

Liderazgo y Habilidades de la Comunicación

Escuela Líderes Sociales

2019

Andrés Alvarez 3

1. ¿CUÁNDO NOS ESTAMOS COMUNICANDO?
2. ¿CUÁNDO LA COMUNICACIÓN ES EFECTIVA?
3. ¿QUÉ NECESITAMOS PARA COMUNICARNOS?
4. ¿QUÉ NOS OCURRE AL COMUNICARNOS?

COMUNICACIÓN = COMÚN ACCIÓN

**Las Acciones comunes justifican la
comunicación.**



Afirmaciones

(verdaderos o falsos)

Juicios

(con fundamentos o sin fundamentos)

Promesas

(peticiones, ofrecimientos)

Declaraciones

(si, no , no sé, si sé, perdón, gracias, afecto, rechazo)

AFIRMACIONES

- Se crea una nueva Realidad
- Hacerse cargo de la VERASIDAD

**¡SON verdaderos o falsas...
DEBEN SER DEMOSTRADAS!**

EJEMPLO DE AFIRMACIONES

- Las ventas crecieron el 10%
- El equipo es de ingenieros
- La reunión partió a las 15:00 hrs
- Se revisará el informe a las 10:00 hrs
- Se cumplió el ppto en un 90%

OPINIONES

- Se crea una nueva Realidad
- Hacerse cargo de la OPINIÓN

**¡No son verdaderos ni falsos...
No son buenos ni malos...
DEBEN SER FUNDADOS!**

¿CÓMO Fundamentar una Opinión?

Intención, ¿para qué decirlo?

“No es cahuín”

Es acotado

“Nunca, Siempre, Todos, Nadie”

Hay un estándar aceptado

“Mide con la vara que serás medido”

Hay evidencia concreta

“Demostrable con afirmaciones”

EJEMPLO DE JUICIOS

- Eres confiable (*no confiable*)
- Fue todo un éxito (*fracaso*)
- Están muy (*no*) comprometidos
- Es muy bueno (*malo*)
- La calidad es excelente (*deficiente*)

PROMESAS

- Crean una Nueva Realidad
- Permiten coordinar acciones con otros.

Siempre y Cuando se CUMPLAN

¿Cómo hacer PROMESAS?

- **Ofreciendo**

Te prometo dar la solución a lo que necesitas.

- **Pidiendo**

Te prometo recibir la solución a lo que necesito.

Requisitos de las PROMESAS

1. Orador

“el que pide u ofrece”

2. Oyente

“el que acepta o rechaza el ofrecimiento o la petición”

3. Condición de satisfacción

“Lo que deseo y necesito que ocurra”

4. Declaración de (Insa) Satisfacción

“Promesa (In) cumplida – Caso Cerrado”

DECLARACIONES

- Se crea una nueva realidad
- Hay un antes y un después

¡Siempre y Cuando sean VÁLIDAS!

Cuándo son VÁLIDAS las DECLARACIONES:

- 1. El que la dice tiene AUTORIDAD para decirla**
“los demás reconocen su autoridad”

- 2. Existe un CONTEXTO que hace respetar la Declaración**
“se respeta su aplicación”

EJEMPLO DE DECLARACIONES PARA ASERTIVIDAD

- Sí – No
- Sé – No sé
- Afecto
- Perdón
- Gratitud

Comprender el contexto o situación.

Describir lo que pasa, los elementos involucrados, el estado actual de la situación.

Chequeo de claridad

Verificar que estoy siendo claro para la otra personas o grupo, y si la comunicación del otro está siendo clara para mí

Chequeo de relevancia

Verificar si lo que estoy comunicando es relevante para la otra personas o grupo, y si la comunicación del otro es relevante para mí

Preguntas Desafiantes

Hacer preguntas nuevas, que permiten descubrir nuevas posibilidades o espacios de reflexión.

- **LA INTERPRETACIÓN LE PERTENECE AL QUE INTERPRETA, NO A LO INTERPRETADO**

Muchas veces, cuando damos la opinión respecto a un tema, inmediatamente comenzamos a decir como SON las cosas. Creemos saberlo todo respecto a la situación. Pensamos que las cosas SON ASÍ y se nos olvida que es sólo UNA “mirada” de tantas otras posibles para la misma situación.

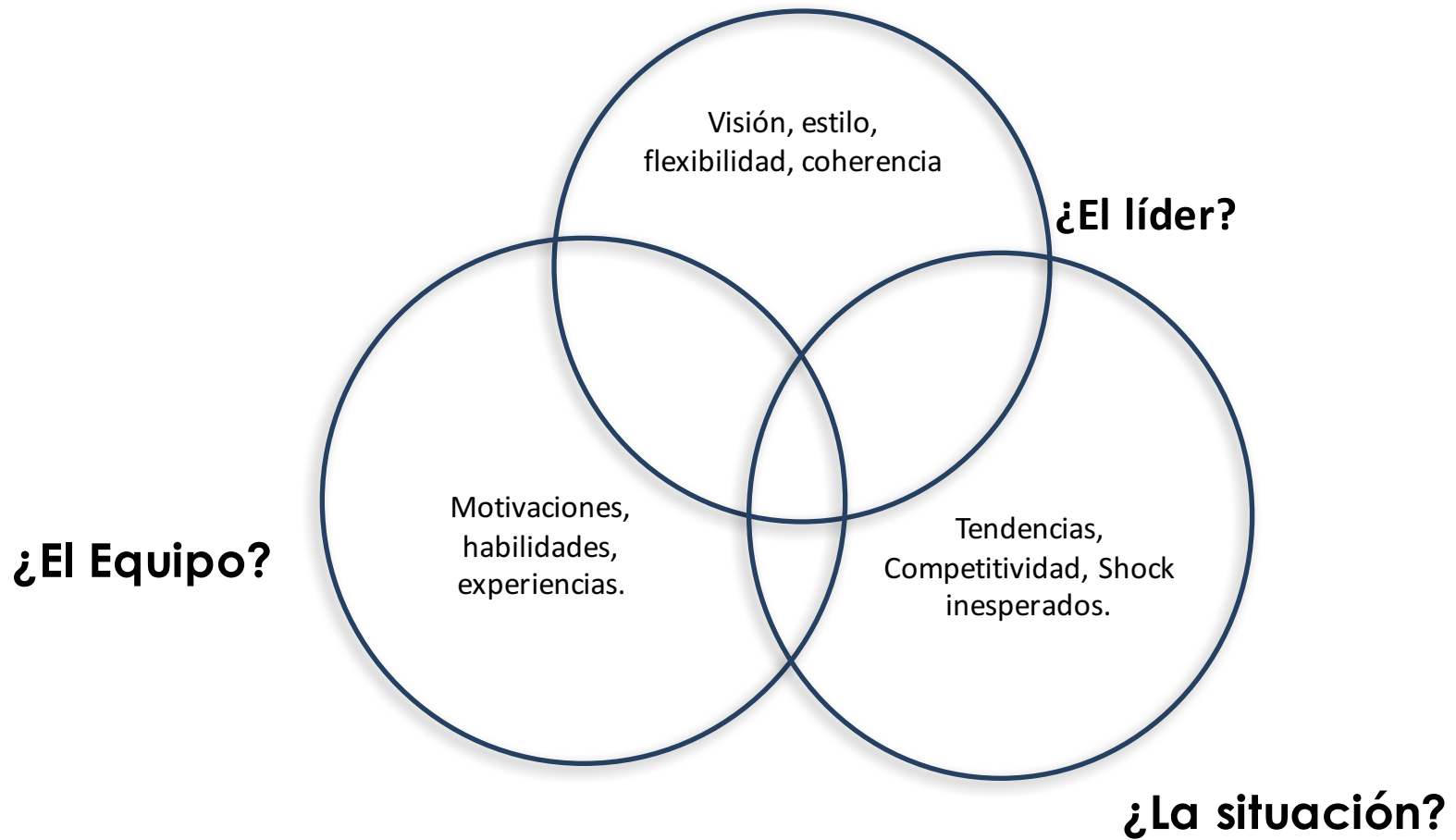
- **DISTINTAS FORMAS DE INTERPRETAR PRIORIZAN DISTINTAS ACCIONES**

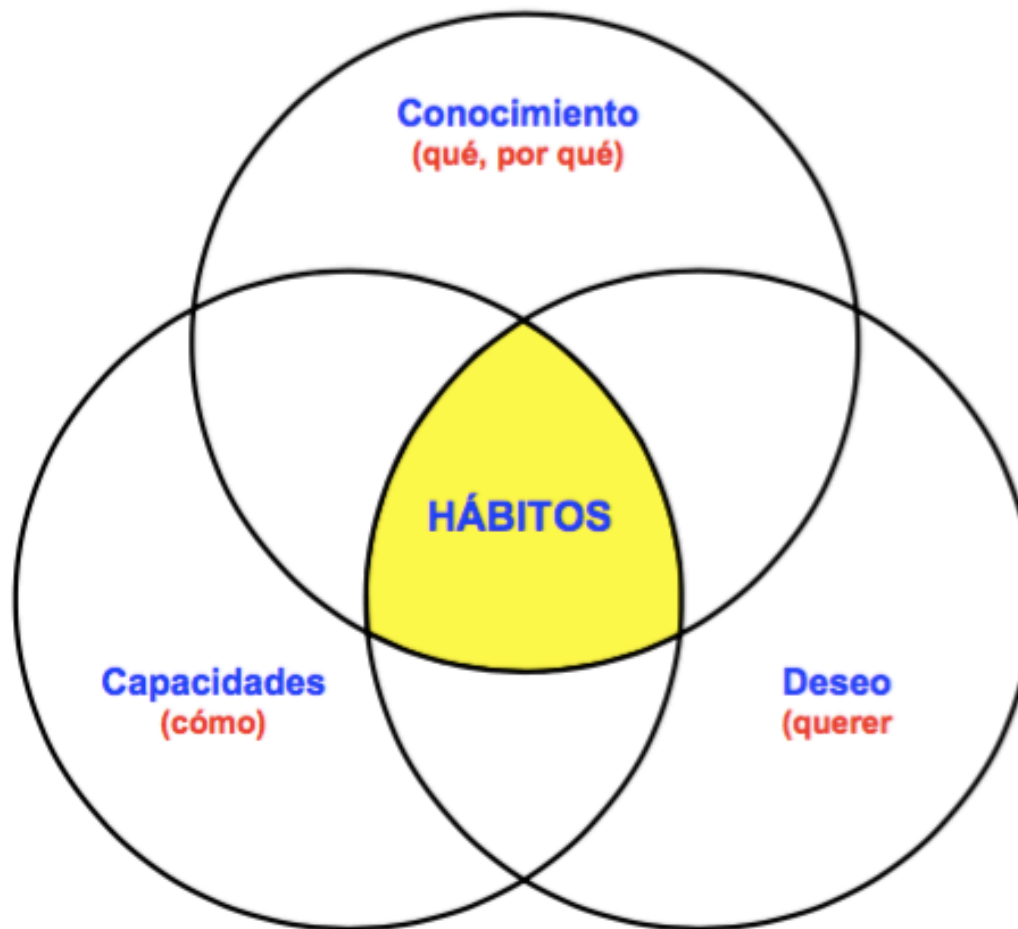
Dependiendo de cómo INTERPRETAMOS una situación o hecho, percibiremos ciertas acciones posibles y no otras.

Cada INTERPRETACIÓN me abrirá y cerrará posibilidades de acción distintas. Aquí, nuevamente distinguimos que no se trata de encontrar LA CORRECTA O VERDADERA, sino aquella que me sea más poderosa, aquella que me sirva para lograr mi objetivo.



¿Quién lidera?...





Tipos de liderazgo y hábitos de liderazgo (Stephen Covey).

Hábito	Descripción	Resultados
• Proactividad	• Hábito de la responsabilidad	• Libertad
• Empezar con un fin en mente	• Hábito del liderazgo personal	• Sentido a la vida
• Establecer primero lo primero	• Hábito de la administración personal	• Priorizar lo importante vs. lo urgente
• Pensar en ganar/ganar	• Hábito del beneficio mutuo	• Bien común Equidad
• Procurar primero comprender, y después ser comprendido	• Hábito de la comunicación efectiva	• Respeto Convivencia
• Sinergizar	• Hábito de interdependencia	• Logros Innovación
• Afilar la sierra	• Hábito de la mejora continua	• Balance Renovación

	Cohersitivo	Orientativo	Afiliativo	Democrático	Imitativo	Coach
El modus operandi del líder	Exige cumplimiento inmediato	Moviliza a las personas hacia la visión	Crea armonía y construye lazos emocionales	Forja consenso mediante la participación	Fija altos estándares para el desempeño	Desarrolla a las personas para el futuro
El estilo en una frase	"haz lo que te digo"	"ven conmigo"	"las personas son lo primero"	"¿qué piensas tú?"	"Haz como yo, ahora"	"intenta esto"
Competencias subyacentes de Inteligencia Emocional	Impulso al logro, iniciativa y autocontrol	Autoconfianza, empatía, catalizador del cambio	Empatía, construcción de relaciones, comunicación	Colaboración, liderazgo de equipo, comunicación	Conciencia, orientación al logro, iniciativa	Desarrollo de otros, empatía y autoconciencia
Cuándo funciona mejor	En una crisis, transformación o con empleados problemáticos	Cuando los cambios requieren una visión nueva u orientación clara	Para sanar las desavenencias en un equipo o motivar en circunstancias estresantes	Para construir consenso u obtener aportes de empleados valiosos	Para obtener resultados rápidos de un equipo motivado y competente	Para ayudar a alguien a mejorar el desempeño o desarrollar fortalezas de largo plazo

¿Qué es un problema? = Brecha entre aspiraciones y realidad

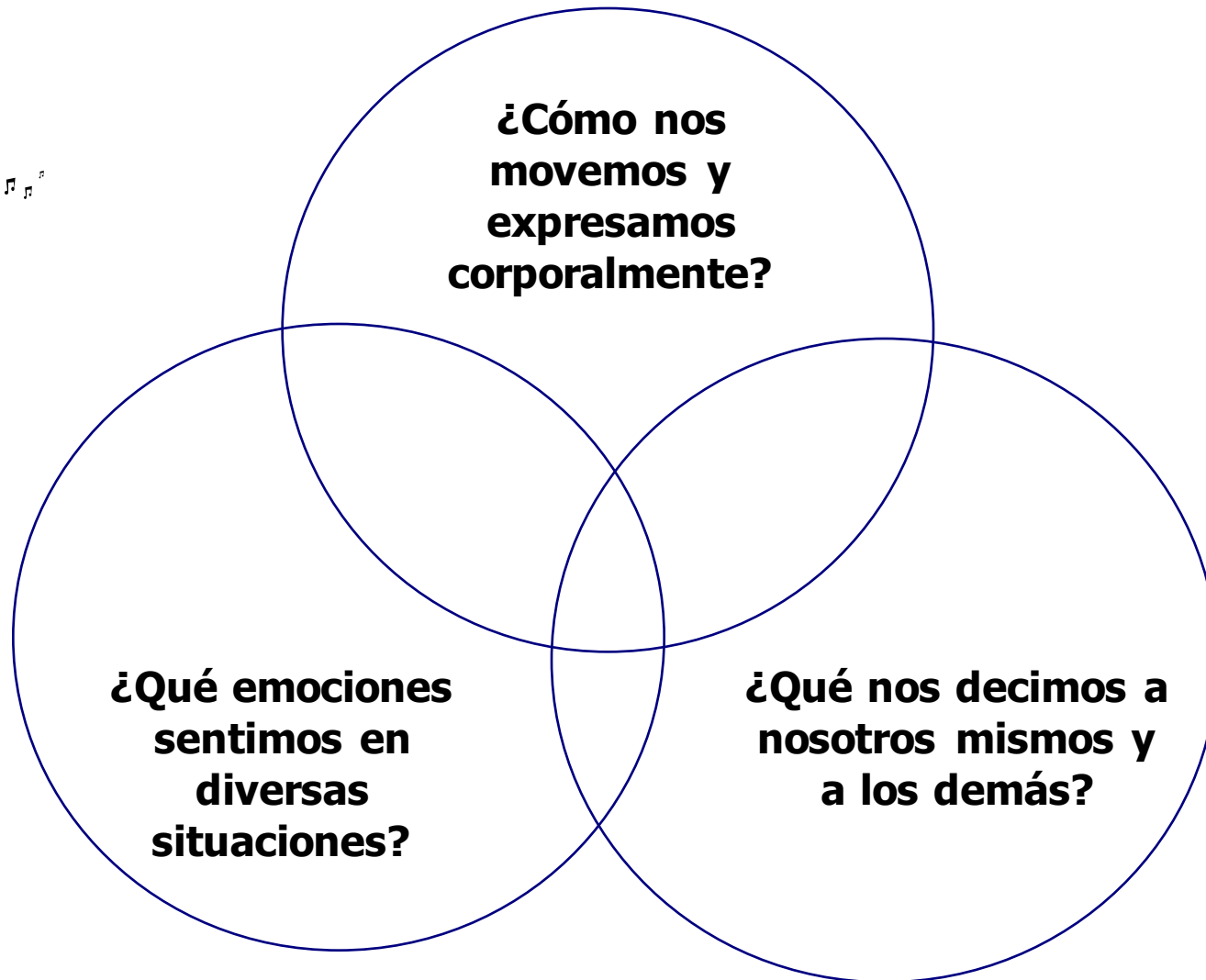
¿Cuál es el Problema? = Distinción entre síntoma y causa

¿Cómo es el problema?

Técnico: La solución ya existe

Adaptativo: La solución exige aprendizaje

**Valores / Visión
Comportamientos
Hábitos
Actitudes**





Arriba Flexibilidad

Capacidad de juego, humor, creatividad, dificultad para comprometerse y perseverar, asombro, alegría.



Apertura

Disposición a escuchar, empatizar, acoger, esperar, recibir, descansar. También dificultad para poner límites y para ponerse en acción.



Resolución

Capacidad de tomar decisiones, liderar, seducir, enfrentar desafíos, actuar. También agresión, poca capacidad de escuchar a otros, rabia.



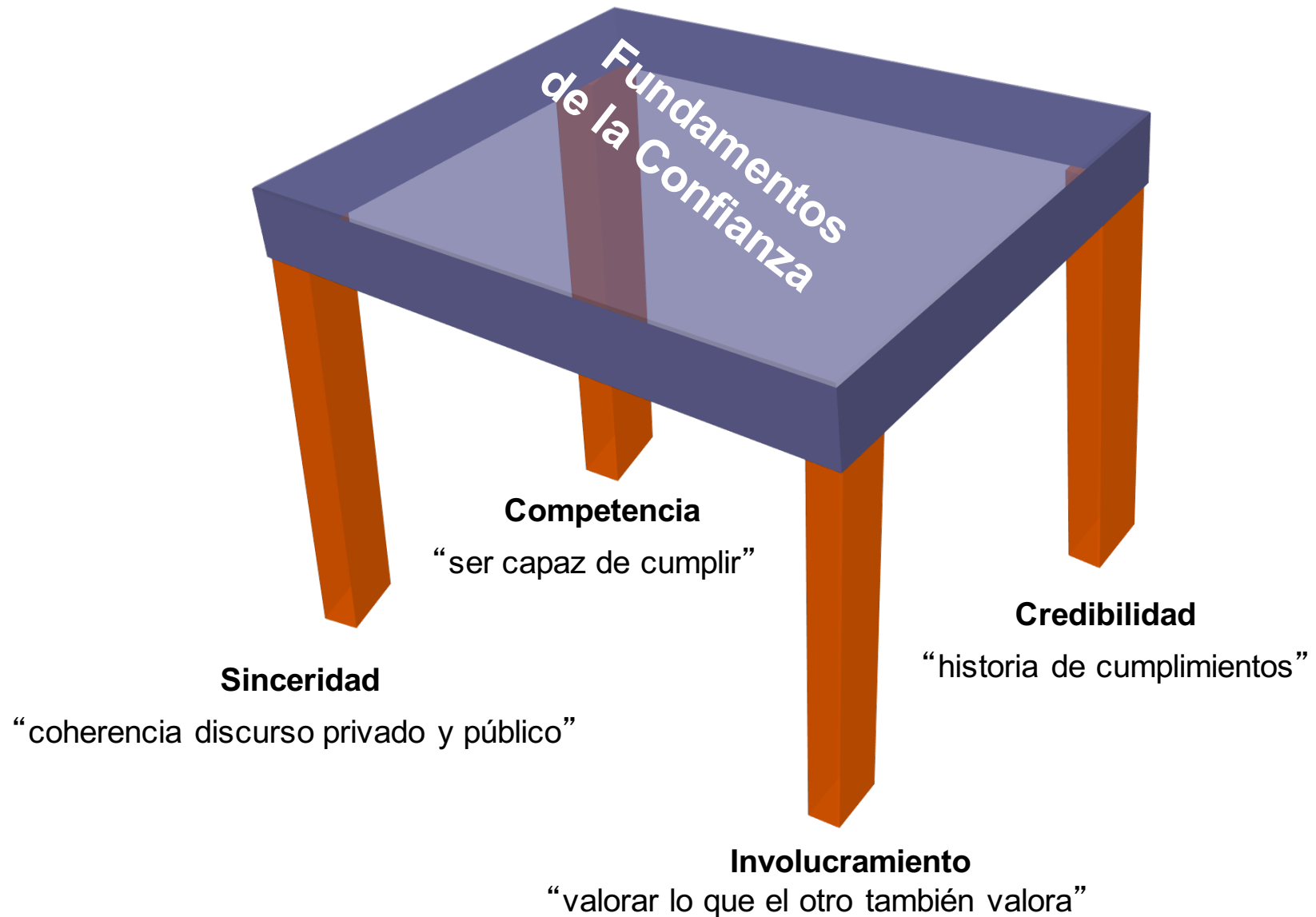
Estabilidad

Posibilidad de perseverar, comprometerse, estructurar, ordenar, esperar, dificultad para adaptarse a cambios, lentitud en movimientos.



DISPOSICIONES CORPORALES PARA LA ACCIÓN

1.- Construir Confianza



2.- Desafiar Paradigmas

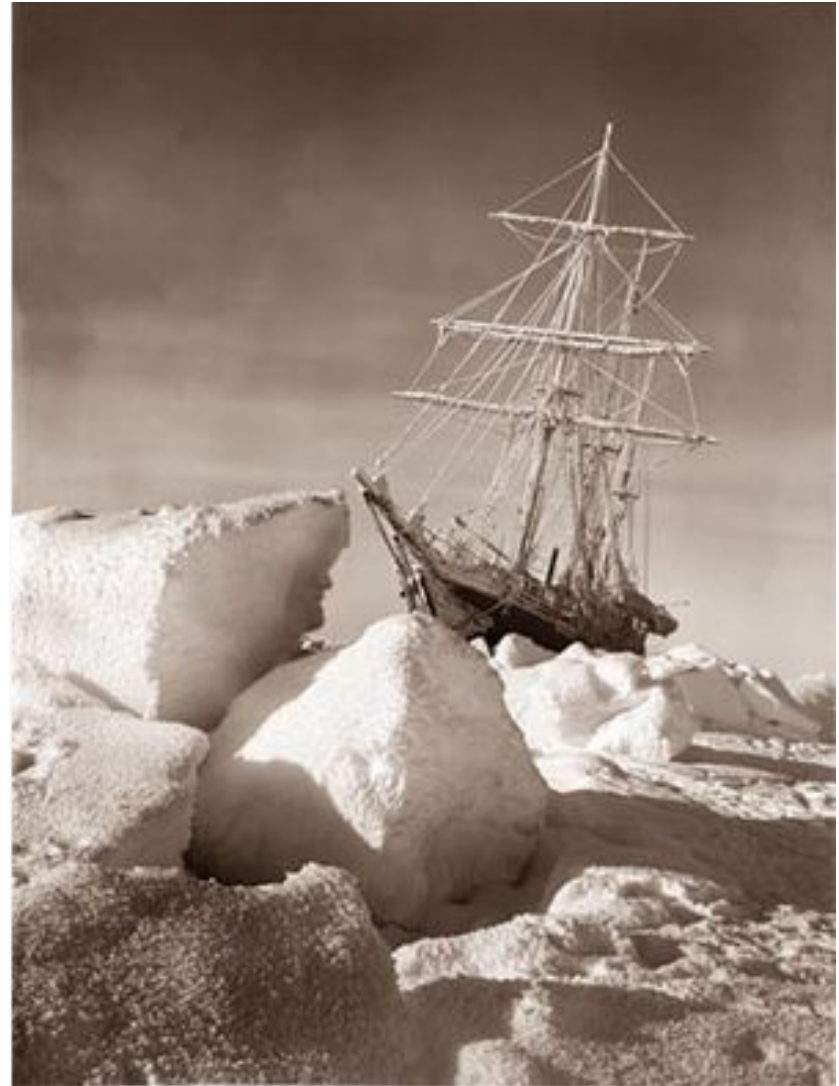


Francois Pienaar

1° vez campeón, Copa de las Naciones, 1995 Sudáfrica



Shackleton as a young man (ca. 1907)



Endurance trapped in pack ice during the Imperial Trans-Antarctic Expedition. Photograph by Frank Hurley.

Endurance / Resistencia

3.- Convocar a un Desafío

Anuncio publicado en The Times en 1914

Se buscan hombres para viaje peligroso. Salario bajo, frío agudo, largos meses en la más completa oscuridad, peligro constante, y escasas posibilidades de regresar con vida. Honores y reconocimiento en caso de éxito.

Sir Ernest Shackleton

“Nuestro temor más profundo no es que somos meramente idóneos.

Nuestro temor más profundo es que tenemos poder más allá de toda medida.

Es nuestra luz, no nuestras tinieblas, lo que nos atemoriza.

Nos preguntamos: ¿quién soy para ser brillante, maravilloso, talentoso y fabuloso?

En realidad, ¿quién eres para no serlo?

Discurso del presidente electo Nelson Mandela, que corresponde al año 1994, el día en que ganó las elecciones, cuyo valor poético aporta además el poder simbólico de su liderazgo.

MUCHAS GRACIAS

Andrés Alvarez 3

aalvarez@valoragroup.cl
www.valoragroup.cl

