

ESPECIAL

“Talento y Liderazgo”

DE **Tecnología & Sentido Común**



AGOSTO

2022

08

Si no te gusta lo que cosechas, cambia lo que siembras

Conversaciones difíciles

12

Lidiar con personas intransigentes

20

16

La tecnología de conexión más sofisticada es inalámbrica y se llama Empatía.



safe creative



2 010025 512318
INFO ABOUT RIGHTS

“Talento y Liderazgo”

DE Tecnología & Sentido Común



EQUIPO TYSC

Javier Peris - El Gobernante
Manuel D. Serrat - Futuro y Seguridad
Fernando Roca - Talento y Liderazgo
Alberto Rodríguez - Hack & News
Juan Carlos Muria - Salud en la Nube
Marlon Molina - Es Tendencia
Ricard Martínez - Ojo Al Dato
Catalina Valencia - Ecosistema Emprendedor
Marcos Navarro - Ai Robot
Víctor Almonacid - La Nueva Administración
Shirley Aristondo - América Próxima
Madelaine Castro - Por Procesos
Fernando Ley - Geo Energía

PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN

Carmen Usagre
carmen.usagre@businessandcompany.com
Teléfono: +34 96 109 44 44

GABINETE JURÍDICO

Jesús López Peláz

ATENCIÓN AL LECTOR

tecnologiyasentidocomun@businessandcompany.com

EDITA

Business, Technology & Best Practices, S.L.

Av. San Onofre, 20
46930-Quart de Poblet (Valencia)
Teléfono: 96 109 44 44
Fax: 96 109 44 45
<https://businessandcompany.com>
soluciones@businessandcompany.com



(Business&Co.®) Business, Technology & Best Practices, S.L. en ningún caso y bajo ningún supuesto se hace responsable de las opiniones aquí expresadas por sus colaboradores o entrevistados.

Business&Co.®, Escuela de Gobierno eGob®, Master en Gobierno de Tecnologías de la Información MGEIT®, Caviar®, Telecoms®, Respalda® y AulaDatos® son Marcas y Nombres Comerciales Registrados de Business, Technology & Best Practices, S.L. MSP®, PRINCE2®, P30®, AgileSHIFT® e ITIL® son Marcas Registradas de AXELOS Limited. The AXELOS® swirl logo is a trade mark of AXELOS® Limited. El Resto de marcas y Logotipos son de sus respectivos propietarios. COBIT® es una Marca Registrada de ISACA.



FERNANDO ROCA

Coach Ejecutivo especializado en habilidades de comunicación y liderazgo. Certificado como PCC (Professional Certified Coach) por la ICF (International Coach Federation). Diplomado en Ciencias Empresariales. Máster en Finanzas por la Universidad de Valencia. Postgrado en Oratoria y Discurso por la Universidad Rey Juan Carlos.

Tiene una experiencia de más de 30 años dirigiendo equipos en el sector de la banca, y otros 6 años formando y mentorizando a nuevos directores de sucursales.

Es formador de Habilidades Directivas y de Gestión de Conflictos, en dos escuelas de negocios.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/fernandorocagracia>
Twitter: <https://twitter.com/FdoRoca>

27-28 SEPTIEMBRE | VIRTUAL | GRATUITO

DIGITALIZE AND AUTOMATE

UNO DE LOS MAYORES EVENTOS SOBRE LA DIGITALIZACIÓN DE EMPRESAS EN EUROPA

5000 PARTICIPANTES

25 PONENTES, LÍDERES Y EXPERTOS DIGITALES

1 INVITADO SORPESA

2 DÍAS DE CONTENIDO EXCLUSIVO

INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

CASOS DE ÉXITO

Participa en Digitalize and Automate 2022, uno de los mayores y más emocionantes eventos de #ITSM, #IAM y #ESM de Europa.



Celebramos que Efecte ya está disponible en España, y durante el evento lanzaremos una **oferta en exclusiva para las empresas españolas**. ¡Te esperamos!

efecte

www.efecte.es/digitalize-and-automate-2022



REGÍSTRATE

Premios recibidos



Premio Medio de Comunicación 2018 de la Asociación Profesional Española de Privacidad



La Junta Directiva de la Asociación Profesional Española de Privacidad durante su VI Congreso Nacional de Privacidad APEP celebrado en Madrid otorga el Premio Medio de Comunicación 2018 a Tecnología y Sentido Común #TYSC



Premio 2016 a la Difusión de los Valores de la Gestión y Gobierno TI



El Foro de Profesionales de la Gestión del Servicio en España itSMF otorga a «Tecnología y Sentido Común» el Galardón 2016 a la Difusión de los Valores de la Gestión y Gobierno de Tecnologías de la Información.



Tecnología y Sentido Común “Premio Sapiens” Medio de Comunicación 2022”

El Colegio Oficial de Ingeniería Informática de la Comunidad Valenciana entregó el Premio Sapiens Medio de Comunicación 2022 a nuestra Revista “Tecnología y Sentido Común #TYC”. El Colegio Oficial de Ingeniería Informática de la Comunidad Valenciana COIICV alabó tanto la gran labor de difusión que viene realizando Tecnología y Sentido Común desde hace siete temporadas como su capacidad de adaptación y resiliencia adaptándose a nuevos formatos con los que continuar en su labor de evangelización en Buenas Prácticas al conjunto de los profesionales a pesar de la alerta sanitaria con nuevos formatos que partiendo de un programa de Radio y Podcast han permitido seguir llevando su mensajes a través de la Revista Mensual, o el informativo televisivo “El Semanal” de Tecnología y Sentido Común.



COLEGIO OFICIAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Pasos firmes

Comprueba cómo los
estándares ayudan
a tu empresa

www.pasosfirmes.es



UNE
Asociación Española de Normalización

Asociación Española de Normalización
une@une.org - www.une.org -   

Organismo de normalización español en





ESPECIAL
AGOSTO
2022

índice

DE CONTENIDOS

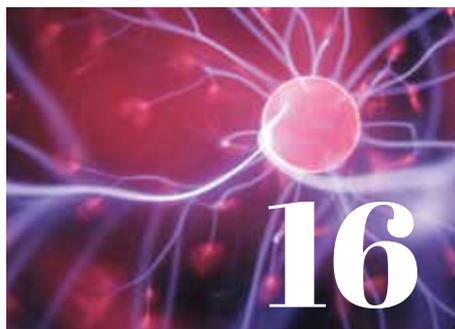
<https://tecnologiasentidocomun.com>



**Si no te gusta lo que cosechas,
cambia lo que siembras**



**Conversaciones
difíciles**



**La tecnología de conexión
más sofisticada es inalámbrica
y se llama Empatía.**



**Lidiar con personas
intransigentes**



**Índice de
Contenidos**

06

**Si no te gusta lo que cosechas,
cambia lo que siembras**

08

**Conversaciones
difíciles**

12

**La tecnología de conexión
más sofisticada es inalámbrica
y se llama Empatía.**

16

**Lidiar con personas
intransigentes**

20

**¡CÓMO
LIDIA**

#TYSO



Si no te gusta lo que cosechas, cambia lo que siembras

¿Has tenido algún trampolín que le ha dado un gran impulso a tu vida? En mi caso fue la incorporación de un “superpoder”, de una nueva habilidad, lo que marcó un punto de inflexión y me dio un impulso extraordinario.

Para mí es un honor estrenarme en esta sección **Talento y Liderazgo**, que me dará la oportunidad de compartir con los lectores de **Tecnología & Sentido Común** unas pinceladas cada mes sobre habilidades de liderazgo, y especialmente sobre este tema que me apasiona y en el que llevo varios años focalizado y especializado: El “superpoder” que te otorgan las habilidades conversacionales.

La mayor parte de las cosas que han ocurrido en nuestras vidas han estado precedidas por unas conversaciones que han propiciado que finalmente sucediera eso y/o han dificultado que acabase sucediendo algo diferente. Si esas conversaciones hubiesen sido distintas hubieran conducido a resultados diferentes. **Las conversaciones que tenemos hacen que en nuestras vidas ocurran unas cosas y no otras.** Por tanto, en la medida que tengamos la habilidad de tener las conversaciones adecuadas, estaremos teniendo la habilidad de propiciar que ocurra lo que deseamos.

El descubrimiento de este “superpoder” supuso para mí un punto de inflexión tanto en mi vida profesional como en la personal. Mis resultados profesionales y los de mi equipo se elevaron, casi mágicamente, a otro nivel. Y lo mejor de todo era que esos resultados extraordinarios que afloraban eran fruto de cómo había mejorado nuestra forma de relacionarnos (entre nosotros y con los demás), de cómo habían cambiado nuestras conversaciones.



CONTINÚA EN
PRÓXIMA PÁGINA



Este “click”, este descubrimiento, se produjo en 2013 cuando durante mi formación como coach ejecutivo estudié la relación que existe entre el lenguaje y las emociones. Me pareció tan fascinante que decidí estudiarla en profundidad y acabé especializándome en ello.

¿Porqué me pareció tan fascinante...? Porque no era consciente, porque casi nadie es consciente, de los múltiples factores que influyen. Por ejemplo:

- Lo que decimos y como lo decimos tiene una inevitable influencia en como le hacemos sentir a la persona a la que nos dirigimos; y como le hagamos sentir va a ser determinante en la actitud que adoptará al respecto.
- Lo que nos dicen lo interpretamos cognitiva y emocionalmente, de modo que no solo le otorgamos un significado, sino que, además, otros factores como la intención que le atribuimos, las consecuencias buenas o malas que puede suponer para nosotros, etc. nos generará una determinada emoción (alegría, tristeza, miedo, rabia, etc.)
- La emoción en la que estamos va a influir en lo que vamos a decir y en como lo vamos a decir. Nuestra emoción lo impregna todo, nuestras palabras, nuestro tono, nuestras expresiones gestuales, incluso las expresiones de nuestra cara. Por eso a veces, aunque contengamos nuestras palabras por prudencia... nos salen subtítulos.

En cada conversación hay realmente tres conversaciones. La que estás teniendo con la otra persona, y otras dos conversaciones más que se están desarrollando simultáneamente a esta: Son la “conversación interior” que está teniendo cada uno, lo que se está diciendo respecto a lo que está viendo y oyendo en la conversación.

Nos relacionamos con el mundo a través del lenguaje. Por eso, **la calidad de nuestras relaciones depende, principalmente, de la calidad de nuestras conversaciones.**

Quando hice ese “click” llevaba algo más de 20 años dirigiendo equipos comerciales en banca. Hasta entonces había focalizado toda mi formación en aspectos financieros y comerciales que me permitieran tener una excelente argumentación en mis conversaciones. Sin embargo, cuando descubrí que el impacto de una conversación depende más de la empatía que de la calidad de la argumentación fue como si me quitara la venda de los ojos.

Desde entonces, y especialmente en los años que llevo formando y entrenando a directivos, he visto reflejada esa misma situación en muchos profesionales que se han formado exquisitamente en los aspectos técnicos que requiere su profesión, han acumulado muchísimo conocimiento y mucha experiencia, pero no han cultivado suficientemente la Inteligencia Emocional, la habilidad para las relaciones. Esto explica el origen de tantos desencuentros y conflictos entre personas a pesar de ser inteligentes y muy formadas.

En los procesos de selección cada vez lo tienen más en cuenta. Es muy improbable que seleccionen a un profesional para un puesto directivo solo por su capacitación técnica, ya que suelen valorarse como competencias imprescindibles las habilidades para las relaciones y para el liderazgo; y esas habilidades relacionales son, principalmente, habilidades conversacionales.

Hay varias competencias, varias habilidades, que mejoran la calidad de las conversaciones y, consecuentemente, de las relaciones: Por ejemplo la empatía, el respeto, la escucha, y principalmente, la asertividad.

Afortunadamente todas se pueden aprender y se pueden entrenar, y para mí, más que un trabajo, es un verdadero placer ayudar a que las personas y los equipos mejoren la calidad de sus relaciones formándoles y entrenándoles en esas habilidades.

En las próximas ediciones de la revista os hablaré más sobre ellas. Espero que os puedan servir, como a mí, de impulso en la calidad de vuestras relaciones.

TSG4® Yellow Belt + Green Belt

Time Slot Governance

Gestión del Tiempo

COMIENZA POR ORGANIZARTE

Si vas desbordado, te cuesta cumplir con las necesidades de negocio, no eres capaz de evidenciar el valor que aportas y no te da la vida para implantar Buenas Prácticas comienza por organizarte tú y organizar tu equipo con Time Slot Governance TSG4®. Porque lo que no es Método es Improvisación

NIVELES DE CERTIFICACIÓN



TSG4® YELLOW BELT*

Forma y Certifica a Responsables y Miembros del Equipo en la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®



TSG4® ORANGE BELT*

Reconoce y Certifica a Miembros del Equipo que aplican la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®



TSG4® GREEN BELT*

Forma y Certifica a Responsables de los Equipos en la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®



TSG4® BROWN BELT*

Reconoce y Certifica a Responsables de Equipos que aplican la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®



TSG4® BLACK BELT*

Forma y Certifica a Implementadores de Buenas Prácticas con la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificación Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: <https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas>

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- ✓ Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- ✓ Cursos de cuatro sesiones de 5 horas en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- ✓ Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- ✓ Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- ✓ TSG4® Yellow Belt + Green Belt (Martes y Jueves Tardes)
TSG4® Yellow Belt 15 de Septiembre de 2022 (Miércoles)
TSG4® Green Belt 4, 6, 8 y 12 de Junio de 2023 (Martes y Jueves)
- ✓ TSG4® Yellow Belt + Green Belt (Viernes Tardes y Sabados Mañana)
TSG4® Yellow Belt 1 de Octubre de 2022 (Sábado)
TSG4® Green Belt 7, 8, 14 y 15 de Julio de 2023 (Viernes y Sábados)

Conversaciones difíciles

Nuestras conversaciones determinan en gran medida como acaba siendo nuestra vida; las conversaciones que tuvimos (lo que pasó por lo que dijimos o por como lo dijimos) y las que no tuvimos (lo que pasó porque faltó una conversación) Tan importantes son las conversaciones que podríamos reconstruir nuestra historia a través de las conversaciones que nos han resultado difíciles de realizar, las que no hemos mantenido precisamente por la incomodidad que nos generaban, las que acabamos manteniendo con un resultado penoso, y las que manejamos de tal manera que Sí nos permitieron avanzar. Llamamos *conversaciones difíciles* a esas que nos cuesta abordar, que tendemos a evitarlas porque solo imaginarlas nos genera incomodidad, intranquilidad, incluso miedo. Sin embargo, no existe una conversación difícil por sí misma, sino conversaciones que nos resultan difíciles a cada uno de nosotros.



Lo que hace que nos resulte difícil una conversación es, básicamente, el miedo a las consecuencias que esa conversación pueda generar: El miedo a la reacción emocional de la otra persona, a generarle dolor, a lo que pueda pensar de mí, a las represalias que pueda tomar, o incluso el miedo a mis propias reacciones, a perder el control y hacer o decir algo de lo que después me arrepentiré.

En algunas ocasiones nos dejamos ganar por nuestros fantasmas, por nuestros miedos, y acabamos por no tener esa conversación. Esta decisión tiene consecuencias muy limitadoras: Si no digo lo que necesito decir, si no defiendo lo que tengo que defender, ¿Cómo espero lograr lo que necesito?

En otras ocasiones vencemos a nuestros miedos y nos lanzamos a tener la conversación, pero sin tener la habilidad necesaria para abordarla; de hecho, nuestro miedo a tenerla delata la poca confianza que tenemos en nuestra capacidad y nuestra habilidad para llevarla a cabo exitosamente. En estos casos nuestra forma de afrontar la conversación suele resultar muy parecida a un ataque (en forma de crítica, de reproche...) y provocará en la otra persona una actitud defensiva que propiciará que se cumplan nuestros peores presagios. Esto suele acabar con un lamentable "ya lo sabía yo".



**CONTINÚA EN
PRÓXIMA PÁGINA**





**En una conversación,
lo que recibimos
suele ser reflejo de
lo que damos.**

**Anne Dickson
Psicóloga**



Afortunadamente podemos aprender a tener esas conversaciones de modo que propicien el efecto que deseamos y, además, eviten el deterioro de la relación. Aunque no existe una receta infalible, porque como dice el sociólogo Enrique Sacanell, *"conversar es un arte, y no hay arte que quepa en una receta"*, la metodología, la técnica conversacional, se puede aprender y se puede entrenar.

A pesar de que la evolución y el desarrollo que tendrá una conversación es impredecible, nuestras probabilidades de llevarla a cabo exitosamente serán mucho mayores cuanto más y mejor nos hayamos preparado para tenerla. Esta preparación (lo que tengo que hacerme a mí mismo antes de iniciar la conversación) requiere que tenga claro el objetivo que pretendo lograr, que me cuestione la historia que me estoy contando sobre la situación a tratar, que tome conciencia de la emoción que me está generando y de cuál sería la adecuada para afrontar la conversación, que reflexione sobre las circunstancias y la personalidad de la otra persona... solo entonces estaré preparado para aplicar los siguientes pasos:

Primero explorar con empatía el punto de vista de la otra persona, después mostrar asertivamente mi forma de verlo, (en estos pasos, el orden de los factores sí altera el producto) y solo después buscar una solución y un compromiso. Cuando ya te sientes capaz de tener este tipo de conversaciones de un modo empático y asertivo dejan de parecerte conversaciones difíciles porque ya no temes que tenga unas consecuencias negativas o un desarrollo doloroso.

El desarrollo de esta habilidad te permite mejorar tu autoconcepto y tu autoconfianza para llevar a cabo esas conversaciones con éxito. Esa autoconfianza espanta a tus

fantasmas, a tus miedos, que realmente solo existen en nuestra conversación interior, en esas historias que nos contamos a nosotros mismos para convencernos de lo terrible que será abordar esa conversación, de todos los problemas que puede generarnos el mantenerla.

También hay ocasiones en las que es a la otra persona a la que le está resultando difícil tener una conversación con nosotros, y es importante que seamos capaces de darnos cuenta de ello y de hacer lo que esté en nuestra mano para facilitar el desarrollo de esa conversación e intentar que llegue a buen puerto.

Podemos detectar esa incomodidad si observamos algunos síntomas físicos de inseguridad o intranquilidad, silencios incómodos (no se atreve a decir lo que le está viniendo a la boca), o reacciones emocionales desproporcionadas. En la medida que seamos capaces de detectar estos indicios y de facilitarle con empatía el desarrollo de la conversación también le estaremos transmitiendo el mensaje de que él/ella nos importa. Eso propiciará que tenga una mejor actitud hacia nosotros y facilitará un desarrollo más amigable de la conversación.



BPM + ISO 19510

Business Process Management

Gestión de Procesos de Negocio

CERTIFÍCATE EN PROCESOS

Si quieres aportar valor al negocio comienza por Descubrir, Modelar, Implementar, Automatizar y Mejorar sus Procesos de Negocio con Business Process Management BPM. Además la Gestión por Procesos es el origen del resto de Buenas Prácticas relacionadas con Proyectos, Servicios, Productos o Riesgos pues todas ellas se basan exactamente en Procesos.

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Nivel de Certificación Board*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la materia, su entorno y ámbito de aplicación, sus roles y responsabilidades que les permita participar en las iniciativas.

Nivel de Certificación Executive*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Leader*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las normas y Estándares ISO aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Skilled*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la elaboración de documentos, informes, planes, herramientas y/o artefactos que les permitan la aplicación práctica de los conocimientos.

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificación Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: <https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas>

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- ✓ Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- ✓ Cursos de cuatro sesiones en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- ✓ Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- ✓ Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- ✓ SEPTIEMBRE 2022 (Formato Martes y Jueves Tardes)
Martes 20, jueves 22, martes 27 y jueves 29
- ✓ OCTUBRE 2022 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)
Viernes 21, sábado 22, viernes 28 y sábado 29
- ✓ FEBRERO 2023 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)
Viernes 3, sábado 4, viernes 10 y sábado 11

La tecnología de conexión más sofisticada es inalámbrica y se llama Empatía.

Los ordenadores tienen unas curiosas e interesantes similitudes con los humanos... tienen un dispositivo central que procesa los datos y coordina al resto de dispositivos accesorios y periféricos. Este dispositivo es el protagonista principal del funcionamiento del ordenador y lo llaman procesador; nosotros tenemos un órgano que también desarrolla -entre otras- esas funciones, al nuestro le llamamos cerebro.

Para que este sofisticado artilugio pueda desempeñar su función necesita apoyarse en otros dispositivos, ya sean propios o periféricos, que lo complementan y le permiten obtener información, almacenarla y mostrarla o entregarla al usuario. El cuerpo humano también utiliza otros dispositivos (en este caso se llaman órganos) para obtener información a través de cinco diferentes canales (los cinco sentidos: vista, oído, tacto, olfato y gusto) y para expresar o compartir la información, para comunicarse.

En el sistema de almacenamiento de la información ya encontramos una diferencia significativa ya que el ordenador dispone de una mínima memoria interna en el propio cerebro (el procesador), del todo insuficiente para que pueda desarrollar funciones útiles, y se apoya necesariamente en memorias accesorias que lo complementan. En cambio el cerebro humano dispone de una inmensa memoria interna que le permite ser plenamente operativo sin necesidad de recurrir apenas a dispositivos de almacenamiento externos como agendas, apuntes, manuales o libros de consulta.

Y a todas esas capacidades propias o autónomas de los ordenadores se les añadió otra especialmente útil: la de "conectar" con otros ordenadores y comunicarse con ellos; una capacidad que los humanos ya teníamos muy desarrollada a través de los diferentes idiomas del lenguaje verbal y también a través otros mecanismos que conforman el lenguaje no verbal.

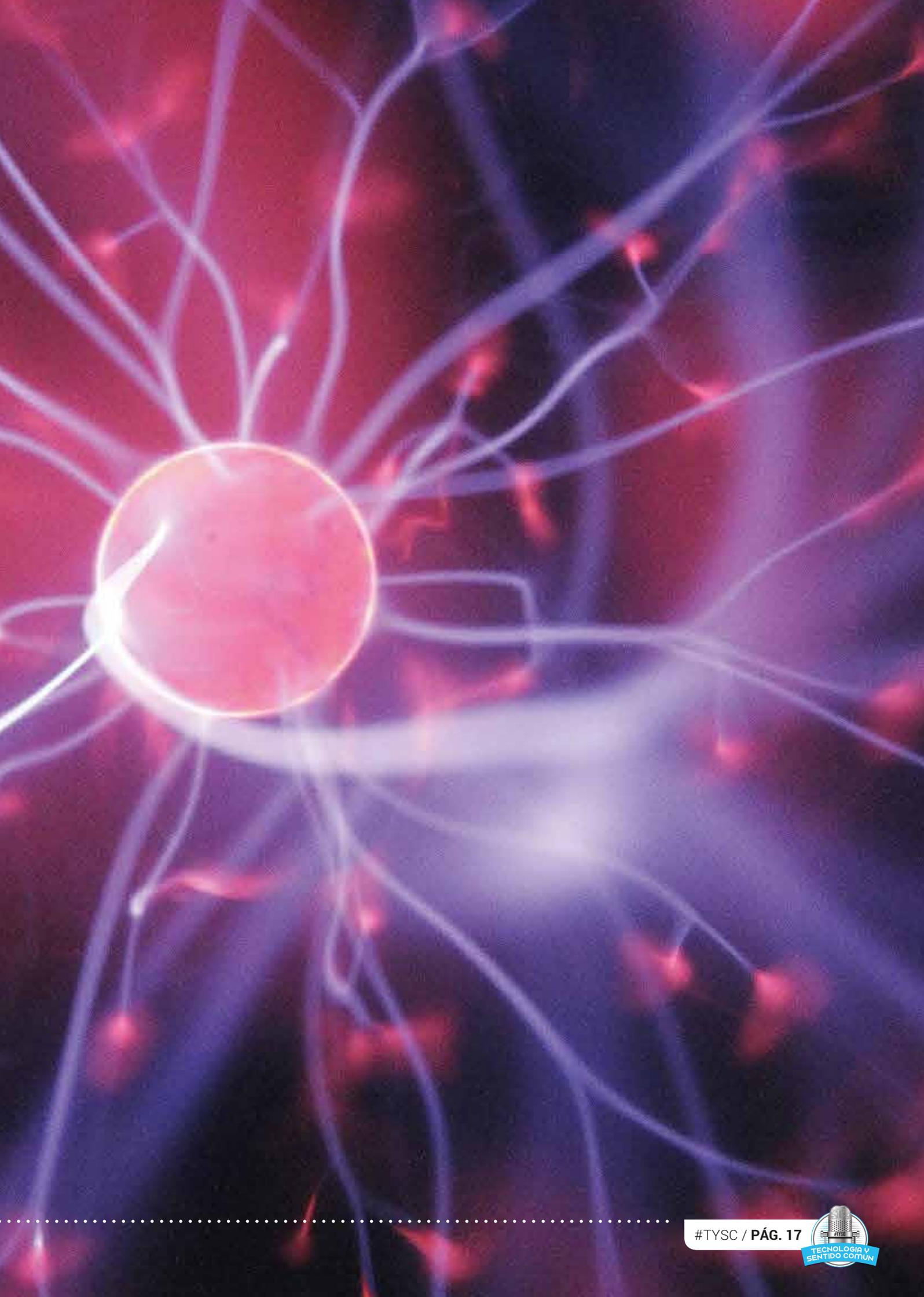
Las tecnologías para "conectar" han ido evolucionando y mejorado mucho, ahora ya son incluso inalámbricas, pero la que me sigue pareciendo más fascinante y sofisticada es la capacidad de los humanos para conectar con los pensamientos y los sentimientos de otros humanos, y algunos incluso con animales. Y me parece fascinante por varias razones, por ejemplo porque puedes conectar empáticamente con otra persona aunque ella no pretenda establecer esa conexión contigo.

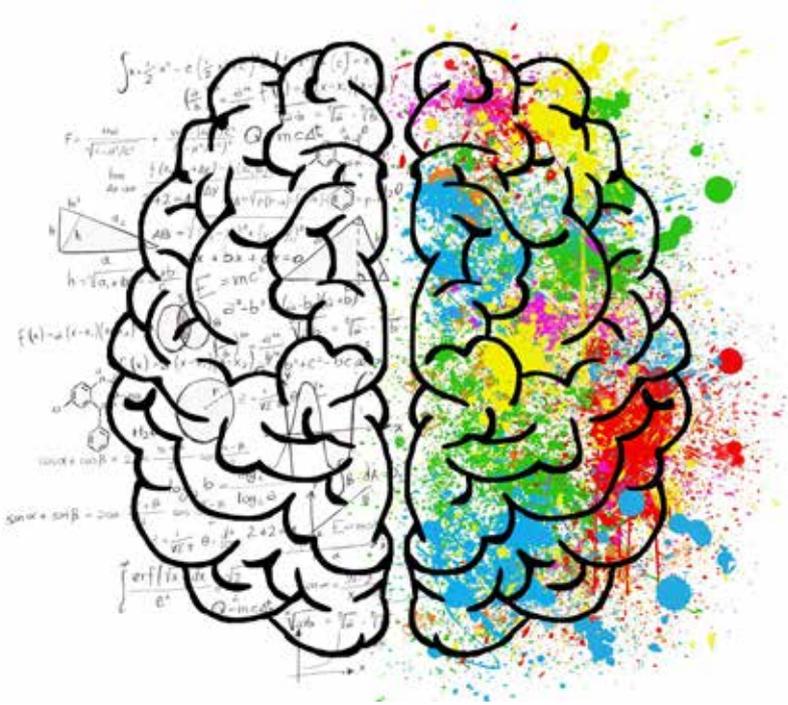
¿Cómo funciona esta conexión?

Pues también es inalámbrica, lo ha sido desde siempre, y para lograr su máxima eficacia utiliza dos circuitos que interactúan entre sí, los dos componentes de la empatía: **uno más mental** que nos permite tener la perspectiva del pensamiento de los demás y experimentar lo que llamamos *Empatía Cognitiva*, y **otro más emocional** que nos permite identificar y comprender sus sentimientos que es la *Empatía Emocional*. Ambos componentes son fundamentales y se complementan.



CONTINÚA EN
PRÓXIMA PÁGINA





La calidad de tu vida depende principalmente de la calidad de tus relaciones

Por lo general las personas más empáticas son más queridas y tienen unas mejores relaciones con los demás. Desde esa actitud empática, tienden a resolver los conflictos empleando estrategias cooperativas y pacíficas en lugar de competitivas y agresivas.

No todas las personas tienen igual de desarrollados esos componentes o circuitos, ni cada individuo tiene sus dos circuitos igual de desarrollados. Por ejemplo, las personas manipuladoras suelen tener mucha empatía en el ámbito mental (empatía cognitiva), sin embargo apenas tienen desarrollada la empatía emocional; por eso pueden observar y comprender muy bien como piensas sin sentir un acercamiento emocional, y utilizan esa empatía cognitiva, esa capacidad para entender como piensas, para actuar de la forma que les convenga para conseguir sus fines.

Pero no demonicemos la empatía cognitiva porque, aunque algunos hagan un uso perverso de ella, tiene una gran utilidad ya que permite que se consideren diferentes puntos de vista, diferentes formas de ver las cosas, y así tomar la decisión más adecuada y satisfactoria para la mayoría. Esto es especialmente beneficioso para la calidad de las relaciones y, consecuentemente, para la calidad de vida, porque para la mayoría de las personas la felicidad depende mucho más de cómo son nuestras relaciones con los demás que de los logros que hayamos podido acumular (por supuesto, una vez cubiertas las necesidades básicas).

En el entorno laboral es especialmente conveniente fomentar la empatía porque se traduce en una mayor satisfacción de los empleados; cuando sienten que son tenidos en cuenta, valorados como personas, y que se conocen y se valoran sus capacidades y destrezas individuales, es más probable que disfruten con el trabajo que realizan. Eso fomenta la motivación intrínseca, es decir, el trabajo puede llegar a ser una fuente de satisfacción y de crecimiento personal, y no solo una vía para conseguir un sueldo.

Los procedimientos y los protocolos demasiado estrictos tienen el riesgo de dificultar la empatía (por ejemplo, en sectores como la televenta, o incluso en la banca, suelen tener “guiones” para dirigir la conversación y persuadir de lo que a ellos les interesa vender). La aplicación más o menos rigurosa y obligatoria de esos protocolos, esa “obediencia a la autoridad”, no permite empatizar pues se acata y se asume como válido o correcto lo que marcan otros.

En el ámbito de la política llegan incluso a aplicar la denominada “disciplina de voto”, que permite justificar que se llegue a votar una decisión que va en contra de los valores de una persona o que atenta contra los derechos de otras.

OpenPM² (PjM) + ISO 21502

Project Management

Gestión de Proyectos

CERTIFICATE EN PROYECTOS

La Gestión de Proyectos es la vía natural con la que implementar cambios en las organizaciones. Por encima de la ejecución de actividades una adecuada Gestión de Proyectos permite tener bajo control y garantizar aspectos tan importantes como plazos, costes, riesgos y beneficios ofreciendo información confiable a quien la necesita.

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Nivel de Certificación Board*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la materia, su entorno y ámbito de aplicación, sus roles y responsabilidades que les permita participar en las iniciativas.

Nivel de Certificación Executive*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Leader*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las normas y Estándares ISO aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Skilled*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la elaboración de documentos, informes, planes, herramientas y/o artefactos que les permitan la aplicación práctica de los conocimientos.

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificación Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: <https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas>

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- ✓ Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- ✓ Cursos de cuatro sesiones en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- ✓ Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- ✓ Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- ✓ SEPTIEMBRE 2022 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)
Viernes 16, sábado 17, viernes 23 y sábado 24
- ✓ OCTUBRE 2022 (Formato Martes y Jueves Tardes)
Martes 18, jueves 20, martes 25 y jueves 27
- ✓ NOVIEMBRE 2022 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)
Viernes 18, sábado 19, viernes 25 y sábado 26

Lidiar con personas intransigentes

A todos nos toca lidiar en algún momento de nuestra vida con personas intransigentes, esas que se aferran por norma a su propio punto de vista y son incapaces de escuchar o tener en cuenta a los demás.

La intransigencia llevada al extremo, como casi todo en la vida, es dañina. Las personas intransigentes toman decisiones más extremas, tienen muy poco margen para considerar las opiniones ajenas o para modificar sus propias ideas porque normalmente solo prestan atención a aquella información que confirma lo que creen.

Resulta muy complicado convivir o trabajar con ellas. Fácilmente te hacen perder la calma porque confrontarán todo lo que les digas. Por norma, su rigidez les impide tener en cuenta opiniones y puntos de vista que difieren de los que sostienen en un principio y permanecen inalterables en sus opiniones o conductas, aun cuando la evidencia o los hechos demuestran que es conveniente orientarse en otra dirección.

Las personas que tienen convicciones morales más fuertes y actitudes más radicales o extremas sobre un tema en particular son más agresivas al negociar; la convicción moral activa una mentalidad que dificulta ofrecer concesiones, lo cual dificulta enormemente la evolución de las negociaciones y propicia que estas resulten fallidas.

La persona intransigente está convencida de que su punto de vista es justo, razonable o verdadero, por eso no cede ni un milímetro; y además, desde ese convencimiento, se sienten en una posición de superioridad moral.

Aparte de la antipatía que generan, la principal consecuencia de esa actitud intransigente es que a menudo dinamita los puentes del entendimiento y aboca a una confrontación directa, una batalla en la que hay un vencedor y un vencido. En la vida cotidiana, suele ser mucho más inteligente y asertivo flexibilizar posturas y llegar a acuerdos.

EN SU JUSTA MEDIDA

No obstante, tampoco se debe demonizar la intransigencia. Hay ocasiones en las que no debemos transigir, por ejemplo para exigir que se nos trate con respeto y dignidad. Pero también debemos ser conscientes de que las situaciones en las que debemos ser intransigentes no son tantas como nuestro ego nos hace creer. Todos tenemos pleno derecho a mostrarnos intransigentes ante determinadas situaciones o comportamientos; de hecho, hacerlo con respeto y de forma asertiva forma parte del repertorio más básico de nuestras habilidades sociales.



CONTINÚA EN
PRÓXIMA PÁGINA





“

**La intransigencia
y la soberbia
te llevarán
muy lejos de
las personas
que amas**

ARMA DE DOBLE FILO

La intransigencia no siempre surge de creencias sólidas y convicciones férreas, como nos gusta pensar, a veces es más bien la respuesta de un ego que se siente atacado y quiere defenderse. Como se necesita más seguridad y confianza en uno mismo para abrirse a un debate constructivo que para cortar la comunicación, la intransigencia puede ser la expresión de un miedo a descubrir que nuestras creencias, valores e ideas no son tan sólidos como pensábamos.

Desde esta perspectiva la intransigencia es un arma de doble filo: Por una parte aferrarnos a nuestras ideas, creencias y estereotipos nos brinda una sensación de seguridad que nos supone una especie de escudo para proteger un ego que se siente amenazado cuando nuestro criterio es cuestionado, pero por otra parte nos cierra al aprendizaje, nos dificulta la adaptación, y deteriora nuestras relaciones sociales.

COMO SOBREVIVIR A LA INTRANSIGENCIA

Para lidiar en el día a día con una persona intransigente hace falta paciencia, serenidad, y el equilibrio mental del que ellos carecen. Si perdemos los nervios entramos de pleno en el terreno del intransigente y ahí tendremos todas las de perder.

Debemos ser extraordinariamente respetuosos en

todo momento. No olvidemos que su comportamiento está motivado por su ego, por eso siempre están alerta y son muy susceptibles a los comentarios o comportamientos de los demás. Tienen a interpretar cualquier cosa como una amenaza a la propia dignidad.

Por eso, independientemente de cómo se esté comportando él, es esencial que no perdamos los papeles y nos mostremos absolutamente respetuosos para que ese ego “sin domesticar” no se sienta provocado o atacado.

En general solemos adquirir y desarrollar habilidades para sobrevivir en todo tipo de “fauna” comportamental y esta no tiene por qué ser una excepción. Solo cuando las dos personas son de carácter intransigente se torna imposible la convivencia porque, si hay algo que un soberbio no puede soportar es a otro soberbio.



Llámallo ingenio. Llámallo IFEMA MADRID

Porque unimos talento, creatividad e imaginación.
Y las ideas inspiran nuevas ideas
y soluciones innovadoras. IFEMA MADRID.
Y ahora tú, vive la experiencia.

NUEVOS MASTERS



MasterPPM®
Gobierno, Dirección, Gestión y Ejecución de Portfolios, Programas y Proyectos

TITULACIÓN
MasterPPM®

CONTENIDO DEL MÁSTER

- Módulo 01: Gestión del Tiempo**
Curso de Doble Certificación T2047 (Módulo 01) + T2048 (Módulo 02)
- Módulo 02: Gestión de Procesos de Negocio**
Curso de Doble Certificación para Ejecutivos + ISO 19510 (Líder)
- Módulo 03: Dirección y Gestión de Proyectos**
Curso de Doble Certificación (PMP®) (Ejecutivo) + ISO 21502 (Líder)
- Módulo 04: Dirección y Gestión de Programas**
Curso de Doble Certificación (PMO®) (Ejecutivo) + ISO 21502 (Líder)
- Módulo 05: Gestión de Servicios de Tecnología**
Curso de Doble Certificación (ITIL) (Ejecutivo) + ISO 20000 (Líder)
- Módulo 06: Gestión de Proyectos Ágiles**
Curso de Doble Certificación (Scrum) (Ejecutivo) + Kanban (Líder)
- Módulo 07: Dirección y Gestión del Portfolio**
Curso de Doble Certificación (PMO) (Ejecutivo) + ISO 21504 (Líder)
- Módulo 08: Gobierno de Proyectos, Programas y Portfolios**
Curso de Doble Certificación (PMO) (Ejecutivo) + ISO 21502 (Líder)
- Módulo 09: Gobierno de la ExTERNALIZACIÓN**
Curso de Doble Certificación (SAP) (Ejecutivo) + ISO 21502 (Líder)
- Módulo 10: Gobierno Corporativo**
Curso de Doble Certificación (COO) (Ejecutivo) + ISO 21502 (Líder)

MISIÓN
Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva Capít de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- ✓ Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor conectividad del alumno.
- ✓ Cursos de doble naturaleza en formato híbrido de martes y jueves a formato clases híbridas y sesiones híbridas.
- ✓ Máximo nivel alumnos por conectarse para una mayor interacción y compartición de experiencias y aprendizajes.
- ✓ Cursos de Doble Certificación reconocidos por organismos del Master en Gobierno y Gestión de Portfolios, Programas y Proyectos (MasterPPM).

Escuela de Gobierno eGov®
admisiones@escueladegobierno.es
<https://escueladegobierno.es>

MasterGEIT®
Gobierno y Gestión de Información y Tecnología

MISIÓN
Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva Capít de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- ✓ Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor conectividad del alumno.
- ✓ Cursos de doble naturaleza en formato híbrido de martes y jueves a formato clases híbridas y sesiones híbridas.
- ✓ Máximo nivel alumnos por conectarse para una mayor interacción y compartición de experiencias y aprendizajes.
- ✓ Cursos de Doble Certificación reconocidos por organismos del Master en Gobierno y Gestión de Portfolios, Programas y Proyectos (MasterGEIT).

Escuela de Gobierno eGov®
admisiones@escueladegobierno.es
<https://escueladegobierno.es>



Escuela de Gobierno eGov®
admisiones@escueladegobierno.es
<https://escueladegobierno.es>