



Circuitos 3 de Liderazgo



Temario

1. Claves de los equipos de alto desempeño

2. Relaciones positivas en el trabajo

3. Claves de la comunicación positiva

4. Promueve la motivación de tu equipo de trabajo

Competencias Alsea



**Comunicar,
conectar e
inspirar**



**Formar
líderes
exitosos**



**Ganar con
tu equipo**





Claves de la comunicación positiva

Circuito 3



**Comunicar,
conectar e
inspirar**



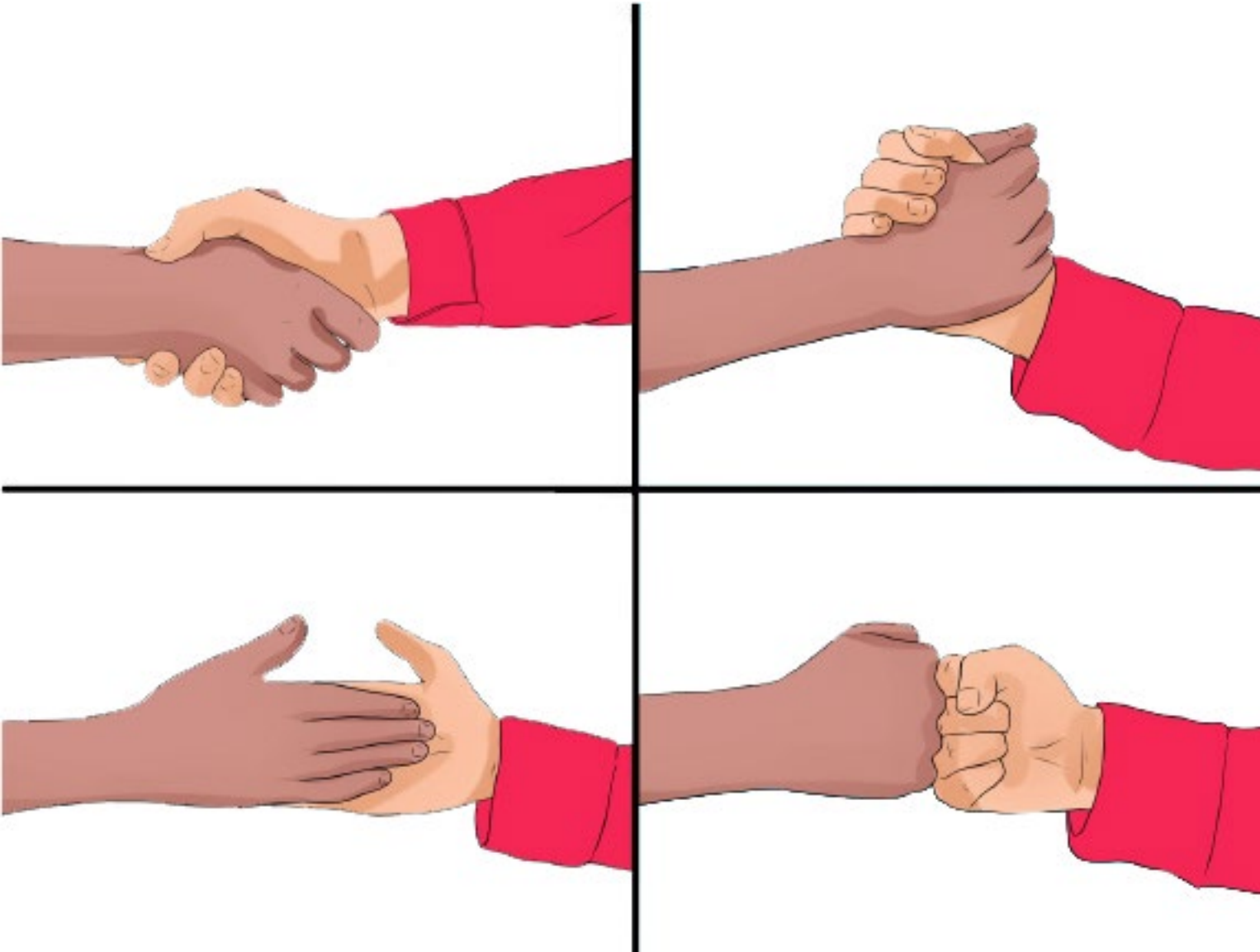
**Formar
líderes
exitosos**



- 1. Comunicación positiva**
- 2. Estrategias de comunicación positiva**
- 3. Beneficios de implementar estrategias de comunicación positiva**



Saludos creativos



Vamos a saludarnos de manera creativa y con la conciencia de lo que deseamos al otro al saludarlo.





Comunicación positiva





Comunicación

La comunicación es un **proceso de creación de significado** compartido para facilitar el desempeño hacia el objetivo común.

Incluye el lenguaje (verbal y no verbal), la postura, gestos, mirada, tono de voz, movimientos, el comportamiento. Además de la escucha.



Comunicación

La calidad de las conversaciones afecta a todo lo que hacemos

(Lewis, 2019)

La motivación personal y la capacidad de iniciativa.

La apertura para recibir y tomar un consejo.

El potencial de acción que cada persona tiene.

La creatividad para resolver problemas.

La naturaleza de las relaciones



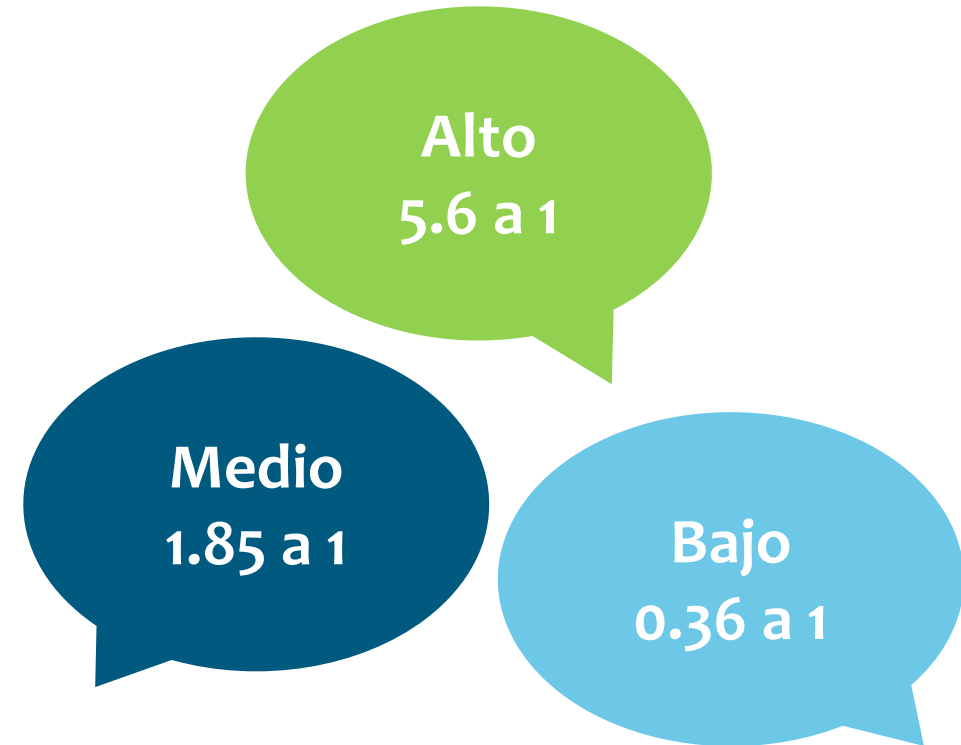
Comunicación positiva

- Sucede cuando el **lenguaje afirmativo y alentador** reemplaza al negativo y crítico.
- Genera **conectividad significativa**.
- La conectividad facilita la acción coordinada que permite **mayor productividad y desempeño**.

Comunicación positiva

La **proporción de afirmaciones positivas contra las negativas** en la comunicación entre un **líder** y su equipo es uno de los mayores predictores del **desempeño organizacional**.

Cameron, 2008





Comunicación positiva

- ¿Cómo ha sido tu comunicación esta semana?
- ¿Qué tipo de comentarios se dieron más positivos o negativos?



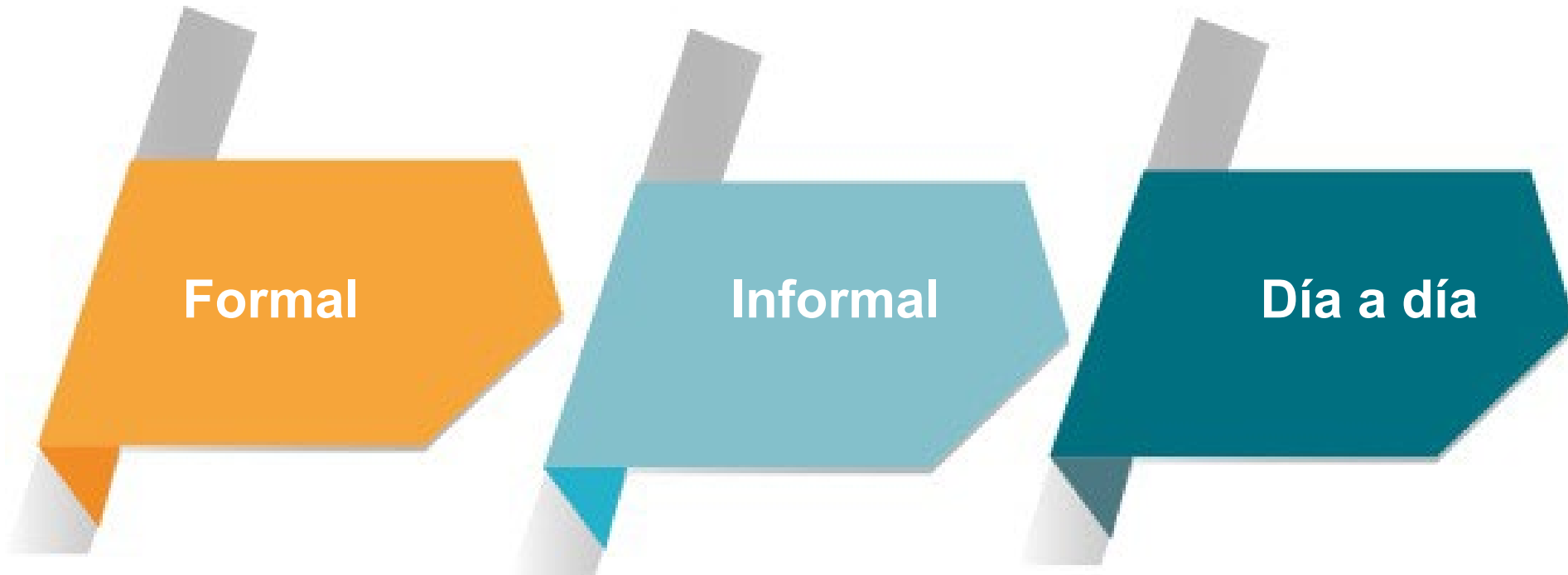


Estrategias de la comunicación positiva



Afirmar lo positivo: Reconocimiento

Un líder puede otorgar reconocimiento en las siguientes tres formas:



Reconocimiento



El reconocimiento es más efectivo cuando está orientado al proceso que a la persona (Dweck).

Describe el esfuerzo o la estrategia que usó para lograr los resultados.

El reconocimiento debe ser expresado de manera genuina y así percibido.

Promueve el reconocimiento frecuente no solo del líder al colaborador, sino también entre pares.

Reconocimiento

Para dar un reconocimiento de una manera adecuada toma en cuenta:

El resultado

La consecuencia positiva (mayores ventas, cierre de un contrato, índices altos de satisfacción del cliente, entre otros).

La persona

la fortaleza de carácter de la misma.

El comportamiento

se puede reconocer a la persona y el comportamiento aun así el resultado esperado no se obtiene.

Conoce a tus colaboradores

1

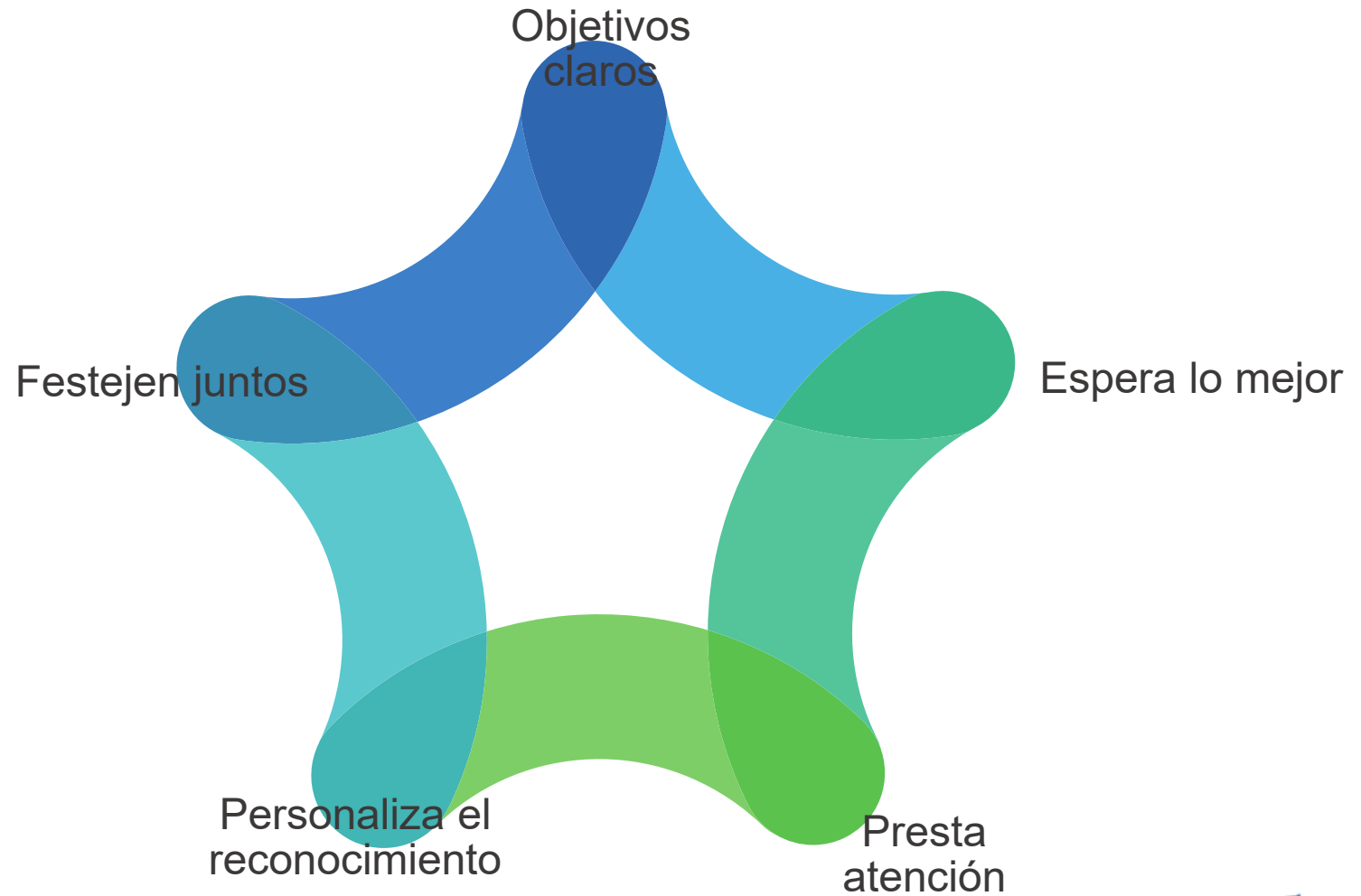
Involúcrate en conversaciones más profundas.
Evita asumir que sabes lo que ellos quieren.

2

Sé el ejemplo que deseas que tus colaboradores sigan.



Para dar reconocimiento




Kouses, B & Posner, B.





Dar reconocimiento


Ejercicio individual

- Piensa en una persona de tu equipo a quien hayas visto realizar un comportamiento que amerite ser reconocido.
 - Redacta cómo sería el reconocimiento, describiendo lo que hizo la persona, no un rasgo o característica de ella.
 - ¿De qué manera se lo expresarías?
- 



Dar reconocimiento

Ejercicio grupal

- En grupos de 4 personas hagan una lluvia de ideas para proponer prácticas para dar reconocimiento frecuente a sus equipos.
 - Presenten en plenaria
- 

Receso



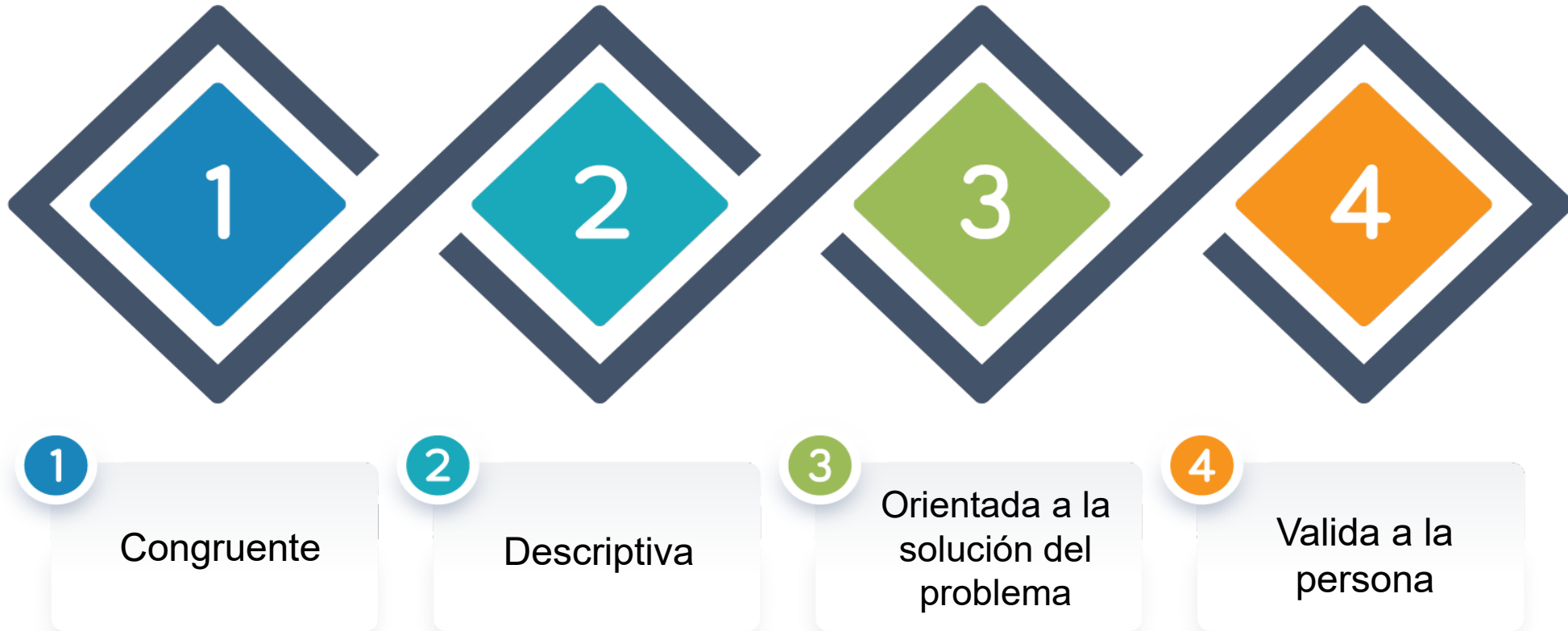
Comunicación de apoyo



Para tener conversaciones de temas de mejora (**retroalimentación correctiva**), cuando hay opiniones encontradas o es necesario confrontar, es importante evitar dos obstáculos para mantener la relación:

- Defensividad
- Invalidación

Comunicación de apoyo



Comunicación de apoyo

Congruente

- Ser honesto, sincero, directo.
- Comunicar lo que hay que decir empatando el lenguaje no verbal

Descriptiva

- Describe los hechos
- Menciona las consecuencias y tus sentimientos al respecto.
- Sugiere una alternativa más aceptable

Comunicación de apoyo

Orientada al problema

- Se enfoca en la situación, en estándares o expectativas aceptadas
- Evita referirse a características de la persona
- Evita usar “tu”


Valida a la persona

- Es una comunicación respetuosa.
- Flexible y de dos vías
- Elabora preguntas para conocer el punto de vista del colaborador.
- Busca acuerdos



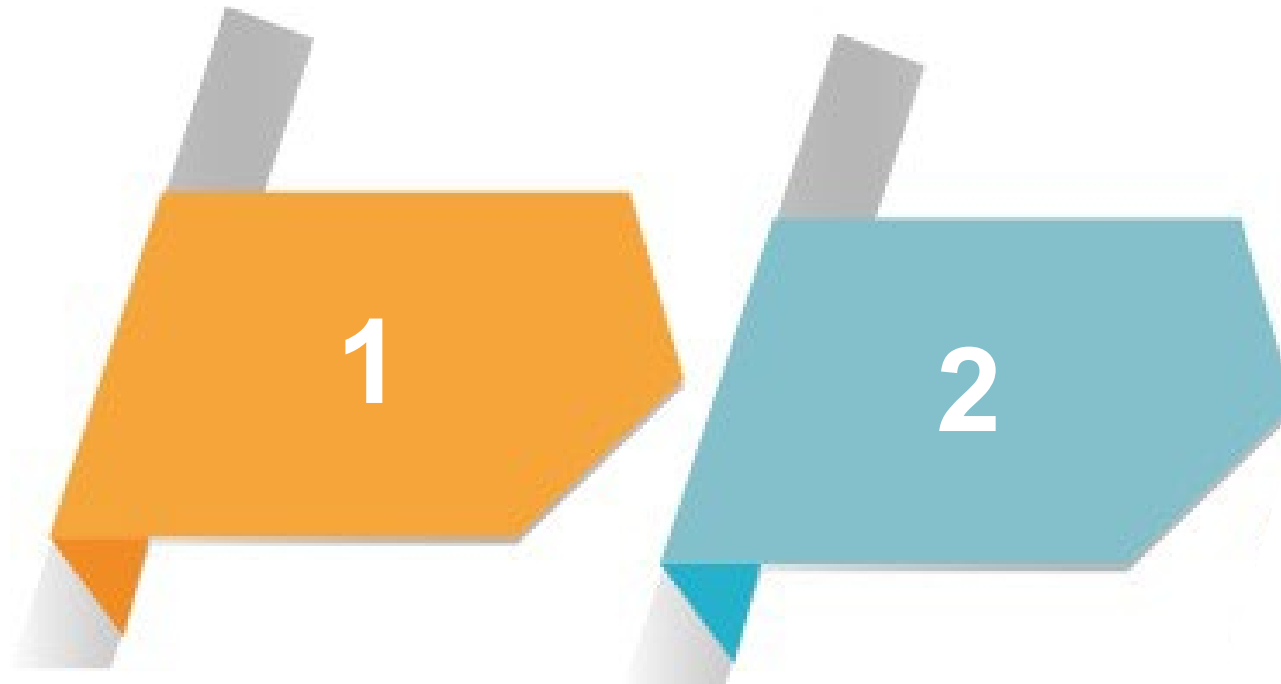
Practiquemos

En grupos de 3 personas:

1. Presenten situaciones que requieren una retroalimentación correctiva o de mejora y elijan una para realizar la práctica.
 2. Una persona representará el papel del gerente, la segunda persona la del colaborador(a) y la tercera observará la interacción.
 3. Una vez que han definido la situación, preparen la retroalimentación siguiendo los elementos de la comunicación de apoyo.
 4. Tendrán 5 minutos para representar la situación.
 5. Al terminar el observador dará su retroalimentación acerca de si se utilizó la comunicación de apoyo.
 6. Comentar en plenaria las conclusiones.
- 

Capitalizar eventos positivos

Se refiere al hecho de compartir eventos positivos con otros. Se da en dos dimensiones:

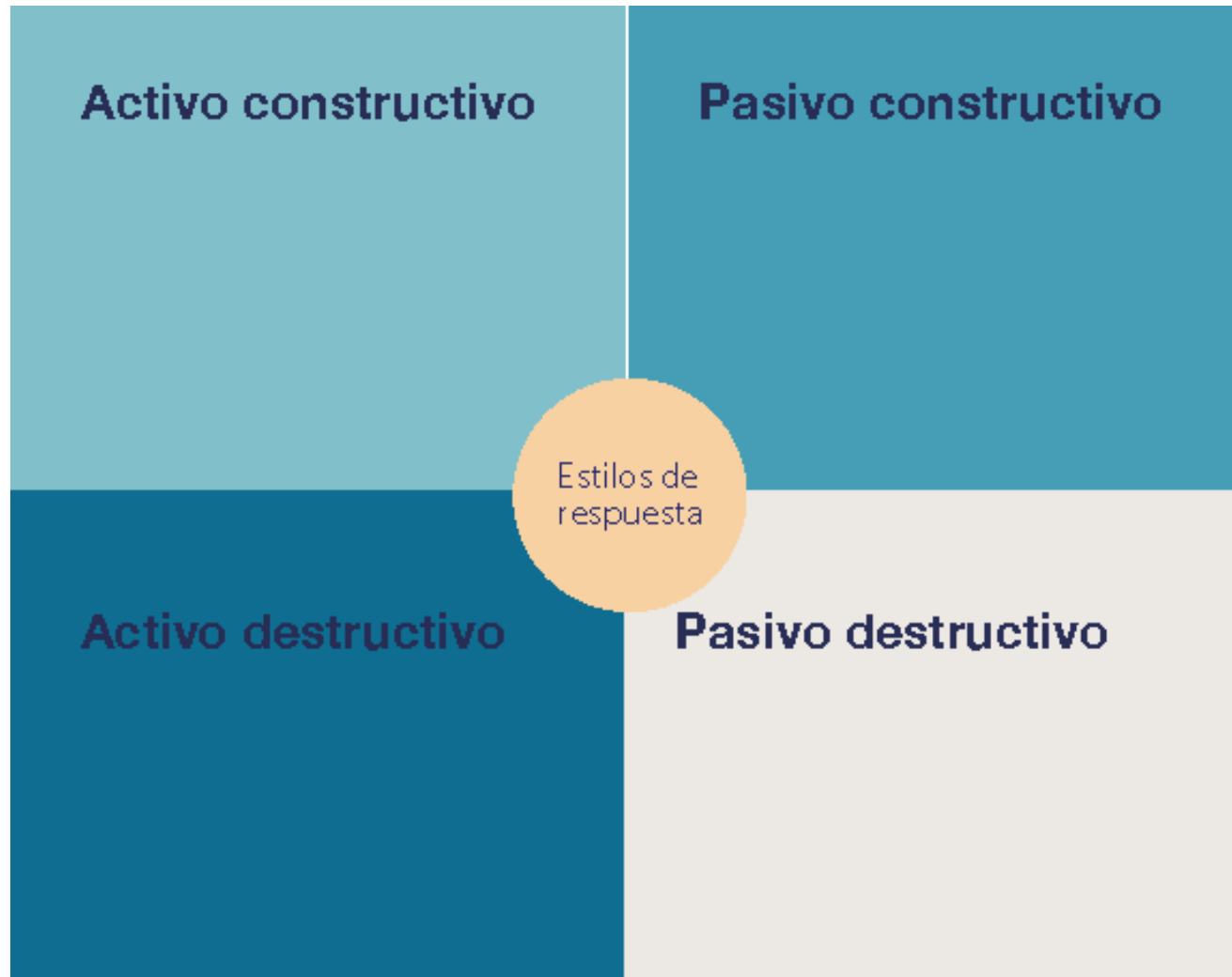


Activa o pasiva.

Constructiva o destructiva.



Estilos de respuesta



Estilos de respuesta

Activo constructivo

Multiplicador de la alegría

- Apoyo entusiasta
- Muestra interés es genuino
- Refuerza lo positivo
- Hace preguntas
- Mantiene el contacto visual.

Pasivo constructivo

El "Mata conversaciones"

- Afirma la noticia, pero sin mucho interés.
- Hace pocos comentarios.
- Continúa con lo que está haciendo

Estilos de respuesta

Activo destructivo

Ladron de la energía

- Invalida o destruyen el evento
- Enfatiza lo negativo en sus comentarios.
- Degrada

Pasivo destructivo

El "secuestrador conversaciones"

- Ignora el evento positivo
- Desvía el foco hacia otro tema
- Interrumpe
- Hace otra cosa
- Se roba la conversación.



En parejas

- Recuerda algún evento positivo que quieras compartir
- Comparte con una pareja durante 4 a 5 minutos.
- Quien escucha usa los elementos de la respuesta activa constructiva:
 - Muestra interés
 - Hace preguntas
 - Hace refuerzos positivos
 - Mantiene contacto visual
- Al terminar el tiempo, cambian de turno.
- Comparte el plenaria tu experiencia.





Beneficios de la comunicación positiva



Importancia de la retroalimentación con comunicación de apoyo

La retroalimentación juega un papel crucial para:




Beneficios de la comunicación positiva

En resumen:

- Mantiene la relación aun cuando deban comunicarse mensajes “negativos”
- Mantiene el enfoque en la solución de los problemas.
- Mantiene la motivación
- Muestra interés genuino hacia los colaboradores.

¿Qué otros beneficios encuentras?





¿Qué le platicarías a un colega acerca del tema de la sesión de hoy?

