



Webinar sobre el trabajo en remoto
Liderazgo de equipos

Julio 2020



DURACIÓN

45 min



PONENTES

- **Maite Piera**
- **Sergio Duarte**



Maite Piera

Directora de Consultoría de Human
Capital en Deloitte



Sergio Duarte

Director de Consultoría de Human
Capital en Deloitte

Una situación sin precedentes



Contexto

En respuesta a COVID-19, la mayoría de las organizaciones se han centrado en la planificación de escenarios y en definir las respuestas operativas necesarias para garantizar la continuidad del negocio

Sin embargo, tales planes a menudo no abordan ni tienen en cuenta las **capacidades de los empleados** para adaptarse al trabajo en remoto ni las **emociones que intervienen** en este proceso

Para ayudar a que los empleados mantengan el foco en momentos de incertidumbre, los líderes pueden **desempeñar un papel clave en sus equipos**

Tomar de decisiones rápidas, compartir información relevante, ser empáticos ... en estos momentos los líderes deben :

- Sentir la necesidad de **apoyar a sus colaboradores**
- **Promover activamente la comunicación** y el diálogo para construir entendimiento.
- **Concentrarse en los objetivos** para crear claridad en medio de la incertidumbre
- **Modelar ciertos comportamientos** para ejemplificar lo que se espera de las personas en estas situaciones
- **Reconocer los esfuerzos** de los empleados en circunstancias difíciles
- Fomentar el intercambio de ideas e **impulsar el compromiso**

Por qué estamos aquí?

1

Todos nos hemos encontrado ante una **situación extraordinaria**

2

En menos de 24 horas hemos tenido que **adaptarnos sin aviso previo ... y lo hemos hecho mejor de lo que hubiéramos imaginado**

3

Y además tenemos una **responsabilidad añadida** para con nuestra gente y nuestros clientes

En momentos de incertidumbre y preocupación, lo importante **no es sólo** lo que hacen los líderes, sino también **cómo lo hacen**

Objetivos

1 |



Ayudar a los líderes a gestionar de forma efectiva sus equipos en remoto

2 |



Dotar de herramientas y recomendaciones para la **gestión remota** de equipos

3 |



Apoyar a las personas en su **gestión de retos diarios** en estos momentos de incertidumbre



Poniendo siempre a las personas en el centro de las decisiones



| El líder en tiempos de crisis

Con la llegada del Covid-19, y hasta hoy, nos encontramos en un contexto en el que tenemos que pensar en 3 fases de actuación

Tres marcos temporales: responder, recuperarse y reinventarse

RESPONDER



Abordar los desafíos inmediatos a corto plazo y adaptar el negocio y las formas de trabajar a la nueva realidad

RECUPERARSE



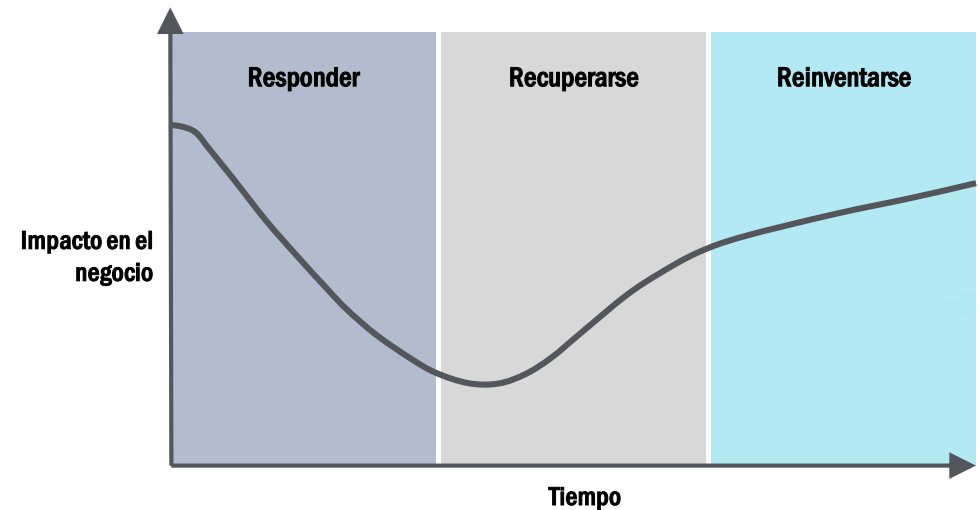
Activar la recuperación y ajustar a los distintos escenarios para recuperar una cierta estabilidad

REINVENTARSE



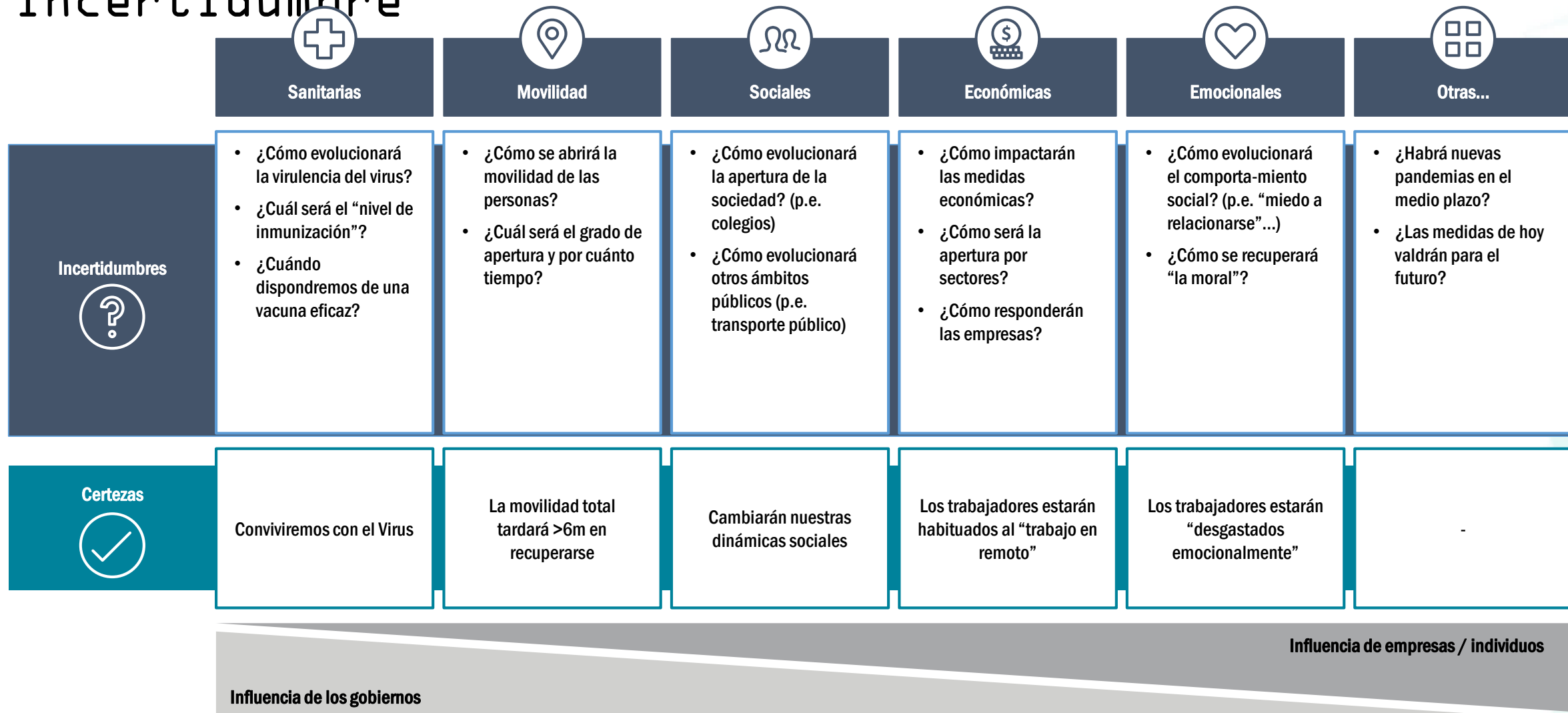
Preparar a la organización para la demanda posterior a la crisis, utilizando las lecciones aprendidas

Cada una de ellas impacta de forma diferente al negocio



Los líderes tienen la responsabilidad de **considerar estas tres fases simultáneamente para asignar los recursos necesarios** en cada uno de estos momentos

En un entorno donde la única certeza es ... la incertidumbre



En este contexto los líderes, más que nunca, son pieza clave

Ante los retos derivados del Covid-19, la gestión de equipos en un escenario de alta incertidumbre implica en los líderes poner foco especialmente en ...



La **gestión de las emociones** es uno de los **mayores retos** a los que se enfrentan los managers a la hora de **afrontar esta situación excepcional**



El modelo de trabajo en remoto ha traído, en muy poco tiempo, **nuevas formas de trabajar y relacionarse** con el equipo y clientes



En el actual contexto de incertidumbre y cambio es importante **poner en valor la figura del líder**, como un referente clave

Liderazgo en remoto

1

» De personas

» De clientes

Algunos consejos

2

Conclusiones finales

3



Liderarnos a nosotros mismos...

La idea de trabajar desde casa podía parecer un sueño ... incluso para algunos en estas circunstancias lo es pero ...



No es una decisión que hayamos tomado voluntariamente

No “siempre” tenemos un “plan” claro de actuación

Uno puede sentirse solo, desorientado e incluso incapaz

En definitiva, cada persona vive esta situación de forma distinta

En estos momentos es clave **aprender a liderarse para liderar a otros**

Liderarnos a nosotros mismos...

¿Qué retos estáis afrontando al gestionar y gestionar equipos en remoto?



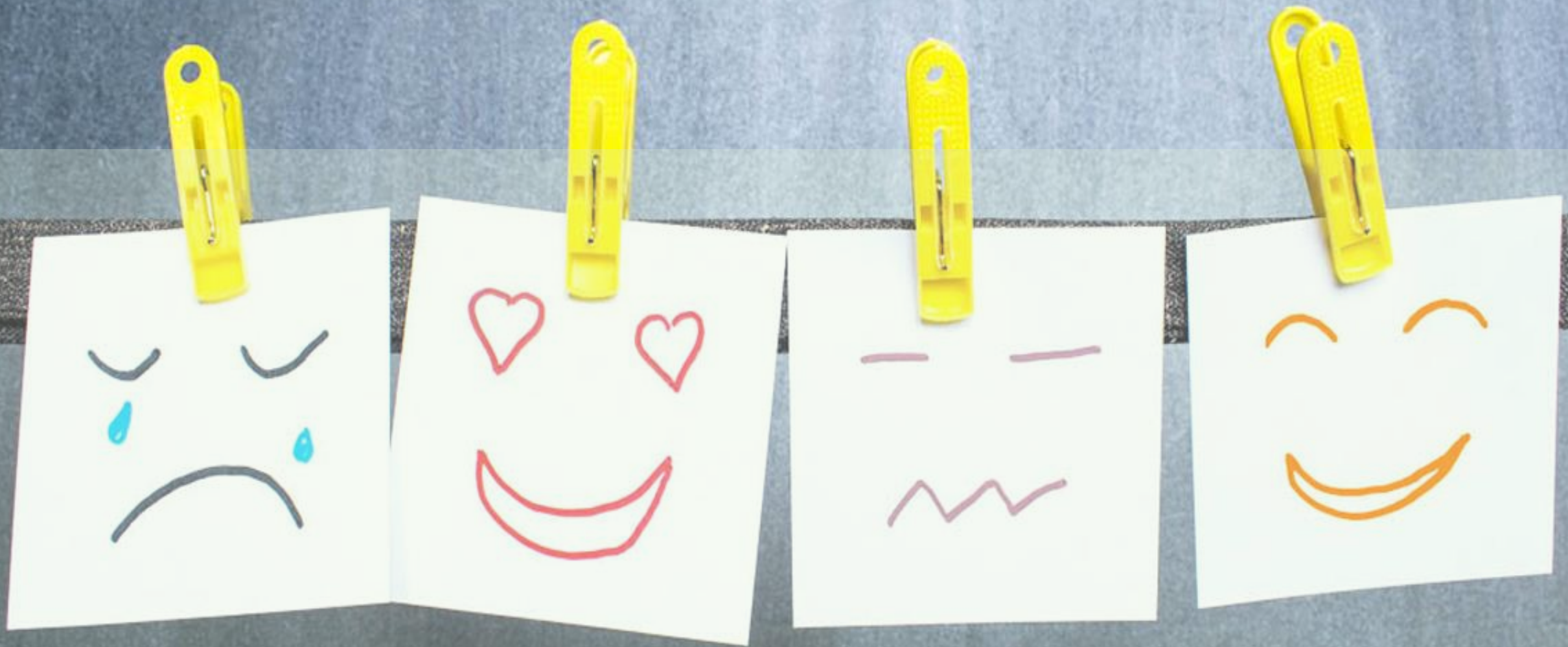
En estos momentos es clave **aprender a liderarse para liderar a otros**

Liderarnos a nosotros mismos...

Antes de empezar, 3 consejos para liderarse en tiempos de crisis



En estos momentos es clave **aprender a liderarse para liderar a otros**



Esto va de gestionar emociones...

Contenido

Liderazgo en remoto

1

» **De personas**

» De clientes

Algunos consejos

2

Conclusiones finales

3



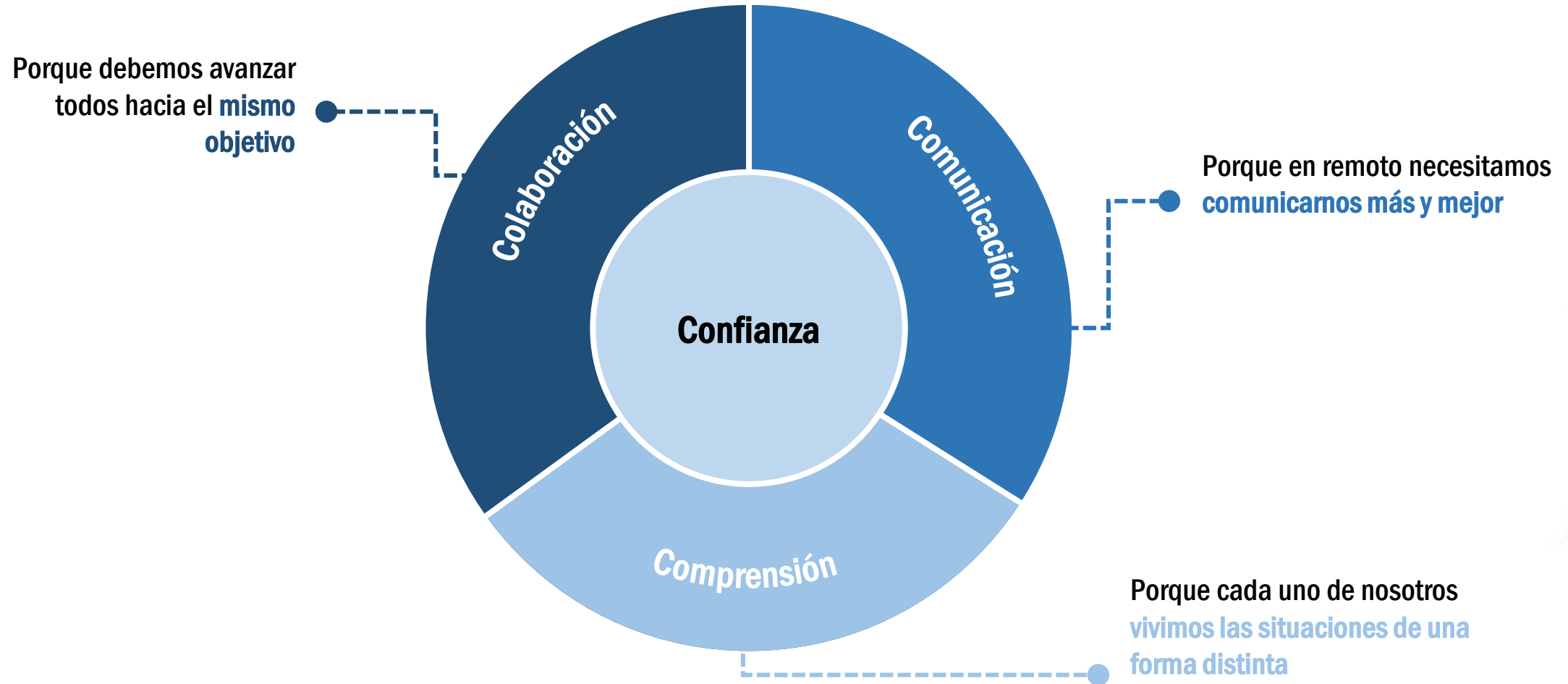
Liderazgo de personas



Contribuir a **que las personas se sientan apoyadas** en estos momentos excepcionales

Liderazgo en remoto de personas

Los líderes tienen que poner foco en las 4Cs, partiendo de la **confianza**, que es la base de todo ...





1

Colaboración

Porque debemos avanzar todos hacia el mismo objetivo

¿Qué es la colaboración?



“Habilidad de trabajar **de forma remota** como equipo para la consecución de un objetivo común ”

Según el estudio de Deloitte acerca del comportamiento de los profesionales en situaciones de crisis, demuestran que las personas están dispuestas a colaborar si:



Deloitte
Willing and Able: Building a crisis
resilient workforce

Sienten su **rol como algo importante** para que la organización en la que trabajan pueda dar la respuesta adecuada ante una determinada situación

Sienten la recuperación de su organización **importante para la sociedad**

Se sienten comprometidos con un **propósito común**

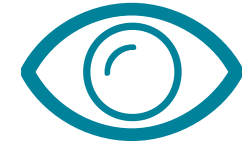
¿Cómo debes actuar para generar una buena colaboración en remoto dentro de tu equipo?



Transmite el **sentido y el valor** que tiene cada **aportación individual** en tu equipo



Establece **objetivos comunes** a corto y medio plazo y transmite la importancia de la colaboración para conseguirlos



Sé un **ejemplo** para tu equipo: si tú colaboras, todos colaborarán



Identifica posibles silos para poder actuar sobre ellos y fomentar el **intercambio continuo** y la **transparencia en la colaboración**



Recuerda a tu equipo que pueden contar con la **colaboración de otros compañeros**, para compartir momentos, experiencias o simplemente, para intercambiar puntos de vista



Asegúrate de **fomentar la colaboración más allá del trabajo**, compartir buenos hábitos, establecer un reto diario ... no perder las buenas costumbres



2

Comunicación

*Porque en remoto necesitamos **comunicamos más y mejor***

... ¿qué recuerda la gente?

A close-up portrait of Dr. Eduardo Gratacós, a middle-aged man with short brown hair and glasses, smiling slightly. He is wearing a grey suit jacket over a light blue shirt. The background is dark and out of focus.

Dr. Eduardo Gratacós
Jefe del servicio de medicina materno fetal
Hospital Clínico de Barcelona



¿Qué tipos de comunicación existen en una organización?

Dependiendo del formato y contenido de la información, distinguimos:

Comunicación Formal

La comunicación formal es aquella que **forma parte de un proceso** establecido en la organización / equipo / proyecto ...

Generalmente, lleva **asociados objetivos específicos** definidos previamente

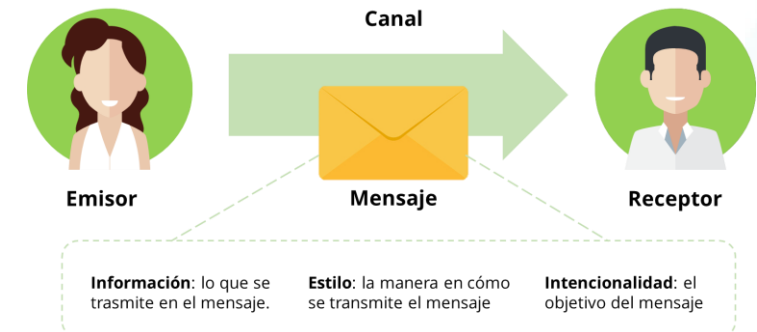
+

+

Para seguir comunicando de forma efectiva en remoto, debemos **cuidar y fomentar ambos tipos de comunicación**

Comunicación Informal

La comunicación informal es la que se da de **forma espontánea y no forma parte de un proceso** previamente establecido



Las claves de la comunicación en remoto



Como líder de equipo, al comunicar en remoto, deberás prestar **especial atención** a:



POR QUÉ

Definir los **motivos**, el **objetivo** que perseguimos así como el **impacto** que queremos generar



CÓMO

Escoger el **mejor canal** y la **mejor herramienta** en función de lo que se quiere comunicar



CUÁNDO

Establecer **pautas de actuación** para hacer más efectivo el proceso de comunicación



QUIÉN

Tener presente los **distintos estados emocionales** y la **receptividad** de las personas para recibir la información que queremos transmitir

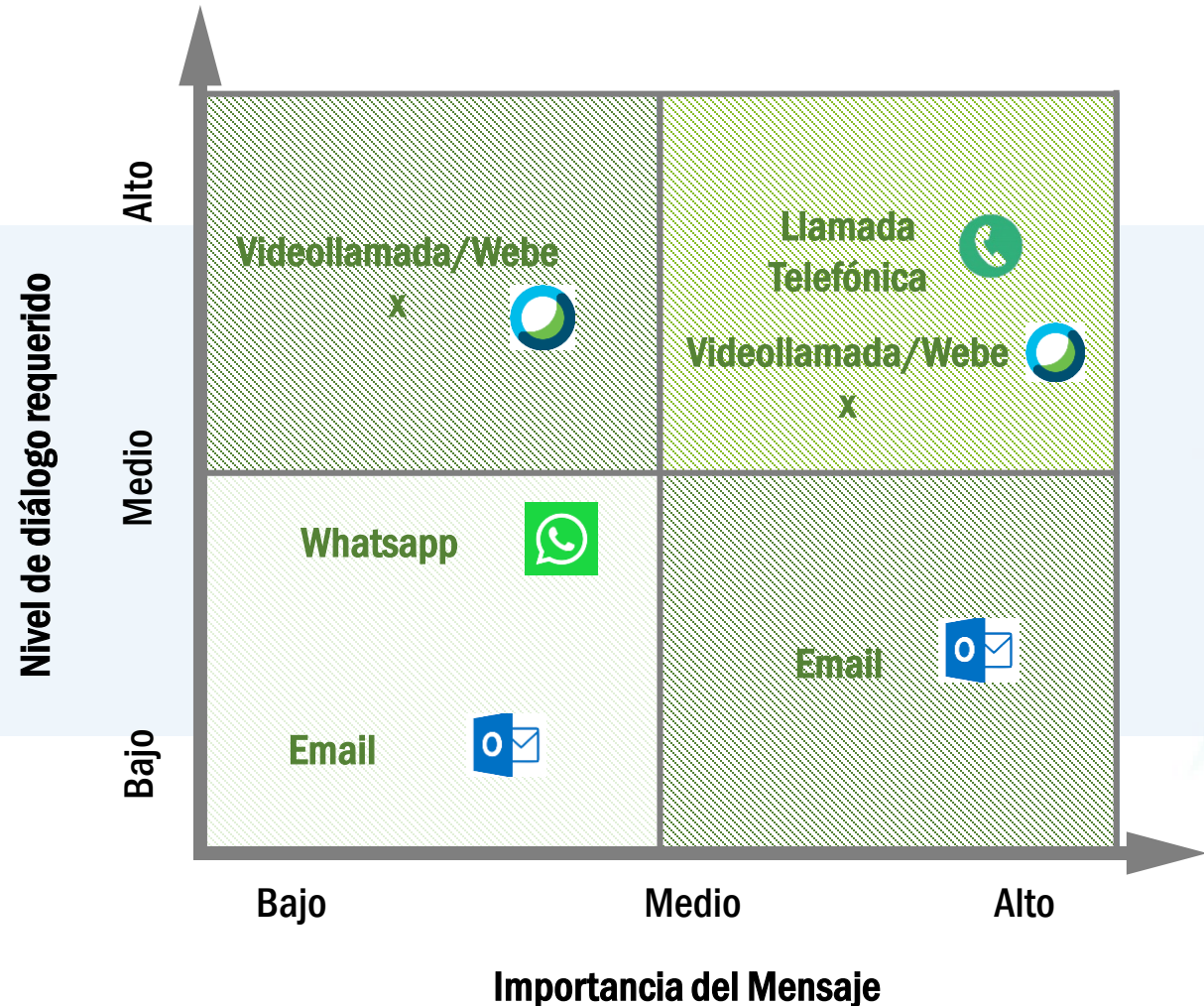
¿Qué canal utilizar para comunicar en remoto?



Para tus interacciones con los miembros de tu equipo, decide qué forma de comunicación es la más adecuada para una lograr el resultado que persigues:

Ten en cuenta:

- Para que te sientan cercano, utiliza preferiblemente el teléfono y Skype
- Limita el uso del whatsapp para comunicaciones informales
- No sobreutilices el Email





3

Comprensión

*Porque cada uno de nosotros **vivimos las situaciones de una forma distinta***

Comprensión



La **comprensión y la empatía** por la situación particular de cada persona de tu equipo es fundamental

Cada persona vive la situación de una **forma distinta**



Comprensión



La Inteligencia Emocional se ha convertido en la principal competencia del líder, y además, la inteligencia emocional es el **mejor predictor del buen desempeño**



Para entender las emociones de los demás primero tienes que entender las tuyas propias: para comprender tus propias emociones, te puedes preguntar...

Genera espacios de confianza para que los demás compartan lo que les pasa

Actúa y promueve que los demás hagan lo mismo con sus equipos

“¿Cómo estoy viviendo este momento?”

¿Qué retos estoy sintiendo en el día a día?

¿Cómo están afectando mis emociones a mi rol como líder?

¿Qué personas del equipo pueden estar más incómodas en esta situación?

¿Cómo puedo ayudarles a que estén mejor?

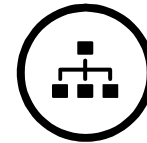
Consejos para fomentar la comprensión



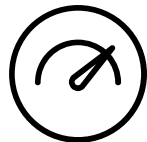
Conoce tus emociones y las de los demás para gestionarlas de forma efectiva



Sé flexible ante distintas formas de ver la realidad y ante nuevos requerimientos del equipo: escucha todos los puntos de vista



Identifica las personas en tu equipo con más dificultades de adaptación a la nueva realidad y ofréceles un espacio seguro donde compartir sus retos



Gestiona la **ambigüedad** y comunica con asiduidad



Sé **cercano** a pesar de la distancia



4

Confianza

*Porque es la **clave de todo***



Confianza: “Porque es la clave de todo”

El trabajo en remoto solamente funciona si existe un **alto nivel de confianza** en los equipos



¿Qué es la confianza?

“ La confianza es una **hipótesis** sobre la **conducta futura del otro**. Es una actitud que concierne el **futuro**, en la medida en que este futuro depende de la acción de un otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no control del otro y del tiempo.”

Laurence Cornu - Filósofa

Confianza: “Porque es la clave de todo”

El trabajo en remoto solamente funciona si existe un **alto nivel de confianza** en los equipos

Para generar confianza, debería haber alineamiento entre lo que pensamos, decimos y hacemos, siendo consistentes a lo largo del tiempo



Genera empatía



Asume la intención positiva



Comparte y acuerda expectativas



Sé auténtico

Contenidos

Liderazgo en remoto

1

» De personas

» De clientes

Algunos consejos

2

Conclusiones finales

3



Liderazgo de personas



Contribuir a **que nuestros clientes se sientan apoyados** en estos momentos excepcionales



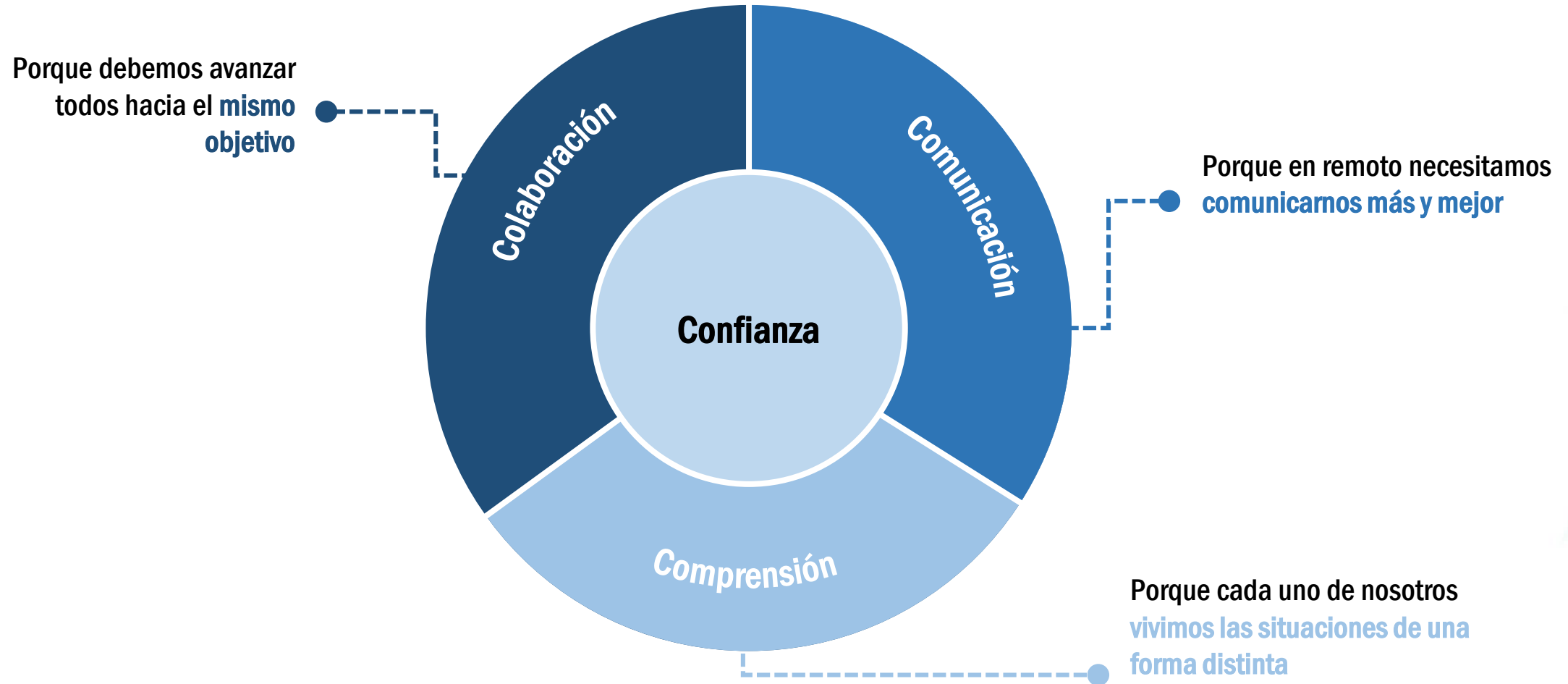
Liderazgo de personas



Contribuir a **que nuestros clientes se sientan apoyados** en estos momentos excepcionales

Liderazgo en remoto de clientes

Apliquemos los mismos comportamientos con nuestros clientes ...



Liderazgo en remoto de “personas”

Para que nuestros clientes sigan confiando en nosotros es importante:



Contenido

Liderazgo en remoto

1

» De personas

» De clientes

Algunos consejos

2

Conclusiones finales

3



Recuerda ...

Nos enfrentamos a una situación extraordinaria en la cual hemos tenido que **adaptarnos rápidamente** a diversos cambios inesperados con oficinas cerradas, equipos en casa, personas trabajando en remoto, ... etc.

Sin embargo, debemos **seguir mostrándonos cercanos** ...

Para mantener el foco en estos momentos de incertidumbre...



Los líderes desempeñan un **papel clave** para la motivación de sus colaboradores



Encontrar el **propósito de lo que hacemos y recordarlo** cada día es clave para avanzar en estos momentos de incertidumbre

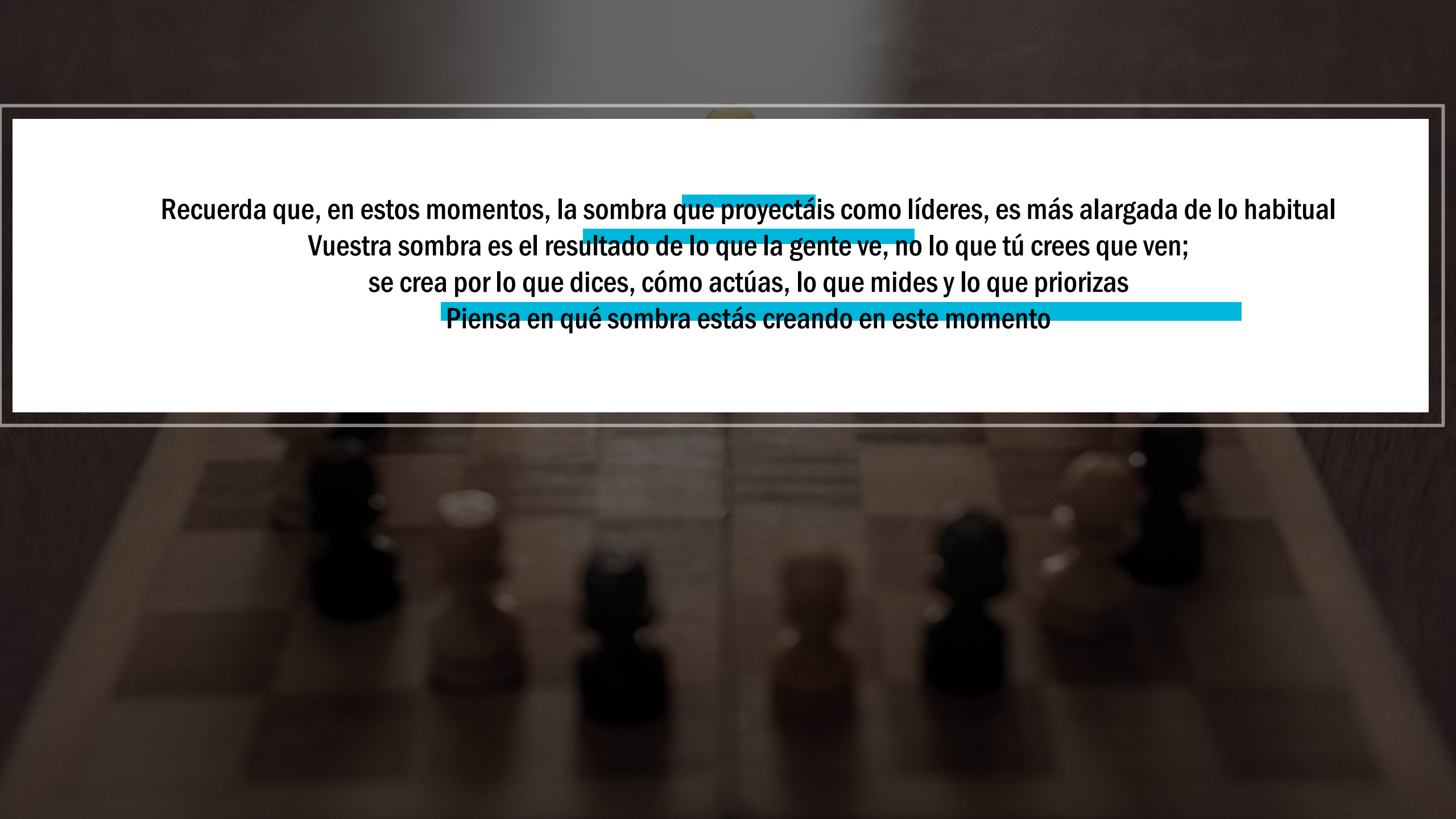


Sigamos recordando que e el **propósito de lo que hacemos y recordarlo** cada día es clave para avanzar en estos momentos de incertidumbre









Recuerda que, en estos momentos, la sombra que proyectáis como líderes, es más alargada de lo habitual
Vuestra sombra es el resultado de lo que la gente ve, no lo que tú crees que ven;
se crea por lo que dices, cómo actúas, lo que mides y lo que priorizas
Piensa en qué sombra estás creando en este momento

Algunos consejos para un liderazgo efectivo de personas



1/ Gestiona la **excepcionalidad** con serenidad: **tú eres un ejemplo para tu equipo**



2/ **Confía y delega** en tu equipo/compañeros



3/ **Utiliza la tecnología** para seguir estando **presente para todos** los miembros de tu equipo



4/ **Comunícate** de forma frecuente **con tu equipo**



5/ **Organiza tu rutina** para asegurar tu bienestar



6/ **Mantente accesible** para todos



7/ **Equilibra** la autonomía y el control



8/ **Dedica tiempo** a las interacciones informales



9/ **Innova** en tu forma de trabajar y mantén una visión a largo plazo



10/ Recuerda que tu **papel es clave** para salir fortalecidos de esta situación excepcional

Liderazgo en remoto

¿Qué vas a **empezar** a hacer?

¿Qué vas a **dejar** de hacer?

¿Qué vas a **continuar**
haciendo?

Contenido

Liderazgo en remoto

1

» De personas

» De clientes

Algunos consejos

2

Conclusiones finales

3



Conclusiones

- 1 | **#lasaludesloprimero**
- 2 | **#gestionemosemociones**
- 3 | **#lideraconejemplo**

Deloitte.

**¡Gracias por vuestra
participación!**

