



knowsquare .

ALFONSO PÉREZ AZCÁRATE

24 DE OCTUBRE DE 2013

COMUNICACIÓN Y TRANSFORMACIÓN
DE EQUIPOS. EL MODELO TEAM

ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor
y Know Square S.L.

Aunque vivimos en la era de la información y de la comunicación, esta última, la comunicación, sigue siendo una gran desconocida. Siempre he defendido que una comunicación mal gestionada es la causa de muchos conflictos, al igual que la buena comunicación es la base para un buen trabajo en equipo.

Comunicación y Transformación de Equipos. El modelo TEAM, es un pequeño libro que trata sobre cómo afrontar un cambio o gestionar una transformación deseada dentro de un equipo de trabajo utilizando como principal herramienta la comunicación. Prácticamente durante algo más de la mitad del libro hablo de las herramientas o habilidades básicas que todos deberíamos conocer a la hora de comunicarnos con los demás, sobre todo dentro del ámbito profesional. Son habilidades o actitudes que todos conocemos pero que por un motivo u otro no practicamos.

Estas habilidades son:

La percepción: O como yo lo llamo, nuestro "mapa mental". Probablemente uno de los aspectos más importantes, ya que si no asumo que mi percepción de la realidad no tiene por qué ser la misma que la de mi interlocutor, ya tengo la batalla perdida.

El "ruido": Todos aquellos aspectos internos y externos que distorsionan el mensaje.

Como elaborar un mensaje efectivo: De forma que cuando transmita un mensaje, sea oral o escrito, me asegure de controlar todos aquellos aspectos que están en mi mano, con el fin de que se interprete correctamente lo que he querido decir.

Como elaborar mails efectivos: De manera que al igual que con el resto de mensajes no escritos, a la hora de enviar un mail, este lleve la información justa, de la forma adecuada y controle dentro de lo posible que la interpretación del mismo sea la que yo deseo.

Cómo realizar una buena escucha activa: O escucha efectiva. Concepto tan de moda en nuestros días pero que realmente no conocemos que es y en que consiste. Cómo realizar una escucha verdaderamente efectiva y no caer en los errores en los que todos solemos caer.

La importancia de saber preguntar: O de saber elaborar las preguntas adecuadas a cada persona o situación. Preguntas poderosas, con el fin no solo de obtener información, sino de provocar la reflexión en la otra persona.

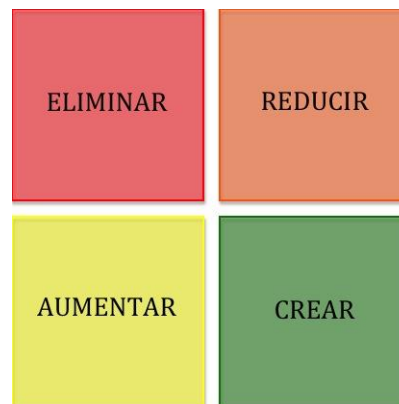
La asertividad: Un pequeño repaso a este concepto. Palabra también muy usada y escuchada pero poco entendida. Que es la asertividad y cuáles son los modelos asertivos.

La segunda parte de libro, se centra en el modelo TEAM de coaching. El modelo TEAM se fundamenta en el modelo GROW de coaching. Este modelo de coaching, creado por Graham Alexander en los años 80, y difundido y utilizado de forma muy acertada por John Whitmore, nos explica que si deseamos generar un cambio tenemos que definir un objetivo (*Goal*), tenemos que ser conscientes de la realidad en la que nos encontramos (*Reality*), tenemos que analizar todas las opciones (*Options*), y por último tenemos que pasar a la acción (*Willingness*).

El modelo TEAM consta de cuatro fases:

- **Target:** El objetivo a lograr con el cambio. ¿Qué es lo que quiero cambiar? ¿Qué es lo que quiero conseguir con el cambio? ¿Para qué realizo este cambio? Esta parte se trabaja con la dirección o los mandos promotores del cambio.
- **Evaluación:** ¿Dónde estamos? Generalmente solemos ir en busca de la solución sin haber realizado un buen diagnóstico. Para ello nos ayudaremos de la matriz ERAC, explicada más adelante. Esta parte se trabaja de forma separada con la dirección y con el equipo. ¿Cuál es la visión de la situación por parte de la dirección? ¿Y por parte del equipo? ¿En qué coincidimos y en que no coincidimos?
- **Alternativas:** ¿Qué alternativas tenemos? ¿Cuáles son nuestras opciones? En esta fase se trabaja las dos partes, dirección y equipo, al mismo tiempo. Se analizan los puntos de vista de los dos. Se identifican las opciones y la mejor solución para conseguir el objetivo deseado.
- **Movimiento.** Movernos a la acción. ¿Cuándo lo ponemos en marcha? ¿Qué necesitamos? ¿Quién es el responsable de iniciar el cambio? Puesta en práctica de la solución elegida para generar el cambio.

De todas formas, así como el modelo TEAM es una creación, adaptación mía que he realizado del modelo GROW de Coaching, la matriz ERAC (Eliminar, Reducir, Aumentar, Crear) no es mía. Es más, yo la llamo matriz ERAC y en ocasiones he visto que la nombran así, pero no sé exactamente cuál es su nombre. La primera vez que supe de esta matriz fue en una conferencia de Juan Carlos Cubeiro y posteriormente en el libro “La estrategia del Océano Azul”, escrito por W. Chan Kim y Renée Mauborgne. También la he visto en otros sitios.



Como explico en el libro, Brian Tracy, coach, escritor y experto en motivación, nos propone la misma matriz con otras palabras:

- Qué deberíamos hacer más.
- Qué deberíamos hacer menos.
- Qué deberíamos hacer que no hacemos.
- Qué deberíamos dejar de hacer.

Yo la uso en el modelo porque me parece un buen método a la hora de diagnosticar una situación que se desee cambiar, pero es solo una herramienta que utilizo.

Quienes me conocen, me habrán oído decir en más de una ocasión, que una empresa no es una democracia. Sigo pensando lo mismo. Las decisiones y la responsabilidad, al final, recaen en una sola persona o en un pequeño grupo de personas, que son las que optan por el mejor camino a seguir. Pero esto no impide que hagamos partícipes a nuestros equipos en aquellos retos que se nos presentan. No solamente podemos obtener información que desconocíamos y que nos será muy útil, sino que además no estaremos solos, fomentaremos la participación, la comunicación y nuestro equipo se sentirá parte implicada en el proyecto, con todo lo positivo que ello conlleva. Insisto, el desarrollo de una empresa es labor de todas las partes. Fomentemos la comunicación y la participación. Trabajemos en equipo.

El resumen que el libro se puede descargar gratuitamente desde mi web:

<http://apazcarate.com/comunicacion-y-transformacion-de-equipos/>

Muchas gracias por todo.
Un abrazo.



© Alfonso Pérez Azcárate
© Know Square S.L.