



Universidad
Tecmilenio®





Habilidades Directivas

Comunicación en acción

Semana 5



En el libro "Los principios del centurión", de Jeff O'Leary, se narra la historia de George Turklebaum, un empleado de 51 años que trabajó en una empresa neoyorquina por más de 30 años. Este hombre murió silenciosamente en su lugar de trabajo a causa de un infarto al corazón, y nadie se percató de esto hasta cinco días después, cuando una persona dedicada al aseo de las oficinas se acercó a preguntarle por qué seguía laborando en fin de semana.

¿Por qué el éxito de una empresa depende de la efectividad de la comunicación traducida en acciones?

¿Cómo se puede lograr la interacción sincera entre los líderes y equipos de trabajo?



El impacto de la comunicación en la acción

El lenguaje es la base de comunicación entre las personas.

Un requisito indispensable para lograr una comunicación eficiente es aprender a escuchar. El líder debe ser muy sensible y estar dispuesto a escuchar a los demás, no debe juzgar una idea por el hecho de que provenga de un empleado de una posición jerárquica inferior, puesto que podría dejar de atender un problema relevante para la organización.



Diferentes actos lingüísticos



Cuando hablamos se manifiestan dos actos lingüísticos diferentes:

1. Afirmaciones
2. Declaraciones

Dentro de las declaraciones existen otros actos lingüísticos:

- Promesas
- Peticiones
- Ofertas



El quiebre y el problema

El quiebre se puede definir como aquel hecho o interpretación que se interpone y que dificulta la acción dirigida a lograr un compromiso dado.

En este punto es importante resaltar la diferencia que existe entre un problema y un quiebre, ya que son paradigmas diferentes.

Paradigma del problema

- La situación está fuera de mí.
- Encuentro culpables.
- Genero sentimientos que me limitan.
- El futuro depende de otros.
- La situación adversa se extingue o atenúa al encontrar una solución.

Paradigma del quiebre

- Yo tengo los recursos para cambiar mi realidad.
- Asumo mi responsabilidad.
- Genero sentimientos que me motivan a actuar.
- El futuro depende de mí.
- La situación adversa se extingue o atenúa al cambiar el tipo de observador.



A continuación, analicemos y compartamos las siguientes preguntas.

1. ¿Cómo hemos logrado la comunicación en acción como líderes?
2. Menciona dos declaraciones de impacto positivo que hayas hecho en tu organización.
3. Dentro de los actos lingüísticos: promesas, peticiones y ofertas, ¿con cuál es con el que más trabajas o te ha funcionado trabajar?, ¿por qué?



Todo líder debe desarrollar una serie de competencias considerando el rol de agente social que tiene al interior de la organización.

Se destacan por su importancia las habilidades de comunicación, las cuales utilizará en diferentes contextos, apegándose a situaciones particulares y con sus respectivas limitantes, en donde el lenguaje hablado y escrito le permitirá desenvolverse, y el cual le será indispensable para mostrar una genuina disposición de escuchar a los demás, utilizando todos sus sentidos.

