



Septiembre 2006

Gracias por subscribirte a este boletín patrocinado por International Advantage® - *Dirigiendo a través de las culturas*. Cada mes te ofrecemos *tips* que ayudarán a tu equipo y a tu organización, especialmente a los que trabajan en ámbitos de diversidad cultural, a realizar sus objetivos empresariales.

## Tema del mes: Conversaciones Constructivas en Equipo

¿Has tenido (o escuchado) últimamente una conversación como ésta?

Omar: No estoy de acuerdo con la visión corporativa de aplicar Seis Sigma en nuestra organización. Los programas Seis Sigma son un absoluto desperdicio de recursos.

Kathy: ¡Para mí no! Funcionó muy bien en mi último trabajo (patrón).

Ana: Yo no tengo experiencia con Seis Sigma, pero me pregunto qué tan útil será.

Omar: Bueno, yo pienso que es completamente inútil, y me da gusto no tener que participar.

Kathy: Como sea, yo sí tengo ganas de entrarle.

¿Qué hay de ineficaz en esta conversación? ¿Qué le agregarías para ayudar a Omar, Kathy y Ana a sacarle provecho y salir adelante?

El concepto es fácil, pero en la práctica es difícil. Es el concepto de la verdad de múltiples realidades. Hay que tener un compromiso con la curiosidad y dar cuerpo a los esbozos que los demás dan desde su perspectiva. ¿Valdrá la pena invertir tiempo y energía en eso? Por supuesto... Si soy líder y la iniciativa Seis Sigma es importante para mí, resulta evidente que esta conversación es una mina de oro, repleta de lecciones para la organización.

Sin embargo, ¿con cuánta frecuencia permito - permitimos - que en nuestras conversaciones los demás callen sus opiniones y experiencias? Muchas veces nos aferramos a que nuestra propia realidad sea la única verdad para nosotros, como si tuviéramos el monopolio de la verdad. Peleamos, como si no hubiera manera de sostener la validez de más de una verdad. Nos decimos, "¡Soy más listo que ellos!"

Si tú - al igual que yo - a veces te sientes en desacuerdo o incómodo ante una realidad que se opone radicalmente a la tuya, acuérdate que la meta es sostener todas las realidades - la tuya y la de los demás - como válidas.

## Tip: Sigue estos pasos cuando sientes desacuerdo o incomodidad al escuchar una perspectiva que contradiga la tuya:

1. Reconoce la realidad de la otra persona. (*¡Esto es imprescindible!*)
2. Trata de comprender esa realidad.

3. Negocia una solución que sostenga ambas perspectivas como válidas (o ¡simplemente acostúmbrate a la incomodidad de saber que tus experiencias particulares pueden no indicar más que un enfoque totalmente distinto!)

Usando estos pasos, ¿ahora cómo suena la conversación?

Omar: No estoy de acuerdo con la visión corporativa de aplicar Seis Sigma en nuestra organización. Los programas Seis Sigma son un absoluto desperdicio de recursos.

Kathy: ¡Para mí no! Funcionó muy bien en mi último trabajo.

Omar: Qué interesante. Tu experiencia fue totalmente diferente a la mía. Pláticame cómo les dio resultado en tu último trabajo. ¿En qué consistió el éxito?

Kathy: Bueno, el éxito fue que... Ahora, Ana, ¿qué piensas?

Ana: Kathy, cuando tu mencionabas tu experiencia en tu último trabajo, me preguntaba...

Kathy: Ana, explícanos más acerca de eso...

[Etc.]

Por supuesto puedes sentir la diferencia entre todos diciendo su opinión y todos buscando a aprender y entender. ¿Cuántas veces en nuestras conversaciones se acaban callando las opiniones y experiencias de los demás? Muchas veces nos encerramos en nuestra propia realidad como la única verdad para nosotros, como si tuviéramos el monopolio de la verdad.

**Advertencia #1:** No se trata de abandonar tu propio punto de vista, pero busca la manera de integrar la otra realidad a tu pensamiento o a tu concepción del tema.

**Advertencia #2:** No necesitas tener el rol del "líder" del grupo para asumir el liderazgo de una conversación. El liderazgo es un rol, pero también una habilidad. En los grupos exitosos, todos los miembros pueden asumir la responsabilidad de líder para impulsar la conversación hacia una consideración de múltiples realidades y para desarrollar soluciones que contemplen el mayor número posible de estas realidades.

*Ya me escuchaste a mí. Ahora me encantaría escucharte a ti. Dime qué piensas de este tema. ¿Tienes la misma perspectiva, o alguna otra? Según tu experiencia, ¿cuál es la clave de la productividad de una conversación en tu equipo?*

---

## ¿Que Hay de Nuevo?

### **1. ¡Certificada! Programa Internacional de Sistemas y Desarrollo Organizacional**

Me da gusto anunciar que me gradué después de 18 meses del Programa Internacional de Sistemas y Desarrollo Organizacional, ofrecido por el Instituto Gestalt de Cleveland.

Nuestro grupo consistió de 38 especialistas internacionales internos y externos en desarrollo organizacional provenientes de todas partes del mundo (África, Oriente Medio, Europa, Norteamérica y Asia). Nos reunimos en Italia, Irlanda, Sudáfrica, Hungría y México a fin de aprender un nuevo enfoque para ayudar a los grupos a ser equipos altamente eficaces. Este enfoque resulta especialmente relevante para los que trabajan en ambientes multiculturales.

Qué experiencia tan estimulante, fascinante y bonita - y, por supuesto, lo mas importante: nuevas herramientas super útiles para nuestros clientes. Algunos de ustedes habrán escuchado mis historias. O, como recordarán, varios de mis E-tips anteriores surgieron de estas experiencias... ¡Gracias por acompañarme!

## **2. Anuncio: Instituto de Consultores Gerenciales, Capítulo Arizona**

Nuestra Mesa Directiva dirigirá para un año mas el Instituto de Consultores Gerenciales, Capitulo Arizona! Queremos continuar con más logros como hemos visto durante los últimos 12 meses, tal como: un aumento de 26% en membresía, un aumento del número de reuniones/año, establecimiento un directorio en línea de los miembros, restoración de la estabilidad fiscal y vitalidad al capítulo. ¡Vengan a visitarnos! Desde mi rol este año como Presidenta, les doy las felicidades a mis compañeros en la Mesa Directiva: Abhay Padgaonkar, Natalie Sayer, Jim Soudriette, Ted Szaniawski, y Janet Young. [www.imcaz.org](http://www.imcaz.org)

Deseándote éxito en todo el mundo,  
*Lisa*

**Lisa Koss**  
**International Advantage®** - Leading Across Cultures™  
Consulting, Facilitation, Training  
Phoenix, Arizona U.S.A.  
Direct: +1 - 623-516-2482  
[www.intladvantage.com](http://www.intladvantage.com)  
[lisakoss@intladvantage.com](mailto:lisakoss@intladvantage.com)

Copyright 2006, Lisa Koss