

Competencias conversacionales para líderes

Marilis De Carballo



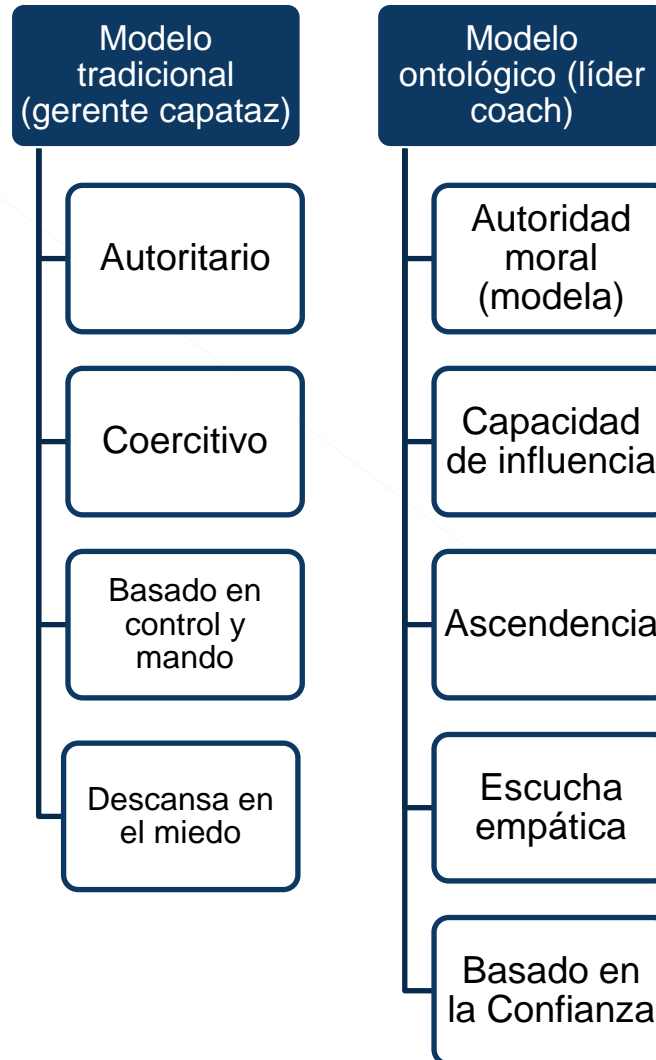
CLAI  **2017**
BUENOS AIRES ARGENTINA

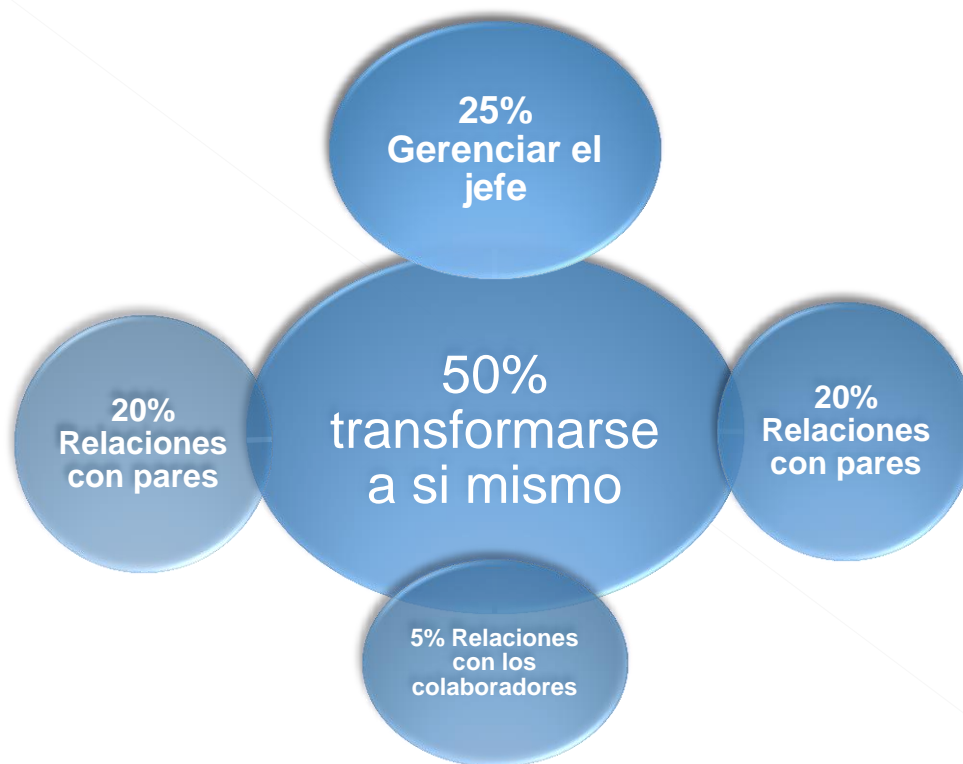
XXII CONGRESO LATINOAMERICANO
DE AUDITORES INTERNOS

1, 2, 3 y 4 de octubre de 2017 | Buenos Aires | Argentina

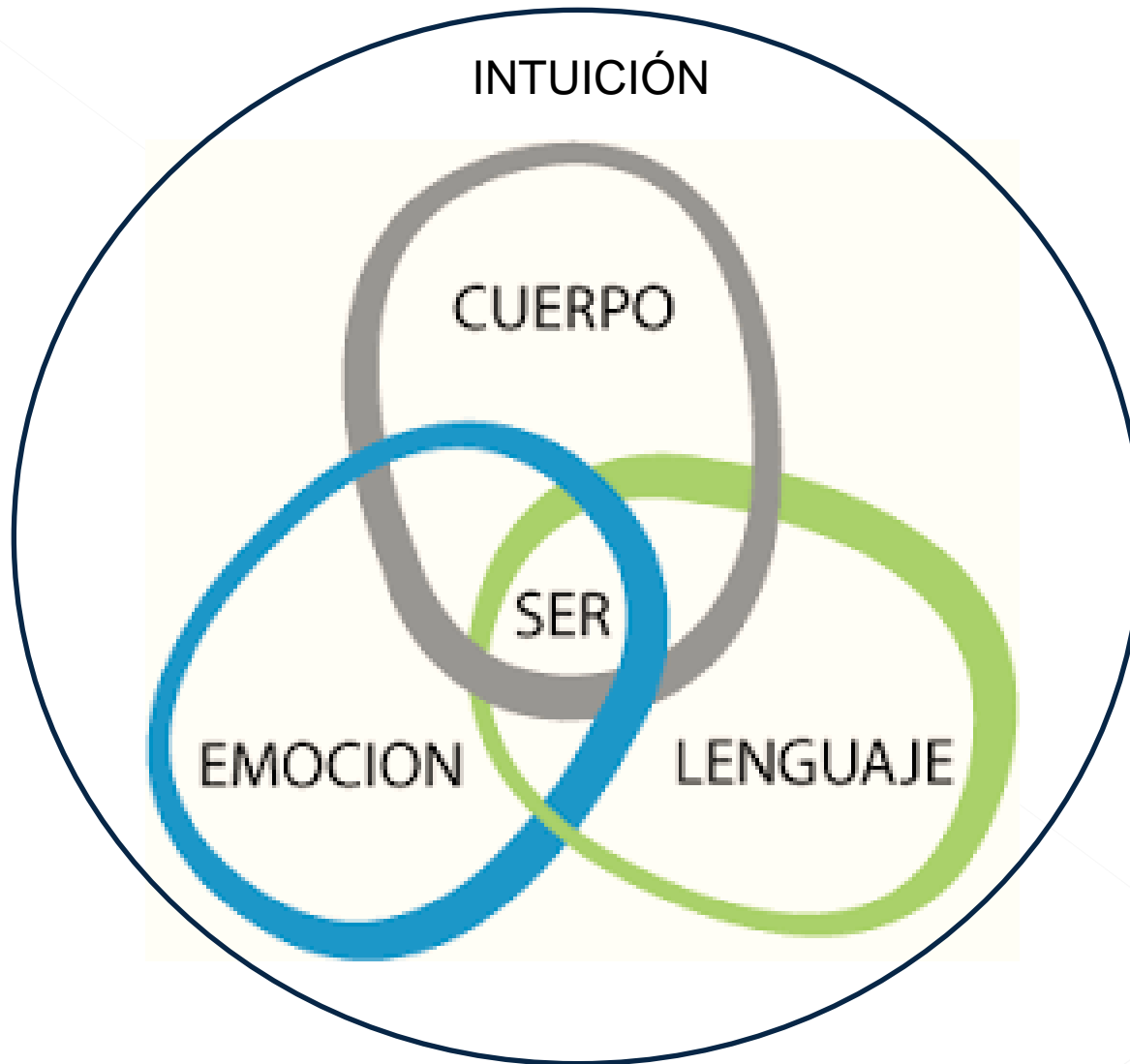


- Profundizar las competencias conversacionales (escuchar, preguntar, exponer, pedir, realizar juicios fundamentados)
- Reconocer estas competencias como forma natural de liderazgo que propicia la confianza y la cooperación en el contexto organizacional

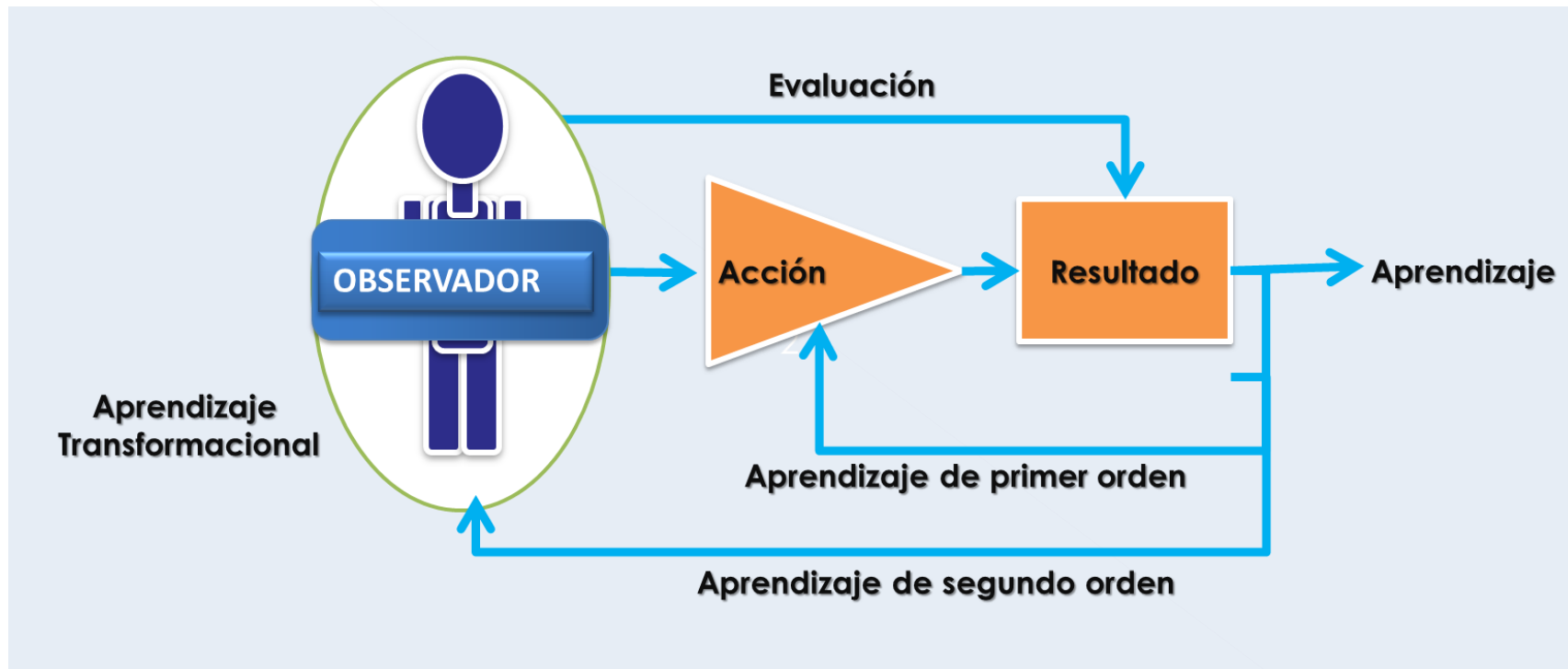




Modelo de Dee Hock. Fundador Visa Internacional. El nacimiento de las organizaciones caordicas



Modelo del Observador (OSAR)

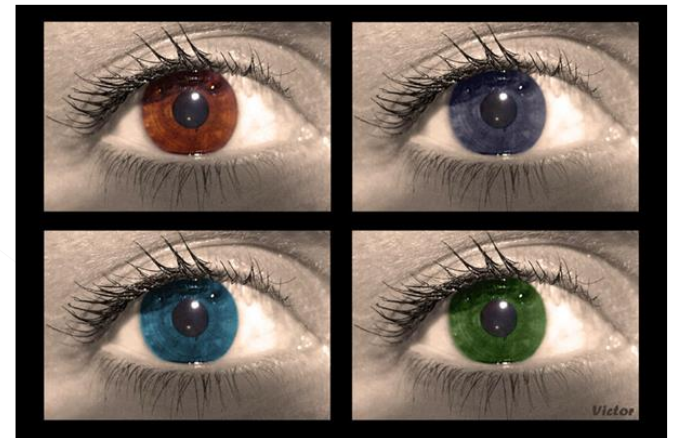


- Enfoque Único



Una realidad

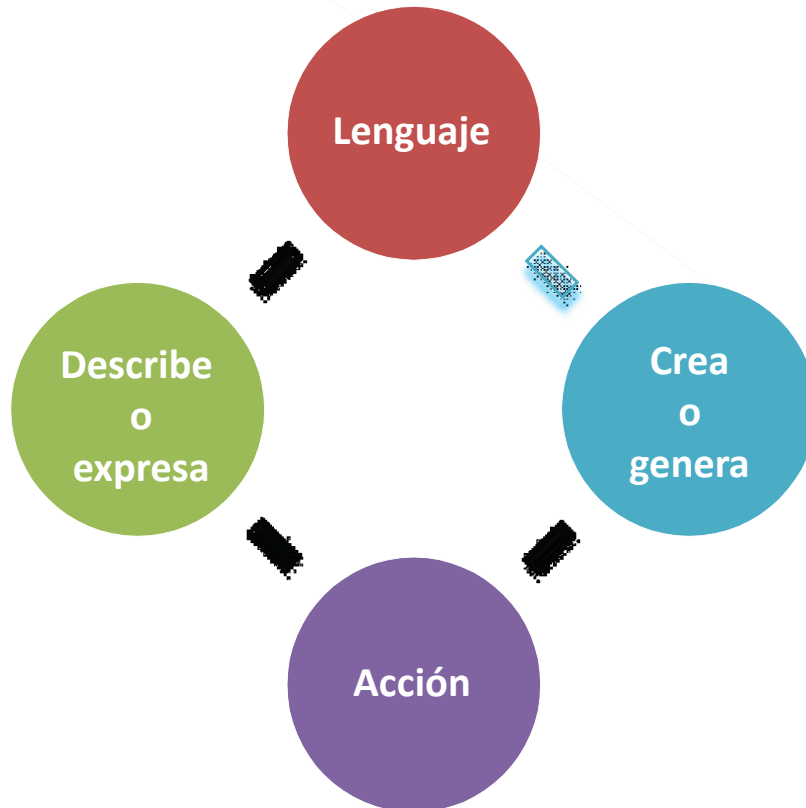
- Enfoque Múltiple



Muchas realidades



La capacidad propia del ser humano para expresar y comunicar ideas, pensamientos y sentimientos



El lenguaje genera:

- ✓ Identidades
- ✓ Relaciones
- ✓ Compromisos
- ✓ Posibilidades
- ✓ Futuros diferentes
- ✓ Mundos distintos

“Nuestras experiencias toman la dirección que nuestro lenguaje les impone”



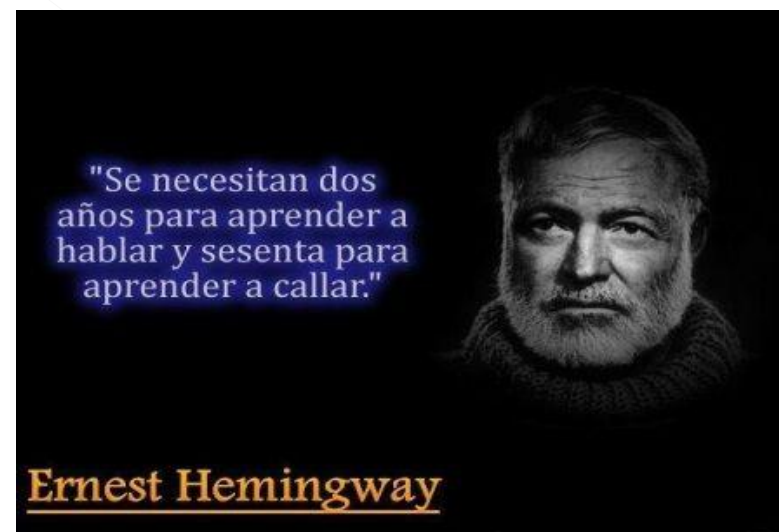
El Hablar



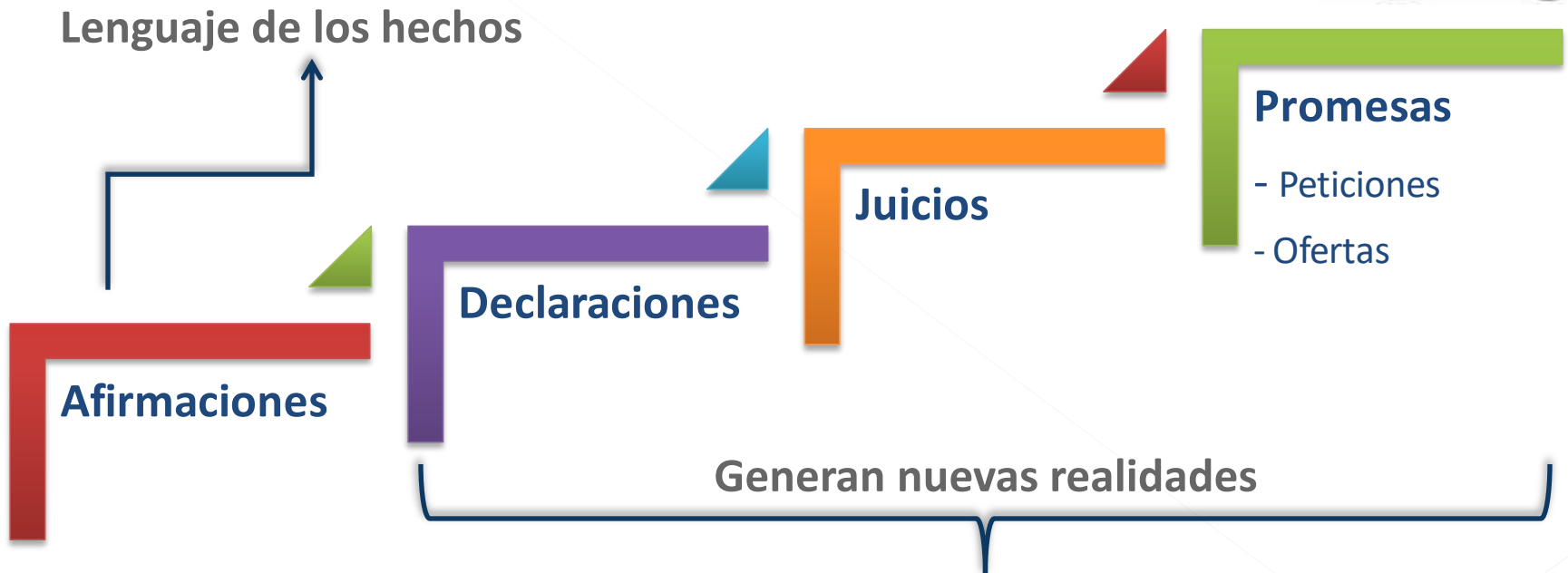
El Escuchar



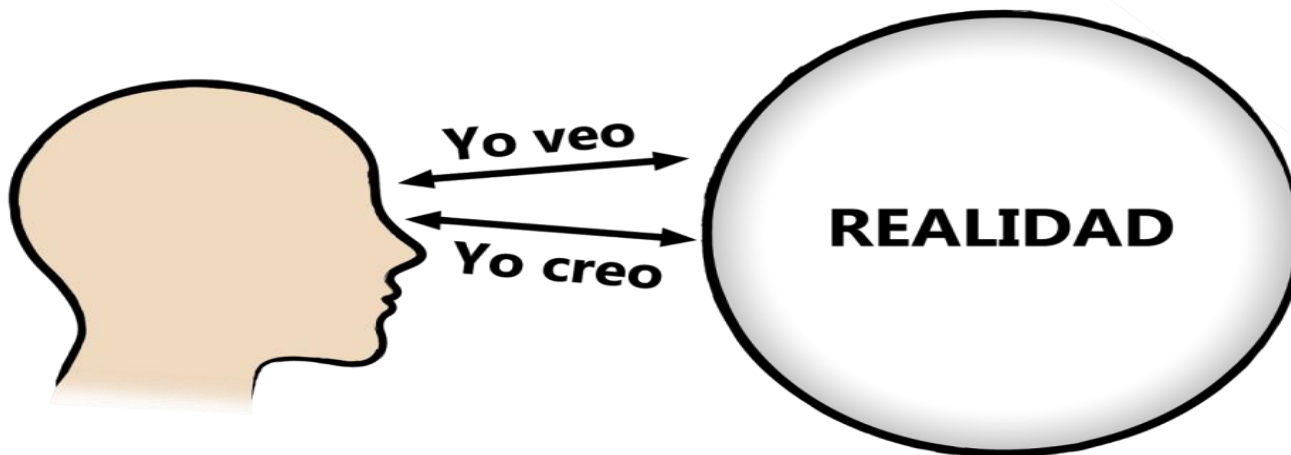
El Silencio



Está compuesto por 4 actos lingüísticos básicos, ellos son:



- Hablan de un mundo existente y describen la realidad
- Pueden ser verdaderas, falsas, relevantes e irrelevantes
- Se verifican con **evidencias o testimonios**
- Son compartidas por todos
- Son medibles y requieren consenso social
- No cambian



- A través de las declaraciones, el mundo se adapta a la palabra
- Generan una realidad diferente
- Explican e interpretan
- Pueden ser válidas e inválidas, según el poder de la persona que las hace

Algunos ejemplos de declaraciones son, cuando:

Válida → El árbitro dice: **FUERA**



Inválida → Si un médico dijera “**los declaro marido y mujer**” no tomaríamos en serio lo que dice. El mundo no cambiaría después de esa declaración.

Declaraciones fundamentales:



NO

- * Asienta legitimidad y autonomía como persona
- * Definimos formas de vida



SI

- * Valor y respeto de nuestra palabra
- * Congruencia con nuestras declaraciones



IGNORANCIA

- * Es el primer eslabón del aprendizaje
- * Si se declara:
NO SE, APRENDERÉ



GRATITUD

- * A la vida por todo lo que nos ha provisto
- * A los demás por lo que hacen por otros y por lo que significan en nuestras vidas



PERDON

- * Tiene que ver con asumir la responsabilidad por aquello que no se hizo y que pudo haber herido al otro
- * La disculpa y la aceptación son independientes



AMOR

- * Declarar "te amo" o "te quiero" participa en la construcción de la relación con el otro

LOS JUICIOS UN ESPACIO DE POSIBILIDADES PARA CAMBIAR



Forman parte de las declaraciones

Viven en la persona que los formula

Son valoraciones que se hacen sobre las personas, las cosas, los hechos o las organizaciones



Tomando las experiencias del pasado, los ubicamos
En el presente y los proyectamos
hacia el futuro

No nos atan como las afirmaciones, siempre hay lugar para la discrepancia

Los juicios son declaraciones, pero no toda declaración es necesariamente un juicio

¡Actividad!



Afirmaciones - Declaraciones - Juicios

Ejemplo	Afirmación	Declaración	Juicio
Hoy es lunes			
Al final de la actividad habrá un examen			
Mi auto es azul			
Estamos en primavera			
Yo hago el mejor asado			
El sábado haré una cena en casa, estás invitado			
Este equipo es muy competente			
Siempre llegas tarde!			

Afirmaciones - Declaraciones - Juicios

Ejemplo	Afirmación	Declaración	Juicio
Hoy es lunes	X		
Al final de la actividad habrá un examen		X	
Mi auto es azul	X		
Estamos en primavera	X		
Yo hago el mejor asado			X
El sábado haré una cena en casa, estás invitado		X	
Este equipo es muy competente			X
Siempre llegas tarde!			X



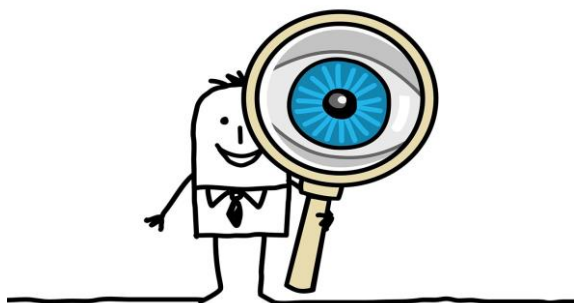
Proponer o exponer

- Dar a conocer nuestra manera particular de observar las cosas
- Hablar desde nuestras inquietudes, experiencias u opiniones
 - Hablar al otro para mostrar el tipo de observador que soy



Indagar

- Hacer preguntas para escuchar y comprender al otro, para que la otra persona revele sus inquietudes
- Realizar preguntas sobre el pasado, el presente y el futuro para conocer el tipo de observador que es la otra persona
- Recoger información valiosa para generar proposiciones



	Único	Múltiple
Proponer	Hablo para imponer mi interpretación o punto de vista	Hablo para mostrar mi interpretación como posible entre otras
Indagar	Indago para llevar al otro a mi interpretación	Indago para comprender mejor y acercarme a la interpretación de la otra persona



**¿Estás ...
escuchando
o estás preparando
tu respuesta...
esperando tu turno
para hablar?**



- Escuchar es **Percibir + Interpretar**
- Se escucha desde el observador que estoy siendo
- Cada quien escucha lo que escucha porque somos observadores diferentes
- Al **percibir** observamos con todos los sentidos:
 - Corporalidad
 - Gestualidad
 - Respiración
 - Actitud
 - Entonación
 - Énfasis o Inflexión
 - Respiración
- La **interpretación** esta sujeta a contexto, acción, inquietud, historia personal y emociones
- Podemos abrir o cerrar los espacios de conversación reflexiva y colaborativa

1 Verificar la escucha



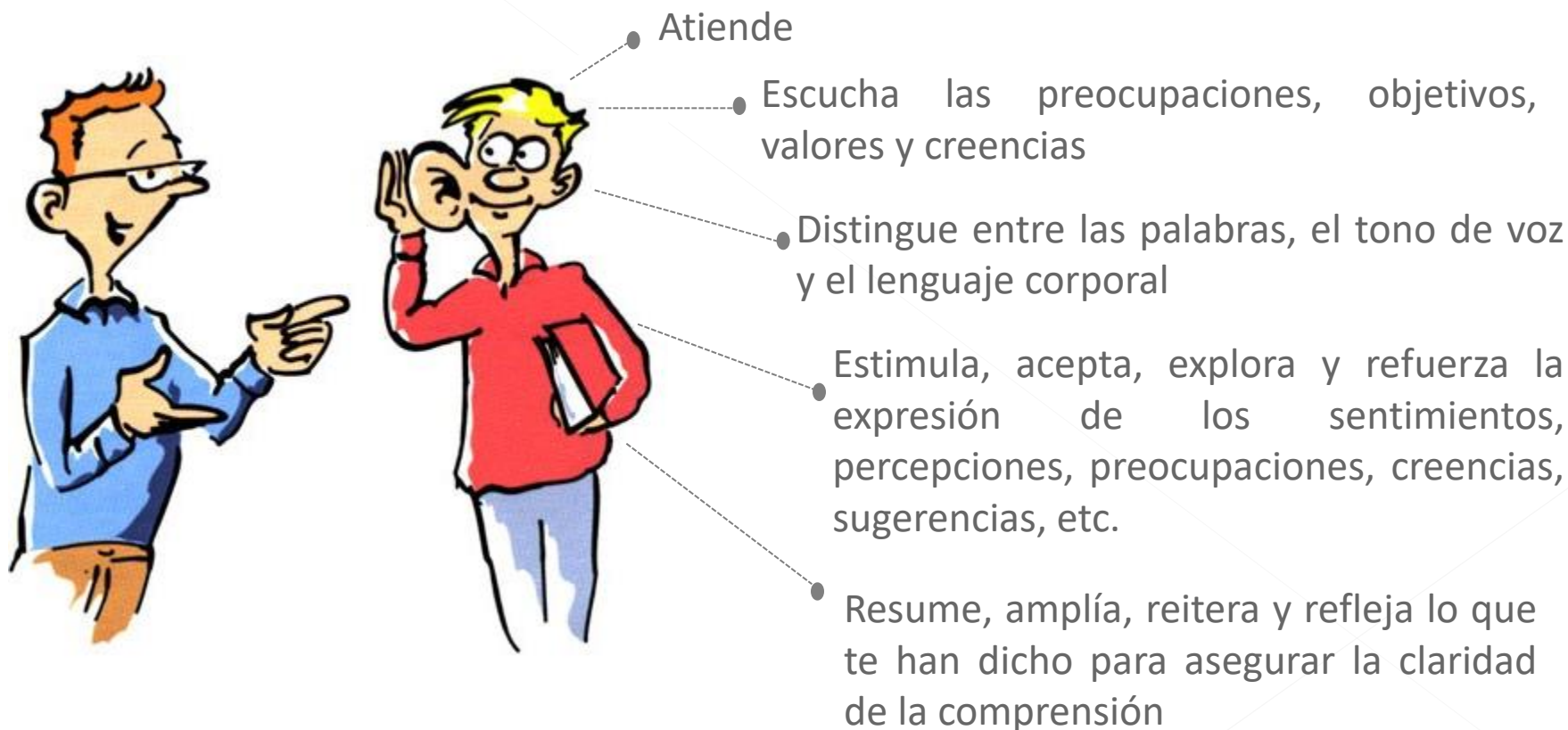
2 Compartir inquietudes

3 Indagar

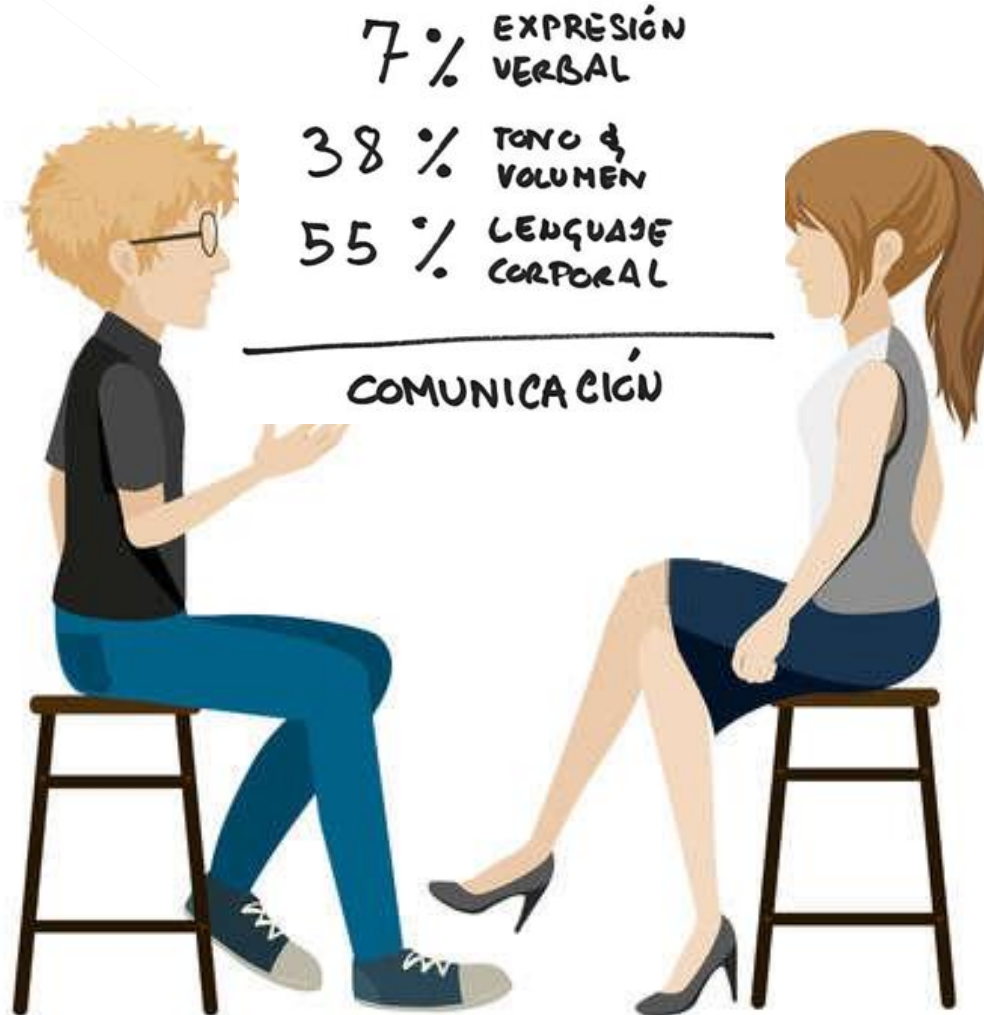
 **OBJETIVO: REDUCIR LA BRECHA EN LA ESCUCHA**

Es la capacidad de centrarse completamente en lo que dice y lo que no dice una persona, de comprender el significado de sus palabras en su contexto y de ayudarlo a expresarse.

Comportamiento Observable:



¿Cómo nos comunicamos?



“Nada pone a prueba la habilidad de una persona para liderar a otros como su actuar día a día para liderarse a sí mismo”

Thomas J. Watson



Muchas Gracias por su atención

Los invitamos a compartir sus comentarios en twitter e Instagram:

#CLAI2017 **#ProgresarCompartiendo**