



Asesoría en Comunicación Integral

HERRAMIENTAS PARA SER UN LÍDER EMPRENDEDOR

Cómo vencer los obstáculos que están en tu mente

Un emprendedor exitoso es un hacedor de su propia realidad y una persona que soluciona problemas y beneficia a su comunidad.

Mariana I. Lloret
marianaloret@guiarempresas.com

ÍNDICE

1. Introducción.....	2
2. ¿Cómo puedo ser un líder?.....	5
3. Aprender a distinguir.....	7
¿Qué tengo que distinguir para ser un líder?.....	10
4. Las cualidades y características del emprendedor líder.....	12
5. ¿Cómo puedo saber si soy un líder?	17
6. Bibliografía.....	20

INTRODUCCIÓN



Ejercer el liderazgo y ser reconocido como líder implica desarrollar un conjunto específico de competencias, adoptarlas y adecuarlas a las distintas situaciones y personas con las que se interactúa y, fundamentalmente, realizar esto desde una conducta ética y a partir de valores que definen el accionar del liderazgo.

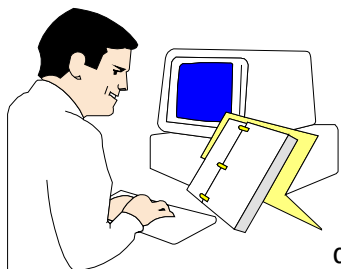
Un emprendedor exitoso es un hacedor de su propia realidad y una persona que soluciona problemas y beneficia a su comunidad. Su entusiasmo y trabajo duro, impulsa a los miembros de su equipo y tiene la habilidad de hacer sentir valiosa a la gente para que se ocupen de su proyecto.

Cuando decides emprender un negocio o un proyecto, debes aprender muchas cosas, ya que, por lo general, al comenzar sólo tienes experiencia en tu ámbito o especialidad. Sin embargo, para que tu negocio funcione y prospere, debes desarrollar muchas otras habilidades como negociar, saber vestirse acorde a diferentes situaciones, incorporar conocimientos en marketing, finanzas y comunicación. Entre estas habilidades, la más importante a aprender y desarrollar es la de liderar.

No solo tienes que ser un líder produciendo o vendiendo tu producto o servicio, sino que debes aprender a conducir equipos de trabajo, organizar tareas, además de negociar con proveedores, empleados y clientes. Si sos un buen líder, conseguirás apoyo de todo tu entorno, bancos, instituciones públicas, ONG's buscarán tu ayuda, personas te pedirán trabajo, y por consiguiente, tus clientes y potenciales clientes tendrán una relación sostenible en el tiempo con la empresa; y al mismo tiempo podrás contratar a las mejores personas para que se ocupen del resto de las áreas en tu empresa.

Si aplicas estas herramientas a tu vida diaria, lograrás autoconocerme mejor y valorar todo lo que te rodea. Es la posibilidad de transformar la manera de ver las distintas situaciones a las que te enfrentas. A partir de esta nueva visión, tendrás la posibilidad de realizar cambios importantes en tu vida personal y profesional.

Esto generará interacciones armoniosas y conciliadoras en tu equipo y tu comunidad. Mi objetivo con este aporte, es fomentar el aprendizaje y descubrimiento de nuevas alternativas creativas, como también empezar a tener presentes valores como la humildad, la autenticidad, la responsabilidad y la colaboración.



Para introducirnos en el tema, voy a hablar un poco de lo que significa emprender. El emprendimiento suele ser un proyecto que se desarrolla con esfuerzo y haciendo frente a diversas dificultades, con la resolución de llegar a un determinado punto. En muchos casos podemos decir que emprender es una actitud de vida, tener iniciativa propia, no esperar a que nos digan qué y cómo debemos hacer las cosas, animarse a tomar decisiones para pasar de la idea a la acción. En otros casos, una persona que emprende un proyecto, debe adquirir estas habilidades, saliendo de la zona de confort y asumir riesgos, comprometerse y perseverar. Pero en definitiva es transformar realidades, es querer mejorar nuestra situación, la de nuestra familia y la de nuestro entorno.

Para emprender exitosamente, siempre es mejor hacer alguna actividad que te guste hacer, lo que te apasione y que esté relacionado con tus aspiraciones. De lo contrario, es difícil que tu emprendimiento perdure en el tiempo. Además, debes desarrollar el talento necesario para poder llevar a cabo el emprendimiento. La capacitación y el trabajo en equipo son elementos claves. También debes planificar y estimar si el proyecto te va a permitir ganar dinero suficiente para que la actividad sea sostenible en el tiempo, para que crezca y te permita mejorar tu situación económica y la de tu entorno cercano.

Cuando hablo de liderazgo, me refiero al proceso de persuasión por el cual un individuo induce a un grupo a perseguir objetivos comunes.

¿Cómo es un buen líder? Los líderes van más allá de la descripción de su puesto. Se atreven a probar cosas nuevas, a tomar ciertos riesgos y a colaborar de manera voluntaria en actividades favorables para su negocio y todo su entorno. Los



buenos líderes comunican siempre soluciones, no problemas. Tienen siempre claros los objetivos y la visión de su negocio y por eso pueden compartir sus ideas y valores de forma asertiva a sus colaboradores.

¿Se nace siendo líder? Hay líderes que nacen con capacidades innatas y otros que se van formando en su desarrollo profesional. Las habilidades innatas favorecen el desarrollo del líder, pero asumir responsabilidades, tomar decisiones, solucionar problemas haciendo frente a situaciones difíciles, te permitirá ir forjándote como un auténtico líder.

En esta oportunidad, he reunido herramientas prácticas para que como persona emprendedora, tengas la posibilidad de desarrollar la habilidad de ser un líder y ser percibido como tal por tu entorno. Partiendo de la premisa de que todo emprendedor puede desarrollar la habilidad de ser un líder en su ámbito de acción, y empezar a recortar la brecha entre los resultados que se están pudiendo alcanzar, y los que realmente se quisieran alcanzar aplicando estas herramientas.

Podrás conocer e incorporar nuevas “Competencias y Habilidades” para:

- Optimizar tu capacidad de comunicación con los demás.
- Negociar situaciones personales; resolver conflictos y obtener acuerdos.
- Intervenir en tus estados de ánimo y tus emociones optimizando el potencial de tu inteligencia emocional.



Crearás una nueva visión de vos mismo y de los demás, abriendo posibilidades para la acción que antes no veías, mediante el reconocimiento y la intervención en los modelos mentales y creencias, sobre los cuales sustentamos nuestras vidas.

¿Cómo puedo ser un líder?

Un emprendedor *debe comenzar liderando sus propias emociones* y desafiando sus miedos y superar los obstáculos, si quiere que su negocio tenga éxito. Comunicarse y manejar personas, son las principales habilidades que debe tener, ya que debe ser hábil para hablar con inversionistas y pedir financiamiento, hablar con los empleados públicos que les otorgarán los permisos necesarios, negociar con proveedores, y por lo general estas personas son experimentadas, y si el emprendedor no adquiere esta habilidad, puede resultar avasallante para un principiante.

Las herramientas que te presento, pueden ayudar a responder estas preguntas que suele hacerse un emprendedor que se inicia:

Si una tarea necesita ser completada, ¿cómo puedo actuar para llevarlo a cabo eficazmente?

Si surge una emergencia, ¿cómo puedo manejarla?

Si el negocio necesita apoyo de mi comunidad, ¿cómo movilizo a la gente?

Ahora, voy a abordar específicamente el primer paso para ser un emprendedor líder, que es conocer las cualidades y habilidades de un líder para incorporarlas a la personalidad del emprendedor que quiera adquirirlas.

Para comenzar, es importante aprender que, si estás dispuesto a crecer, tienes que cambiar tu forma de observar, tu perspectiva y tu punto de vista, para luego modificar también tu forma de actuar. Una vez que logras esto, tus resultados son diferentes. Para esto, es importante que te hagas esta pregunta: **¿Quién quiero ser?**

Si buscas diseñar futuro y gestionar un mundo diferente, con estas herramientas podrás



expandir tus habilidades y competencias, como también motivar, potenciar y enriquecer el trabajo de tu equipo.

Podrás aprender a revisar tus juicios, tus procesos de razonamiento y a dar explicaciones generativas (son las que generan soluciones y se basan en el para qué, no son excusas), y en primera persona, es decir, a ser responsable de tu propia vida.

Tenés la posibilidad de crear tu propio destino, para no culpar a otros por lo que dejás de hacer o por lo que hacés mal. La única persona que puede hacer una revolución en tu vida, sos vos mismo. La vida no cambia cuando cambia tu jefe, o tus empleados, cuando cambian tus amigos, o tus padres o tu pareja. La vida cambia cuando vos cambiás, es decir que sos responsable de tu propia vida.

Aprender a distinguir

¿Qué es lo que hace que alguien pueda ver un negocio millonario donde otros no ven nada? ¿Qué es lo que convierte a alguien en un maestro en el arte que sea? (Incluso en el de las relaciones) ¿Qué es lo que hizo que Picasso sea Picasso, o que Mozart sea Mozart? Simplemente, su capacidad de hacer distinciones.

Para distinguir, hay que aprender a escuchar. Escuchar no es solo oír, sino también es interpretar. La interpretación está constituida por puntos de vista que se articulan en conversaciones. En todo momento los seres humanos estamos teniendo una conversación interna; el punto está en descubrir si podemos escucharla. Es la voz que está diciendo cosas sobre todo lo que ocurre. Esta conversación interna es la matriz, es el marco de referencia que, dada la cultura y la educación recibida, interpretamos de la "realidad". *Hacer distinciones va a requerir tomar conciencia y darte cuenta de tu conversación interna.* Distinguir es elegir, no lo bueno o lo malo, sino lo que te abre puertas de lo que te cierra puertas. Siempre que puedas distinguir, vas a poder elegir qué respuesta dar.

La posibilidad de hacer distinciones se abre cuando una persona escucha lo que se está diciendo a sí misma. Se requiere escuchar los pensamientos, las emociones y las sensaciones.

El valor del darse cuenta radica en la posibilidad de una acción que no estaba disponible en el anterior nivel de conciencia. Si todas las relaciones de una persona siguen igual, aquello de lo que se dio cuenta no sirvió de mucho, ese darse cuenta no constituyó una distinción. El darse cuenta representa una posibilidad para desafiarse a sí mismo a hacer las cosas de una manera diferente. Empezar a tomar conciencia permite que una persona se observe a sí misma y empiece a descubrir todo lo que hace en forma

automática. Cuando alguien tiene un pensamiento o una conversación de que no puede confiar en alguien, frecuentemente no lo dice, se comporta así, actúa así, pero en vez de decirle a la otra persona que no confía en ella hace cosas que no cambian nada y que continúan reforzando su punto de vista sobre esa persona. Es muy importante además, que podamos distinguir nuestros juicios. Cuando no podemos fundamentar un juicio y además ese juicio nos cierra posibilidades, entonces podemos preguntarnos para qué mantenerlo.

Los líderes son aquellas personas que tienen a sus juicios, y no al revés. Fundamentar juicios significa distinguir si podemos encontrar hechos en el pasado que generaron la emisión del juicio, es decir, los por qué el juicio se emitió. Una comunicación en base a juicios, es una comunicación débil. La mayor parte del sufrimiento humano reside en confundir y tomar a los juicios como afirmaciones. Tendemos a escuchar y a hacer juicios como si fueran verdades, no como opiniones.

Algunas preguntas que pueden ayudarte a distinguir un juicio son:

¿Cuál es el estándar con el que mido el juicio? (definir qué es prolijo, breve, rápido, eficiente, excelente).

¿Qué afirmaciones puedo aportar para fundamentar el juicio?

¿Para qué emito el juicio? ¿Para generar cambios, para hablar con la otra persona?

¿Qué tengo que distinguir para ser un líder?

Como un líder emprendedor, es importante que conozcas, aprendas e incorpores a tu vida, las siguientes distinciones:



- **Distinguí lo que es un *acto* de lo que es un *juicio*.** Los actos o hechos son situaciones o comportamientos observables por cualquiera que se encuentre en esa situación, sin una “interpretación” o “valoración” de los mismos. Los juicios son percepciones o interpretaciones, y cada uno puede tener las suyas.

- **Distinguí qué es *sentirse comprometido* y qué es *sentirse obligado*.** Una cosa es hacer algo por obligación (y que aparece vinculado a frases como “tengo que”) y otra por compromiso (que está ligado a frases como “quiero hacer esto”). Este último es voluntario, pues no puede existir un compromiso sin haberlo libremente elegido. Cuando nos comprometemos pasamos a la acción de manera directa, puesto que

nuestra voluntad está ya puesta en ello. El compromiso no es algo inflexible”, pues puedes declinarlo, renegociarlo o aplazarlo.

“Compromiso es lo que transforma una promesa en realidad”. El compromiso nace del querer. La motivación subyace en el corazón del compromiso. Las obligaciones en cambio, dominan la voluntad.

– **Distinguí qué es hacer algo con “Excelencia”, de lo que es hacer algo por “Exigencia”.**

La exigencia supone exigirse a uno mismo unos resultados, la excelencia es prestar atención a las cosas para hacerlas lo mejor posible, utilizando nuestras mejores capacidades. La exigencia vincula el resultado con lo que uno “es” y se asocia con hacer las cosas de manera perfecta (si uno no obtiene el mejor resultado se frustra y se siente insatisfecho), mientras que la excelencia tiene que ver con el proceso, con dar lo mejor de uno mismo en cada momento, independientemente del resultado que se obtenga. La exigencia no acepta el error, la excelencia si lo hace.

– **Distinguí una persona “Víctima” y una persona “Responsable”.** La responsabilidad es hacerte consciente de cómo influye tu comportamiento en otros o en las cosas, supone saber cuál es el grado de responsabilidad que tenés en lo que ocurre, y asumir esa responsabilidad actuando en consecuencia. La culpabilidad muchas veces es un mecanismo de defensa para liberarnos de la tensión que supone asumir nuestra propia responsabilidad y así buscamos las causas de las cosas que nos pasan fuera de nosotros. Cuando adoptamos el “rol” de víctima, no asumimos ninguna responsabilidad por nuestro comportamiento. La víctima pone el foco fuera de él, en las circunstancias o los comportamientos ajenos. Con esto no se quiere decir que las causas nunca puedan estar fuera, pero incluso aunque sea así, ¿qué es lo que hacemos nosotros con lo que nos pasa?

La culpa suele llevar una carga emocional negativa que nos bloquea o genera rechazo hacia quien consideramos causante del error o el mal ocasionado. Pocas veces nos ayuda a encontrar una solución creativa y efectiva.

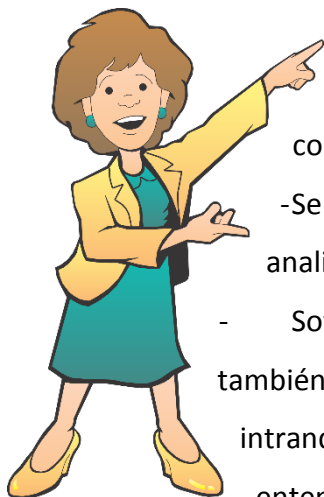
Cuando somos “responsables” asumimos la responsabilidad que nos toca. Esto tiene una consecuencia importantísima: una mayor habilidad para encontrar respuestas. Es mucho más satisfactorio en todos los sentidos responsabilizarse de los errores cometidos o exigir responsabilidades a quien corresponda. De esta manera, nos centramos en la subsanación de la falta producida, y no en juicios de valor o

reproches. La responsabilidad supone madurez emocional y es una de las competencias claves de los líderes.

– **Distinguí una “Queja” de un “Reclamo”.** La queja es improductiva, mientras que reclamar algo, de la forma adecuada, siempre es productivo. Quejarse, para uno mismo y ante los otros, no resuelve nada, conlleva emociones negativas, acusaciones, resentimiento, enemistad, desconfianza, mal ambiente, falta de motivación y de compromiso. Sin embargo, reclamar de forma adecuada (en el contexto y lugar más idóneos, escuchando también las razones que pueda tener el otro, sin carga emocional y buscando la solución y el acuerdo), genera todo lo contrario.

– **Distinguí lo que “Haces” de lo que “Sos”.** Una cosa es lo que uno “hace” y otra cosa es lo que uno “es”. Y no es lo mismo “hacer” algo (o no hacerlo) en un momento dado que no tener la posibilidad de hacerlo nunca. Cuando “no haces” algo, puedes tener la posibilidad de hacerlo en otro momento o contexto; mientras que cuando “no sos”, no podés elegir.

- **Distinguí lo que es “Tener un Sueño”, de lo que es “Tener una Visión”.** La visión es “el sueño puesto en acción”. Soñar equivaldría a fantasear sin comprometerse en hacer nada para conseguirlo. La visión es la dirección por la que guiamos nuestros pasos en la consecución de nuestras metas.



Para llegar a ser un líder, debes ingresar en un proceso de autodescubrimiento y autoconocimiento, tanto personal como profesional:

- Ser capaz de detectar tus emociones cuando aparecen, y así analizar si te sirven, y si te abren o cierran posibilidades en tu vida.
- Soy capaz de respetar tus propios procesos de aprendizaje y también el tiempo que te lleva cada proceso sin entrar en estados de intranquilidad o ansiedad, respetando a su vez a cada emoción y entendiendo que todas son importantes para crecer, desde el miedo, el enojo o la culpa, hasta la alegría.

Si estás leyendo esto, es porque ya estás en un camino de crecimiento.

Cualidades y características de un emprendedor líder

En el siguiente cuadro, he conjugado las cualidades y características de un emprendedor con las de un líder, y a partir de ahora lo llamaremos *emprendedor líder*.

Emprendedor		Líder
Aptitud y estrategia	<i>Compromiso</i>	<i>Poder de decisión</i>
Pasión	<i>Actitud positiva</i>	<i>Orientación de tareas</i>
	<i>Autoconfianza</i>	<i>Responsabilidad por sus acciones</i>
	<i>Autodisciplina</i>	
Capital y Retorno de la inversión	<i>Interés por los demás</i>	<i>Cumplir promesas y obligaciones</i>
Innovación	<i>Visión</i>	<i>Comunicación efectiva</i>

Describiré a continuación cada característica del emprendedor líder, para que sea más fácil identificar si las posees, o si debes cambiar o incorporar alguna.

Compromiso. Es importante que como emprendedores desarrolles un gran sentido de cumplimiento de los acuerdos que realizas con otras personas y con vos mismos. El compromiso es la capacidad del ser humano para crear algo y plasmarlo en el mundo, pero también es elección. Si una persona llega tarde, porque se quedó durmiendo, es porque se comprometió con dormir. Cuando pone excusas de por qué llegó tarde (hechos concretos, opiniones, o explicaciones), su compromiso está en explicar, pero no en generar algo nuevo. Buda dice que *la realidad es la suma de tus elecciones*. Si algo no existe en el mundo, a través de tu compromiso lo puedes crear, o sea que compromiso es un acto creativo, es un compromiso con “hacer que las cosas pasen”.

Para que puedas conocer el compromiso de algún colaborador o empleado, puedes preguntarle: ¿a qué estás acostumbrado? ¿Qué haces todos los días? ¿A qué le dedicas tiempo? Lo que responda, es su compromiso.

Aunque “quieras” hacer algo, si no le dedicas tiempo, no es un compromiso sino un deseo.

Una pregunta importante para saber si estas comprometido o te sentís obligado a hacer algo es: Si no querés hacer algo, ¿declinas tu compromiso?

Siempre estamos comprometidos con algo o alguien. Compromiso es una palabra que puede cambiar tu vida. Sin compromiso no se puede crear un futuro poderoso.

Para cambiar la realidad hay que hacer un compromiso más grande que tu historia.

Entonces, tu compromiso:

¿Es más grande o más chico que las circunstancias?

¿Tiene poder para cambiar las circunstancias?

¿Estás comprometido a crear la realidad o a luchar contra ella?

La naturaleza del compromiso es la transformación. Si el compromiso no ordena las acciones del presente, el futuro es más de lo mismo. Lo que hagas hoy creará un futuro distinto.

Los compromisos se declaran y se viven. Somos lo que somos y tenemos lo que tenemos de acuerdo a los compromisos que cumplimos o dejamos de cumplir. Y aquí es donde debemos distinguir entre un compromiso y tener una obligación. En una obligación “tengo que”, mientras que cuando estoy comprometido/a con algo o con alguien, las cosas se hacen porque “se sienten”. Cuando alguien “siente obligación en hacer algo”, por ejemplo, a presentar un proyecto, o bien presentarlo de una forma determinada, las cosas se hacen; pero cuando una persona “siente compromiso en la misma tarea”, las cosas se hacen de manera excelente y dando lo mejor de uno mismo. Y aquí también aplicamos la distinción de la “*excelencia vs. la exigencia*”, ya que la persona obligada o exigida, hace lo que le dicen por el solo hecho de ser empleado o subalterno. La excelencia siempre está ligada al compromiso de hacer que las cosas se hagan muy bien de acuerdo a los estándares pre establecidos.

Algunas personas no se comprometen con el trabajo y la tarea que se les asigna, o se restringen a hacer lo mínimo indispensable. Pero trabajar no es hacer lo que nos piden, sino mucho más. De hecho, el trabajo a reglamento es un modo de protesta. La ecuación entre compromiso, trabajo y reconocimiento recibido, juegan un rol fundamental para el logro de grandes cosas, en equipo y también en el desempeño individual.

Está claro que nadie trabaja por amor al arte. Detrás del esfuerzo de las personas hay una expectativa por conseguir algo a cambio. Pero, aunque el dinero es importante, no es el único medio de motivación. Muchas personas consideran más importante, una vez cubiertas sus necesidades económicas básicas, su desarrollo profesional, el sentirse

valorado, el considerarse parte del grupo, el trabajar en un ambiente agradable, el disponer de autonomía, el poder tomar decisiones, etc.

Resulta muy motivador dar a los empleados la oportunidad de liberar todo su talento, su creatividad, darles la oportunidad de aportar, de dar lo mejor de sí mismo y así obtendrás su compromiso.

Poder de decisión. Tener el poder de decisión lleva al equipo de trabajo por el mejor camino. Para poder tomar una decisión hay que aprender a distinguir, a elegir, no lo bueno o lo malo, sino lo que te abre puertas de lo que te cierra puertas. Distinguir te permite darte cuenta, estar más atento/a y decidir qué quieres y a dónde quieres llegar. Siempre que puedas distinguir, vas a poder elegir qué respuesta dar.



Orientación de tareas. Como emprendedor líder debes orientar a tu personal de la mejor manera en el cumplimiento de sus tareas asignadas. Esto se logra comunicando de forma efectiva los objetivos, tareas asignadas y roles para cada miembro del equipo. No debemos suponer que todos los miembros del equipo lo saben, porque “es obvio”. Se



debe estar seguro con métodos de comunicación efectivos. Para saber si los métodos de comunicación que usas son efectivos, puedes responder estas preguntas:

¿Está claro para todos los miembros de tu equipo cuál es la función y tareas a cumplir de cada uno? ¿Están claros los estándares y parámetros que deben cumplirse para que la tarea se realice de forma adecuada? ¿A quién deben recurrir para solucionar posibles problemas?

Esto también tiene que ver con la excelencia y la exigencia. Para que las cosas se “hagan de forma excelente”, debes dejar bien claro a tus colaboradores qué es excelente para vos, cuáles son los parámetros y estándares que deben cumplir las tareas asignadas. Un ejemplo son los estándares de calidad de las Normas ISO (normas internacionales de calidad). Para que una empresa obtenga una certificación de calidad internacional, debe cumplir con los estándares que establece esa institución.

Responsabilidad por sus acciones. Para que como emprendedor líder adquieras esta



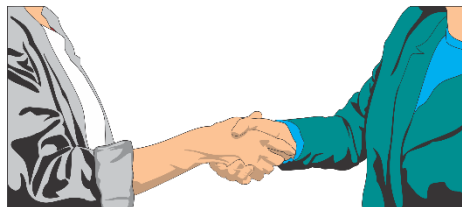
característica, puedes aplicar la distinción “hechos vs. juicios”, y también “víctima vs. responsable”.

No se trata de “tener la culpa de...”, sino de observar cómo te posicionas frente a las cosas que acontecen y elegir las acciones desde una libertad esencial.

Podés poner la responsabilidad afuera, o bien asumir responsabilidad, transformando tus juicios automáticos en explicaciones responsables. Si podés transformar el observador que sos, vas a contar la historia como protagonista, no como víctima, para poder abrir posibilidades de acción. Comprenderás por vos mismo que esto no es lo que pasa, sino tu interpretación de lo que pasa, y como tal, es solo una de las múltiples interpretaciones posibles.

Cumplir promesas y obligaciones. Cuando en tu equipo haces un pedido, una oferta o una promesa, implica compromiso tanto de tu parte, como de quien escucha, y esto permite coordinar acciones con otras personas para lograr aquello que hayas declarado.

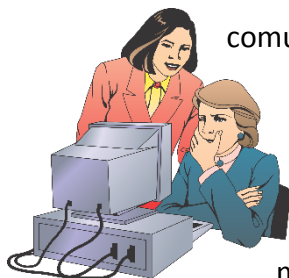
Se trata de actos lingüísticos primordiales para coordinar acciones. Dicha coordinación y la comunicación efectiva son la esencia para la exitosa gestión empresarial y una adecuada relación en tu vida.



Comunicación efectiva. Para comunicar efectivamente (*hacer*), es necesario “*ser*” un comunicador efectivo.

En primer lugar, para que la comunicación sea efectiva, como emprendedor líder debes tener también actitud positiva, asertiva y resiliente, autoconfianza y autodisciplina.

Estamos enfrentando una transformación de la mayor importancia en nuestro modo de comunicación, como resultado de importantes innovaciones



tecnológicas y el surgimiento del lenguaje electrónico. La distancia es cada vez más irrelevante. Ha cambiado la forma en

la que convivimos y la forma de pensar sobre nosotros y el mundo. El lado activo de la comunicación no es hablar, sino

escuchar. Hablamos para ser escuchados. El hablar efectivo se logra cuando es seguido de un escuchar efectivo. Pero no escuchamos lo que la gente dice, porque siempre estamos matizando con nuestras interpretaciones. Debes hacerte responsable de las interpretaciones que vos le agregas a todo lo que te dicen; porque esas interpretaciones tienen que ver con vos y no con lo que el otro dijo. Es nuestro compromiso el que guía nuestra escucha.

La comunicación efectiva es la habilidad de comunicarse con todo tipo de personas, para que todos tengan acceso a la información, la comprendan y la apliquen adecuadamente a la tarea. Ser un hábil comunicador, implica saber elegir el mensaje adecuado para empleados, para clientes, o para proveedores. Actualmente, la brecha generacional entre empleados suele ser muy grande, y en el mismo equipo hay jóvenes de 22 años y un adulto de 50. Por este motivo, hay que saber qué discurso le llegará a cada uno y qué medios usar para cada uno. A su vez, esta situación se da entre clientes también. Una computadora sirve para un ingeniero y para una ama de casa. En este ejemplo, si quieres venderle al ingeniero, debes informarle a cerca del procesador, el sistema operativo o la memoria RAM del equipo. Pero si le hablas a la ama de casa de esas cuestiones técnicas, lo más probable es que se asuste y no compre tu producto. El discurso de venta para ella implica contarle que en esa computadora podrá guardar las fotos de su familia, que podrá estar conectada con sus hijos o nietos, o que tendrá acceso a la música que le gusta. Ser un buen comunicador te abrirá puertas que hasta ahora encontrabas cerradas.

Interés por los demás. Esto es cuidar a la gente asegurando que tengan todo lo que necesitan para realizar su labor, esto incluye salud física y mental, no solo objetos y herramientas de trabajo. Además, se trata de proveer apoyo moral y fortalecer las virtudes del equipo y de cada persona de forma individual. El éxito del emprendedor líder depende en gran medida de rodearse de un buen equipo, de gente especialmente competente.



El futuro de tu empresa depende de que, como líder, formes un excelente equipo y sea capaz de funcionar cuando él no esté. Para que esto suceda, debes proveer a tu equipo

no solo de herramientas y materiales para hacer su trabajo, sino de comodidad, flexibilidad y apoyo moral y espiritual.

Podés usar las ofertas, que son como los pedidos, salvo que ellas se hacen cargo de las necesidades de las demás personas. Son las que manifiesta como posibilidades que brinda a otras personas. Cuando la oferta es clara, la coordinación de acciones en la empresa se desarrolla de manera más dinámica, consiguiendo resultados sin precedentes.

Estas son claves que debes usar para hacer un pedido y tener la respuesta que buscás:

- Escuchar tus propias necesidades.
- Generar un contexto adecuado para la aceptación del pedido.
- Adecuar el pedido flexiblemente a las habilidades de la otra persona.
- Efectuar pedidos comprometidos que inventen nuevas posibilidades, que creen y enriquezcan nuevas relaciones.
- Efectuar pedidos claros que no dependan de la escucha del otro.
- Transformar las quejas en pedidos concretos.

Asimismo, podés usar las quejas a tu favor. Las quejas siempre nos dan la razón y nunca



nos hacen responsables de lo que decimos. Transformar la queja en un pedido, es el camino para tomar acciones que conducen a hacerse cargo de la situación de incumplimiento. Por ejemplo, cuando un cliente llega con una queja, no debes enojarte ni tomarlo como una crítica, sino como una oportunidad de mejora de tu servicio.

Detrás de una queja hay un pedido que no está explicitado. Cuando escuches una queja, preguntá “qué me querés pedir”.

Tu Visión. Los emprendedores no somos meros soñadores. Nuestra visión implica hacer algo grande, algo que perdure y trascienda; para dejar huella, contribuir con algo útil y perdurable que beneficie la empresa, al equipo y a la comunidad.



La visión es la mirada a largo plazo, marca objetivos ambiciosos para la organización y consigue ilusionar al equipo en la búsqueda de los mismos. Una vez que como emprendedor líder puedas definir tu visión de futuro, lucharás con pasión para lograr los objetivos, representando para el resto del grupo un auténtico

ejemplo de dedicación, entusiasmo y coraje. Serás capaz de producir cambios adelantándote a los acontecimientos, y lograrás el compromiso y la colaboración de los otros. Establecerás objetivos difíciles pero alcanzables. Tu visión de futuro generará un fuerte consenso dentro de la organización. Debe ser un futuro que busque el bien de la empresa, pero también el de cada uno de tus empleados. Si no fuera así, difícilmente conseguirás el respaldo del grupo.

Excelencia. Como emprendedor líder, es mejor que busques la excelencia y el comportamiento ético en todos tus ámbitos de actuación (profesional, familiar, personal, etc.). El liderazgo y el ser capaz de defender apasionadamente tus ideales, exige una gran solidez en tus propias convicciones, que sólo es posible cuando éstas se asientan en principios inquebrantables. Además, es fundamental que mantengas una vida equilibrada, dedicando tiempo no sólo a tu vida profesional, sino también a tu vida personal y familiar.

A veces el emprendedor líder se fija unos objetivos exigentes y lucha sin rendirse por alcanzarlos. Las metas son difíciles, pero no imposibles.

A la exigencia, muchas veces se le atribuye la cualidad de ser el camino para la excelencia. Sin embargo, es el resultado de la relación entre dos aspectos: exigente y exigido. Es decir, que se manifiesta en la relación intrapersonal y en la interpersonal.



En una empresa, cuando hay varios aspectos exigentes que no se ponen de acuerdo, surgen ideas dispares que el personal operativo no puede llegar a comprender. Nuestra cultura reconoce un modelo comunicacional lineal, que privilegia el habla a la escucha. El aspecto exigente no reconoce al exigido, pues solo escucha la obligación de llegar a la meta. Desde allí acciona, desde sus propios juicios y pretende que el exigido “solo obedezca”: esto es *manipulación*. Una persona exigente utiliza la fuerza para conseguir lo que quiere e invita a otros a hacer lo mismo. En esta situación, el desgaste físico y emocional es enorme.

Una persona excelente, en cambio, utiliza su poder para conseguir lo que quiere. Debes saber que las relaciones son vitales, que la confianza es un pilar sobre el que se apoyan las relaciones sólidas y duraderas, y que para sacar algo bueno de los demás es preciso

que escuches, empáticos, confíes y los invites a la acción. Vive cada momento como oportunidad para aprender.

¿Cómo puedo saber si soy un líder?

Para detectar si tienes las cualidades de un líder, puedes preguntarte:

¿Estás siendo una persona soberbia que trata mal a su prójimo?

¿Tus acciones faltan el respeto a las personas de alguna forma?

¿Estás siendo una persona exigente e inflexible?

¿Estás siendo una persona que usa el miedo o manipula a sus colaboradores?

Si es así, ¿para qué te sirve mantener este tipo de acciones?

¿Qué persona quieres Ser para que tu negocio sea próspero?



Albert Einstein dio una definición de locura, y dijo que es “hacer siempre lo mismo esperando resultados distintos”. Los resultados que obtenemos solo se cambian, si cambiamos las acciones que realizamos. Pero si además cambias la forma de ver el mundo, la forma de “Ser”, desafiando tus valores y tu identidad, vas a ser libre y lograr un cambio transformacional.

Si llegas a ser un líder transformacional, serás capaz de inspirar, motivar y estimular a tus seguidores para que obtengan los mejores resultados.

¿Quieres ser un emprendedor líder?

Un emprendedor líder vive aquello que predica, porque predica principalmente con el ejemplo. No podés pedir o exigir algo que vos mismo no cumplís. El entusiasmo, la energía,



la ilusión que exige el liderazgo sólo se consigue con una vida intensa, entretenida y variada. Para que tu mundo exterior cambie, es decir para que tus colaboradores sean leales, para que tus clientes siempre te elijan, para obtener beneficios de tus proveedores, y su vez vos otorgar beneficios a la comunidad, debes primero enfocarte en cambiar tu mundo interior.

Los cambios en una organización no perdurarán sino tienen arraigo en las personas que la componen, en sus sistemas de creencias, en sus valores, en su modo de percibir el mundo, en el modo de relacionarse y en la forma en que asumen responsabilidad.

Todas las herramientas expuestas en el presente documento te llevan al aprendizaje transformacional. Se trata no solo de aprender y saber, sino también de preguntarte quién quieres ser. Esto es aprendizaje más transformación.

Como líder, lograrás “desde tu compromiso”, percibir el contexto y decidir si te predispones a accionar para lograr los resultados, creando los contextos para que las cosas pasen. Comenzarás a utilizar el lenguaje generativo para comunicarte.

A través del lenguaje pedís, prometes, expresas adecuadamente tus ideas y opiniones, presentarás propuestas y proyectos, tomarás decisiones, y definirás acciones.

Es una responsabilidad esencial generar contextos de aprendizaje y confianza para posibilitar compromisos conversacionales efectivos. Contextos de respeto, y sin temor de declinar un pedido, indagar ante una duda o expresar desacuerdos o imposibilidades de satisfacer una demanda, sin que los mismos sean interpretados como descalificación, desafíos a la autoridad o declaraciones de incompetencia hacia la persona que los manifiesta.

¿Sos capaz de evaluar estas cualidades y determinar cuáles tenés, y cuáles te falta desarrollar? Recordá que se empieza siempre mirando hacia adentro. El autoconocimiento es la base del crecimiento personal, profesional y espiritual.

Bibliografía

Mariana Lloret, ¡Adelante Mujer Emprendedora! 1era. Ed. Autores de Argentina, 2017.

Leonardo Wolk, El arte de soplar brasas, 2da. Edición, 6ta. Reimpresión 2007, Gran Aldea Editores.

Blog [Coaching, Psicología y Mindfulness](#)

Artículo Las distinciones

por Humano Development, año 2013

<https://elcoachingpsicologico.wordpress.com/2013/04/07/las-distinciones/>

No es lo mismo, de Silvia Guarnieri y Miriam Ortiz de Zárate, 2009