

Cómo conocerse mejor para trabajar con calidad con otros: personalidad y relaciones interpersonales

**Ponencia de Alcor Consultores para la reunión
institucional de GREF**

22 y 23 de noviembre de 2007

**Lorenzo Sánchez de Dios
Socio de ALCOR Consultores, S.L.**

- Fundada en 1994, **ALCOR CONSULTORES** es una empresa de consultoría, de ámbito nacional, orientada al desarrollo e integración de los recursos humanos.
- En Alcor Consultores pensamos que existe un **enorme potencial** de energía dentro de las organizaciones que reside **en las personas que la integran**, en sus equipos y en las relaciones entre ellos.
- **Colaborar a gestionar la energía interna de nuestros clientes y el comportamiento de sus profesionales es nuestro reto y nuestra profesión.**

- Facturación de 1,5 mill.€ en tres ámbitos de actividad:
 - Estudios cuantitativos (clima y compromiso profesional, 360º,..)
 - Herramientas y planes de comunicación interna
 - Formación y desarrollo de personas y equipos (coaching,..)



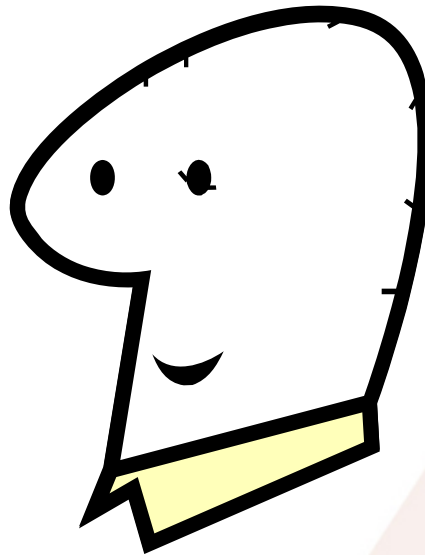
Unos requerimientos bien definidos:

- Implicación de la línea y del empleado (responsabilización)
- Contenidos de calidad (rigor, claridad, personalización, ..)
- Dinámicas innovadoras que favorezcan la asimilación de conocimientos
- Vinculación de la formación con el puesto de trabajo y el desarrollo de la carrera profesional
- Seguimiento y tutoría de la acción formativa
- Medición de la transferencia al puesto de trabajo

.. Y, sin embargo, ¿ Por qué la formación sigo encontrando dificultades en su contribución a la modificación clara y sostenible de los comportamientos de los profesionales?

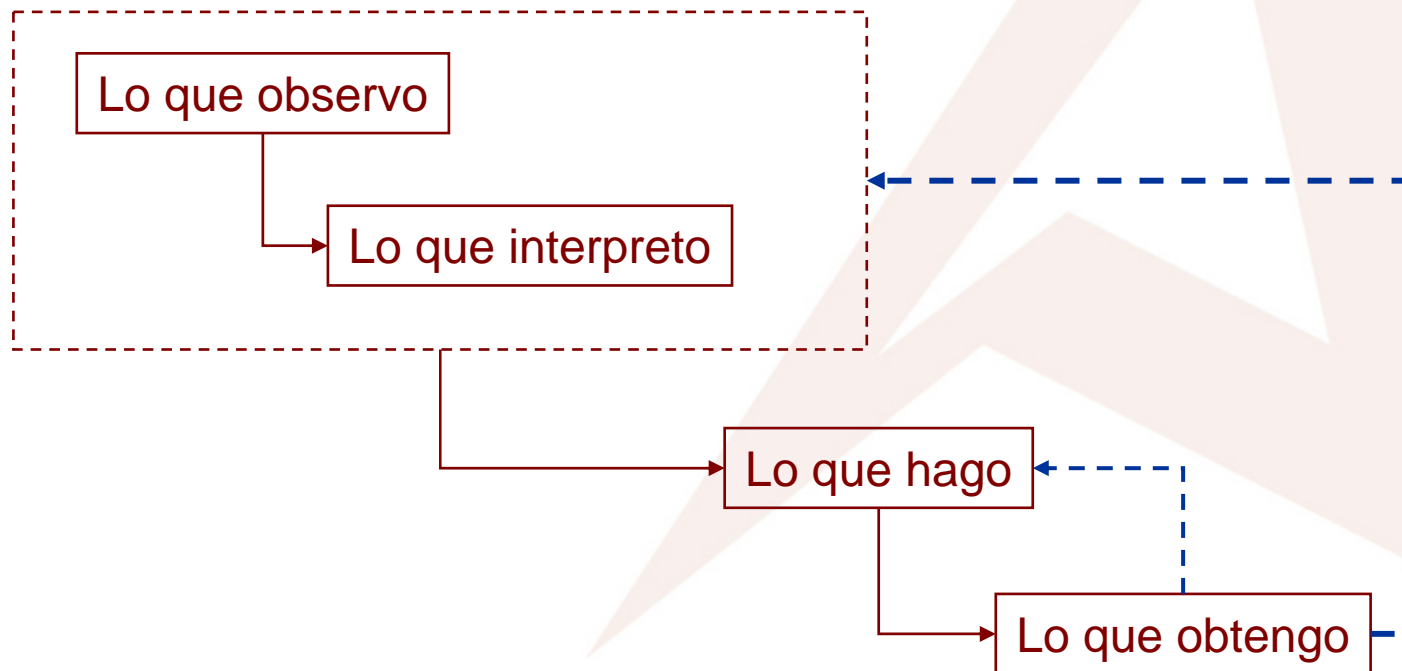
NUEVOS REQUERIMIENTOS

- Motivar
- Liderar
- Comunicar
- Creatividad
- Innovación
- Or. Resultado
- Proactividad
- Coach
- Desarrollar
-



A menudo consideramos al participante como una "caja negra", ignorando sus motivaciones intrínsecas, su personalidad, sus modelos mentales y sus creencias que le limitan –pese a su buena voluntad– a aplicar de manera sostenida los nuevos requerimientos

- Una formación que quiera ser transformadora debe contemplar penetrar en el marco de referencia del participante, en su epidermis, como paso previo y necesario para que este descubra por si mismo nuevos enfoques de la situación a la que se enfrenta que le abran puertas y le permitan comprometerse con los requerimientos de su organización.

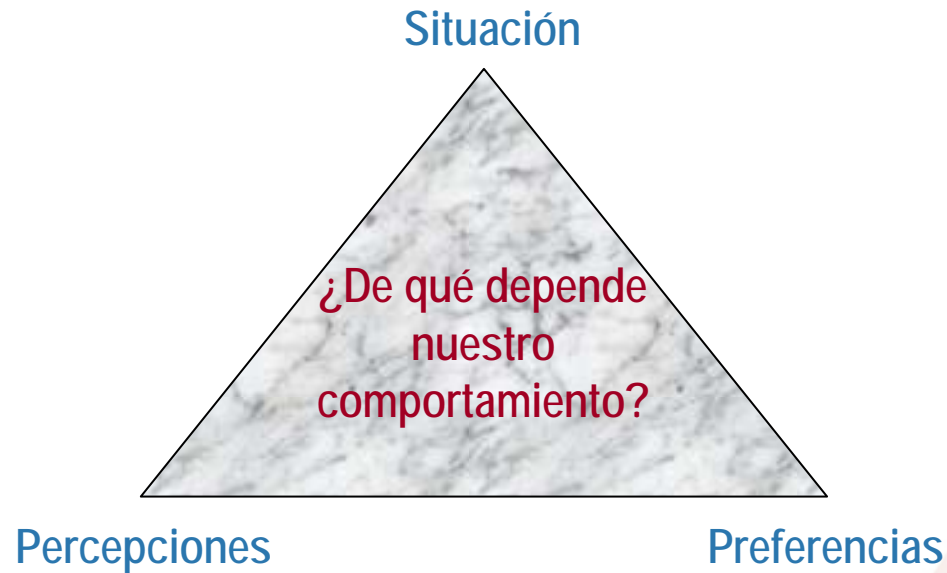


“Cuando el alumno está preparado, el maestro aparece”

- ¿Está el participante realmente preparado para el aprendizaje?

“No, diferente no, tan solo en tu mente lo es ... debes des-aprender lo que aprendido has”










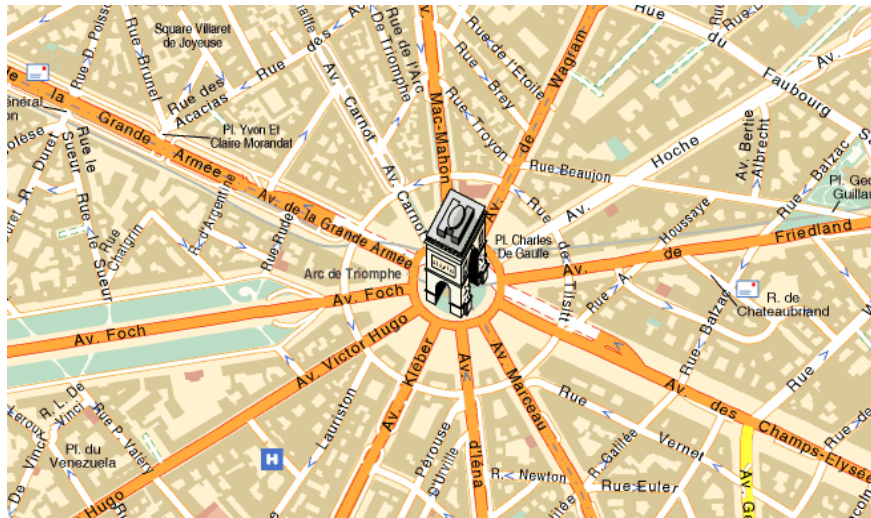
- **Detrás de nuestras percepciones están nuestros modelos y nuestros juicios, que hablan mucho de nosotros y que nos abren o cierran puertas.**
- **Preferencia: Modo “cómodo” y reconocible de hacer las cosas**

El proceso de trabajo

1. Aumentar el campo de observación de la realidad distinguiendo hechos de juicios y creencias y aceptando nuestra zona de comodidad
2. Reconocer los modelos ajenos y las preferencias que sustentan los comportamientos
3. Valorar la diversidad y la ganancia asociada a una relación empática y mutuamente enriquecedora
4. Desarrollar estrategias útiles de adaptación y práctica de los nuevos comportamientos en materia de..

-  *Liderazgo*
-  *Trabajo en equipo*
-  *Comunicación*
-  *Orientación al cliente*
-  *Gestión de conflictos*

No sabemos cómo son las cosas



... solo sabemos cómo
las interpretamos

SOLO PODEMOS INTERVENIR EN EL MUNDO QUE SOMOS CAPACES DE
OBSERVAR (Lo que no vemos, no existe)

C13R70 D14 D3 V3R4N0 3574B4 3N L4 PL4Y4 0853RV4ND0 D05
 CH1C45 8R1NC4ND0 3N 14 4R3N4, 357484N 7R484J4ND0 MUCHO
 CON57RUY3ND0 UN C4571LLO D3 4R3N4 CON 70RR35,
 P454D1Z05, 0CUL705 Y PU3N735. CU4ND0 357484N 4C484ND0
 V1N0 UN4 0L4 9U3 D357RUY0 70D0 R3DUC13ND0 3L C4571LLO 4
 UN M0N70N D3 4R3N4 Y 35PUM4. P3N53 9U3 D35PU35 DE 74N70
 35FU3RZ0 L45 CH1C45 COM3NZ4R14N 4 L10R4R, P3R0 3N V3Z D3
 350, CORR13RON POR L4 P14Y4 R13ND0 Y JU64ND0 Y
 COM3NZ4RON 4 CON57RU1R 07R0 C4571LLO.

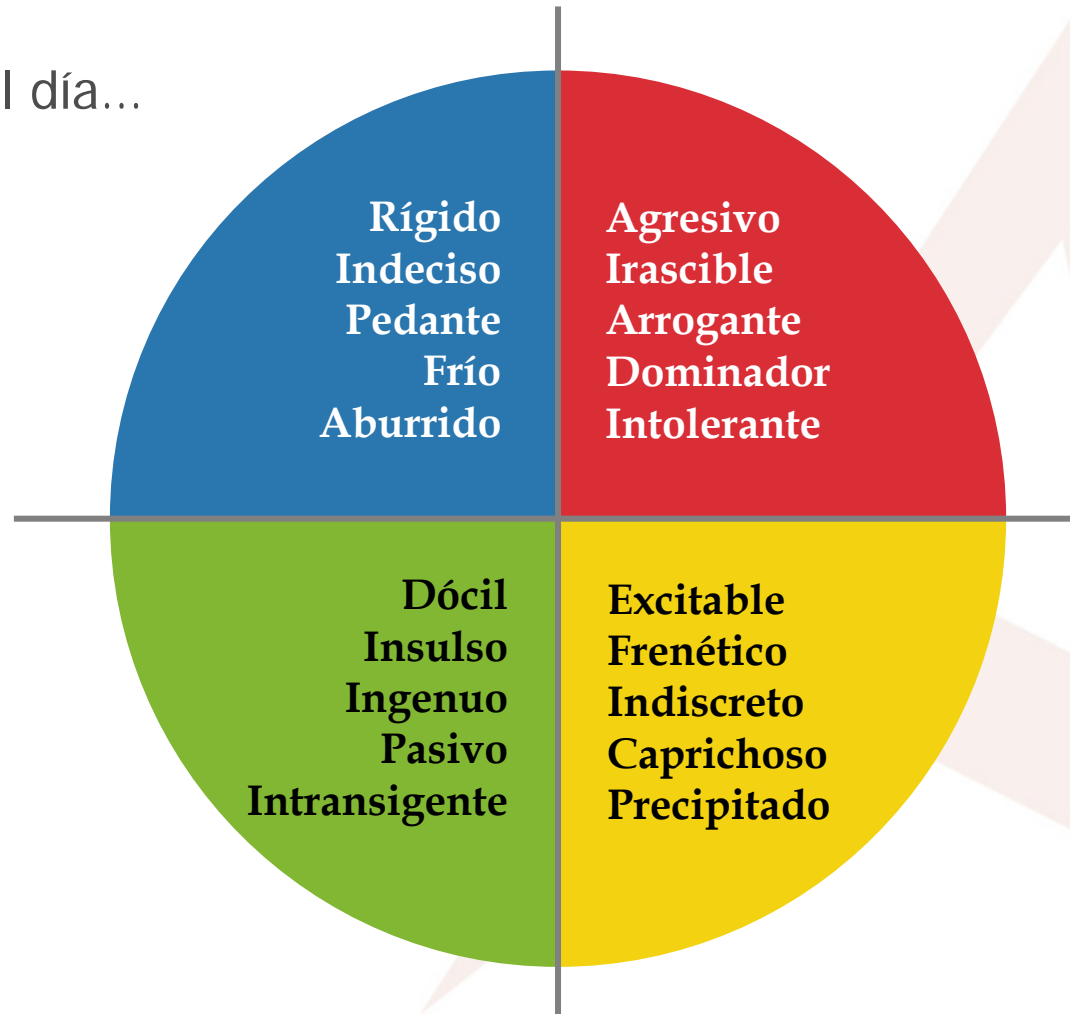
COMPR3ND1 9U3 H4814 4PR3ND1D0 UN4 6R4N L3CC10N;
 64574M05 MUCHO 713MP0 D3 NU357R4 V1D4 CON57RUY3ND0
 4L6UN4 C054 P3R0 CU4ND0 M45 74RD3 UN4 0L4 L1364 4
 D357RU1R 70D0, S010 P3RM4N3C3 L4 4M1574D, 3L 4M0R Y 3L
 C4R1Ñ0, Y L45 M4N05 D3 49U3LL05 9U3 50N C4P4C35 D3
 H4C3RN05
 50NRR31R.
 S4LUD05 Y 83505

"No vemos el mundo como es, sino como somos." (Talmuth)

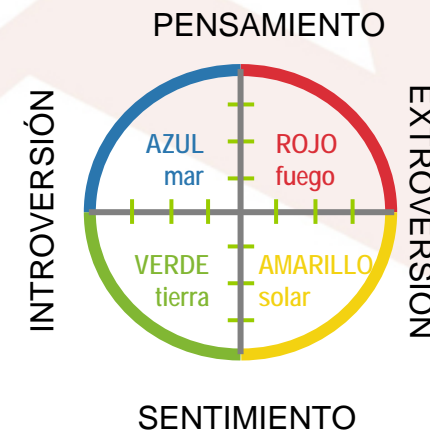
En un buen día...



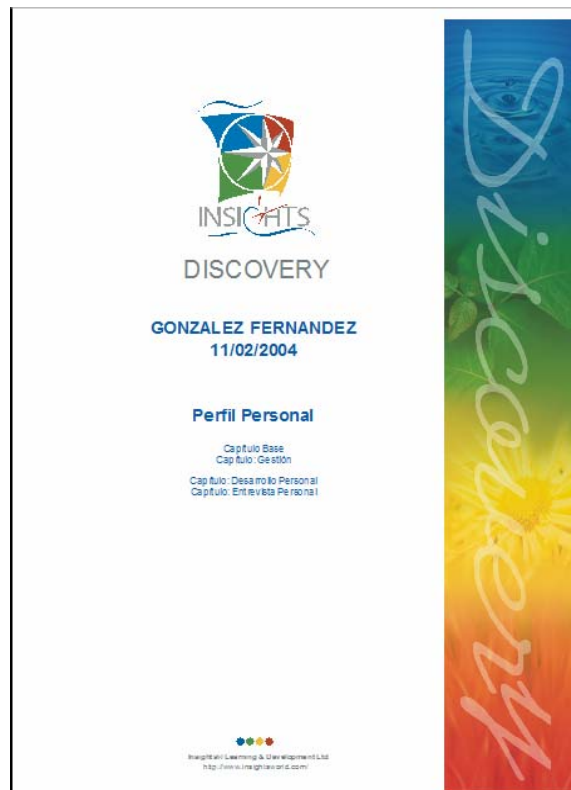
En un mal día...



- Insights es una herramienta rigurosa basada en los trabajos del psicólogo suizo Carl Gustav Jung que, a través de una metodología clara, visual, fácil de aprender e intuitiva en su aplicación permite, a partir de la observación del comportamiento diario de las personas con las que nos relacionamos, ..
 - ✚ Alcanzar una comprensión profunda de su personalidad,
 - ✚ Descubrir las claves de la dinámica de las relaciones interpersonales y de comunicación que se establecen, y ..
 - ✚ Identificar y poner en práctica estrategias útiles para mejorar la comunicación, la empatía y el trabajo en equipo.
- Detrás de los “colores” subyacen las preferencias psicológicas:
 - ✚ Introversión – Extraversión
 - ✚ Pensamiento – Sentimiento
 - ✚ Sensorial -Intuición



- Es un informe individual, extenso (15-25 Págs.) y confidencial elaborado por un sistema experto a partir de las respuestas a un cuestionario de 25 preguntas contestado vía web

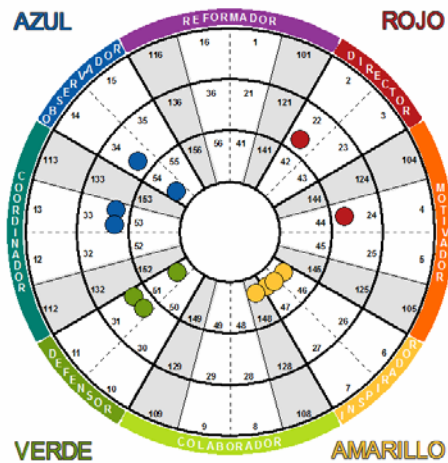


- Síntesis general
- Principales puntos fuertes y débiles
- Valor para el equipo
- Comunicación
- Posibles puntos ciegos
- Comunicación con el tipo opuesto
- Entorno de gestión
 - ✓ Mi entorno ideal
 - ✓ Cómo dirigirme
 - ✓ Cómo motivarme
 - ✓ Mi estilo de dirección
- Sugerencias para el desarrollo

Paso 1. ¿Cómo soy yo?

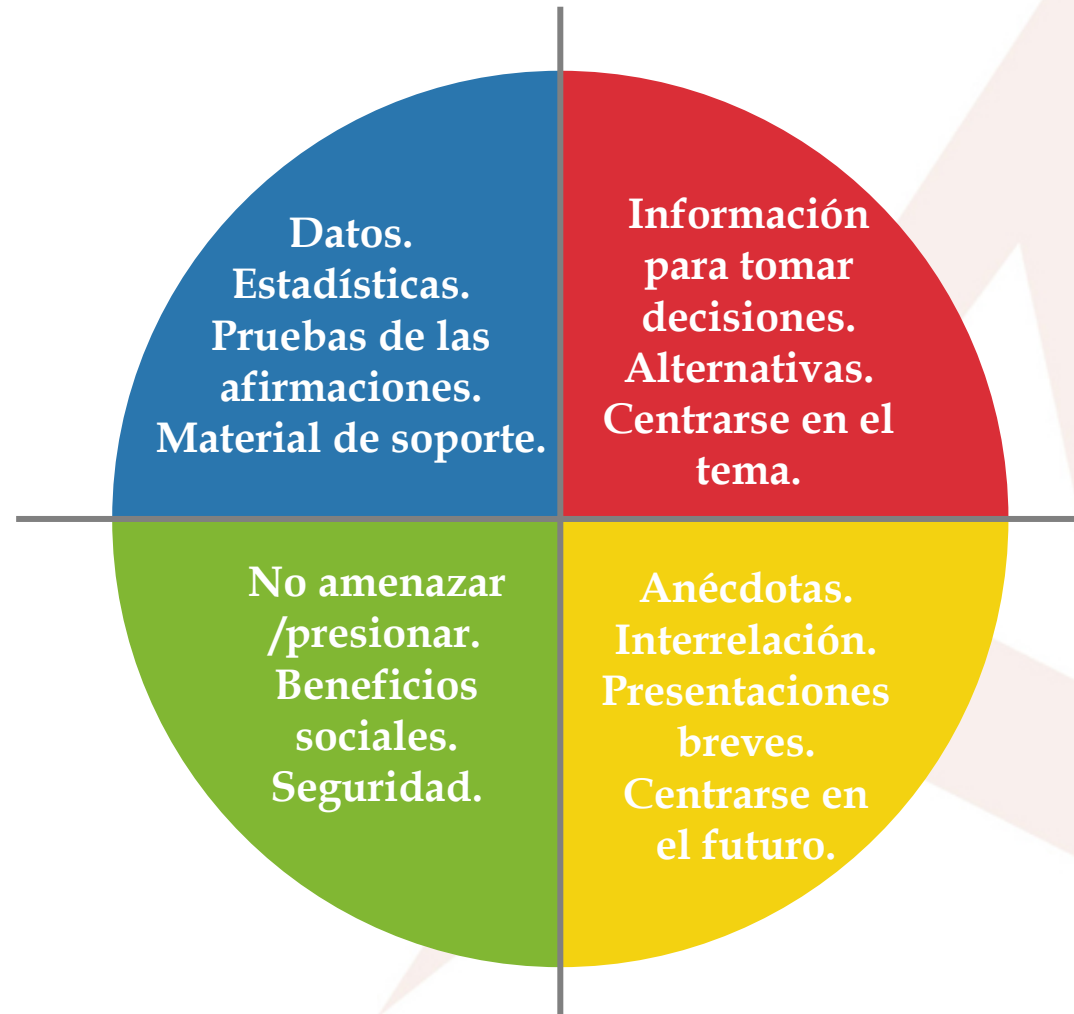


Paso 2. ¿Cómo son las personas con las que me relaciono (equipo, clientes,..)?



Paso 3. ¿Cómo adaptarme a las características de cada persona?





Liderazgo y trabajo en equipo

- Conocer al equipo y reconocer sus aportaciones individuales
- Aprovechar sinergias y fortalezas singulares
- Adaptar el liderazgo al perfil de personalidad de cada miembro
- Aumentar la consciencia del líder sobre cómo es visto por su equipo
- Aplicar los estilos de dirección a los diferentes modos de ser de cada miembro
- Aceptar las diferencias en el equipo
- Construir una visión desde un territorio común de qué aporta cada miembro
- ...

Orientación al cliente

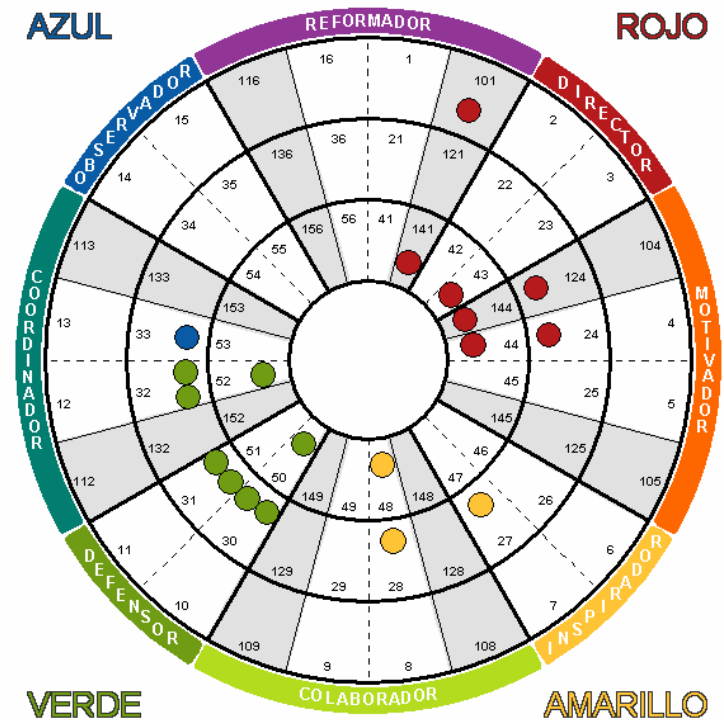
- Profundizar en el lado humano de la relación con el cliente
- Conocer al cliente y el modo en que quiere ser tratado
- Reconocer las fuentes de stress asociadas a su perfil de personalidad
- Adaptar mi estilo de comunicación al perfil de cada cliente
- Reconocer mis puntos fuertes en el proceso de venta
- Reconocer dónde mis preferencias me pueden suponer un obstáculo en la venta
- Adaptar mis técnicas de cierre a mi rasgos de personalidad
- ...

- Grupo de responsables (20) de recursos humanos de una gran multinacional de la energía procedentes de diferentes centros de trabajo, geográficamente dispersos y preocupados por desarrollarse como equipo y abrirse al resto de la organización.
- Taller de 3 días orientado a:
 - ✓ Conocerse mutuamente y valorar las diferencias
 - ✓ Dar feedback de reconocimiento a las aportaciones individuales y diferenciales de cada miembro del equipo
 - ✓ Salir de la zona de comodidad y explorar la práctica de nuevos comportamientos en un entorno de confianza mutua
 - ✓ Incrementar la conexión emocional de los miembros del equipo
 - ✓ Desarrollar un marco de valores compartidos



Sesión de risoterapia con el equipo

- *Están difundiendo su experiencia pionera en la organización*
- *Han incorporado los informes a sus entrevistas de desempeño*
- *Han aprobado un decálogo de conducta y valores*
- *Ha aumentado su nivel de cohesión y reducido las ocasiones de conflicto*
- *Han planificado sesiones de seguimiento y trabajo conjunto*
- *El líder ha iniciado dinámicas de diálogo con otras unidades*



- La capacidad transformadora de la formación pasa por hacer consciente al empleado de los modelos mentales y paradigmas que mueven su comportamiento y limitan o frenan la práctica de nuevos valores y conductas
- Las preferencias de personalidad configuran una zona de confort desde la que resulta difícil desarrollar nuevos hábitos.
- Abriendo el marco de referencia –los juicios, creencias y preferencias de comportamiento- con el que interpretamos la realidad que nos rodea o nos relacionamos con ella, podemos impulsar nuevas acciones de mejora en la relación con nuestro equipo, clientes o colegas
- Insights proporciona una visión interior rigurosa y accionable que transforma nuestra percepción, abre puertas a la gestión de la diversidad como motor de conducta y prepara a los participantes de la acción formativa al aprendizaje y la práctica de nuevos métodos, herramientas y valores.

- Invitamos a todos los asociados de GREF a disponer de su informe personal y confidencial Insights y a valorar su utilidad como instrumento de crecimiento y desarrollo profesional y complemento a sus programas de formación.
- Para ello, basta con que envíen un mail solicitándolo a la dirección

lorenzo.sanchez@alcor.es

y se les remitirá un fichero con las instrucciones para cumplimentar el cuestionario y la dirección URL desde la que acceder al mismo

GRACIAS