



La
comunicación
en el liderazgo
de enfermería

Mg. Alejandra Parisotto
Julio 2016



Qué diferencia hay?



Desafíos de la enfermería de hoy

- Motivar
- Retener

Einstein

Es una **locura** seguir haciendo las mismas cosas y esperar distintos resultados

Cambios de conceptos

- Ceo -- Líder
- Empleado -- colaborador
- Individuo -- grupo
- Trabajo -- proyecto

Cambios de concepto

- Crear espacios de autonomía responsable
- Legitimar errores
- Propiciar la creatividad y la innovación
- Generar confianza

Humanos=personas

- Son seres simbólicos que interactúan
- Unidos por pactos verbales



COMUNICACIÓN

Manifiesto de CLUETRAN

(El tren de las pistas (clue train) se detuvo allí cuatro veces al día durante diez años y ellos nunca aceptaron una entrega.

Veterano de una firma que caía en picado de la lista de 500 de la revista Fortune

- **1. Los mercados son conversaciones.**
- 2. Los mercados consisten de seres humanos, no de sectores demográficos.
- **3. Las conversaciones entre seres humanos suenan humanas. Se conducen en una voz humana.**
- 4. Ya sea transmitiendo información, opiniones, perspectivas, argumentos en contra o notas humorosas, **la voz humana es abierta, natural, sincera.**
- 5. **La gente se reconoce como tal por el sonido de esta voz.**
- 22. **Tener sentido de humor** no significa poner chistes en el Web corporativo. **Requiere tener valores, un poco de humildad, honestidad y un punto de vista sincero.**

Manifiesto de CLUETRAIN (El tren de las

pistas (clue train) se detuvo allí cuatro veces al día durante diez años y ellos nunca aceptaron una entrega.

Veterano de una firma que caía en picado de la lista de 500 de la revista Fortune

- 27. Al usar un **lenguaje que resulta distante, poco atractivo, arrogante, levantan muros** que las distancian de sus mercados.
- 29. **"No podemos seguir juntos si sospechamos mutuamente."**
- 33. **Aprender a hablar con una voz humana** no es un truco de magia. No puede ser aprendido en alguna conferencia.
- 34. Para hablar en una voz humana, las empresas deben **compartir las preocupaciones de sus comunidades.**
- 38. Las comunidades humanas se basan en el diálogo -- conversaciones humanas acerca **de inquietudes humanas.**

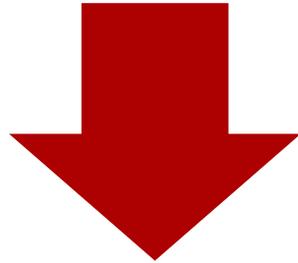
Manifiesto de CLUETRAIN

(El tren de las pistas (clue train) se detuvo allí cuatro veces al día durante diez años y ellos nunca aceptaron una entrega.

Veterano de una firma que caía en picado de la lista de 500 de la revista Fortune

- 52. **La paranoia mata la conversación.**
- 58. Si el coeficiente intelectual se midiera como la disposición de **"abrir paso" o quitarse de en medio**, resultaría que muy pocas compañías se han vuelto sabias.
- 73. Estás invitado, pero es nuestro mundo. Quitate los zapatos y déjalos junto a la puerta. Si quieres comerciar con nosotros, **¡baja de tu camello!**

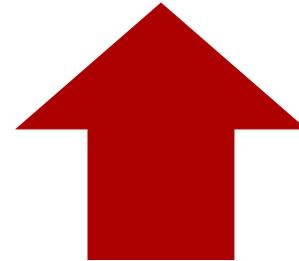
COMUNICACIÓN



Integración



Disyuntiva



**Herramienta estratégica
para la gestión**

La competencia de liderazgo: clave en la nueva sociedad global (Covey Hijo)

- Capacidad de:
 - infundir y cultivar confianza en las relaciones interpersonales
- Para definir :
 - Lugar al que se desea llegar
 - Donde se quiere estar
 - Proceso de ir de A - B



Líder ¿qué es?

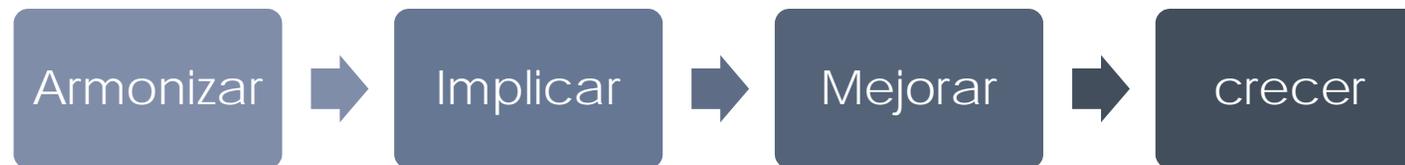
- La persona que **asume** el papel de conducir a **un equipo humano** hacia el **logro de la misión** del proyecto transmitiendo principios valores y conducta en cada uno de los procesos .
- Consigue **dotar de sentido y dirección** a cada una de las tareas, de forma de cada persona tiene clara importancia **de su aportación a los procesos, añadiendo valor a los equipos** y logrando que el protagonismo sea asumido por el equipo y no por las personas individuales.

Objetivos del líder (desde la comunicación)

- **Crear cultura y sentido de pertenencia:** creencias y valores compartidos, identificación, acumulación de experiencias comunes, un proyecto común)
- **Fomentar la confianza** (mayor capacidad para la toma de decisiones, mayor colaboración, más equipo, más efectividad)
Transparencia+ generar cohesión + reconocimiento mutuo
- **Mejorar la organización** (aprender de los éxitos y de los errores, compartir experiencias, proponer estrategias). Lograr mayor conocimiento compartido, posibilidad de afrontar riesgos y de gestionar el cambio.



Objetivos del líder



Nuevo paradigma

Ya no buscamos entablar un diálogo, ni que la comunicación circule con múltiples direcciones, ni obtener respuestas, ni medir todo lo anterior;

HOY la comunicación **apela al interior de las personas** porque **busca implicar** a cada uno de los interlocutores.

Según el concepto aportado por J. Villafañe, **implicar a las personas es orientarlas a conseguir los objetivos de la empresa y que los asuman como propios.**

<http://socrates.ieem.edu.uy/2014/02/gestion-de-personas-y-comunicacion-ya-no-es-posible-improvisar/?format=pdf>

Líder gestiona humanos- personas

- Ser constructor de puentes
- Abrir flujo del diálogo (Alumbrar o dar calor, no llenar de humo)
- Despertar los valores del otro (para que no mueran)
- Evitar las pequeñas humillaciones de siempre.
- Aprender a sobrellevar los defectos temperamentales del otro
- Contar hasta 10 antes de hablar y hasta 1000 antes de estallar.

Líder gestiona humanos- personas

- Amar: **Agape**: Hacer el bien.
- No abandonar la lucha (más paciente ,
más reflexivo)

A este problema le falta una conversación

- Hoy más que nunca hace falta una oleada de conversaciones que
 - restaure relaciones entre profesionales,
 - alinee equipos en torno a estrategias prometedoras,
 - conquiste el entusiasmo de los colaboradores
 - despliegue su creatividad. Propongo un lema para la próxima década: “Menos *e-mails* y más conversaciones”.

Axiomas de la comunicación

- Todo comunica
- EL como afecta el qué
- Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel relacional
- Hay una puntuación de la secuencia
- La comunicación es digital y analógica
- La comunicación puede ser simétrica o complementaria

Liderazgo en enfermería

