

LIDERAZGO
MTRO. ROBERTO CELESTINO SOLÍS SANTAMARÍA

Sesión 5

Reconocer el potencial humano

Objetivo: Que el participante comprenda la validez de los principios de relaciones humanas de Dale Carnegie para que aplique la herramienta del reconocimiento positivo.

Motivación y Manipulación.

Los líderes respetan y valoran las diferencias en los seres humanos. Aceptan que la única ventaja competitiva sostenible hoy en día está en sus recursos humanos. Cada persona en la organización o en el equipo es un proyecto en sí mismo, el líder reconoce su potencial humano y lo desarrolla.

Para conseguir que las personas realicen su trabajo y cumplan con sus indicadores de productividad, en ocasiones el líder habrá de recurrir a recursos motivacionales, los cuales deben ser eso, factores inspiradores que provoquen la convicción personal de cada colaborador para que por ellos mismos decidan efectuar las tareas laborales.

La motivación es algo que proviene del interior de la persona, le mueve a realizar actividades, tales como creencias, antecedentes, necesidades, intereses, compromisos. La motivación puede ser provocada por incentivos endógenos y exógenos. Los incentivos exógenos son los que provienen del exterior físico del ser humano y los endógenos son los que provienen del interior mismo del ser humano.

Cuando el líder inspira a sus colaboradores para que desarrollen las actividades laborales conforme a incentivos endógenos, se apelan a los elementos más dignos del ser humano para su propia realización en un ambiente de ganar/ganar.

Cuando el jefe emplea incentivos exógenos ya sea bajo amenaza, chantaje, presión o daño psicosocial, entonces hay una manipulación hacia los colaboradores. La manipulación es ocasionar que la persona realice actos por incentivos exógenos que son falsos. El engaño, la hipocresía y el autoritarismo son algunos ejemplos de manipulación.

La elección humana normalmente es una decisión interior, la cual se sustenta en incentivos hallados en el exterior o en el interior. El líder se vale de incentivos externos e internos que provocan el desarrollo genuino del ser humano, es un legítimo persuadir a partir del ganar/ganar.

LIDERAZGO
MTRO. ROBERTO CELESTINO SOLÍS SANTAMARÍA

Lo que esperan los colaboradores de su trabajo.

Existen muchos factores que influyen en los comportamientos dentro del trabajo. Recordemos la última vez que reclutamos o entrevistamos a un nuevo colega. ¿Qué tipo de preguntas hicieron acerca de la organización? ¿Qué esperaba del trabajo?

Hay factores tangibles e intangibles dentro de las expectativas del colaborador al acceder a un trabajo. Dentro de las expectativas tangibles del colaborador al ingresar a un equipo de trabajo están las prestaciones, compensaciones económicas, oportunidades de patrimonio y espacios físicos de trabajo.

Dentro de las expectativas intangibles del colaborador al ingresar a un equipo de trabajo están las oportunidades de crecimiento con un plan de carrera, el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes, reconocimiento, imagen institucional, ambiente amigable de trabajo, jefes que sean autoridades genuinas, pertenecer a un equipo de líderes inspiradores.

Cuando Robert Lebow, un ejecutivo de mercadotecnia, quería empezar una práctica de consultoría en Bellevue, Washington, le pidió a “International Survey Research” de Chicago que le ayudaran a responder esta pregunta. Después de analizar las respuestas de 2.4 millones de trabajadores en 32 sectores industriales en los Estados Unidos, mayores de 17 años, las siguientes 8 características fueron las que más destacaron, comenta Lebow, presidente de Heroic Environments.

1. Ser tratado con honestidad
2. Que sus compañeros les tengan confianza
3. Aconsejar y ser aconsejados desinteresadamente
4. Ser receptivo a nuevas ideas, sin importar su origen
5. Poder tomar riesgos por la organización
6. Que se les de crédito cuando se lo merecen
7. Comportarse éticamente
8. Considerar intereses de los otros antes que los propios

LIDERAZGO
MTRO. ROBERTO CELESTINO SOLÍS SANTAMARÍA

Jerarquía de Necesidades.

En la década de los 60s, Abraham Maslow desarrolló una vista holística de las necesidades humanas llamada la Jerarquía de necesidades. Él creía que las personas tenían necesidades fundamentales que debían satisfacerse antes de que pudiesen avanzar a la siguiente etapa.

El Psicólogo Abraham Maslow propuso unas décadas atrás en la llamada *Pirámide de Maslow*:



Maslow considera que en los seres humanos hay varias categorías de motivos básicos, las cuales se organizan en una jerarquía que va desde las necesidades fisiológicas fundamentales hasta necesidades de mucho más alto nivel psicológico:

- 1) Necesidades fisiológicas o básicas: son las más potentes de todas y se refieren a la sobrevivencia; son a su vez fundamentales para mantener la homeostasis, vida de todo ser: respirar, beber, comer, dormir...
- 2) Necesidades de seguridad: estabilidad, protección, sentirse seguro y protegido, salud, tranquilidad...

LIDERAZGO
MTRO. ROBERTO CELESTINO SOLÍS SANTAMARÍA

- 3) Necesidades sociales de pertenencia, afecto y amor: se refieren a la naturaleza social y necesidad de buscar afecto, amor, ternura, aceptación social, amistad, reconocimiento, sentimiento de pertenencia...
- 4) Necesidades de autoestima: esta necesidad se refiere al deseo de ser evaluados favorablemente, tanto por uno mismo como por los demás. He aquí la búsqueda de obtener logros, poder, reputación, buen nivel económico, maestría, dominio, independencia, libertad, habilidad, triunfo...
- 5) Necesidades de realización o actualización del yo: ésta es la necesidad más alta y tiene que ver con la autorrealización y existencia plena; requiere encontrar y realizar el sentido de la vida personal.

La complejidad de la vida humana y por tanto de la noción de bienestar o felicidad parece escapar a las nociones simplistas que vinculan el ingreso económico o los bienes materiales como única variable o como la variable determinante en la realización o vida plena.

Una revisión, discusión y debate axiológico se presenta como un camino óptimo para revisar e inclusive reevaluar las circunstancias de las prácticas cotidianas, así como los modos de vida y consecuencias que generan.

La economía, en tanto que es práctica con repercusiones significativas en la vida cotidiana de todo ser humano, no puede escapar ni mantenerse al margen del ejercicio del liderazgo ni de una revisión axiológica rigurosa.

LIDERAZGO
MTRO. ROBERTO CELESTINO SOLÍS SANTAMARÍA

Principios de Relaciones Humanas

Las siguientes son prácticas de destreza social que cuando son genuinas y congruentes con el completo sentir, saber y pensar del líder, le provocarán autoridad y armonía para el equipo.

- a) Evitemos criticar negativamente, condenar o quejarse.
- b) Brindemos apreciación honesta y sincera a los otros.
- c) Despertemos en las personas deseo vehemente por realizar las actividades.
- d) Interesémonos verdaderamente por los demás.
- e) Sonreír.
- f) Recordar que el nombre de una persona es para ella el sonido más dulce e importante en cualquier idioma.
- g) Seamos buenos oyentes, animemos a los otros para que hablen de sí mismos.
- h) Hablemos siempre en términos de lo que le interesa a la otra persona.
- i) Hagamos que la otra persona se sienta importante y hagámoslo sinceramente.

Técnica del Reconocimiento Positivo

Es diferente adular, halagar y reconocer a las personas. Hay niveles de validez en la acción de decirle a otra persona algo positivo por lo que hace, luce, dice o comparte con el emisor.

Adular es cumplir con una convención social de expresar algo positivo de la persona con ausencia de interés genuino. Halagar es expresarle a una persona algo positivo de lo que hace, luce, dice o comparte: con fundamentos. Reconocer es apreciar honestamente a una persona por lo que hace, luce, dice o comparte, fundamentando la expresión de lo positivo con evidencias y externándolo a ella desde el corazón.

Una de las muchas formas de aplicar la técnica del reconocimiento positivo para los colaboradores es la siguiente:

Hallar algún adjetivo calificativo, valor, virtud, cualidad o palabra descriptiva de algo positivo que una persona representa por algo que hace, luce, dice o comparte con uno mismo. Expresárselo, fundamentando la razón o evidencia por lo que se lo estamos diciendo con genuina honestidad y con el fin de honrar su ser.

1. Lo que me gusta (cualidades, virtudes, logros, cosas, rasgos de personalidad):
2. ¿Por qué lo digo?: "La razón por la cual digo eso es..."