

# Desatando el Talento del Equipo

"World Class Customer Service"

Manual del Participante



# Ciclo de Auto-Desarrollo



Notas

# Temario de Sesiones

- 1. Ganar cooperación voluntaria y compromiso para influenciar a otros.**
- 2. Reconocer como la actitud impacta al resultado.**

**Notas**

## **Módulo 1**

# **Ganar Cooperación Voluntaria y Compromiso para Influenciar a Otros**

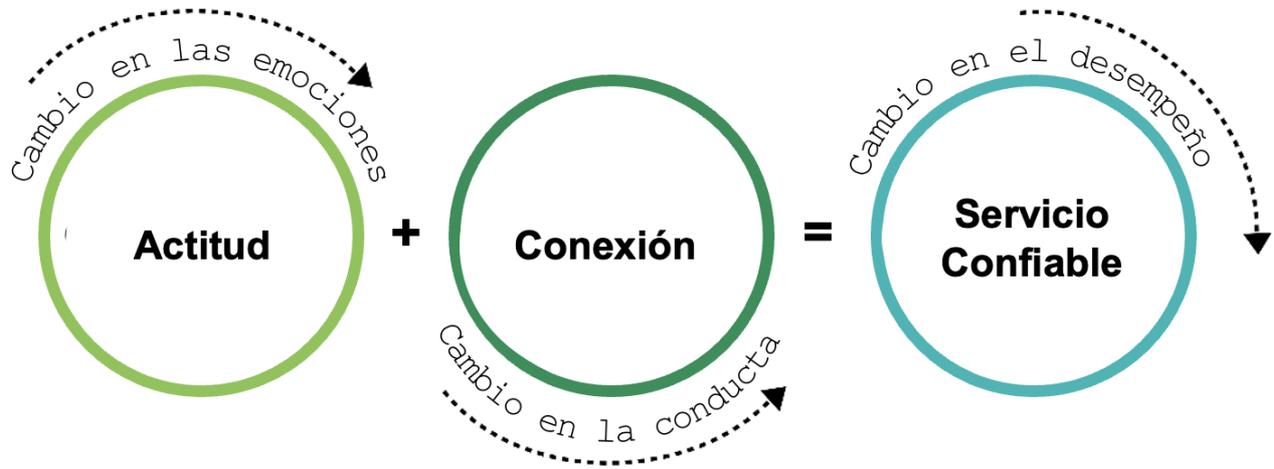


# Objetivos

- 1. Cómo construir relaciones fuertes con nuestros clientes**
- 2. Conocer los elementos que construyen una relación de confianza**
- 3. Comprender las reacciones al conflicto a fin de manejar mejor las actitudes**
- 4. Desarrollar estrategias de resolución de conflictos que fomenten el trabajo en equipo**

Notas

# Cambio que transforma



Notas

## Contexto

Cuando el Sr. John D. Rockefeller estaba formando su empresa de Standard Oil, dijo "La habilidad de tratar con las personas es algo tan adquirible como el café o el azúcar, y pagaré más por esa habilidad que por cualquier otra cosa".

La habilidad de tratar con las personas es aún más importante en estos tiempos con las presiones que generan nuestros escenarios cambiantes. Ser capaz de manejar los nudos de manera productiva es una de las habilidades más desafiantes para las personas.

En este módulo, trabajamos sobre las maneras de manejar mejor los nudos diarios que se pueden socavar los esfuerzos del equipo mejor intencionado. Tomaremos un abordaje estructurado para las situaciones de nudo y veremos métodos para ayudarnos a resolver los conflictos y fomentar un ambiente cooperador.

**"No le tema a la oposición. Recuerde, un barrilete se remonta contra, no con, el viento"**

**-Hamilton Wright Mabie**

Notas

# Identificando las fuentes del nudo

El diagrama de Afinidad es una herramienta para generar ideas, ordenándolas en grupos relacionados, y etiquetándolos de manera que muestre la esencia de un problema.

Esta herramienta lo ayuda a:

Identificar información perdida sobre los problemas y sus causas.

Definir problemas, asuntos y situaciones complejas.

Identificar temas comunes.

Para completar este Diagrama de Afinidad:

Escriba situaciones del trabajo en las que sienta que hay algún elemento de nudo para usted.

Escríbalas en términos neutrales. Oriente los mensajes a la acción "Yo" o "Nosotros":

## **Por Ejemplo:**

Correcto: El estilo de trabajo de mis colegas es diferente al mío.

Incorrecto: Es imposible trabajar con mi colega.

Correcto: Tenemos un atascamiento en el proceso de las órdenes.

Incorrecto: Aquellos que trabajan en el proceso de las órdenes no hacen bien su trabajo.

Notas

## Fuentes del Nudo

La mayoría de los nudos internos se relacionan con uno o más de los siguientes puntos, y los puede recordar con la palabra PROSA:

**P**

**Procesos – Cómo opera el equipo en su relación cotidiana**

**R**

**Roles – Quién hace qué en el equipo**

**O**

**Orientación – La dirección en que actúa un equipo para alcanzar el Propósito Común**

**S**

**Situaciones Interpersonales – Cómo se llevan los miembros del equipo**

**A**

**Apremios Externos – Consideraciones limitantes tales como tiempo y recursos que pueden tener gran influencia**

Procesos:

Roles:

Orientación:

Situaciones Interpersonales:

Apremios Externos:

Otros:

# Analizando mi Responsabilidad

Para mí en lo personal, ¿cuál de estas cinco categorías tuvo más asuntos relacionados?

¿Con qué y cómo contribuyó antes de esta situación para resolver este nudo?

¿Qué comportamientos personales necesitará cambiar para reducir el nudo? Por ejemplo: Ser más organizado, hacer un trabajo más profundo de planificación, criticar menos, trabajar en mis habilidades de escucha, etc.

Notas

# Estrategias para Reducir el Nudo

## Proceso de Nudos:

- Pregúntese, "¿Qué control tengo sobre este proceso de conflicto?"
- Identifique la causa de raíz del problema y analice la oportunidad de mejora.
- Hable primero con el dueño del proceso.
- Describa el problema actual y obtenga acuerdo.
- Sugiera una solución factible y un plan de acción.
- Continúe con el plan y dé reconocimiento al dueño del proceso.

## Roles de Nudos:

- Pregúntese, "Exactamente cómo percibo mi rol en relación con los demás involucrados en este asunto?"
- Tome la responsabilidad de clarificar su rol con los demás involucrados.
- Esté preparado para cambiar su percepción de su rol.
- Muestre su predisposición a ser flexible al alcanzar las metas de su empresa.
- Sea positivo. Vea cualquier cambio en el rol en términos de las oportunidades que se presentan.

## Nudos Interpersonales:

- Escriba tres comportamientos que podría cambiar para reducir el conflicto en esta relación. Comprométase para seguir con estos cambios por lo menos por tres meses.
- Pregúntele a la otra persona involucrada cómo podría usted calmar el conflicto existente. Aliente el feedback que pueda parecer brutalmente honesto.
- Póngase en su posición. ¿Cómo cree que ven su compromiso para reducir el conflicto en su relación? ¿Por qué?
- Haga una lista de 5 fortalezas que ve en la otra persona. Luego haga una lista de cinco maneras en que mejorando esta relación usted se beneficiaría.

## Estrategias para Reducir el Nudo (Continuación)

### Nudos de Dirección:

- Pregúntese, “¿Soy claro en la dirección o visión?”
- Clarifique la discrepancia de modo que pueda ser descrita fácilmente en lenguaje neutral y tome acción.
- Pida permiso para resolver la discrepancia con la otra persona de manera amigable, no polémica y obtenga acuerdo.
- Use mensajes "Yo" y "nosotros" más que "usted".
- Si hay una diferencia en valores, siempre vaya con el valor más alto.
- Haga compromisos auténticos.

### Nudos Externos:

- Pregúntese, “Cuánto control tengo sobre este factor?”
- Elija luchar en batallas que valgan la pena.
- Ponga su energía en cosas que "puede hacer" en vez de quejarse por lo que “no puede hacer.”
- Haga algo bueno por otros.
- Mantenga la perspectiva y el sentido del propósito.
- Hable con alguien en quien confíe.

Notas

# Plan para Desatar los Nudos

1. Nudo Específico:
2. Personas Involucradas:
3. Plan de Acción:
4. Resultados Esperados:
5. Socio de la Responsabilidad:

# Resumen

Las dos ideas más importantes que me llevo:

Oportunidades de aplicación:

Acciones específicas que tomare:

Impacto en el negocio:

## **Módulo 2**

### **Reconocer como la Actitud Impacta al Resultado**

# Pilares de inteligencia emocional y contruir relaciones emocionalmente productivas

1. **Comprender la relación entre cómo pensamos, sentimos y nos comportamos.**
2.  **Demostrar una mayor eficiencia a través de una mejor inteligencia emocional.**
3. **Mantener el control emocional en situaciones difíciles.**
4. **Fortalecer las relaciones interpersonales con inteligencia emocional.**



Notas

## Perspectiva General

¿Ha notado que muchos de nuestros empleados cuentan con las habilidades laborales, sin embargo, algunos son mucho más capaces de realizar el trabajo y es más fácil trabajar con ellos? El factor determinante es la Inteligencia Emocional (IE). La Inteligencia Emocional significa estar consciente de nuestras emociones, entender y manejar tanto nuestras emociones como las de otros para obtener resultados positivos. El coeficiente de inteligencia emocional es la medida de la Inteligencia Emocional.

La investigación muestra que la energía positiva y el control emocional dan como resultado una alta productividad, decisiones inteligentes, altas tasas de retención, entusiasmo, confianza y fuerte trabajo en equipo. Los estudios han mostrado que cuando se incrementa el coeficiente de inteligencia emocional general de la empresa, éste influye en forma positiva en la línea base. Lo bueno es que, aunque el coeficiente de inteligencia se desarrolla en los primeros años de la edad adulta, el coeficiente de inteligencia emocional se puede desarrollar a lo largo de nuestras vidas.

Al término de este módulo entenderemos la relación entre lo que pensamos, cómo nos sentimos y cómo nos comportamos y las capacidades de la inteligencia emocional. Descubriremos nuestro nivel de capacidad emocional actual, exploraremos cómo nuestras emociones y “aquellas cosas que nos molestan” afectan nuestro desempeño laboral. Además, aplicaremos algunos consejos prácticos para mantener la energía positiva y controlar las emociones en situaciones difíciles

Notas

## La relación entre pensar, sentir y comportarse



1. ¿Qué impacto tiene lo que pensamos en lo que sentimos?
2. ¿Cómo afecta la forma en que nos comportamos en cómo nos sentimos?
3. ¿Qué impacto tiene lo que pensamos en el cómo nos comportamos?

Notas

# Capacidades de la inteligencia emocional (IE)

Daniel Goleman, autor de “La inteligencia emocional” (1995) y “Cómo trabajar con la inteligencia emocional” (1998) define la inteligencia emocional de la siguiente manera: “Es la capacidad de reconocer nuestros sentimientos y los de otros para motivarnos y manejar bien las emociones en nosotros y en nuestras relaciones.”

Mike Poskey, vicepresidente de ZERORISK HR, Inc., una empresa de gestión de riesgos de recursos humanos ubicada en Dallas identificó cinco capacidades que contribuyen al éxito en el trabajo. Las primeras dos tienen que ver con la forma en que manejamos las relaciones. Las últimas tres están relacionadas con la forma en que cada uno se maneja.

**1. Intuición y empatía:** consiste en la capacidad de estar conscientes de otros, sentimientos, necesidades y retos. Esta capacidad es importante en el trabajo por lo siguiente:

- Nos ayuda a comprender los sentimientos y perspectivas de otros y darnos cuenta acerca de lo que otros necesitan para crecer, desarrollarse y dominar sus fortalezas.
- Mejora nuestro servicio al cliente, ya que nos permite anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Mejora nuestra habilidad de reconocer y apalancar un lugar de trabajo diverso.

**2. Habilidades sociales y lo políticamente correcto:** consiste en nuestra habilidad de obtener las respuestas que deseamos en otros. Esta capacidad es importante en el trabajo por lo siguiente:

- Nos ayuda a comunicarnos efectivamente e influir y persuadir a otros mediante mensajes claros y convincentes.
- Mejora nuestras habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y la habilidad de manejar el cambio, negociar, resolver conflictos, lograr consenso y colaboración.

Notas

# Capacidades de la inteligencia emocional (IE)

**3. Auto-consciencia:** consiste en la capacidad de conocer y comprender las preferencias, recursos e intuiciones de uno mismo. Esta capacidad es importante en el trabajo por lo siguiente:

- Mejora nuestra habilidad de reconocer nuestras emociones, así como su efecto e impacto en las personas que nos rodean.
- Nos ayuda a evaluar, comprender y aceptar nuestras fortalezas y límites.
- Mejora la confianza en nosotros mismos y nuestra autoestima.

**4. Auto-Manejo:** consiste en la forma en que manejamos nuestros estados internos, emociones y recursos. Esta capacidad es importante en el trabajo por lo siguiente:

- Mejora el control que tenemos de nosotros mismos mediante el manejo de las emociones negativas.
- Aumenta nuestra habilidad de ganarse la confianza de los demás y permite que seamos susceptibles a rendir cuentas.
- Mejora nuestra flexibilidad y confort ante el cambio, nuevas ideas y nueva información.

**5. Expectativas propias y motivación:** consiste en las tendencias emocionales que guían o facilitan el obtener las metas. Esta capacidad es importante en el trabajo por lo siguiente:

- Nos ayuda a luchar y comprometernos en forma consciente para lograr el estándar de excelencia que establecimos para cada uno de nosotros.
- Incrementa nuestra habilidad de motivarnos y motivar a otros, y ser optimistas cuando nos enfrentamos a obstáculos.
- Mejora nuestra habilidad de tomar la iniciativa mediante la capacidad de impulsarnos y motivarnos.

Notas

# Coeficiente de inteligencia emocional (CIE)

El coeficiente de inteligencia emocional (CIE) mide la habilidad que cada uno tiene para reconocer su comportamiento, estado de ánimo e impulsos, y manejarlos de la mejor manera de acuerdo con la situación.

## Los cuatro pilares del CIE son los siguientes:

1. Auto-consciencia
2. Auto-manejo
3. Consciencia social
4. Manejo de relaciones

## Investigación y hechos interesantes acerca del CIE:

- Podemos aprender a estar más conscientes emocionalmente y madurar en la forma en que manejamos nuestras emociones.
- Las mujeres y hombres tienen la misma calificación en auto-consciencia, sin embargo, las mujeres tienen una mayor calificación en el manejo de relaciones.
- En cada profesión, las personas que tienen el mejor desempeño, tienen el CIE más alto.
- La IE y CIE están relacionados directamente con la alta productividad.
- La investigación indica que existe una relación entre una alta inteligencia emocional y la salud. Si estás en contacto con tus emociones y sabes cómo manejarlas en forma correcta, estás menos propenso al estrés que puede ocasionar enfermedades. La gente que ha logrado conocer sus emociones, se encuentran mejor cuando algo fuerte sucede en sus vidas.

Notas

## Evaluación de capacidad emocional

Complete los siguientes campos con:Rara vez/Algunas veces/Casi siempre.

1. Se escuchar:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
2. Respondo a las necesidades de los demás:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
3. Aliento a otros con elogios y reconocimiento:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
4. Muestro mi agradecimiento:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
5. Admito cuando no estoy en lo correcto:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
6. Puedo decir lo siento:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
7. Tengo el sentido de pertenencia:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
8. Soy una persona de trato fácil y cooperativa:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
9. Soy sensible a la forma en que otros se sienten:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
10. Digo las cosas en forma diplomática y con tacto:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
11. Respeto la diversidad:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
12. Puedo decir no:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
13. Puedo manejar el cambio:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
14. Cuento con buenas habilidades de manejo del tiempo:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
15. Me motivo:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
16. Soy una persona entusiasta:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
17. Tengo una actitud positiva:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
18. Puedo manejar en forma efectiva el fracaso:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
19. Como bien y hago ejercicio:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
20. Puedo recurrir a mis amigos y familia cuando los necesito:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
21. Puedo manejar el enojo:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
22. Me puedo comprometer:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
23. Me mantengo calmado cuando tengo que lidiar con arrebatos de otros:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
24. Tomo buenas decisiones y realizo cambios positivos:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
25. Me rodeo de energía positiva:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
26. Tomo riesgos y me presiono para salir de mi zona de confort:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
27. Comunico lo que siento:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
28. Estoy seguro de mí mismo:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
29. Soy responsable y capaz de rendir cuentas:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre
30. Se puede confiar en mí:Rara vez|Algunas veces|Casi siempre

# Emociones positivas vs Emociones negativas

|    |                      |    |              |    |                        |
|----|----------------------|----|--------------|----|------------------------|
| 1  | Enojado              | 17 | Entusiasta   | 33 | confundido             |
| 2  | frustrado            | 18 | con pánico   | 34 | feliz                  |
| 3  | Triste               | 19 | solitario    | 35 | eufórico               |
| 4  | asustado             | 20 | furioso      | 36 | nervioso               |
| 5  | iracundo             | 21 | irritable    | 37 | muerto de miedo        |
| 6  | ansioso              | 22 | apasionado   | 38 | gruñón                 |
| 7  | pensativo            | 23 | decepcionado | 39 | petulante              |
| 8  | tranquilo            | 24 | sorprendido  | 40 | abrumado               |
| 9  | travieso             | 25 | calmado      | 41 | satisfecho de sí mismo |
| 10 | pacífico             | 26 | preocupado   | 42 | celoso                 |
| 11 | confiado             | 27 | indiferente  | 43 | tímido                 |
| 12 | Cansado              | 28 | culpable     | 44 | lleno de energía       |
| 13 | confiado en sí mismo | 29 | amenazado    | 45 | ambivalente            |
| 14 | Optimista            | 30 | estresado    | 46 | consternado            |
| 15 | suspicious           | 31 | aterrorizado | 47 | impactado              |
| 16 | Atónito              | 32 | mortificado  | 48 | aburrido               |

Notas

## Cuatro cuadrantes de emociones



# Mis emociones negativas

Haga una lista de las emociones negativas que desempeñan un papel importante en su vida y los pensamientos y comportamiento que normalmente acompañan estas emociones:

Emociones

Mis pensamientos

Mis comportamientos

Notas

# Consejos prácticos para controlar emociones

- Identifique la emoción y qué ocasionó que se sintiera así.
- Comunique lo que siente en forma tranquila.
- No deje que se descarguen sus emociones.
- Tenga un diario.
- Enfrente el problema haciéndose esta pregunta: ¿Qué es lo peor que puede ocurrir? Acepte lo peor y trate de mejorar la situación.
- Cuando surja una situación emotiva, pregúntese:
  - ¿Cuál es la emoción?
  - ¿Cuáles son las causas de la emoción?
  - ¿Cuáles son las reacciones que se pueden presentar?
  - ¿Cuál es la reacción más sabia?
- No le guarde rencor a nadie o pierda el tiempo tratando de vengarse.
- Evite los cambios de estado de ánimo. Actúe de la misma forma ante diferentes situaciones para crear confianza.
- Elimine el estrés. Organice su casa y no deje que se amontonen las cosas.
- Manténgase ocupado.
- Elija sus batallas—mantenga las cosas en la perspectiva correcta y no arme un lío de una insignificancia.
- Coopere con lo inevitable—no se preocupe del pasado, en cambio, concéntrese en el futuro.
- Cuento sus bendiciones.
- Manténgase sano: coma saludable, haga ejercicio y duerma lo suficiente.
- Encuentre momentos de distensión y ríase con frecuencia.
- Dé a los demás.
- Socialice con gente positiva.
- Consiéntase.

Notas

# Seis pasos para controlar emociones



## Seis pasos para mantenerse bien y tranquilo

- 1. Piense.** Trate de comprender sus pensamientos y emociones, y escriba una nota o correo electrónico en donde incluya lo que está en su mente. No envíe ni la nota ni el correo.
- 2. Pida la opinión de otras personas.** Explíquela la situación a una persona imparcial y pídale que le proporcione su punto de vista honesto.
- 3. Actívese.** Salga del lugar. Camine o participe en una actividad física.
- 4. Reflexione.** Analice la situación desde el punto de vista de la otra persona y piense en qué forma usted pudo haber contribuido.
- 5. Consulte con la almohada.** Revise sus notas o correo electrónico en la mañana y decida si vale la pena poner tanta energía en esta situación o es algo que debe olvidar.
- 6. Elija sus batallas.** Ya sea olvidar o confrontar la situación.

Notas

# Modelo para Construir Relaciones

Fundamentos de la Comunicación para Generar Confianza



Para tener un amigo, hay que ser amigable. Empezamos mostrando un genuino interés y preguntando por lo que le interesa a los demás. Posteriormente, nos enfocamos en las personas como individuos. Para hacerlo, nos detenemos, escuchamos y nos enfocamos a pesar de las distracciones.

En tercer lugar, conversamos permitiéndole a la otra persona hablar la mayor parte del tiempo. Cuando nos responden a una pregunta buscamos más información haciendo preguntas como: ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? y ¿Cómo?

Mientras más perfeccionamos nuestra habilidad para las relaciones, nos damos cuenta de que éste es un modelo para usarlo una vez con cada persona que nos topamos. Este modelo genera una oportunidad para conocer mejor a las personas y saber lo que es importante para ellas.

Notas

## Independientes

**Descomprometidos**

Activamente se resisten e incluso pueden llegar a sabotear

Piensan por ellos mismos, van mas allá y dan la milla extra y retan de manera sana a su líder.

**Comprometidos**

Siguen ciegamente, hacen lo mínimo para salir adelante

Dispuestos, pero nunca retan o impulsan mejoras

## Dependientes

# Principios para desatar los nudos en el Servicio

**No Critique, No Condene Ni Se Queje.**

**Interése sinceramente en la otra personas.**

**Sonría.**

**Haga que la otra persona se sienta importante y hàgalo sinceramente.**

**Empiece de forma amigable.**

**Trate honrádamente de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona.**

**Haga preguntas en lugar de dar ordenes.**

**Elogie el más pequeño progreso y, cada progreso. Sea caluroso en su aprobación y generoso en sus elogios.**

**Aliente a la otra persona, haga que los errores parezcan fáciles de corregir.**

Notas

## Cómo las personas nos perciben determina la confianza

**Lo que hacemos: ser puntuales, estar preparados**

**Como nos vemos: impresión personal**

**Lo que decimos: claridad, evidencia**

**Como lo decimos: habilidades de comunicación**

¿que elemento debo reforzar?

¿Cómo lo haré?

¿Resultado que espero?