

Comunicación efectiva y asertiva en tiempos de distanciamiento

Resumen de la presentación



Maryam Varela

Experta en la aplicación práctica de la Inteligencia Emocional en el mundo empresarial. Lleva más de 25 años promoviendo, tanto en España como en Latinoamérica, la importancia de desarrollar el coeficiente del amor (LQ) en las organizaciones, junto con el coeficiente intelectual (IQ) y el coeficiente emocional (CE) pues es algo que “las máquinas nunca van a tener”. Las personas hemos de ser el CENTRO de la organización, tenemos almas, creencias y valores; somos creativos y estamos demostrando que podemos controlar a las máquinas. Cuenta en su haber con más de quinientos talleres, conferencias y seminarios. Es autora de dos libros: *El mundo de las emociones y Pasión* y coautora de *Coaching hoy*.

Powered by

¿DÓNDE ESTAMOS AHORA?

Estamos viviendo unas circunstancias de distanciamiento que nunca habíamos vivido.

Estamos en la distancia, no vemos un destino claro y seguro y el estar así hace que nos sintamos cargados de emociones: inseguridad, desasosiego, malestar, miedo, irritación, con mucho deseo de tener **libertad** y volver a la vida normal.

Es normal que nos sintamos así, perdidos, sin un mapa que nos guíe. Hay que darle **normalidad** a este momento, entendiendo que todos estamos así. Somos seres humanos y antes que todo, sentimos y somos vulnerables.

Ante esta situación compleja, los líderes tienen algo muy importante que hacer y es **desarrollar al máximo sus capacidades de liderazgo**.

¿ERES UN BUEN LÍDER O ERES UN LÍDER QUE NO SABE COMO MANEJARSE ANTE ESTA PRUEBA DE LA VIDA?

¿Cómo conseguimos ser ese buen líder?

Hay dos (2) opciones: ¿o alargamos la distancia con nuestro equipo o aprovechamos esta oportunidad para acortarla?

1era. opción: EGO-LÍDER.

- Es el líder que está centrado en dos verbos: hacer-hacer-hacer y seguir haciendo como si no pasara nada.
- No se preocupa por su equipo en el día a día.
- Su conducta es arrogante y prepotente.
- No reconoce ni valora el esfuerzo.
- Utiliza un tipo de comunicación que fracasa: corrige, puntualiza y sermonea.
- Para este líder nada es suficiente.
- Recrimina y logra sentimientos de culpabilidad en su equipo.
- Utiliza esta frase a menudo: Deja que ya lo hago yo.

Esta forma de liderar lo que logra es provocar ansiedad, frustración, mayor incertidumbre e incompreensión y una gran rumorología (aumento de los rumores).

****Las personas no necesitan ser salvadas, necesitan ser comprendidas.***

“Un 85% de los empleados no disfrutan de lo que hacen porque sus superiores les tratan como recursos. Una empresa es una comunidad de humanos, no una máquina de generar”.

2da. opción: ECO-LÍDER.

- Es el líder que está centrado en dos verbos: **ser + estar**, trabaja en conjunto con sus colaboradores.
- Es consciente de la situación y actúa en consecuencia.
- Sincroniza a diario con el equipo: Sintonía.
- Aplaca y gestiona la ansiedad e incertidumbre del equipo.
- Busca la satisfacción de los colaboradores y contribuye a su bienestar.
- Agradece y aprecia el esfuerzo.
- Es amable.
- Siembra esperanza.
- Se comunica desde el conectar, desde el vínculo real y genuino.
- Está presente.
- Genera confianza, sentido de pertenencia y lealtad.

****Comunicar es vincularse.***

Hoy día, el líder debe saber **bailar un merengue emocional**, debe de ser un gestor del merengue emocional.

¿Y esto qué significa? Que el líder debe cogerle el ritmo a la situación y fluir con su equipo porque si no, irán totalmente descoordinados.

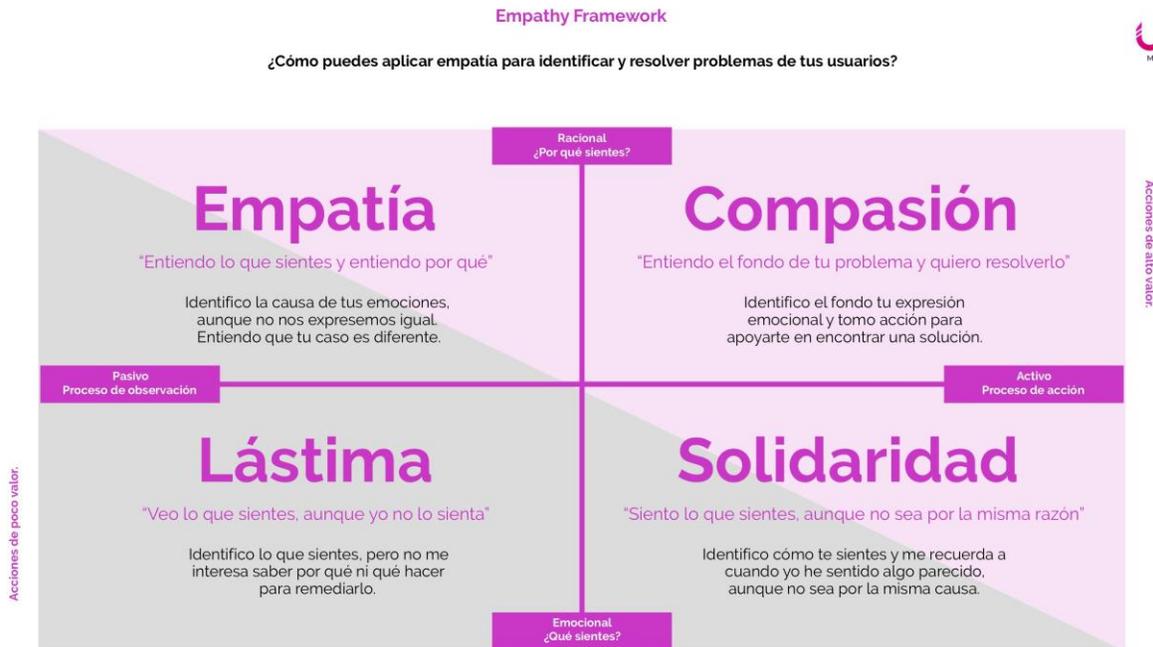
Una pregunta muy importante: **¿Cómo puede conseguir entender a su equipo y cómo puede vincularse con su equipo?**

Detrás de cada emoción que las personas sienten, hay una necesidad.

Entonces, hay que preguntarse: ¿Cuál es la necesidad que realmente tienen?



En este distanciamiento, en esta tormenta que estamos viviendo, no basta con la empatía, necesitamos ser compasivos (la compasión no es lástima).



¿Y cómo se comunica un ECO-LÍDER?

Se comunican en una forma y en un medio diferente, consiguiendo alcanzar los siguientes objetivos:

- ✓ Lograr la misma sintonía
- ✓ Fortalecer relaciones
- ✓ Hacer el que el trabajo fluya

¿Cómo hacemos esto, sobre todo en estos tiempos en los que muchas empresas están trabajando en remoto?

Hay que marcar rutinas en la comunicación interna en remoto, cumpliendo con los siguientes tres apartados:

- Comunicación diaria, ya sea a través de chat o *daily stand up*.
- Reuniones semanales.
- Reuniones mensuales.

LA RUTINA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN REMOTO



Es muy importante que ese ECO-LÍDER en toda su comunicación, ya sea por email, por chat, por Whatsapp, incluya las **4 C's de la comunicación**:

- Mensaje **CLARO** y simple: Usar palabras fáciles y sencillas.
- Mensaje **CONCISO**: menos, es más.
- Mensaje **CONCRETO**: no abstracciones.
- Mensaje **CORRECTO**: sé directo.

Existe una forma que ayuda mucho y es utilizar la comunicación desde adentro hacia afuera, logrando que tus mensajes contesten las siguientes preguntas:

- ¿Por qué lo hacemos?
- ¿Cómo lo hacemos?
- ¿Qué hacemos?

Este es el momento de **LIDERAR DESDE EL CORAZÓN**: con gratitud, reconocimiento, empatía y compasión.

Esto que estamos viviendo no es más que una prueba donde **“serás recordado por la forma en la que trataste a las personas”**.

FRASES PARA RECORDAR:

“No se trata de tomar grandes decisiones ahora, sino de hacer que la gente que trabaja para ti se sienta a gusto. Se trata de poder dormir tranquilamente por la noche cuando se está afrontando una crisis como esta”.

Tom Peters

“Si un mensaje no puede ser simple, es que tú todavía no lo has entendido”.

Albert Einstein

“Quizás es la comunicación junto a la negociación, una de las competencias más fundamentales de aquellos que ejercen influencia sobre los otros. Más es como el sentido común, que es el menos común de los sentidos porque requiere atención auténtica, escucha con empatía, actitud positiva hacia el que se comunica contigo y capacidad de ajustar tu comunicación por la reacción verbal y no verbal del otro. Hoy y ahora, más que nunca, la comunicación es fundamental.”

Alvin Martínez LLibre
Vicepresidente Ejecutivo de AFP Siembra

