

Liderazgo Intergeneracional

Sesión sincrónica 2



Recomendaciones para la sesión.

Cámara abierta y coloca tu nombre

Participación activa

Reduce distracciones



Agenda (Día 2)

2. ¿Cómo aprender a gestionar a las distintas generaciones?

Tema 5. Conocer las herramientas clave para interactuar con cada generación

- **Dinámica 4: Suma y crece como equipo**
- Receso
- Tema 6. Empatía y comunicación asertiva
- Claves de la empatía
- Beneficios de la empatía
- Tema 7. Manejo de conflictos intergeneracionales (Programación Neurolingüística PNL)
- Pasos de PNL para la gestión de conflictos



Tema 5. Herramientas clave para interactuar con cada generación

Objetivo: Aplicar las herramientas que dan soporte a la construcción de relaciones positivas mediante el respeto entre las distintas generaciones.





- **Tener una cultura sólida:** contar con habilitadores culturales que fomenten el respeto hacia las distintas maneras de pensar y se premien los valores de la organización.
- **Evitar los estereotipos:** son generalidades que no permiten considerar las verdaderas características de los colaboradores.
- **Ser flexibles:** entender que más allá de la generación, se deben escuchar atentamente sus inquietudes. Invertir esfuerzos en una estrategia de comunicación robusta es vital para cualquier organización.



- **Estar dispuesto a romper los esquemas tradicionales de trabajo:** se puede aprender de cualquier persona, sin importar la edad, el puesto o el nivel jerárquico.
- Fomentar programas como el *mentoring* que ayuden a la apertura de nuevos canales de comunicación.

Dinámica 4

Suma y crece como equipo

Instrucciones:

En equipos, realicen una lluvia de ideas sobre qué acciones se pueden implementar para mantener la convergencia sana entre las diferentes generaciones.

Identifica con tu equipo qué acciones hacen para conciliar, tener flexibilidad, mostrar igualdad y equidad con sus colaboradores.





Receso

Tema 6. Empatía y comunicación asertiva



Objetivo: Concientizar la importancia de desarrollar habilidades de comunicación asertiva para una cultura de respeto, empatía y honestidad, que impacte positivamente en las relaciones y, por lo tanto, en el clima, el ambiente laboral, la motivación y el compromiso.





La empatía es la **capacidad de ver el mundo como lo ve la otra persona**, esto a fin de compartir y comprender sus sentimientos, necesidades, preocupaciones y estado emocional.

También se utiliza la expresión «ponerse en los zapatos del otro».

No busca lo positivo de la situación, simplemente busca entender a la otra persona.

Se escucha para comprender, no necesita la aprobación, reconoce las emociones sin juzgar.

En la simpatía buscamos algo así como «caer bien o gustar» y en la empatía buscamos **«entender y reconocer las emociones del otro»**.

Claves para ser más empático:

- Practica la escucha con la intención de entender al otro.
- Parte de la base de que tu forma de ver las cosas es única, es decir, cada uno tiene su punto de vista y todos son válidos y respetables.
- Entrena la capacidad de entender tus propias emociones, así te será cada vez más fácil entender las de los demás.
- Evita el aconsejar si no te lo piden expresamente.
- Enfócate en comprender al otro en vez de juzgarlo.



Estos son algunos de los beneficios de la empatía en el trabajo:



1. Si te tomas el tiempo y tienes la actitud óptima, podrás entender las necesidades de los colaboradores o compañeros. Lo anterior te ayudará a proporcionarles el apoyo que necesitan para seguir adelante, para hacer frente a los retos o para solucionar dificultades.
2. Tener la actitud adecuada a la hora de llegar a acuerdos para resolver conflictos. Escuchar, entender a todas las partes y tener en cuenta el punto de vista de todos los implicados hace mucho más fácil llegar a un acuerdo común, en vez de dar una orden de forma unilateral.

3. Entender y proporcionar a los compañeros y colaboradores lo que **necesitan** para avanzar crea un sentido de confianza y fortalece las relaciones, dando lugar a una mayor colaboración y mejora de la productividad.
4. **Sentirnos comprendidos, escuchados y respetados** por nuestra forma de pensar ayuda a ser más abiertos a la hora de expresar nuestras emociones. Así podremos relacionarnos de forma más sincera y sentirnos valorados por lo que somos sin miedo a ser juzgados.
5. Si eres empático, contagiarás a los demás a serlo, esto **gracias a las «neuronas espejo»**, creando un ambiente de conexión que hará el entorno de trabajo mucho más agradable y enriquecedor.



Comunicación asertiva

Para hablar de comunicación asertiva, tenemos que analizar qué tenemos en común todas las generaciones. Y más amplia la pregunta: ¿Qué tenemos en común TODOS los seres humanos? Siempre vamos a encontrar diferencias, de color, cultura, etnia, religión, estatus social, etc., pero ¿qué compartimos como seres humanos?



1. Establecer la justa línea de formalidad en las comunicaciones

Hace años, los lugares de trabajo eran mucho más formales de lo que son en la actualidad, una diferencia que puede generar choques culturales entre las distintas generaciones. Las personas adultas sienten a menudo que las generaciones más jóvenes cruzan la línea de la formalidad requerida, al escribir, por ejemplo, correos electrónicos con errores gramaticales y de ortografía. Para evitarlo, es recomendable establecer reglas de juego claras y fomentar cierta formalidad en la manera de comunicarse.



2. Utilizar múltiples vías de comunicación

Mientras que los veteranos y los baby boomers prefieren hablar cara a cara o por teléfono, los millennials suelen usar correos electrónicos, mensajes instantáneos y mensajes de texto. En ese sentido, antes de entablar un diálogo, es básico comprender cómo prefiere comunicarse la otra persona.



3. Comprender los diferentes valores de cada generación

Los valores fundamentales pueden variar ampliamente entre las generaciones. Así, mientras los veteranos y los boomers sienten la necesidad de hacer todo lo que está a su alcance por el trabajo, los millenials están menos dispuestos a entregar su vida a una empresa y buscan un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Es necesario conocer los diferentes conjuntos de valores en juego para propiciar una mejor relación el uno con el otro.



4. Tomar conciencia de los factores de motivación

Las generaciones mayores tienden a estar motivadas por el trabajo en sí, por su parte, los jóvenes a menudo buscan una mayor orientación, retroalimentación y reconocimiento. La solución a esta causante de malentendidos pasa por mover un poco cada extremo: los líderes tienen que darse cuenta de lo importante que es el reconocimiento y las generaciones más jóvenes deben ser conscientes de que no lloverán las alabanzas.



5. Preguntar, no asumir

En situaciones complicadas es común asumir que la otra persona tiene malas intenciones. Para evitar el peso de los estereotipos, que pueden generar más de un problema, conviene comenzar por asumir la parte de responsabilidad que nos incumbe, que siempre es repartida, y buscar caminos de entendimiento con el otro. La pregunta y el diálogo son grandes recursos para ello.



6. Mantener la disposición a aprender

Las generaciones mayores pueden enseñar a los más jóvenes a conectarse mejor con su trabajo. Por su parte, los millennials pueden aprovechar su conocimiento sobre las nuevas herramientas tecnológicas.





7. Reconocer las diferencias

La tendencia natural, cuando se reúnen personas de diferentes generaciones, es no hablar de las diferencias. Sin embargo, evitar el problema solo fortalece la barrera generacional: los trabajadores deben enfrentar el asunto y ser abiertos ante las alternativas de solución.

Tema 7. Manejo de conflictos intergeneracionales (PNL)



Objetivo: Aplicar las técnicas de PNL en las situaciones de conflicto.



Si tienes un alto desempeño en tu trabajo, pero la falta de facilidad para comunicarte dificulta tu desarrollo profesional, la llave para que mejores este aspecto puede estar en la Programación Neurolingüística, también conocida como PNL (ICBC, 2021).

Pasos de PNL para la gestión de conflictos:

1. Identificar objetivos
2. Gestión positiva de las emociones
3. Establecer rapport
4. Identificar valores
5. Identificar la intención positiva
6. Posiciones perceptuales
7. No hay fracasos, hay lecciones



Conclusión

Cuando entramos a una empresa, nos encontramos con las personas que serán nuestros compañeros de viaje en la gran aventura de la gestión laboral.

¿A qué te comprometes?



Referencias bibliográficas

- ICBC. (s.f.). PNL: una herramienta para resolver conflictos. Recuperado de <https://www.icbc.com.ar/personas/como-ayudarte/estudio/PNL-una-herramienta-para-resolver-conflictos>

