



Herramientas para potenciar nuestra capacidad de influencia y gestión.

# Liderazgo y Comunicación efectiva

**Suministra**   
PERSONAL TEMPORARIO



# Nuestro primer encuentro

- Presentación: Rodrigo y Sináptica 360.
- ¿Que vamos a hacer hoy?
  - **Inicio:** Bienvenida, objetivos y acuerdos iniciales
  - **Desarrollo:** Presentación de ideas (de las generales a las particulares), videos, citas, actividades y conversaciones.
  - **Cierre y Reflexión.**
- Metodología: +- 2hs de taller, con un break cerca de la mitad.



## Objetivo de hoy

**Vivir la comunicación y el liderazgo en acción: reconocer su impacto, identificar desafíos y llevarse herramientas para potenciar equipos y resultados.**



**El liderazgo no consiste en ser el mejor. Se trata de hacer que los demás sean mejores**

Simon Sinek (autor sobre liderazgo)



Por favor ¡conectarnos entre nosotros!





# Acuerdos iniciales

Para crear un espacio seguro y respetuoso para el aprendizaje y el intercambio de experiencias

## Confidencialidad

Sobre todo lo compartido en este espacio.

## Respeto

Al otro como otro (opiniones, experiencias, emociones).  
Valoración (y no trivialización).

## Apertura y participación

Compartir experiencias colabora en el aprendizaje.

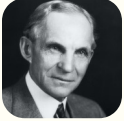
## Escucha Activa

Prestar atención sin juzgar, interrumpir o planear respuestas mientras se escucha.

## Declaración de confianza

Contribuye a la construcción de relaciones auténticas y colaborativas

El espacio será moderado por Rodrigo



**Tanto si crees que puedes, como si crees que no puedes, estás en lo cierto.**

*Henry Ford*






# Presentación

- ✔ **Presentación Rápida (10 segundos c/u):**  
**Nombre + una palabra o frase que te defina**  
**como líder.**



 YouTube



### Quien lo hizo??

Observe los 21 cambios en la escena de un crimen, la mente ve lo que quiere ver.





# El Poder de las Distinciones

Identificar y separar conceptos, fenómenos o elementos previamente indistinguibles en nuestra percepción (transparencia).

- ① Darse cuenta de las diferencias entre cosas que antes parecían iguales, entender en qué se distinguen y separarlas mentalmente para reconocerlas con mayor claridad.

"...sirven para **ampliar nuestra forma de ver y comprender el mundo**. Nos permiten salir de interpretaciones automáticas, reconocer nuevas posibilidades y generar cambios en nuestra manera de pensar, actuar y relacionarnos."



## Percepción e interpretación

Nos tapamos los ojos para escuchar

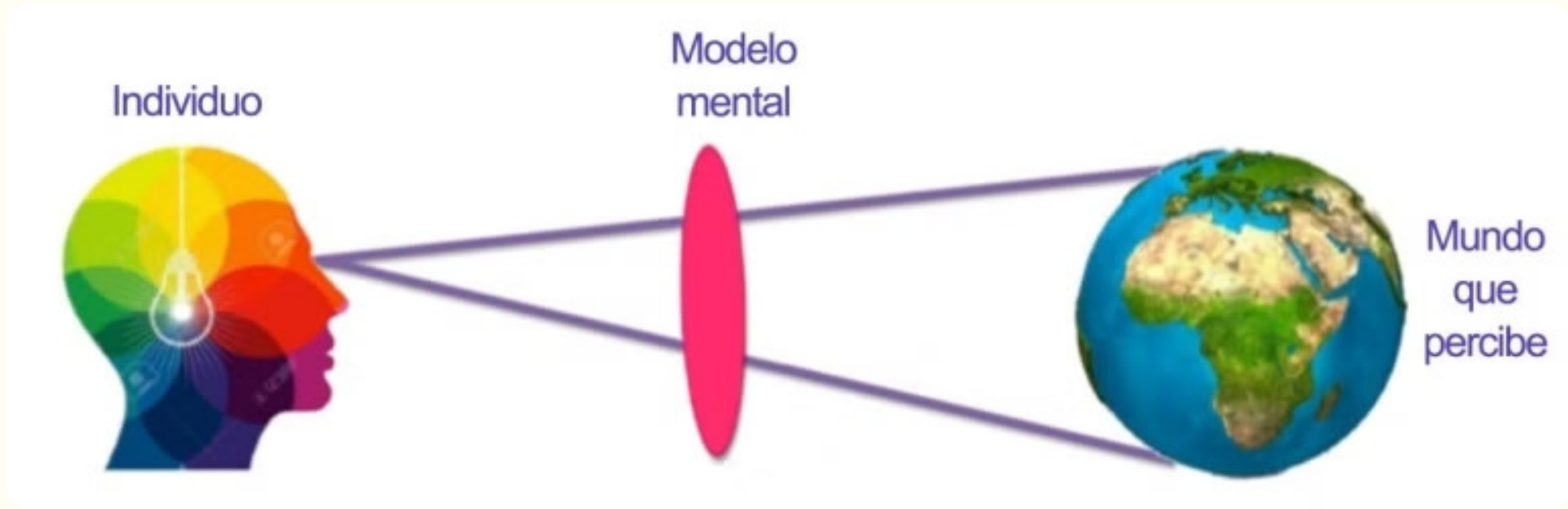
Cocinando

Ahora abrimos.

Creando



**"Cuando ya no somos capaces de cambiar  
una situación, nos encontramos ante el  
desafío de cambiarnos a nosotros mismos"  
(Victor Frankl)**



Los Modelos Mentales condicionan nuestra existencia y nuestra percepción. Operan constantemente.

**Nuestra visión** del mundo está influenciada por nuestras **distinciones, experiencias, creencias y forma de ser**. Cada persona tiene un modelo del **observador único**, que actúa como un **filtro** para **interpretar** la realidad y determinar nuestras posibilidades.



Que es la realidad (#para cada cual)



*Realidad = Hechos + Interpretación*

"El informe fue entregado el lunes"



**Para referir a los hechos usamos afirmaciones**

El informe estaba mal hecho"




**Para referir a las interpretaciones, usamos juicios**

Fundamentación: Dominio, Afirmaciones (hechos) que lo sustenten, Juicio contrario, Estándar. ¿Para qué? ¿Abre o cierra posibilidades?

13



 YouTube



### **"Parecidos" | Punto de vista del observador | Coaching ontoló...**

Zátira sobre el punto de vista del observador y el primer principio de la ontología del lenguaje. "No sabemos como las cosas son, sólo como la...



¿Cómo describirías a un buen líder?


¿Cuáles son sus características principales?



**Paso 1 (Reflexión individual - 1 min):** Cada participante responde la pregunta "¿Cómo describirías a un buen líder?" escribiendo tres características clave.





 YouTube



**De Paul y el liderazgo de Scaloni**



Un líder es mejor cuando la gente apenas sabe que existe. Cuando su trabajo está hecho, su meta alcanzada, dirán: 'Lo hicimos nosotros'

**Lao Tse** (*Filósofo*)



El liderazgo efectivo no trata de discursos o de ser amado, trata de resultados

**Peter Drucker** (*Pensador*)



Las organizaciones son redes de conversaciones; su efectividad depende de la calidad de sus diálogos.

**Rafael Echeverría** (*Sociólogo*)



El liderazgo no se trata de protagonismo personal, sino de facilitar que otros logren resultados a través de conversaciones y acción efectiva.

- ❗ **No es una cuestión de autoridad, sino de influencia a través del lenguaje, la confianza y la acción. En definitiva, un líder exitoso crea contextos donde las personas se empoderan, generan resultados y sienten que el éxito es suyo.**

### Importancia del liderazgo en mandos medios:

- Son el puente entre la estrategia organizacional y la ejecución operativa.
- Influyen directamente en la cultura y el clima del equipo.
- Su liderazgo afecta la motivación y el compromiso de sus colaboradores.



# ¿Nos tomamos unos minutos?





Somos  
Mucho  
Más....



...que la Suma  
de Nuestras  
Partes





## Cuerpo

Es el **punto** entre lenguaje, emociones y acción. A través del cuerpo **interactuamos y construimos** nuestra realidad.

**Modificar su disposición** impacta en nuestra emocionalidad y pensamiento.

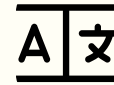
Existen muchas prácticas (como ser el yoga, ejercicios físicos, espacios de arte) que buscan armonizar y equilibrar todas estas dimensiones, reconociendo al ser humano como una totalidad integrada.



## Emociones

Son **predisposiciones para la acción**, conectadas con cuerpo y lenguaje.

Gestionarlas es clave para el bienestar, ya que influyen en cómo nos movemos y pensamos.



## Lenguaje

No solo describe, sino que **crea nuestra realidad**.

Modificar cómo hablamos transforma nuestra interpretación del mundo, nuestras emociones y nuestra corporalidad.

# Actividad Dinámica



## Interviniendo mi corporalidad

¿Cómo intervenir en mi cuerpo para modificar mis emociones y mis pensamientos?





# ¿Cómo modificar la realidad desde el lenguaje? Ejemplos.

Antes	Después
"Esto es un problema".	"Este es un desafío que me abre oportunidades".
Generalizaciones: todos, siempre, nunca.	Descripciones específicas.
Juicios morales	Observaciones (hechos)
Si, pero...	Si, y... - Si, aunque...

## #Interviniendo la conversación

¿Qué conversaciones recurrentes observo que no estoy pudiendo cambiar? Ej: La gente no me entiende

# Actividad Dinámica



Escuchar

¿Cerramos los ojos? ¿Que estoy escuchando?





# Rescate:

¿Qué pasa cuando interpretamos un mensaje sin conocer su origen o contexto?

Si el director de la orquesta no estuviera, ¿sería posible que el grupo lograra ese efecto?



# Dinámica / Participativa



## Escucha con 3 niveles

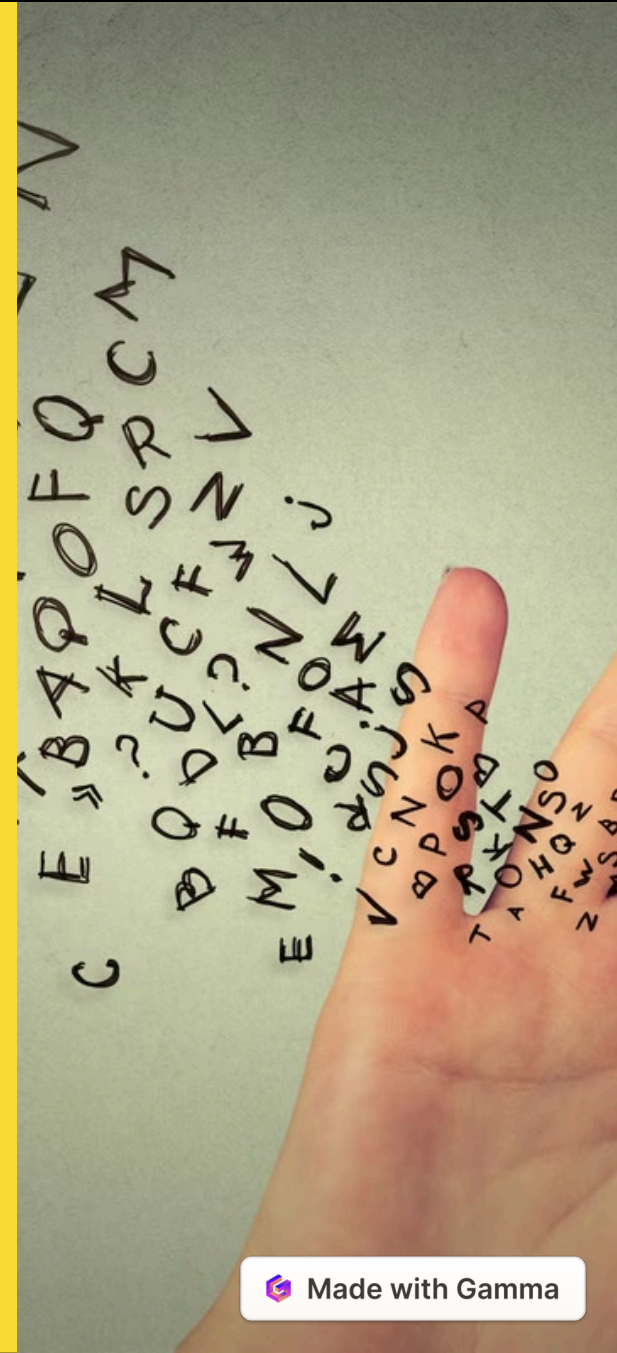
En parejas, hablar y escuchar durante 90 segundos con estas características particulares...



¿Cómo te sentiste al ser escuchado de manera activa, en comparación con cuando la atención del oyente no estaba presente?

¿Qué diferencias notaste en tu propio comportamiento y disposición al hablar, según el nivel de atención que recibiste?

¿Qué comportamientos o señales te hicieron sentir que el oyente estaba realmente comprometido en la escucha activa?





**La forma en que escuchas puede determinar si el otro se siente seguro o juzgado, y eso cambiará lo que se atreve a compartir contigo.**

*Carl Rogers (psicólogo)*



**Escuchar es una de las habilidades más subestimadas, pero más poderosas de un líder.**

Richard Branson (*empresario*)



# Razones para Escuchar - El para qué de la Escucha



**Ayuda a entender otros puntos de vista distintos al nuestro.**



**Es fundamental para lograr conectar con el otro.**



**Hace que la otra persona se motive para escucharnos también.**

Para coordinar acciones. ¿Qué declara? ¿Qué me pide? ¿Qué me promete? ¿Qué me ofrece?



## La importancia del contexto en la escucha

### ▼ Entender el "contexto de la conversación"

Cualquier cosa que se diga será escuchada dentro del contexto de la conversación. El entorno físico, el **ruido**, o la **comodidad del espacio**, afecta nuestra capacidad de escuchar.

### ▼ Estado emocional de la conversación

**Siempre estamos en un estado que tiñe lo que escuchamos.** Ej: El cansancio, el estrés o el hambre pueden distorsionar nuestra percepción.

### ▼ Relación con el hablante

Influye en cómo escuchamos: Si existe **confianza** y **empatía**, seremos más receptivos.

### ▼ Nuestra historia personal



# Tipos de escucha

1

## Escucha previa o automática

- Constituida por nuestros **juicios, valores, experiencias y costumbres**.
- **No habla del otro, sino de nosotros mismos,**

2

## Escucha recreativa o empática

Prestando atención a las **emociones del otro** y las **reacciones** que nos despiertan. **Recreo la emoción del otro en mí.**

3

## Escucha comprometida

Es la forma más activa de escucha, en la que buscamos entender plenamente el significado del mensaje. Ocurre cuando **ponemos foco en el otro** y **NO** en nosotros.





# Habilidades clave para la escucha efectiva

## ▼ Parafraseo

"Entonces, estás necesitando asistencia para cerrar este infore para hoy ¿Es correcto?"

## ▼ Preguntas clarificadoras

"Cuando decís que lo que necesitas es 'urgente', ¿para cuando es que lo estas pensando?"

## ▼ Resumen

"Entonces, te gustó el perfil de la persona, pero preferís alguien mas de la zona. ¿Sería así?"

## ▼ Contacto visual y lenguaje corporal

## ▼ Repetición

"Perdón, ¿me podrías repetir las habilidades que te gustan de un supervisor?"

## ▼ Rechequeo

"¿Me podrías comentar que entendiste de lo que yo dije para saber si fui claro?"

## ▼ Exponer

"Te recomiendo contactes a Maria, porque sabe mucho del tema y te va a poder ayudar, ¿qué te parece?"

## ▼ Indagar

"¿Qué tipo de información preferís? ¿agregada o detallada por persona?"



# Comportamientos que afectan la escucha efectiva



Interrumpir



Prejuicios



Distracciones



Compromiso en  
responder (y hablar  
demasiado)



Completar Frases




Corporalidad de  
desinterés



Compromiso con mi  
historia personal



 YouTube



### **ESTOY FUERA | Corto ganador 1er premio concurso "Hacé cin...**

Actriz: Nuria Fló / Cámara: Fede Castiglioni / Guion y dirección: Isma Krall  
/ Musica: Guillermo Saporta.



# Dinámica / Participativa



## El mail invisible



### Instrucciones:

- 1 Escribí un pedido en papel como si fuera un mail.
- 2 Tu compañero responderá según una instrucción secreta.
- 3 Reflexionen sobre la experiencia y cómo se sintieron.



**¿Cuáles fueron las respuestas más frustrantes?**

**¿Cómo te sentiste al no recibir respuesta o recibir una confusa?**

**¿Qué impacto tiene esto en la comunicación y la confianza dentro de un equipo?**

**¿Cómo podríamos mejorar esta situación en la práctica?**



# *¿Cómo creamos una nueva realidad con el lenguaje?*

## *Declaraciones*

Pedidos

Ofertas

Promesas



## Elementos de un pedido, oferta o promesa efectivo

- ✓ Declaración de visión: ¿Qué quiero lograr?
- ✓ Distinguir qué falta (si pido, me falta; si ofrezco, juzgo que le falta).
- ✓ Un orador y un oyente.
- ✓ Juicio de confianza.
- ✓ *Expresar condiciones de satisfacción (cómo, dónde, cuánto y para cuándo).*
- ✓ Chequear la promesa generada.



# Dinámica / Participativa



## El doble Chequeo

### Instrucciones:

- 1 Escribí un pedido claro, aplicando los elementos vistos.
- 2 Escribí un mensaje de seguimiento asegurando la comprensión.
- 3 Intercambiá con tu compañero y evalúen juntos.





**¿El pedido fue claro y directo?**

**¿Cómo impacta un mensaje de seguimiento bien formulado?**



**La comunicación efectiva no solo es emitir un mensaje, sino "asegurarnos" de que sea comprendido y respondido.**

Escribir en la bitácora

- ✓ ¿Qué podemos mejorar en nuestro día a día?
- ¿Qué prácticas llevarás a tu equipo?



# Importancia del Feedback

- **Fomenta el desarrollo y crecimiento:** Ayuda a los empleados a mejorar su desempeño y a desarrollar nuevas habilidades.
- **Fortalece la confianza y la comunicación:** Un feedback frecuente y bien estructurado genera un ambiente de apertura y mejora la relación entre líderes y equipos.
- **Aumenta la motivación y compromiso:** Cuando los colaboradores reciben reconocimiento y orientación clara, se sienten más comprometidos con los objetivos organizacionales.
- **Previene conflictos y malentendidos:** La retroalimentación efectiva permite abordar problemas antes de que escalen, mejorando el clima laboral.
- **Facilita la adaptación y el aprendizaje continuo:** El feedback oportuno permite a los equipos ajustarse a cambios y mejorar procesos con agilidad.



## Modelo de Feedback (SCI- Situación, Comportamiento, Impacto)

1

2

3

### Situación

Describir el contexto específico utilizando afirmaciones, evitando interpretaciones o juicios.

### Comportamiento

Explicar lo que la persona hizo de manera objetiva (hechos) y sin añadir suposiciones (juicios).

### Impacto

Señalar cómo afectó la acción al equipo o a la tarea, reconociendo cómo diferentes tipos de escucha pueden influir en la recepción del mensaje.





# Feedback Formal e Informal

## ♦ Feedback Formal

- ✓ Basado en evaluaciones estructuradas (ej. evaluaciones 180° o 360°) y documentadas.
- ✓ Se entrega en reuniones planificadas con objetivos claros.
- ✓ Se centra en **métricas** y **desempeño** a largo plazo, permitiendo **seguimiento** y **ajustes**.

## ♦ Feedback Informal

- ✓ Ocurre de manera **espontánea** en el día a día, no requiere ser documentado.
- ✓ Puede reforzar buenas prácticas o corregir pequeñas desviaciones.
- ✓ Fomenta un ambiente de **confianza** y **aprendizaje** continuo, motivando y generando vínculos positivos.

  **Claves para un buen feedback: Momento y lugar adecuado, Utilizar afirmaciones más que juicios, fomentar la bidireccionalidad, Claridad y especificidad (sin ambigüedades) y orientación a la mejora (el para qué).**



# Liderazgo Basado en Influencia: Creando Impacto sin Imponer

## Diferencia entre autoridad y liderazgo basado en influencia:

- **Autoridad formal:** Se basa en la jerarquía y el poder asignado.
- **Liderazgo por influencia:** Se construye a través de la credibilidad, la comunicación y la confianza.

## Cómo ejercer influencia efectiva:

- Ser coherente entre lo que se dice y se hace.
- Construir relaciones de confianza con el equipo.
- Facilitar la toma de decisiones en lugar de imponerlas.



## Check out



 Spotify



**Puente**

Song · Gustavo Cerati · 1999

## ¿Qué descubrieron hoy y se llevan como aprendizaje de ustedes?



# Muchas Gracias



## SINÁPTICA360

Bienestar para el Rendimiento