

EC1061 - LIDERAZGO EFECTIVO EN LAS ORGANIZACIONES

Guía de Estudio para certificación



TIPOS DE ESCUCHA

ESCUCHA APRECIATIVA

Se da cuando escuchas sin prestar atención; oímos simplemente. No se presta atención. “Oyes” un ruido sin importante demasiado lo que el otro diga.



Ejemplo: una persona de atención al público poco comprometida con su tarea, al recibir un reclamo de un usuario.

ESCUCHA SELECTIVA

Seleccionas la información que te interesa. Ante algunos aspectos del mensaje que nos transmiten, tomas eso y dejas de lado el resto. Es decir que aplicas filtros, e incluso juicios e interpretaciones para seleccionar. Como resultado, es una escucha parcial, fragmentada por tu propio mapa de interés.



Ejemplo: Vas a hacer una compra y tu prioridad absoluta es un presupuesto preasignado que tienes en mente; todo lo demás que te digan se filtrará de acuerdo con si se ajusta o no a ese número.

ESCUCHA DISCERNITIVA

Escuchas el mensaje completo, y luego determinas qué detalles te resultan relevantes. Posiblemente el foco está puesto en el fondo de la cuestión -de allí que necesitas escuchar todo y, recién luego, seleccionas-.



Ejemplo: cuando vas a un abogado y te expone los pros y contras de una situación que buscas resolver; escuchas sus argumentos y posiciones, y luego escoges lo relevante.

ESCUCHA ANALÍTICA

Prestas atención al orden y al sentido de la información, y lo que buscas es entender la relación en las ideas para reflexionar sobre el mensaje. Generalmente prevalece la racionalidad, para separar la información que se recibe.



Ejemplo: cuando te explican cómo completar un documento o escuchas una argumentación con detalles. Luego, analizas si esas conclusiones te parecen apropiadas y puedes realizar preguntas para corroborarlo.

ESCUCHA SINTETIZADA

A través del acto de escuchar, diriges tú la conversación para lograr obtener cierta información específica. Una técnica es hacer preguntas directas para relevar las ideas de los demás. Se analiza la comunicación y se examina si las conclusiones son lógicas y correctas.



Ejemplo: tienes pensado comprar o rentar un apartamento y haces preguntas al agente inmobiliario, que guían la conversación y te permiten sacar conclusiones rápidamente a partir de las respuestas, y de tus deseos sobre la propiedad y tus percepciones.

ESCUCHA EMPÁTICA

Logras una conexión que va más allá de lo racional: hay un involucramiento de tipo emocional, sin que esto signifique mimetizarte con lo que le pasa al otro. Estás totalmente presente y vas al compás del diálogo que mantienen. Interpretas el mensaje desde el mundo de la persona que lo emite.



Ejemplo: tu pareja narra un acontecimiento del trabajo que le hace feliz; y estás presente allí, escuchándole, para brindar soporte y apoyo.

ESCUCHA ATENTA

Su característica es la presencia, en cuerpo, espíritu y mente, al servicio del acto de comunicación que estás manteniendo. Se nutre de la empatía y de la búsqueda genuina de entender y conectar con la otra parte.



Ejemplo: cuando escuchas a un amigo muy querido que te relata una situación por la que está pasando, y estás totalmente en el aquí y ahora del momento.

ESCUCHA ACTIVA

Conectada con la atenta y la analítica, y aspectos de todas las demás. Este tipo de escucha va más allá de las palabras: observas el lenguaje corporal, la velocidad al hablar, el tono de voz, y, claro, el mensaje. Se da una conexión profunda, atenta, sensible, buscando interpretar desde qué universo propio se comunica la otra persona. Aparecen la atención, la concentración y también, el intercambio de ida y vuelta buscando entender e interpretar el mensaje.



Ejemplo: Cuando estás con una persona de tu equipo, o con tu líder, estableciendo los objetivos de un proyecto, además de prestar atención a los detalles, decodificas lo que dice, y qué es lo no dicho que está por debajo de las palabras.

TIPOS DE LIDERAZGO

Liderazgo Transformacional

Impulsa la innovación. Estos líderes poseen grandes dotes de comunicación y fomentan la participación creativa inspirando al equipo. Además, no temen afrontar riesgos. Así es como provocan transformaciones en la empresa y en los trabajadores para adaptarse a los nuevos tiempos.

Liderazgo Carismático

El liderazgo carismático reúne características de otros estilos de dirección, como la capacidad para escuchar a los demás y la mano firme para asumir la toma de decisiones. Esto se combina con la convicción de crear un ambiente de confianza y empatía entre todas y todos los colaboradores.

Liderazgo Visionario

El liderazgo visionario es el que va más allá del simple liderazgo, del carisma, es aquel capaz de anticiparse a los hechos y que cuenta con la capacidad de crear y dar lugar a una visión realista e interesante del futuro que mejora el presente de la empresa. Es aquel capaz de anticiparse y crear metas realistas que se pueden conseguir, aquel que pueden innovar para la mejor.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Daniel Colombo: Coach Ejecutivo, Speaker Motivacional y Liderazgo. (s. f.). LOS SONIDOS DEL SILENCIO: LOS 8 TIPOS DE ESCUCHA PARA MEJORAR TU COMUNICACIÓN, POR DANIEL COLOMBO. danielcolombo.com. Recuperado 29 de junio de 2022, de <https://www.danielcolombo.com/los-8-tipos-de-escucha-para-mejorar-tu-comunicacion-por-daniel-colombo/>
2. 5 características del liderazgo carismático. (2021, 27 septiembre). American Express. Recuperado 18 de julio de 2020, de <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/5-caracteristicas-del-liderazgo-carismatico/#:~:text=El%20liderazgo%20carism%C3%A1tico%20re%C3%BAne%20caracter%3ADstic,todas%20y%20todos%20los%20colaboradores.>
3. Liderazgo empresarial: ¿Cuáles son los principales estilos? (s. f.). IBERDROLA. Recuperado 18 de julio de 2022, de <https://www.iberdrola.com/talento/tipos-de-liderazgo>
4. El liderazgo visionario. (s. f.). Gestion.org. Recuperado 18 de julio de 2022, de <https://www.gestion.org/aproximacion-al-liderazgo-visionario/>