

Cambie a su equipo sin despertar hostilidades: Liderazgo y Relaciones humanas”

1 de Diciembre de 2010



Navarro Consultores

navarroconsultores@navarroconsultores.com

Artículo

El líder es una figura influyente en su equipo y sabe que influir conlleva una serie de cambios en las personas que le rodean. Los colaboradores y las personas en general odian ser cambiadas, sienten necesidad de defenderse ante la crítica y ponen todas sus fuerzas en preservar mediante fuertes barreras su forma de ser y pensar. Entonces ¿cómo consigue el líder estos cambios?

En muchas organizaciones se utiliza el poder de manera autoritaria para romper esas barreras, esto desemboca en trabajadores que tan sólo se dedican a cumplir órdenes, a ejecutar, pero no a desempeñar su trabajo de manera proactiva y responsable. Sin embargo, otro liderazgo es posible...

Cambie a su equipo sin despertar hostilidades: Liderazgo y Relaciones Humanas

Nunca verá al lobo alfa de una manada leyendo artículos sobre liderazgo, ya que no le hace ninguna falta. No nace jefe, no asiste a clases, pero cuando alcanza el rango más alto significa que es capaz de proporcionar el mayor bienestar a todos los miembros. Busca los mejores hábitats, es capaz de encontrar caza para alimentar a todos y proporciona seguridad y orden a la manada. Satisface todas las necesidades de su grupo, y éstos le siguen dócilmente. Si el miembro alfa deja de proporcionar bienestar, no tardará en encontrar retadores a su puesto.

El líder sabe lo que necesitan sus colaboradores, y trabaja para conseguirlo. ¿Sabe usted lo que necesita su equipo? Y no nos referimos a un mayor índice de productividad, a una cuota mayor de ventas, mayor disciplina, a que sean más ordenados, etc. Eso es lo que usted necesita, lo que quiere conseguir de ellos. Para averiguar qué es lo que hará desarrollarse a su equipo, hay de comprender que la empresa está formada por personas, y que las bases del carácter humano están presentes en todos nosotros.

A continuación expondremos una serie de claves que le ayudarán a cambiar a las personas de su entorno y a las reacciones que tienen cuando usted interactúa con ellas. No necesitará mucha logística, ya que el principal cambio a realizar es en su propia forma de actuar.

“Nada ha cambiado.
Sólo yo he cambiado.
Por lo tanto, todo ha cambiado.”

Proverbio hindú

Claves para influir en las personas

1. **Escucha Activa.** Inicie este cambio abriéndose a la otra persona y a lo que ésta tenga que decirle.
2. **Sin críticas.** Una vez que conoce a la otra persona, la crítica deja de tener sentido: “No critique. Son tal como seríamos nosotros en circunstancias similares”. Pero entonces, ¿cómo corregir, modificar u ordenar a los empleados?
3. **Deje que la idea sea del otro.**
4. **La importancia de la propia importancia.**

1. Escucha Activa

Si el foco de atención está siempre centrado en usted mismo, la comunicación con el resto de colaboradores será poco fluida y nada eficaz.

- Posición corporal y contacto visual

Sitúese en una posición frente a frente, mirada con mirada, atento al otro y no al exterior de la ventana, a lo que garabatea en el papel... Dígale sin palabras, con su cuerpo: “estoy aquí y ahora, totalmente presente”. Evite cruzarse de brazos, es una postura que expresa rechazo o estar cerrado ante el interlocutor.

- No interrumpir ni completar el discurso del interlocutor

Una tendencia frecuente es interrumpir para dar a conocer nuestro parecer; a veces defensivamente nos anticipamos intentando completar lo que ha comenzado a decir. Al actuar de esta manera, muchas veces hacemos una

interpretación equivocada o interrumpimos al interlocutor, quien podría interpretarlo como impaciencia o no sentirse respetado por nuestra parte.

- Acompañe la escucha

Con gestos corporales de asentimiento (mover la cabeza) o mediante expresiones que denoten que acompañamos su exposición (“¡aha!...”, “entiendo...”).

- Chequeo de comprensión

Según la ocasión, puede indicar a su interlocutor que ha entendido lo que le ha contado, resumiendo con sus propias palabras lo que le ha contado.

- Reflexión en la acción

Mientras el interlocutor le esté hablando, sustituya las críticas mentales por las siguientes reflexiones: ¿cuál es la situación que le ha llevado hasta ese problema? ¿Qué haría yo si estuviese en su lugar? ¿Qué es lo que no entiendo de lo que me cuenta?

2. Sin críticas

Hay una razón por la cual la otra persona piensa y procede como lo hace. Si descubre sus razones ocultas, será capaz de entender la motivación que mueve a esa persona, y quizá tenga la llave de su personalidad.

Si está en una discusión, o en una conversación donde usted sabe a ciencia cierta que la otra persona está equivocada por completo, no la censure. Ella está convencida de su opinión. El buen éxito en su trato con los demás dependerá de que capte con simpatía el punto de vista de la otra persona.

Cualquiera puede corregir o criticar a alguien, sin embargo, trate de comprender a esa persona. Sólo las personas sagaces, tolerantes y excepcionales, tratan de proceder así.

3. Deje que la idea sea del otro

Para comprender este concepto, vamos a ver un par de ejemplos.

El primero trata de lo que hizo una responsable de logística, que descubrió una problemática en su empresa. Diseñó y escribió el proyecto que reflejaba toda la serie de cambios a introducir y realizó una reunión para presentar estas ideas a sus jefes:

“En la primera reunión les expliqué en detalle en qué se habían equivocado y les mostré lo injustos que habían sido, y les dije que yo tenía todas las respuestas que necesitaban. Para decirlo suavemente, fracasé miserablemente. Me había

afanado tanto en defender mi nuevo sistema, que no les había dado oportunidad de admitir decorosamente que el viejo sistema ya no les servía. La cuestión quedó congelada.

Pedí otra reunión, y esta vez les pregunté dónde creían que tenían problemas. Discutimos cada punto, y les pedí sus opiniones sobre los mejores modos de proceder. Con unas pocas sugerencias lanzadas aquí y allá, dejé que ellos mismos presentaran mi sistema. Al final de la reunión, cuando lo expuse lo aceptaron con entusiasmo.

No puede lograrse nada bueno y sí puede hacerse mucho daño si uno le dice directamente a una persona que está equivocada. Sólo se consigue despojar a esa persona de su autodignidad, y uno queda como un entrometido.”

El segundo ejemplo trata de un alto cargo directivo, que se dio cuenta de la clave para convencer a otro de una idea propia:

“Cuando le conocí bien, supe que la mejor manera para convertirlo a cualquier idea era dársela a conocer como al pasar, pero interesándolo en ella, haciéndole pensar en esa idea por su propia cuenta. La primera vez que utilicé este sistema fue por accidente. Yo lo había visitado y recomendé una política que él parecía rechazar. Pero unos días después, en una comida, me sorprendió oírle proponer mi indicación como si fuera de él.

No le interrumpí para decirle “Esa idea no es suya. Es mía”. No, no iba a hacer tal cosa. No me interesaba darme importancia. Quería resultados. Por eso dejé que siguiera creyendo que la idea era suya. Aun más, anuncié públicamente que él era el autor de las ideas.”

Se pone de manifiesto una cuestión importante:

¿Prefiere el reconocimiento por sus buenas ideas o quiere que sus colaboradores obtengan resultados para su empresa?

¿No tiene usted más fe en las ideas que usted mismo descubre que en aquellas que se le sirven en bandeja de plata?

Si es así, ¿no demuestra un error de juicio al tratar que los demás acepten a toda fuerza las opiniones que usted sustenta?

¿No sería más sagaz hacer sugerencias y dejar que los demás lleguen por sí solos a la conclusión?

Sea diplomático, le ayudará a obtener sus deseos.

4. La importancia de la propia importancia

Casi todos nosotros, cuando tratamos de atraer a los demás a nuestro modo de pensar, hablamos demasiado. Los vendedores, especialmente, son adictos a este costoso error. Dejemos que hable la otra persona. Ella sabe más que nosotros acerca de sus negocios y sus problemas. Hagámosle preguntas. Permitámosle que nos explique unas cuantas cosas.

Si estamos en desacuerdo con ella, podemos vernos tentados a interrumpirla. Pero no lo hagamos. Es peligroso. No nos prestará atención mientras tenga todavía una cantidad de ideas propias que reclamen expresión. Escuchemos con

paciencia y con ecuanimidad. Seamos sinceros. Alentémosla a expresar del todo sus ideas.

¡Salvar el prestigio! ¡Qué imprescindible! Sin embargo no nos detenemos a pensar cómo apartamos a los demás para seguir nuestro camino: descubrimos defectos, proferimos amenazas, criticamos a un niño o a un empleado frente a los demás, sin pensar jamás que herimos el orgullo de una forma permanente.

4 claves para cambiar a su equipo sin despertar hostilidades, y lo más importante, obteniendo los resultados que usted había previsto. No estamos acostumbrados a poner en práctica estas herramientas, incluso en algunos casos, está instaurado en nuestra cultura hacer todo lo contrario de una forma sistemática.

Si usted está satisfecho con los resultados que está logrando, ¿para qué cambiar? Continúe como si no hubiera leído este artículo. **PERO, si no está satisfecho, ¿por qué no probar?**

Sobre la empresa

Navarro consultores es una empresa de consultoría especializada en las áreas de **Dirección General y Comercial**, dedicada a asesorar y trabajar con las empresas para mejorar su desempeño, obtener resultados y generar beneficios.

Para contactar con **Navarro consultores**:

Dirección postal:

C./ Esteban Ballester, 26, 3º, 9ª.

46022 Valencia (Valencia - España).

Teléfono: 96 353 03 28

Fax: 96 353 07 41

Correo electrónico:

navarroconsultores@navarroconsultores.com

Sitio Web:

<http://www.navarroconsultores.com>