



## Aspiring Leaders Lab Podcast

### **Communication, Conflict Resolution, and Collaboration Within Programs Addressing Intimate Partner Violence**

This podcast script features a conversation with Zenebia Law, Senior Director of Community Services, at The Center for Women and Families, who shares practices that have transformed staff communication and collaboration through her leadership. Host Dr. Froswa' Booker-Drew and Zenebia discuss leadership strategies for staff engagement, collaboration, communication, and professional skill building.

#### [Podcast Transcript](#)

**Dr. Froswa'**: Welcome back to another episode of the Aspiring Leaders Lab podcast. This podcast series explores diverse leadership strategies that inspires growth. For professionals, welcome back. I am Dr. Froswa', Booker-Drew, and I am elated to welcome an amazing guest today, Zenebia Law, who began her career working with survivors of trauma at the Center for Women and Families as a certified domestic violence and sexual assault. Victims advocate Zenebia has worked with survivors in a variety of roles. Currently, she is the Director of the Southern Indiana Programs. At the Center, where she takes pride in programmatic and staff development, the media uses her experience and knowledge to provide professional training to the community and the Center staff. She also cultivates deep relationships with community partners that enhance services to survivors, for example, being a member of the Indiana 211. The board helps foster change at a community level. She has a Bachelor of Science degree in psychology and she is also a graduate of the PLAN leadership program for executive directors and directors. That is a part of the SOS Institute Project, welcomes the media to the podcast.

**Zenebia**: Thank you for having me. Glad to be here.

**Dr. Froswa'**: I'm glad you are here because you have a wealth of experience to share and so I'd love to start off with you to talk about your leadership because you

have such an amazing track record and I'd love to learn from you what does great leadership look like in your role and in the domestic violence and sexual violence services.

**Zenebia:** That's a big question, right? I think that flexibility comes to mind. That's one of the first things that pop up for me because it's ever changing. We're dealing with clients. And when you're dealing with survivors of trauma. So, I think, flexibility is a big piece of that. And I think also just really having a firm foundation when it comes to being able to communicate. Communicate with staff, being able to communicate with funders, the community. I think that's a big piece of it. And then also being able to pull in the toilet if you need to, and also knowing how to write a grant. Right. I think it it's a big scope of work that we do when we work in this field.

**Dr. Froswa':** So basically, what you're saying is you have to be agile and flexible because a good leader has to be somebody that's willing to roll up their sleeves and not just give orders.

**Zenebia:** Yes, absolutely. And not get caught up in into the weeds because even though, yes, I can roll up my sleeves and plunge a toilet, but also, I do have a responsibility. I have other things that I. Need to do. As a leader to be able to keep us afloat, to be able to keep the boat going, and also to be able to track and navigate right. I can't just be punch in the toilet all day, but I also have to have a high level of thinking and concept of how the organization or how the program should be running.

**Dr. Froswa':** Zenebia, you were part of the PLAN Program and you make me think of a conversation we had where we talked about being on the balcony and the dance floor, you know. And so, when you were talking about plunging the toilet all day long, I was like, God, that could really be a problem if you were doing that, that's a whole another. Conversation, but it says that you have to know how to go in between those two, and for a leader you have to have a system. So, talk a little bit about your role. What does that look like for you to have to go through, you know, systems thinking, but to also be able to do this balcony and dance for how you're able to navigate and know when you need to step back and look at a situation but also know when you need to be right there with your staff?

**Zenebia:** Only the balance of figuring out. You know, you still have to stay connected to your staff and that is some of that is being on the dance floor with them, so to speak, because they need to see that you understand the work that they're doing because if you have that disconnect, you're going to have unsatisfied workers, you're going to have people who just say, oh, well, that's leadership and

they don't understand my plight. They don't understand what it means to have a client calling and crisis or they don't understand what it means in these situations, so you know there's that balance of staying connected. And I think having process in place on how you can do that. So, one of the things that I talked before was about how we have a shadowing process put in place. For each staff we do shadowing not just in their training process, but just throughout their career with us. We're doing the shadowing, we're giving them feedback, true feedback, because we're able to say when you said when you did these things this because you were there. You witness that you heard it. You're able to actually pinpoint some different things. So that's the way that I'm able to kind of stay connected to that. I know what's happening in sessions. I know what's happening in groups or when they're out in the community. Another piece of that is then understanding now that I have seen what they're dealing with and what they're working on, then I can look at the program itself. I'm pulling data, the statistics and I'm seeing that, well, this piece of the program, this is successful. What are we doing here? Let's keep doing that or it's not successful or I'm getting feedback. I'm looking at surveys and clients are dissatisfied with this piece of it. So being able to use the shadowing's and use the program evaluations to give input into that programmatic view of things and then of course, on the next level of that is the full organization, because I'm only one piece of the organization for our programs. So also, being able to connect us to back to the vision of the organization as a whole and the mission of the organization. And are we in alignment with that? Are we asking for the same things, like what are our goals? and what is our mission? And when it comes to our grants and our funders, because I think we can fall as nonprofits, we fall into the whole of sometimes just accepting all the money and saying yes, we'll do that. We'll do that because we need the money, but then when it comes down to the work, it's like, oh wait a minute, that actually does not align with what we do or how we do services. So, there's a balance and you're always trying to figure out what that balance looks like.

**Dr. Froswa'**: But it sounds like in all of those levels, there has to be a conflict. That exists in each of those spaces, so you know I bet when you're shadowing, you're probably seeing some things with your staff that you're like oh. Or, when you're writing the grant application and you're going, uh, I don't know if that's something that we may want to apply for or dealing with the board. That's a whole another set of issues. How do you resolve conflict in those situations, particularly with your staff when you're seeing those things, how do you make the decision to address it? And what are some of the tools that you use and how if you learn to resolve conflict as an executive director and those different spaces?

**Zenebia:** Yeah, I think it a lot of it. First off, a lot of it all boils down to communication. And also, just having giving people the resources. That they need so we make it a huge point here to, you know, make sure that they have quality training when they start with us because we want to lay the foundation of this is what it means first to. To be an employee at the Center of Women and Families. Right? Because you have to know what it means to be an employee at the organization that you're at. Then secondly, this is what this means to be insert the position title. So, for example, this is what this means to be a case manager at the Center for Women and Family. So, this these are the tools that we use as. A case manager. This is how we operate as a case manager, and this is what's. Expected of you? I have to make my expectations. Of staff very clear. And then hold them accountable to that. So, when you set the foundation, it makes it so much easier to have those conversations when you're doing the shadowing. You're like, oh, they're not doing the thing they're supposed to be doing. You can pull it back and bring it back to the training and bring it back. To you know. This is what we mean by de-escalation when I'm talking about deescalating a client, this is what we mean by that. And helping to guide them through that conversation. So, we do coach, right? So, the whole idea behind coaching is that I am coaching you up right like I'm coaching you through it so you can make a mistake and you can fall short of it. But I'm going to work with you to help you to understand the better way to do it. So, I think that's a big piece of it when it comes to staff and conflict, the setting. That foundation when it comes to funders, sometimes it is that we have to say no. We can't do that, and here's why, and I think that again like that is a challenge because you know if it seems like there's always some kind of financial struggle. But I think also a piece of that is, is knowing who we are as an organization. So, knowing what we stand for, our principles, you know we're in the non-balanced field. So, you know that already kind of gives a qualifier of what grants, what money that we're going to accept and not accept, right? We probably wouldn't want money from someone who promotes like gun balance, right. So, knowing what your principles are and kind of being able to stand by that and refer people to that right, like we state who we are on our website. That information is out there so people have access to it. We're not hiding who we are and what we stand for. So, I think being forthright with that, I think that can help with some of the conflict pieces. And you didn't mention the community part, but we. Do have conflict with community.

**Dr. Froswa':** Yes, I can imagine talk about that. How do you handle that? Because there are a lot of stakeholders and external players that you're having to. To deal with, how do you manage that kind of conflict?

**Zenebia:** Yes. And everyone wants you to do it their way and they want you to do something very specific to them and what you have.

So, I think you know, oftentimes what we what we try to do is is share the work that we're doing with the Community, because I think it can be easy to just disregard. You know well that community partner, they or that Community member, they just want you to do this and we'll just ignore them because that's not what we do, instead just bringing them to the table. People, we do brown bag and learns or lunch and learns where we invite random open to the community people to come in and learn more about the services that we provide and to talk to us right like and to have the conversation. So, I think oftentimes people don't realize the good work. The organizations are doing. When it comes to supporting survivors of domestic violence or sexual assault, and that they, they have their own kind of view of what they think. It looks like. But when we invite them in and we say actually let me, let me show you, let me. Tell you what it what? It's like I think that that can help with some of that conflict. Some of that hesitation. Kind of embrace the work that we do.

**Dr. Froswa':** Your leadership is so refreshing, listening to how you know the shadowing, the way that you bring in people, even in conflict, you don't have a problem with people dissenting that you lean in even when there is. Challenge whereas you know some people would run and avoid it listening to you, you're like, well, bring it on. I want. To learn more about it. Yes, get curious.

How did you get here and tell me about your leadership? Did you learn this from trial and error, or was this something? That you know you. You've just acquired went to school. How did you get to the place that you are? Because this is refreshing.

**Zenebia:** Thank you for that. I think that is a mixture of a lot of different things. You know my degree is in psychology. So obviously I'm curious about people and how people work great. So, I think that that kind of sets some of the thought process that I have. I do have a growth mindset which essentially. Just means I'm. I'm always learning and developing and growing. So, I absorb from everything like, you know even. When I went. To I told. You before we hit record like the plan. You know leadership training like I absorb so much from that and I was able to connect it back to the work that I'm doing now and the work that I want. To do in the future. So, I think that being able to do that and know that you know, I'm going to slip, I'm going to fall and you know it's not going to be perfect, but. That's an opportunity. It's an opportunity for me to be able to learn from. That and to say, OK, so I don't want to do it this way anymore, but I can do it differently and I think reaching out to, you know, peers and having those kinds of conversations that that's helpful. Books, you

know, read a lot of. Business books and all of that, and I think that that helps with that with understanding different techniques on how to have difficult, difficult conversations. One of the books that that I rave about is the crucial conversations book. Like that's, you know, just another tool to teach people how to have those conversations. Like I if I feel uncomfortable after an interaction or, you know, something happens where there's kind of conflict, I immediately go in my brain of I immediately go into. OK. What just happened here? Where are we at? I immediately get curious about it because I care about relationships. I care about, you know, making sure that we have, you know, good quality relationships around us. And that's in our personal and professional. You know, my personal and professional life. So, in order to do that you have to. Try not to take offense. And I think that's what happens sometimes when it comes to conflict is that we. We get offensive and for whatever reason, there's. A left for. A reason why we can get offense offensive. But when we do. That kind of shuts down our ability to be able to work through that conflict. So, I think I try to come at it as a I'm curious about it. And then just being open to learning from others. You know, like teach me. I'm always asking for coaching. I'm like, what? How can I improve like I'm, I asked my team all the time like what am I doing currently that you want me to stop? What am I currently doing? That you need me. To, you know, keep doing right because I'm doing it right. So, tell me because you are experiencing me. My experience is of me is different than what you're experiencing, right.

**Dr. Froswa'**: Right. But it sounds like, you know, your leadership style is very collaborative. You know it's not. A lot of leaders who are able to say to their team. Tell me what I'm not doing. What do you need more of talk about being a collaborative leader and what does that look like? And what are the benefits? For an agency to really embrace this idea of collaborative leadership because it sounds like it yields enormous benefit for your team, what does it look like in your agency? You know to have collaboration with your staff.

**Zenebia**: I would say my immediate thought would be the buy in. You know, I think that it can be easy to go to work and feel like work is being. Done to you. Versus I am contributing to my work. I have, you know, my ideas are valuable and you know people listen to me at work. So, I think when you. And you have those things. It makes it a lot easier to. To lift up your staff. I think that that can help with retention. You know, I get feedback from my staff that, you know, this is the. The best like work environment that they've ever had, right? Like I've had that feedback from staff and that feels great. But the reason for that is because like they have buy in, they know that that they're the work. That they're doing. That it is valued, you know, but also

that their knowledge, their skill set, that they're able to contribute to it. Like when and even I would say that that's a benefit and also being able to balance that because there are times when you know, yes, I'm going to collaborate with you, but also know that I'm going to take your input, but I may be the final decision maker or the executive team may be the final decision maker and being able to. And also help them to reconcile that that you know, yes, I can give my input and yes, I can do this and we can talk about this freely, but also that I'm giving input and decisions can also be made without me being the decision maker. So, I think that's something.

**Dr. Froswa**: You obviously set the tone for the culture of your organization. And I don't think leaders recognize. I think they oftentimes think it's set by their teams, but it really is the leadership that's sets the tone for the culture. What advice would you give other executive directors to create a culture that is collaborative, where people do come to work and say. This is the. Best job I've ever had. You know, I feel like I'm heard that I have buy in. How could you create a culture that that looks like what you're doing?

**Zenebia**: Thank having. You know, like when you get into higher up in leadership, it can be easy to get kind of caught up or disconnected. So, I think that a big piece of that is really finding ways to stay connected with the people who are doing the work. Yes, it's valuable for us to be in all of the 50 bazillion meetings for all the 50 bazillion reasons, right? But also, like how we stand connected to staff and staff need to see how you're staying connected. They need to know that their experience is valuable. And that what they have to say is valuable. So, creating spaces for that. So, for example I make it a point to attend. Our team meetings, we have team meetings, we have case conferences. So, I may not be able to go to all of them, but I make it very intentional that I am going to go to this set number, you know, throughout the year, throughout the quarter, whatever that. May look like. And then also you know creating team building things where they get to see you being a human. I think that that's also valuable too, that kind of adds. To OK, this is not just this person who's lording all this power over me and making all these decisions, but this is Zenebia. She's a human, you know? She, you know, loves pizza. And you know, like those kinds of things. I think that kind of helps too, because it humanizes the leader in that situation. And it opens it up too for them to feel safe and to be able to come to you when there are concerns or when there are issues and actually be true to those questions of what am I doing now that? You need me to stop. Because you know that kind of speaks to creating that psychological safety within your team. Because when you don't have that, you know that that's when you create that toxic environment where people kind of grumble and mumble amongst themselves. For

the term that I keep hearing this, the silent, the silent. Quitting like they you get that. Uh-huh. Yeah. Then you run into that, like, you know, creating that psychological safety, I think. Yeah, the quiet quitting folks, yes.

Helps Foster you know, a better collaborative. Relationship with among the team.

**Dr. Froswa'**: You've given a lot of advice that goes across titles of leadership, so whether you're executive director or whether you're, you know, mid management leading a team, what advice would you give to folks that are in mid management that are advocates in terms of their leadership, what are some tips that you would share with them?

**Zenebia**: I would say. Probably you know finding. In your life and your organization that you want to be like. Right, so finding people who you say oh man, I really like. That's their style. Of doing this. Or, you know, I really like this piece of it. And taking some time to, you know, maybe meet with them or if the mentorship. Is an option like doing. But I think that can be something that is easy thing to do right, it's to get those connections and because it's really about figuring out what type of leader you want to be. And then, you know, reading, there's so many different books out there to be able to increase knowledge in a different capacity. And then also if they have access to do anything with the SOS Institute. I have nothing but good things to say about that. But like, reaching out and finding programs that align with what your goals are. And leadership doesn't necessarily have to be, I'm a supervisor, I'm a director, and you can be a leader as an advocate. And in fact, when I hire staff and I say everybody on this team is a leader and I'm going to push you to be a leader in your capacity and also beyond what your capacity is, right? So, I'm not going to accept that you're not a leader on this team. And so, I think having that leader of mentality and I think that can also help.

**Dr. Froswa'**: You know there is a number of challenges that we face as leaders, compound that with gender and then being a woman of color, what advice would you give for women of color? And overcoming some of the challenges and disparities that you see in leadership and in some of these spaces and how have you been able to deal with some of the challenges that you face.

**Zenebia**: For me, what has been helpful is surrounding myself with other people who look like me, so I'm I participate in BIPOC affinity group and I'm able to, you know, get connected with other people and have conversations where I'm able to identify that. OK. It's not just me, right, like I'm not crazy. And you know that this is my experience. So, I think sometimes it can be easy for us to kind of doubt ourselves



and second guess our experiences because as a black woman, oftentimes we get told what our experience is and should be. So sometimes it can cause us to kind of doubt what we're experiencing. So, I think getting connected to your peers, other people who look like you, who have similar experiences and being able to have those conversations is beneficial and then making sure that it's a group that is forward thinking and that doesn't wallow within that. But we can acknowledge that this is a problem. Now how can we overcome the problem? So, I think that that's been very helpful for me surrounding myself with those type of women. And then also just, knowing that we're all in this together and I want to see other people succeed and reach their full capacity. And if you see someone who is experiencing it or, attempting to be in leadership, that you reach back and reach out to be able to support them, even if they're your peers. Because I think we're a community and we need each other. To be able to be successful.

**Dr. Froswa'**: So last question is a call to action. What would you say to the listeners? Because you spend a lot of your time as a leader working with staff and working in community and working with a board. So how would you help them think about collaborating in? Personally, especially with their staff, because you're collaborating a lot of spaces, but to make this work, you got to collaborate with your team. So, what would be a call to action for your listeners to do this well?

**Zenebia**: Yeah, I would say. You know, identifying what are the things that you can do as a leader? Like what is your time commitment? So, identifying like what your time commitment. Is to be able to devote to intentionally with your staff. So, for example, the things that that I do in my role that I've figured out, OK, this is what I can devote is doing the shadowing maybe in your program you don't have the capacity to physically do the shadowing, but maybe you can give them a recorder and they record it and then? You follow up with them regarding that you give them feedback on it, right? Or maybe it is and making sure that you attend, you know, at least one of their team meetings each month, but really figuring out like what's your top commitment and what you're able to do. I think that's a big piece. Then also really thinking about other ways to help for the communication to come back to you. So, what does it look like for you to be able to ask for feedback? Because we're giving feedback all day long. But oftentimes we forget that we also need to get the feedback as well. So, asking. And surveys asking in meetings, whatever that looks like for you, like figuring out how can you receive feedback from the stakeholders. So, you know your team, the board, the community, like all of those things like what does it? Look like to get it back.

**Dr. Froswa'**: Well, I want people to be able to know more about your work. I mean, I could go on and on and ask you because you're intriguing and the work that you're doing is so impactful. So, I want to say thank you. But how can people learn more about your work? What website could they go to and social media handles that you can share for people? To learn more.

**Zenebia**: Yeah. So, you can reach us at I'm on our website, sothecenteronline.org. And we are also on LinkedIn and Facebook, so you would just look up Center for women and families.

**Dr. Froswa'**: To leave you a lot, you have been amazing to talk to and I know we could go on and on and on learning and listening to your journey and your expertise. So, thank you for being on the podcast today and I hope the audience takes away all of these Nuggets of knowledge. And continues to listen in as we share more from the journeys of amazing leaders about their leadership experiences. Thanks for listening.

**Monica**: The Aspiring Leaders Lab Podcast is part of the Supporting Organizational Sustainability SOS Institute, a project of Futures Without Violence. We offer workshops, webinars, and tools to support professional development to help enhance programming, organizational infrastructure, and leadership capacity.

More and access resources. Visit Futures without violence.org. This project was supported by grant number 15JOVW-21-GK-02206-MUMU, awarded by the Office on Violence Against Women, U. S. Department of Justice. The opinions, findings, conclusions, and recommendations expressed in this publication are those of the author and do not necessarily reflect the views of the Department of Justice, Office on Violence Against Women.

This podcast is part of the Supporting Organizational Sustainability, SOS Institute, a project of Futures Without Violence. [Learn more and explore resources and tools.](#)  
*This project was supported by Grant No. 15JOVW-21-GK-02206-MUMU, awarded by the Office on Violence Against Women, U.S. Department of Justice. The opinions, findings, conclusions, and recommendations expressed in this publication/program/exhibition are those of the author(s) and do not necessarily reflect the views of the Department of Justice, Office on Violence Against Women.*



## Podcast del Laboratorio de Aspirantes a Líderes

### **Comunicación, resolución de conflictos y colaboración**

Este guión de podcast presenta una conversación con Zenebia Law, Directora Sénior de Servicios Comunitarios, en el Centro para Mujeres y Familias, quien comparte prácticas que han transformado la comunicación y la colaboración con el personal a través de su liderazgo. La anfitriona Dra. Froswa' Booker-Drew y Zenebia discuten estrategias de liderazgo para el compromiso del personal, la colaboración, la comunicación y el desarrollo de habilidades profesionales.

#### [Transcripción del podcast](#)

**Dr. Froswa'**: Bienvenidos de nuevo a otro episodio del podcast Aspiring Leaders Lab. Esta serie de podcasts explora diversas estrategias de liderazgo que inspiran el crecimiento para los profesionales, bienvenidos de nuevo. Soy la Dra. Dra. Froswa', Booker-Drew, y estoy encantada de dar la bienvenida a una invitada increíble hoy, Zenebia Law, quien comenzó su carrera trabajando con sobrevivientes de trauma en el Centro para Mujeres y Familias como certificada en violencia doméstica y agresión sexual. La defensora de víctimas Zenebia ha trabajado con sobrevivientes en una variedad de roles. Actualmente, es la Directora de los Programas del Sur de Indiana. En el Centro, donde se enorgullece del desarrollo programático y del personal, los medios de comunicación utilizan su experiencia y conocimiento para brindar capacitación profesional a la comunidad y al personal del Centro. También cultiva relaciones profundas con socios comunitarios que mejoran los servicios a los sobrevivientes, por ejemplo, siendo miembro de Indiana 211. La junta ayuda a fomentar el cambio a nivel comunitario. Tiene una licenciatura en psicología y también se graduó del programa de liderazgo PLAN para directores ejecutivos y directores. Eso es parte del Proyecto del Instituto SOS, da la bienvenida a los medios de comunicación al podcast.

**Zenebia**: Gracias por invitarme. Me alegro de estar aquí.

**Dr. Froswa':** Me alegro de que esté aquí porque tiene una gran experiencia que compartir y, por lo tanto, me encantaría comenzar con usted para hablar sobre su liderazgo porque tiene un historial increíble y me encantaría aprender de usted cómo se ve un gran liderazgo en su papel y en los servicios de violencia doméstica y violencia sexual.

**Zenebia:** Esa es una gran pregunta, ¿verdad? Creo que me viene a la mente esa flexibilidad. Esa es una de las primeras cosas que me aparecen porque siempre está cambiando. Estamos tratando con clientes. Y cuando se trata de supervivientes de traumas, entonces, creo que la flexibilidad es una gran parte de eso. Y creo que también hay que tener una base firme cuando se trata de poder comunicarse. Comunicarse con el personal, pudiendo comunicarse con los financiadores, la comunidad. Creo que eso es una gran parte de ello. Y luego también poder limpiar el inodoro si lo necesitas, y también saber cómo redactar una subvención. Creo que es un gran alcance de trabajo que hacemos cuando trabajamos en este campo.

**Dr. Froswa':** Básicamente, lo que estás diciendo es que tienes que ser ágil y flexible porque un buen líder tiene que ser alguien que esté dispuesto a arremangarse y no solo a dar órdenes.

**Zenebia:** Sí, absolutamente. Y no dejarme atrapar en la maleza porque, aunque, sí, puedo arremangarme y sumergirme en un inodoro, pero también, tengo una responsabilidad. Tengo otras cosas que tengo que hacer. Como líder, para poder mantenernos a flote, para poder mantener el barco en marcha y también para poder rastrear y navegar correctamente. No puedo estar todo el día en el retrete, sino que también tengo que tener un alto nivel de pensamiento y concepto de cómo debería funcionar la organización o el programa.

**Dr. Froswa':** Zenebia, usted formó parte del Programa PLAN y me hace pensar en una conversación que tuvimos en la que hablamos de estar en el balcón y en la pista de baile, ya sabes. Y entonces, cuando hablabas de sumergir el inodoro todo el día, yo estaba como, Dios, eso realmente podría ser un problema si estuvieras haciendo eso, eso es otra conversación, pero dice que hay que saber ir entre esos dos, y para un líder hay que tener un sistema. Entonces, hablemos un poco sobre tu rol. ¿Cómo se ve para ti tener que pasar por, ya sabes, el pensamiento sistémico, pero también ser capaz de hacer este balcón y bailar por cómo eres capaz de navegar y saber cuándo necesitas dar un paso atrás y mirar una situación, pero también saber cuándo necesitas estar allí con tu personal?

**Zenebia:** Solo el equilibrio de averiguar. Ya sabes, todavía tienes que mantenerte conectado con tu personal y eso es parte de eso es estar en la pista de baile con ellos, por así decirlo, porque necesitan ver que entiendes el trabajo que están haciendo, porque si tienes esa desconexión, vas a tener trabajadores insatisfechos, vas a tener personas que simplemente dicen: Oh, bueno, eso es liderazgo y no entienden mi situación. No entienden lo que significa tener un cliente llamando y una crisis o no entienden lo que significa en estas situaciones, por lo que sabes que existe ese equilibrio de mantenerse conectado. Y creo que tener un proceso en marcha sobre cómo se puede hacer eso. Entonces, una de las cosas de las que hablé antes fue sobre cómo tenemos un proceso de seguimiento en marcha. Para cada personal hacemos seguimiento no solo en su proceso de formación, sino a lo largo de su carrera con nosotros. Estamos haciendo el seguimiento, les estamos dando retroalimentación, retroalimentación verdadera, porque podemos decir cuándo dijiste cuando hiciste estas cosas porque estuviste allí. Eres testigo de que lo escuchaste. De hecho, puedes identificar algunas cosas diferentes. Así que esa es la forma en que puedo mantenerme conectado con eso. Sé lo que está pasando en las sesiones. Sé lo que está sucediendo en grupos o cuando están en la comunidad. Otra parte de eso es entender que ahora que he visto con qué están lidiando y en qué están trabajando, entonces puedo ver el programa en sí. Estoy sacando datos, las estadísticas y estoy viendo que, bueno, esta parte del programa, esto es exitoso. ¿Qué estamos haciendo aquí? Sigamos haciéndolo o no tiene éxito o recibo comentarios. Estoy mirando encuestas y los clientes no están satisfechos con esta parte. Por lo tanto, poder usar el seguimiento y las evaluaciones del programa para dar información sobre esa visión programática de las cosas y luego, por supuesto, en el siguiente nivel de eso está la organización completa, porque solo soy una parte de la organización de nuestros programas. Así también, poder conectarnos con la visión de la organización en su conjunto y la misión de la organización. ¿Y estamos alineados con eso? ¿Estamos pidiendo las mismas cosas, como cuáles son nuestras metas? ¿Y cuál es nuestra misión? Y cuando se trata de nuestras subvenciones y nuestros financiadores, porque creo que podemos caer como organizaciones sin fines de lucro, a veces caemos en la totalidad de aceptar todo el dinero y decir sí, lo haremos. Lo haremos porque necesitamos el dinero, pero luego, cuando se trata del trabajo, es como, oh, espera un minuto, eso en realidad no se alinea con lo que hacemos o cómo hacemos los servicios. Entonces, hay un equilibrio y siempre estás tratando de averiguar cómo se ve ese equilibrio.

**Dr. Froswa'**: Pero parece que en todos esos niveles tiene que haber un conflicto. Eso existe en cada uno de esos espacios, así que ya sabes, apuesto a que cuando estás siguiendo, probablemente estés viendo algunas cosas con tu personal que estás como, oh cuando estás escribiendo la solicitud de subvención y dices, eh, no sé si eso es algo que querríamos solicitar o tratar con la junta. Ese es otro conjunto de cuestiones. ¿Cómo resuelves los conflictos en esas situaciones, particularmente con tu personal cuando ves esas cosas, cómo tomas la decisión de abordarlo? ¿Y cuáles son algunas de las herramientas que utilizas y cómo aprendes a resolver conflictos como director ejecutivo y esos diferentes espacios?

**Zenebia**: Sí, creo que mucho. En primer lugar, gran parte de todo se reduce a la comunicación. Y también, el simple hecho de darle a la gente los recursos. Eso es lo que necesitan, así que hacemos un gran punto aquí, ya sabes, asegurarnos de que tengan una capacitación de calidad cuando comiencen con nosotros, porque queremos sentar las bases de esto es lo primero que significa. Ser empleada del Centro de la Mujer y la Familia. ¿Verdad? Porque tienes que saber lo que significa ser un empleado en la organización en la que estás. Luego, en segundo lugar, esto es lo que significa insertar el título de la posición. Así, por ejemplo, esto es lo que significa ser una administradora de casos en el Centro para la Mujer y la Familia. Entonces, estas son las herramientas que usamos. Un administrador de casos. Así es como operamos como administrador de casos, y esto es lo que hay. ¿Qué se esperaba de ti? Tengo que hacer mis expectativas. Del personal muy claro. Y luego hacerlos responsables de eso. Por lo tanto, cuando estableces la base, es mucho más fácil tener esas conversaciones cuando estás haciendo el seguimiento. Piensas, oh, no están haciendo lo que se supone que deben hacer. Puedes tirar de él hacia atrás y traerlo de vuelta al entrenamiento y traerlo de vuelta. Ya sabes. Esto es lo que queremos decir con desescalada cuando hablo de desescalar a un cliente, esto es lo que queremos decir con eso. Y ayudar a guiarlos a través de esa conversación. Entonces, entrenamos, ¿verdad? Entonces, la idea detrás del coaching es que te estoy entrenando de la misma manera que te estoy entrenando a través de él para que puedas cometer un error y puedas quedarte corto. Pero voy a trabajar contigo para ayudarte a entender la mejor manera de hacerlo. Entonces, creo que eso es una gran parte cuando se trata del personal y el conflicto, el escenario. Esa base cuando se trata de financiadores, a veces es que tenemos que decir que no. No podemos hacer eso, y he aquí por qué, y creo que de nuevo es un desafío porque ya sabes, si parece que siempre hay algún tipo de lucha financiera. Pero creo que también una parte de eso es saber quiénes somos como organización. Entonces, sabiendo lo que representamos, nuestros principios, sabes

que estamos en el campo no equilibrado. Entonces, ya sabes que eso ya da un calificativo de lo que otorga, qué dinero vamos a aceptar y no vamos a aceptar, ¿verdad? Probablemente no querríamos dinero de alguien que promueve el uso de armas, ¿verdad? Por lo tanto, saber cuáles son sus principios y ser capaz de defenderlos y referir a las personas a ellos ¿verdad? Indicamos quiénes somos en nuestro sitio web. Esa información está ahí para que la gente tenga acceso a ella. No ocultamos quiénes somos y qué representamos. Entonces, creo que ser franco con eso, creo que puede ayudar con algunas de las piezas del conflicto. Y no mencionaste la parte de la comunidad, sino nosotros. Tener conflicto con la comunidad.

**Dr. Froswa'**: Sí, me imagino hablar de eso. ¿Cómo manejas eso? Porque hay muchas partes interesadas y actores externos que tienes que hacer. Para lidiar con eso, ¿cómo se maneja ese tipo de conflicto?

**Zenebia**: Sí. Y todo el mundo quiere que lo hagas a su manera y quieren que hagas algo muy específico para ellos y para lo que tienes.

Así que, creo que ya sabes, a menudo lo que intentamos hacer es compartir el trabajo que estamos haciendo con la comunidad, porque creo que puede ser fácil ignorarlo. Conoces bien a ese socio de la comunidad, ellos o ese miembro de la comunidad, solo quieren que hagas esto y simplemente los ignoraremos porque eso no es lo que hacemos, sino que simplemente los traemos a la mesa. A la gente, hacemos bolsas marrones y aprende, o almuerzo y aprende, donde invitamos a personas al azar abiertas a la comunidad para que entren y aprendan más sobre los servicios que brindamos y hablen con nosotros y tengan la conversación. Entonces, creo que a menudo la gente no se da cuenta del buen trabajo que las organizaciones están haciendo. Cuando se trata de apoyar a los sobrevivientes de violencia doméstica o agresión sexual, y que ellos, tienen su propio tipo de visión de lo que piensan. Parece que cuando los invitamos a entrar y les decimos que realmente déjenme mostrarles, Te diré qué es como si pensara que eso puede ayudar con parte de ese conflicto. Algo de esa vacilación. Abrazar el trabajo que hacemos.

**Dr. Froswa'**: Su liderazgo es tan refrescante, escuchar cómo conoce la sombra, la forma en que atrae a la gente, incluso en conflicto, no tiene ningún problema con la gente disidente que se inclina incluso cuando lo hay. Desafío, mientras que sabes que algunas personas correrían y lo evitarían escuchándote, dices, bueno, adelante. Para obtener más información al respecto. Sí, sé curioso.

¿Cómo llegaste hasta aquí y me hablaste de tu liderazgo? ¿Aprendiste esto a base de prueba y error, o fue algo? Que te conoces. Acabas de adquirir, has ido a la escuela. ¿Cómo llegaste al lugar en el que estás? Porque esto es refrescante.

**Zenebia:** Gracias por eso. Creo que es una mezcla de muchas cosas diferentes. Ustedes saben que mi título es en psicología. Así que, obviamente, tengo curiosidad por la gente y por cómo la gente trabaja muy bien. Entonces, creo que eso establece parte del proceso de pensamiento que tengo. Tengo una mentalidad de crecimiento que esencialmente. Solo significa que lo soy. Siempre estoy aprendiendo, desarrollándome y creciendo. Entonces, absorbo de todo como, ya sabes, incluso cuando participe en el programa de PLAN. Ya sabes, el entrenamiento de liderazgo absorbi mucho de eso y pude conectarlo con el trabajo que estoy haciendo ahora y el trabajo que quiero. Para hacer en el futuro. Entonces, creo que ser capaz de hacer eso y saber que ya sabes, me voy a resbalar, voy a caer y sabes que no va a ser perfecto, pero. Esa es una oportunidad. Es una oportunidad para poder aprender. Eso y decir, está bien, ya no quiero hacerlo de esta manera, pero puedo hacerlo de manera diferente y creo que llegar a, ya sabes, compañeros y tener ese tipo de conversaciones es útil. Los libros, ya sabes, se leen mucho. Libros de negocios y todo eso, y creo que eso ayuda con eso con la comprensión de diferentes técnicas sobre cómo tener conversaciones difíciles. Uno de los libros que más me entusiasma es el libro de conversaciones cruciales. Como si eso fuera, ya sabes, solo otra herramienta para enseñar a la gente cómo tener esas conversaciones. Por ejemplo, si me siento incómodo después de una interacción o, ya sabes, sucede algo en lo que hay un tipo de conflicto, inmediatamente entro en mi cerebro o entro de inmediato. De acuerdo. ¿Qué acaba de pasar aquí? ¿En qué punto estamos? Inmediatamente siento curiosidad por ello porque me importan las relaciones. Me preocupo, ya sabes, por asegurarme de que tengamos, ya sabes, relaciones de buena calidad a nuestro alrededor. Y eso es en lo personal y en lo profesional. Ya sabes, mi vida personal y profesional. Entonces, para hacer eso tienes que hacerlo. Trata de no ofenderte. Y creo que eso es lo que sucede a veces cuando se trata de conflictos. Nos volvemos ofensivos y, por la razón que sea, los hay. A la izquierda para una razón por la que podemos hacer que la ofensiva sea ofensiva. Pero cuando lo hacemos. Eso de alguna manera cierra nuestra capacidad de poder resolver ese conflicto. Entonces, creo que trato de abordarlo como una curiosidad al respecto. Y luego estar abierto a aprender de los demás. Ya sabes, como enséñame. Siempre pido coaching. Estoy como, ¿qué? ¿Cómo puedo mejorar como lo estoy haciendo?, le pregunté a mi equipo todo el tiempo qué estoy haciendo actualmente que quieres que detenga. ¿Qué estoy



haciendo actualmente? Que me necesitas. Para, ya sabes, seguir haciendo lo correcto porque lo estoy haciendo bien. Entonces, cuéntame porque tú me estás experimentando. Mi experiencia es diferente a la que tú estás experimentando, ¿verdad?

**Dr. Froswa'**: Correcto. Pero parece que, ya sabes, tu estilo de liderazgo es muy colaborativo. Sabes que no lo es. Muchos líderes que son capaces de decirle a su equipo. Dime lo que no estoy haciendo. ¿Qué más necesitas de hablar sobre ser un líder colaborativo y cómo se ve eso? ¿Y cuáles son los beneficios? Para que una agencia realmente adopte esta idea de liderazgo colaborativo porque parece que produce un enorme beneficio para su equipo, ¿cómo se ve en su agencia? Sabes que debes tener colaboración con tu personal.

**Zenebia**: Yo diría que mi pensamiento inmediato sería la aceptación. Sabes, creo que puede ser fácil ir a trabajar y sentir que el trabajo está siendo. Hecho a ti. Versus estoy contribuyendo a mi trabajo. Mis ideas son valiosas y la gente me escucha en el trabajo. Entonces, creo que cuando tú. Y tienes esas cosas. Lo hace mucho más fácil. Para levantar a su personal. Creo que eso puede ayudar con la retención. Ya sabes, recibo comentarios de mi personal de que, ya sabes, este es el mejor ambiente de trabajo que han tenido, ¿verdad? He recibido esos comentarios del personal y eso se siente muy bien. Pero la razón de eso es porque, como ellos han aceptado, saben que ellos son el trabajo. Eso es lo que están haciendo. Que se valore, ya sabes, pero también que sus conocimientos, sus habilidades, que sean capaces de contribuir a ello. Por ejemplo, e incluso yo diría que eso es un beneficio y también poder equilibrar eso porque hay momentos en los que sabes, sí, voy a colaborar contigo, pero también sabes que voy a tomar tu opinión, pero puedo ser el que toma la decisión final o el equipo ejecutivo puede ser el que toma la decisión final y poder hacerlo. Y también ayudarlos a reconciliar que ya sabes, sí, puedo dar mi opinión y sí, puedo hacer esto y podemos hablar de esto libremente, pero también que estoy dando mi opinión y que las decisiones también se pueden tomar sin que yo sea el que toma las decisiones. Entonces, creo que eso es algo.

**Dr. Froswa'**: Obviamente, usted marca la pauta de la cultura de su organización. Y no creo que los líderes lo reconozcan. Creo que a menudo piensan que lo establecen sus equipos, pero en realidad es el liderazgo el que marca la pauta de la cultura. ¿Qué consejo le daría a otros directores ejecutivos para crear una cultura que sea colaborativa, donde la gente venga a trabajar y diga? Este es el mejor trabajo que he tenido. Sabes, siento que me escuchan que he aceptado. ¿Cómo podrías crear una cultura que se parezca a lo que estás haciendo?

**Zenebia:** El tener, ya sabes, como cuando llegas a un nivel más alto en el liderazgo, puede ser fácil quedar atrapado o desconectado. Entonces, creo que una gran parte de eso es realmente encontrar formas de mantenerse conectado con las personas que están haciendo el trabajo. Sí, es valioso para nosotros estar en las 50 mil millones de reuniones por las 50 mil millones de razones, ¿verdad? Pero también, como la forma en que nos mantenemos conectados con el personal y el personal necesita ver cómo te mantienes conectado. Necesitan saber que su experiencia es valiosa. Y que lo que tienen que decir es valioso. Entonces, crear espacios para eso. Entonces, por ejemplo, me aseguro de asistir. Nuestras reuniones de equipo, tenemos reuniones de equipo, tenemos conferencias de casos. Por lo tanto, es posible que no pueda ir a todos, pero hago que sea muy intencional que voy a ir a este número establecido, ya sabes, durante todo el año, durante todo el trimestre, lo que sea. Puede parecer. Y luego también sabes crear cosas de trabajo en equipo en las que puedan verte como un ser humano. Creo que eso también es valioso, eso de alguna manera agrega. De acuerdo, esta no es solo esta persona que se enseñorea de todo este poder sobre mí y toma todas estas decisiones, sino que esta es Zenebia. Es un ser humano, ¿sabes? A ella, ya sabes, le encanta la pizza. Y ya sabes, como ese tipo de cosas. Creo que eso también ayuda, porque humaniza al líder en esa situación. Y también abre la puerta para que se sientan seguros y puedan acudir a ti cuando hay preocupaciones o cuando hay problemas y ser realmente fiel a esas preguntas de ¿qué estoy haciendo ahora? Necesitas que me detenga. Porque sabes que eso habla de crear esa seguridad psicológica dentro de tu equipo. Porque cuando no tienes eso, sabes que es cuando creas ese ambiente tóxico en el que la gente se queja y murmura entre ellos. Por el término que sigo escuchando esto, el silencio, el silencio. Dejar de fumar como ellos lo entienden. Ajá. Sí entonces te topas con eso, como, ya sabes, crear esa seguridad psicológica, creo sí, la gente de la renuncia silenciosa, sí.

Ayuda a Foster, ya sabes, a una mejor colaboración. Relación con el equipo.

**Dr. Froswa':** Usted ha dado muchos consejos que van a través de los títulos de liderazgo, así que si usted es director ejecutivo o si está, ya sabe, en la gerencia media liderando un equipo, ¿qué consejo le daría a las personas que están en la gerencia media que son defensores en términos de su liderazgo, cuáles son algunos consejos que compartiría con ellos?

**Zenebia:** Yo diría. Probablemente conozcas y encuentres en tu vida y en tu organización a alguien que quieres parecerte. Bien, así que encontrar gente a la que digas, oh, me gusta mucho su estilo de hacer esto. O, ya sabes, me gusta mucho

esta parte. Y tomarse un tiempo para, ya sabes, tal vez reunirme con ellos o si la tutoría. Es una opción como hacer. Pero creo que eso puede ser algo fácil de hacer, es conseguir esas conexiones y porque realmente se trata de averiguar qué tipo de líder quieres ser. Y luego, ya sabes, la lectura, hay tantos libros diferentes por ahí para poder aumentar el conocimiento en una capacidad diferente. Y luego también si tienen acceso para hacer algo con el Instituto SOS. No tengo más que cosas buenas que decir al respecto. Sino por ejemplo, acercarse y encontrar programas que se alineen con sus objetivos. Y el liderazgo no necesariamente tiene que serlo, soy un supervisor, soy un director, y puedes ser un líder como defensor. Y de hecho, cuando contrato personal y digo que todos en este equipo son líderes y voy a empujarte a ser un líder en tu capacidad y también más allá de lo que es tu capacidad, ¿verdad? Así que no voy a aceptar que no seas un líder en este equipo. Por lo tanto, creo que tener esa mentalidad de líder y creo que eso también puede ayudar.

**Dra. Froswa'**: Sabes que hay una serie de desafíos a los que nos enfrentamos como líderes, si a eso le sumamos el género y el hecho de ser una mujer de color, ¿qué consejo le darías a las mujeres de color? Y superar algunos de los desafíos y disparidades que se ven en el liderazgo y en algunos de estos espacios y cómo se han podido enfrentar algunos de los desafíos que enfrentan.

**Zenebia**: Para mí, lo que ha sido útil es rodearme de otras personas que se parecen a mí, así que participo en un grupo de afinidad BIPOC y puedo, ya sabes, conectarme con otras personas y tener conversaciones en las que puedo identificar eso. No soy solo yo, ¿verdad?, como si no estuviera loco. Y ustedes saben que esta es mi experiencia. Entonces, creo que a veces puede ser fácil para nosotras dudar de nosotras mismas y cuestionar nuestras experiencias porque, como mujer negra, a menudo nos dicen cuál es y debería ser nuestra experiencia. Así que a veces puede hacernos dudar de lo que estamos experimentando. Entonces, creo que conectarte con tus compañeros, otras personas que se parecen a ti, que tienen experiencias similares y poder tener esas conversaciones es beneficioso y luego asegurarte de que sea un grupo que piense en el futuro y que no se revuelque en eso. Pero podemos reconocer que esto es un problema. Ahora bien, ¿cómo podemos superar el problema? Entonces, creo que eso ha sido muy útil para mí rodearme de ese tipo de mujeres. Y también saber que estamos todos juntos en esto y quiero ver a otras personas tener éxito y alcanzar su máxima capacidad. Y si ves a alguien que lo está experimentando o que intenta estar en el liderazgo, que te acerques y te acerques para poder apoyarlo, incluso si son tus compañeros. Porque

creo que somos una comunidad y nos necesitamos unos a otros. Para poder tener éxito.

**Dr. Froswa'**: La última pregunta es un llamado a la acción. ¿Qué le dirías a los oyentes? Porque pasas gran parte de tu tiempo como líder trabajando con el personal y trabajando en comunidad y trabajando con una junta. Entonces, ¿cómo les ayudarías a pensar en colaborar? Personalmente, especialmente con su personal, porque estás colaborando en muchos espacios, pero para que esto funcione, tienes que colaborar con tu equipo. Entonces, ¿cuál sería una llamada a la acción para que tus oyentes lo hagan bien?

**Zenebia**: Sí, diría yo. Ya sabes, ¿identificar cuáles son las cosas que puedes hacer como líder? ¿Cuál es tu compromiso de tiempo? Por lo tanto, identifique lo que su compromiso de tiempo. Es poder dedicarse intencionalmente con su personal. Entonces, por ejemplo, las cosas que hago en mi rol que he descubierto, OK, esto es lo que puedo dedicar es hacer el shadowing, tal vez en tu programa no tienes la capacidad de hacer el shadowing físicamente, pero tal vez puedas darles una grabadora y ellos lo graben y luego? Haces un seguimiento con ellos con respecto a que les das retroalimentación al respecto, ¿verdad? O tal vez lo sea y asegurarse de asistir, ya sabe, al menos a una de las reuniones de su equipo cada mes, pero realmente averiguar cuál es su principal compromiso y qué puede hacer. Creo que esa es una pieza importante. Luego, también pensar en otras formas de ayudar a que la comunicación regrese a ti. Entonces, ¿cómo es para ti poder pedir comentarios? Porque estamos dando feedback todo el día. Pero a menudo olvidamos que también necesitamos obtener la retroalimentación. Entonces, preguntando. Y las encuestas preguntan en las reuniones, lo que sea que eso signifique para ti, como averiguar cómo puedes recibir comentarios de las partes interesadas. Entonces, conoces a tu equipo, a la junta directiva, a la comunidad, como todas esas cosas, ¿qué hace? Parece que lo recuperaré.

**Dr. Froswa'**: Bueno, quiero que la gente pueda saber más sobre su trabajo. Quiero decir, podría seguir y seguir y preguntarte porque eres intrigante y el trabajo que estás haciendo es muy impactante. Así que quiero dar las gracias. Pero, ¿cómo puede la gente aprender más sobre tu trabajo? ¿A qué sitio web podrían ir y a qué identificadores de redes sociales puedes compartir con la gente? Para obtener más información.

**Zenebia**: Sí. Por lo tanto, puede comunicarse con nosotros en nuestra website, <https://www.thecenteronline.org/>. Y también estamos en LinkedIn y Facebook, así que solo tienes que buscar Centro para mujeres y familias.

**Dr. Froswa'**: Para dejarte mucho, ha sido increíble hablar contigo y sé que podríamos seguir y seguir aprendiendo y escuchando tu viaje y tu experiencia. Así que, gracias por estar en el podcast hoy y espero que la audiencia se lleve todas estas pepitas de conocimiento. Y continúa escuchando a medida que compartimos más de los viajes de líderes increíbles sobre sus experiencias de liderazgo. Gracias por escucharme.

**Mónica**: El Podcast del Laboratorio de Aspirantes a Líderes es parte del Instituto SOS de Apoyo a la Sostenibilidad Organizacional, un proyecto de Futuros sin Violencia. Ofrecemos talleres, seminarios web y herramientas para apoyar el desarrollo profesional para ayudar a mejorar la programación, la infraestructura organizativa y la capacidad de liderazgo.

Más y acceder a los recursos. Visite [Futures without violence.org](https://FuturesWithoutViolence.org). Este proyecto contó con el apoyo de la subvención número 15JOVW-21-GK-02206-MUMU, otorgada por la Oficina de Violencia contra la Mujer del Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Las opiniones, hallazgos, conclusiones y recomendaciones expresadas en esta publicación son las de la autora y no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Oficina de Violencia contra la Mujer del Departamento de Justicia.

Este podcast forma parte del Supporting Organizational Sustainability, SOS Institute, un proyecto de Futuros Sin Violencia. [Obtenga más información y explore recursos y herramientas.](#)

*Este proyecto contó con el apoyo de la Subvención No. 15JOVW-21-GK-02206-MUMU, otorgada por la Oficina de Violencia contra la Mujer del Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Las opiniones, hallazgos, conclusiones y recomendaciones expresadas en esta publicación/programa/exposición son las de la(s) autora(s) y no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Oficina sobre la Violencia contra la Mujer del Departamento de Justicia.*