

# RESUMEN

## MÓDULO 3

### ¿TE HAS ENCONTRADO ALGUNA VEZ CON LA SORPRESA DE QUE TU EQUIPO HA TRABAJADO ARDUAMENTE Y SIN EMBARGO NO HA CONSEGUIDO LOS RESULTADOS ESPERADOS?

Pues bien, es tiempo de aceptar que el trabajo duro no lo es todo y que además se debe saber priorizar reconociendo las actividades importantes y urgentes.

Para esto, podemos ver un diagrama en el que según la urgencia y la importancia de la tarea podemos definir dónde debemos actuar.

¿LO QUE ESTOY HACIENDO ES...?	MUY URGENTE	POCO URGENTE
MUY IMPORTANTE	¡Aquí es donde debes estar actuando!	No es necesario hacerlo ya, pero es segunda prioridad
POCO IMPORTANTE	No es necesario que lo hagas tú, lo puedes delegar	Lamentablemente muchos actúan aquí

Reuniones efectivas: reuniones que sean un aporte y no nos hagan perder tiempo valioso, para esto debemos ser capaces de identificar el tipo de reunión y su finalidad.

Entre los tipos de reunión que existen encontramos los de asesoría, progreso, las informativas, las formales, las tormentas de ideas y las de proyecto. Además, al momento de organizarlas, debemos definir el propósito, la agenda, la preparación necesaria, el tiempo, el orden lógico, la estructura y control y el resumen de actas.

Otro elemento relevante a la hora de gestionar equipos de trabajo para que puedan lograr sus objetivos es el coaching, un método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas.

Para esto, en vez de enseñar, debemos facilitar que el colaborador aprenda de sí mismo por medio de un proceso de 7 pasos:

#### **OBSERVAR:**

A través de nuevos puntos de vista y la observación de paradigmas, creencias y conductas, el colaborador podrá construir los resultados que busca.

#### **TOMA DE CONCIENCIA:**

El colaborador reflexionará sobre las elecciones que toma y las consecuencias que ellas crean, mientras es apoyado por el coach.

#### **DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS:**

Es colaborador debe contar con objetivos claramente definidos por el coach.

#### **ACTUAR:**

El coach acompañará de cerca el proceso de acción del colaborador, apoyándolo en superar las dificultades que suelen aparecer en la puesta en práctica.

#### **MEDIR**

Por medio de la medición, el coach podrá tomar acciones correctivas y así contribuir a la obtención de los logros buscados.

### **ACCIÓN COMPROMETIDA:**

El proceso debe concluir con una acción comprometida que esté alineada con el plan de acción establecido entre el coach y el cliente.

### **MOTIVAR:**

Es importante ser capaz de entusiasmar al colaborador para que consiga lo que busca.

Durante todo el proceso de coaching la retroalimentación permite indicar de manera precisa y descriptiva las fortalezas y las debilidades de la persona, entregando sugerencias para mejorarlas.

Esta se puede dar de manera positiva o constructiva, buscando dar información acerca de cómo el comportamiento de las personas afecta a otros y a su desempeño.

La retroalimentación positiva describe lo que una persona ha dicho o hecho que nos causa reconocimiento por sus resultados. Mientras que la retroalimentación constructiva se dirige a algo que una persona ha dicho o hecho, cuyos resultados tienen reparos o pueden hacerse mejor.

Entre los diferentes estilos que existen para enfrentar los conflictos, encontramos la evitación, el compromiso, el forzamiento, la acomodación y la colaboración.

### **¿CÓMO PODEMOS MANEJAR DE MANERA EFECTIVA UN CONFLICTO?**

Un modelo útil para el manejo de conflictos y lidiar con la resistencia es el AIR (Admitir, Investigar, Reforzar). Veamos qué significa cada una de estas siglas.

#### **ADMITIR:**

Durante esta fase se debe demostrar que se entiende el comportamiento de resistencia del colaborador y que se está dispuesto a lidiar con él.

#### **INVESTIGAR:**

Durante esta fase se le debe dar la oportunidad al colaborador para que se exprese libremente.

#### **REFORZAR:**

Durante esta fase el comportamiento de resistencia disminuirá y aumentará la oportunidad para ver el lado positivo del cambio.

