



6 Técnicas Clave de Comunicación

para Generar Confianza e Inspirar a su Equipo

FranklinCovey



Aunque nuestro mundo ha cambiado drásticamente, nuestro estilo de liderazgo se mantiene.

La mayoría de las organizaciones y los equipos de hoy en día siguen operando desde un modelo de liderazgo basado en "Comando y Control", centrándose en el poder de posición, la jerarquía y el cumplimiento.

Pero debido a la aceleración de la disrupción en el mundo, la fuerza laboral, el trabajo en sí mismo y las opciones que tenemos sobre dónde y cómo trabajar y vivir, estas viejas reglas de liderazgo ya no se aplican. El modelo de liderazgo de "Comando y Control" está desactualizado. Necesitamos cambiar a un modelo más preciso, relevante y completo: un modelo de liderazgo de "Confiar e Inspirar".

Usted inspira intencionalmente cuando conecta con las personas y, a su vez, las conecta con un sentido de propósito, significado y contribución en el trabajo, ayudándolas a alcanzar nuevos niveles. La clave es que todos tengan un propósito, algo dentro de ellos que los impulse. Su trabajo como líder es ayudar a otros a conectarse con él. Una vez que lo haga, estarán comprometidos, con nueva energía y una mejor comprensión.

Un líder de "Confiar e Inspirar" se enfoca en construir relaciones que desarrollen capacidades y empoderen a su equipo. Y una forma en que construyen estas relaciones de alta confianza es mediante el uso de técnicas de comunicación claras y efectivas, de manera consistente.



El liderazgo ocurre una conversación a la vez.

Uno de los canales de comunicación más impactantes para los líderes con sus equipos son las reuniones 1 a 1, donde el estilo de comunicación de un líder puede fortalecer o debilitar la relación y, en última instancia, liberar el potencial o sofocarlo.

Cuando los líderes llevan a cabo sus 1 a 1, a veces pueden caer en un estilo de Comando y Control, incluso si es el estilo más avanzado de "Comando y Control elevado". Los miembros del equipo se sentirán controlados. Pero quieren ser guiados.

Utilice las siguientes técnicas para cambiar a un estilo de Confiar e Inspirar. Como resultado, generará un compromiso sincero, junto con toda la pasión y la creatividad que conlleva.

Extraer motivaciones y desafíos, generar confianza, e inspirar un mejor desempeño es difícil. Pero seguro que es más fácil si usa algunas de estas técnicas clave de comunicación.

Las siguientes 6 técnicas lo ayudarán a inspirar a aquellos a quienes lidera y sirve para que se conviertan en las mejores versiones de sí mismos y ejecuten su mejor trabajo.



1. Haga preguntas abiertas que comiencen con "cómo" o "qué".

Las preguntas cerradas que solo requieren una respuesta de sí o no, por ejemplo, "¿Cree que cumpliremos con la fecha límite?", pueden ser una pérdida de tiempo.

CONSEJO PROFESIONAL

Antes de cada 1 a 1, tenga una lista de dos o tres preguntas estimulantes que pueda hacer y que comiencen con "cómo" o "qué".

Las preguntas que exigen una respuesta de "sí" o "no" encajan con un estilo de liderazgo de Comando y Control. Yo soy el jefe. Usted no lo es. Yo hago las preguntas. Usted me da respuestas precisas y concisas. Este tipo de comunicación tiene su lugar. Sin embargo, en las reuniones 1 a 1, donde un líder tiene una gran oportunidad de priorizar el crecimiento y desarrollo del subordinado directo, es mejor utilizar un estilo de interrogatorio diferente. Puede mejorar significativamente sus probabilidades de descubrir lo que realmente está sucediendo al usar preguntas de "cómo" y "qué", que tienen más probabilidades de generar respuestas reflexivas y honestas y ayudar a las personas a sentirse confiables e inspiradas.

Pobre:

"¿Está disfrutando el proyecto?"

Mejor:

"¿Qué es lo que más disfruta y qué ha sido un desafío del proyecto hasta ahora?"

O:

"¿Cómo se siente acerca del proyecto esta semana en comparación con la semana pasada?"

Una excepción: "¿Cómo va el Proyecto X?" es una pregunta de "cómo" que rara vez produce mucho más que un "bien" automático. Al igual que con las preguntas de sí y no, la mayoría de los subordinados directos se inclinan a decir cualquier cosa que pueda mantener feliz a su gerente y no molestarlo.

Para obtener una actualización más significativa vaya con una pregunta más específica: "En una escala del 1 al 10, ¿cómo diría que va el Proyecto X y qué le hace decir eso?" o "¿A qué obstáculos se enfrenta con el Proyecto X?"

“

Cada conexión es un momento de liderazgo, y los grandes líderes invierten conscientemente en estos momentos para afirmar el valor de los demás y construir profundos pozos de confianza”

– Catherine Nelson

Gerente General, FranklinCovey Australia
y Nueva Zelanda



2. Extraiga los problemas con declaraciones y preguntas de seguimiento.

PREGÚNTESE:

¿Cuáles son algunas declaraciones que puede hacer a sus subordinados directos para darles un refuerzo positivo para abrirse y compartir?

Leer entre líneas

Si un subordinado directo responde a una pregunta abierta con una respuesta corta o cortante como "Está bien" o "Es lo que es", no se encoja de hombros y siga adelante. Los líderes de Confiar e Inspirar realmente se preocupan por las personas con las que trabajan, y quieren comprender los pensamientos, sentimientos, experiencias y puntos de vista de otras personas. Puede hacer esto mostrando, con declaraciones y preguntas de seguimiento bien elaboradas, que le importa y que está preguntando con la intención de comprender mejor la situación y posiblemente ayudar.

Por ejemplo, si pregunta sobre la carga de trabajo de alguien y obtiene una respuesta vaga, de una o dos palabras, puede continuar con un comentario como "Sé que tiene mucho trabajo últimamente y quiero asegurarme de que tenga el

apoyo y los recursos que necesita". O podría ir con otra pregunta: "¿Qué proyecto le está dando más problemas?" o incluso simplemente "¿Podría decir un poco más sobre eso?"

Si está tratando con una persona cautelosa, considere que puede estar lidiando con problemas no laborales o que es alguien naturalmente callado o tímido. Continúe brindando apoyo y retroalimentación positiva si deciden participar y comprometerse.

3. No sabotee lo que está diciendo con lenguaje corporal, voz, volumen, tono, etc. contradictorios.

Su lenguaje corporal, tono de voz y otras señales no verbales pueden ser tan importantes como las palabras que salen de su boca, tal vez incluso más importantes.

TIP PROFESIONAL:

Ser lo suficientemente consciente de sí mismo para notar su lenguaje corporal y su voz es muy difícil, por lo que puede ser útil concentrarse en una cosa a la vez.

Por ejemplo, cuando le pregunta a un subordinado directo sobre un desafío y dice que quiere ayudar, pero luego revisa su teléfono mientras la persona habla, envía una señal clara de que realmente cree que tiene cosas más importantes que hacer. O cuando dice que cree que un subordinado directo puede alcanzar su objetivo, pero sus hombros se desploman y su voz se apaga al final de la oración, está indicando debilidad en ese punto de vista.

Para asegurarse de que su estilo de comunicación genere confianza e inspire a las personas, esté completamente presente y sea auténtico. Sus palabras, tono de voz y lenguaje corporal deben estar en armonía entre sí.

Las personas pueden darse cuenta cuando no está prestando atención o prestando atención parcial. Y no prestar toda su atención a las personas es una forma garantizada de erosionar la confianza. Al hablar, relacione lo que dice con la forma en que lo dice. Por ejemplo, puede inclinarse hacia adelante, sonreír y usar un tono de voz curioso mientras le pide un informe directo sobre lo que ven como el próximo paso en su carrera. En caso de duda, trate de estar atento pero tranquilo: buen contacto visual, brazos sueltos a los costados y un tono de voz seguro y uniforme.



“

Su vida es
realmente una serie
de conversaciones.
Maneje cada una
con cuidado.

– Joel Peterson
Presidente de JetBlue Airways /
FranklinCovey Junta Directiva

4. Tenga cuidado con la palabra "por qué" cuando intente explorar la razón por la cual las personas hacen las cosas.

Las preguntas que comienzan con la palabra "por qué" pueden parecer amenazantes.

TIP PROFESIONAL:

Las conversaciones que comienzan a la defensiva rara vez son productivas; las personas tienden a revelar más cuando la otra persona busca entenderlas en lugar de juzgarlas.

Es importante saber por qué sus subordinados directos hacen las cosas. Cuando buscamos entender el "por qué" o la intención de alguien, demostramos que realmente nos importa. No estamos juzgando ni evaluando; solo queremos entender. Sin embargo, las preguntas que comienzan con "por qué" tienden a hacer que las personas sientan que necesitan justificarse o que están siendo acusadas de hacer algo incorrecto, como "¿Por qué harías eso?". Lo último que quiere hacer es poner a alguien en una postura defensiva. Intente reformular su pregunta usando "cómo" o "qué".

Excelentes preguntas que pueden ayudarlo a comprender el "por qué" de alguien sin usar la palabra "por qué":

- ¿Qué es lo que más le importa?
- ¿Qué lo hace querer levantarse por la mañana?
- ¿Qué hace en el trabajo que trae un sentido de significado y propósito?
- ¿Cuándo se siente más vivo?
- ¿Cuál es su "por qué"?

Pobre:

"¿Por qué compartió esa tarea con Yao?"

Mejor:

"¿Cómo decidió asociarse con Yao en la tarea?"

O:

"¿Qué lo llevó a asociarse con Yao en la tarea?"

5. Use "nosotros" en lugar de "usted", pero tenga cuidado cuando esté elogiando o aceptando culpas.

Envíe un mensaje crítico a su subordinado directo: usted está de su lado.

HECHO:

Los líderes fuertes con equipos leales a menudo le dan crédito a sus subordinados directos cuando las cosas van bien ("Realmente hizo un excelente trabajo!") y aceptan la culpa cuando no lo hacen ("Realmente me equivoqué en esto").

Los líderes de Comando y Control usan el lenguaje de "usted": ¿Qué puede hacer usted por mí? Los líderes de Confiar e Inspirar usan el lenguaje "nosotros": ¿Qué podemos hacer juntos? El lenguaje inclusivo como "nosotros" envía un mensaje crítico a sus subordinados directos: Usted está de su lado. Considere la gran diferencia entre estas dos preguntas:

Pobre:

"¿Cómo planea alcanzar esa meta?"

Mejor:

"¿Cómo podemos trabajar para lograr ese objetivo?"

El subtexto de la primera es: *"Está solo en esto, amigo"*. El segundo, en cambio, dice: *"Estamos juntos en esto"*.

No olvide que debe respaldar el uso de "nosotros" con un comportamiento colaborativo. Pocas cosas son tan molestas para los subordinados directos como un jefe que lanza un montón de lenguaje de gerente orientado al equipo, pero rara vez colabora o ayuda de manera significativa.

Los pronombres en plural también pueden ser contraproducentes si los usa para tomar el crédito o compartir la culpa: *"Realmente hicimos un excelente trabajo"* podría molestar a un subordinado directo que dedicó horas para que algo sucediera de la manera correcta, al igual que *"Realmente nos equivocamos con esto"*. Cuando fue usted quien finalmente tomó la decisión de seguir adelante.

“

Cuando confiamos en los demás, es importante que comuniquemos que brindamos esta confianza y el por qué”.

– Stephen M.R. Covey
Autor de bestsellers del New York Times y el # 1 del Wall Street Journal, y cofundador de CoveyLink y FranklinCovey Global Speed of Trust Practice



6. Cuando haya un silencio incómodo, espere 10 segundos. Luego aclare.

¿Alguna vez ha hecho una pregunta que abre un enorme vacío de silencio?

HECHO:

El silencio puede ser un indicador de que ha dado con algo difícil pero crítico.

Es seguro que sucederá, y seguramente será incómodo. Pero no cometa el error de apresurarse a llenar este silencio; a veces, a las personas les toma tiempo ordenar sus pensamientos. Su trabajo como líder es elevar el crecimiento de las personas al mismo nivel de importancia que la entrega de resultados.

Cuando le da a la gente el tiempo y el espacio para encontrar soluciones a una pregunta o problema, crea las condiciones para que la gente aprenda y crezca. Cuente hasta 10 en silencio y concéntrese en mantener un lenguaje corporal tranquilo y abierto. Si la persona finalmente habla, incluso si es una respuesta de una sola palabra, afirme la respuesta con una respuesta alentadora como "Claro, eso tiene sentido", "Aprecio esa idea" o "Eso es realmente interesante", luego agregue una pregunta clave de seguimiento adicional para mantenerlos hablando: "¿Puede contarme más sobre eso?".

¿Qué sucede si su subordinado directo no rompe el silencio? Hay dos opciones para probar antes de continuar: reformule su pregunta para explicar mejor lo que quiso decir (tal vez la persona no entendió y no quiere pedirle que repita lo que dijo) o proporcione algunas respuestas opcionales para mostrar que cualquier respuesta es segura. Por ejemplo, si la pregunta "¿Cuáles son algunas cosas que cree que podrían ser mejores acerca de estos 1 a 1?" no obtiene una respuesta, puede continuar con "Por ejemplo, ¿las actualizaciones sobre las reuniones departamentales son informativas o una pérdida de tiempo? ¿O podría proporcionar más comentarios?". No desea poner palabras en la boca de su subordinado directo, pero sus respuestas sugeridas o reformulación pueden mostrar que está abierto a cualquier respuesta o ayudarlos a articular lo que realmente están pensando.

Su trabajo como líder es inspirar, no simplemente motivar.

HECHO:

6X

Estudios muestran que los colaboradores en quienes confían tienen seis veces más probabilidades de tener un alto rendimiento.

125%

Estudios muestran que los colaboradores inspirados son un 125 % más productivos que aquellos que simplemente están satisfechos.

Genere confianza e inspire a sus subordinados directos. Los resultados hablarán por sí mismos.

Inspirar a las personas requiere de tiempo y esfuerzo persistente. No se desarrolla de la noche a la mañana. Sin embargo, puede tomar medidas para inspirar grandeza en todas las personas mediante el uso constante de estas seis técnicas de comunicación durante las conversaciones con sus subordinados directos.

Para obtener más información sobre cómo generar confianza, inspirar a las personas de su organización y desarrollar a sus líderes, visite franklincovey.com.

FranklinCovey es la empresa de liderazgo más confiable del mundo, con operaciones en más de 160 países.

Transformamos organizaciones mediante la creación de líderes, equipos y culturas excepcionales que obtienen resultados innovadores. Disponible a través de FranklinCovey All Access Pass®, nuestro mejor contenido, expertos, tecnología y métricas de su clase se integran a la perfección para garantizar un cambio de comportamiento duradero a escala. Nuestro enfoque de liderazgo y cambio organizacional ha sido probado y refinado trabajando con decenas de miles de equipos y organizaciones durante los últimos 30 años.

Para más información, escribanos a info@franklincovey.com

visite nuestra página web
www.franklincoveyguatemala.com

llámenos a los teléfonos
2361-4503 / 2219-2503

o búsqúenos en redes sociales como **FranklinCovey Guatemala**





FranklinCovey

franklincoveyguatemala.com