteriores están cubiertas nos gusta también sentirnos reconocidos. Y cuando esto sucede, podemos llegar a sentir el orgullo de la pertenencia. Diría que es una sensación similar a la que tienen los hinchas de un equipo de fútbol cuando éste gana una competición importante. Podemos llegar a sentir algo similar cuando nuestro trabajo y el de la gente con la que lo compartimos es reconocido por todos: los clientes, en este caso la población, los superiores y sobre todo el grupo en su conjunto. Entonces puede que uno se sienta realmente a gusto y tranquilo, con la satisfacción real de hacer las cosas por el mero placer de hacerlas. Esto se traduce en lo que Csikszentmihalyi llamaría *flow* (fluir).

Aprovechando el decimoquinto aniversario de la inauguración del Centro de Salud Villa de Vallecas organizamos una "Jornada de puertas abiertas" para nuestra población y para todo el

personal que había formado parte del Equipo de Atención Primaria desde su fundación. Esta jornada tenía dos objetivos:

- Mostrarnos a la población como grupo humano, mostrarles cuáles habían sido nuestras funciones, nuestras actividades y algunos de nuestros logros; darles a conocer nuestro *valores* como motores que dan sentido a la *misión* de nuestro trabajo.

- Buscar un revulsivo ante una de crisis de identidad: el motivo de ésta fue la fragmentación del equipo en dos centros, que conllevó la ruptura de lazos con casi un tercio de los compañeros y con 11.000 usuarios.

- Contribuir a renovar nuestra propia *visión* del equipo de trabajo en el Centro de Salud, basada fundamentalmente en la riqueza de su capital humano.

Se creó un grupo de trabajo multidisciplinar liderado por el coordinador, cuyas funciones eran:

- Diseño de la jornada y elección de fechas.
- La gestión de permisos.
- La localización e invitación a todos los profesionales que habían pasado por el EAP en los 15 años.
- La elaboración de dos vídeos: uno divulgativo e institucional, que se difundiría durante toda la jornada en el circuito cerrado de televisión del Centro y que se compartiría en un acto oficial a mediodía con la Gerencia, asociaciones vecinales y miembros del consejo de salud, y otro conmemorativo, que sería emitido al final de la jornada durante el reencuentro de todos los profesionales que acudirían al evento.
- El montaje de sistemas audio-vídeo.
- La confección del cartel anunciador en la fachada del Centro con la leyenda "Cumplimos 15 años".

- El *catering*.
- La seguridad.
- La limpieza.
- La difusión en el Área y el anuncio a la población a través de la prensa local, asociaciones vecinales y Consejo de Salud.

- El anuncio del acto y la convocatoria en el portal informático del Área a todos los compañeros que habían pasado por el Centro de Salud desde su apertura en 1994.

- La elaboración de paneles temáticos para la exposición sobre actividades del Centro, fotografías, logros y reconocimientos.

- El encargo de una gran “foto de familia” del Equipo actual, tamaño póster, que estuvo expuesta en uno de los paneles y que tendría un gran impacto por su calidad y por su tratamiento en cuanto a la cercanía de los profesionales.

- La creación de un libro de firmas y saludos.

- La preparación de un panel de más de cuatro metros en el que durante la jornada plasmarían la silueta de su mano todos los profesionales que habían pasado por el Centro de Salud como testigo simbólico de la “huella” que su trabajo había dejado en el Equipo.

- El diseño de las diversas actividades que unidas a la exposición preparada por el Grupo de Trabajo se llevarían a cabo durante toda la jornada.

Desarrollamos la jornada como día de “puertas abiertas” a nuestra población, con liberación del Equipo Directivo, acortamiento de agendas de los profesionales, recepción de usuarios, exposición de paneles, libro de firmas, acto institucional a mediodía en el que se explicaba a la población en qué consistían nuestras funciones y actividades, y visionado de vídeo. El Acto de reencuentro de todos los profesionales al final de la jornada consistió en la recepción, discurso institucional, emisión del segundo vídeo, la elaboración del panel de huellas y la fiesta de reencuentro. Además de los profesionales, participaron activamente miembros de asociaciones vecinales de la Zona de Salud y del Consejo de Salud y se contó con una numerosísima participación de usuarios y profesionales.

Deseábamos compartir el mensaje al que hacíamos alusión en la justificación de nuestro trabajo: la jornada que compartimos aquel día supuso un estímulo para reabrir vínculos y para cubrir gran parte de nuestras necesidades de pertenencia y reconocimiento. Durante aquella Jornada todos sentimos el *orgullo de pertenencia*, compartimos alegrías al saludar a antiguos compañeros a los que seguramente no hubiéramos vuelto a ver jamás de no celebrarse un acto como éste. También compartimos momentos de dulce tristeza al recordar a personas que nos habían abandonado para siempre. Sentimos juntos un cierto miedo al ver que lo que había comenzado como un simple acto festivo estaba tomando enorme relevancia.

La Jornada fue culminada por una gran emoción al ver cómo el gran tapiz de cuatro metros que al principio estaba en blanco iba llenándose con decenas de huellas que simbolizaban el rastro que todos habíamos dejado y seguiríamos dejando a nuestro paso por el Equipo.

Podríamos asegurar que todos y cada uno de quienes compartimos aquella jornada materializamos un sentimiento de orgullo por pertenecer o haber pertenecido a un gran equipo; llegamos a hacer real el sentimiento de ese *fluir* al que hicimos referencia al principio; llegamos a contemplar de manera consciente cuál era la misión de nuestro trabajo, el para qué de lo que habíamos hecho.

Gracias a todas las emociones que revivimos aquel día obtuvimos un revulsivo en la reafirmación de nuestro *valores* como grupo humano, como equipo y como empresa. Creemos que lo que sucedió durante aquella jornada se convirtió en toda una estrategia con la que implicar a las personas de un Equipo desde una nueva perspectiva puramente emocional.

En el EAP Villa de Vallecas fuimos capaces de establecer una estrategia útil, original y divertida exportable a otros equipos; una estrategia que puede contribuir a satisfacer una parte importante de las necesidades de sus integrantes, además de hacer sentir y traducir en carne propia la *misión*, *visión* y *valores* de su empresa.