



ABOGACÍA TRANSFORMADORA

FUIMOS PRESENTE. SOMOS FUTURO.



XII Congreso Nacional
de la Abogacía **2019**

8-11 MAYO 2019 VALLADOLID

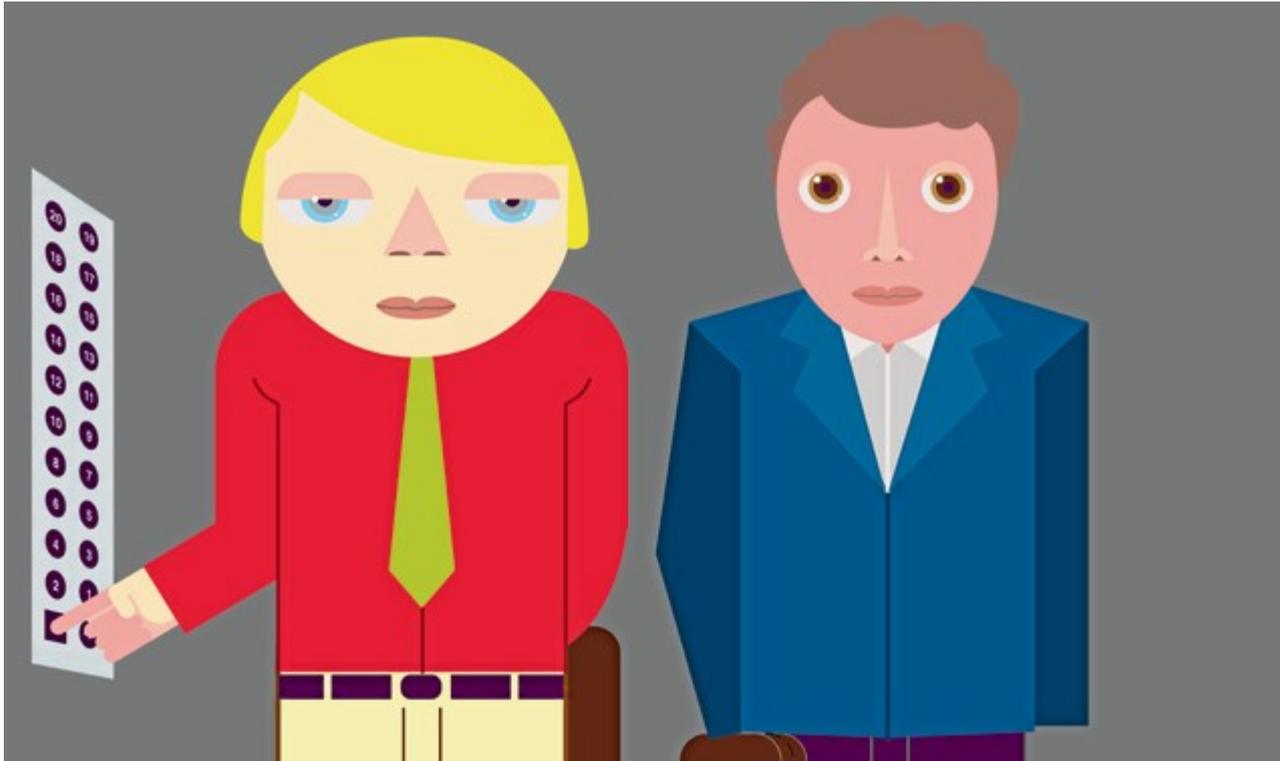
LIDERAZGO Y COMPETENCIAS RELACIONALES

Miguel Ríos González



LIDERAZGO: DEFINICIÓN

Influencia que se ejerce sobre las personas y que permite **incentivarlas** para que trabajen de **forma entusiasta** por un **objetivo** común.



LA IMPORTANCIA DE LA COMPETENCIA RELACIONAL

¿QUÉ PORCENTAJE DE TU TIEMPO, LO PASAS EN RELACIÓN CON OTRAS PERSONAS?

+60%

¿EN QUÉ MEDIDA AFECTA ESA RELACIÓN A TUS INDICADORES DE ÉXITO?

5
(escala de 5)

¿CÓMO DE INEFICIENTE CONSIDERAS QUE ES ESA INTERACCIÓN?

30%

EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

UN ABOGADO Y SU CLIENTA



EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

UN ABOGADO Y SU CLIENTA



EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

UN ABOGADO Y SU CLIENTA



EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

UN ABOGADO EN PRIMERA REUNIÓN CON UN CLIENTE POTENCIAL

Gracias por recibirme. He venido para que nos pongamos cara y para contarte lo que hacemos.



EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

UN ABOGADO EN PRIMERA REUNIÓN CON UN CLIENTE POTENCIAL

Gracias por recibirme. He venido para que nos pongamos cara y para contarte lo que hacemos.

Cuéntame lo que hacéis...



EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

AÑO 1982. VUELO 90 DE AIR FLORIDA, SALIENDO DEL AEROPUERTO RONALD REAGAN DE WASHINGTON DC CON DESTINO A FORT LAUDERDALE. EL COPILOTO LE DICE AL PILOTO...



EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

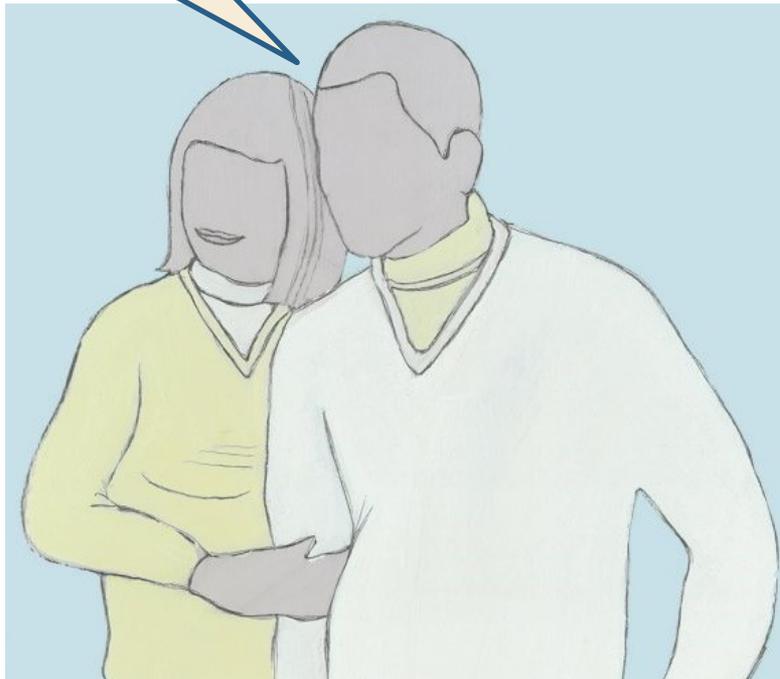
AÑO 1982. VUELO 90 DE AIR FLORIDA, SALIENDO DEL AEROPUERTO RONALD REAGAN DE WASHINGTON DC CON DESTINO A FORT LAUDERDALE. EL COPILOTO LE DICE AL PILOTO...



EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

UNA PAREJA, A PUNTO DE SALIR DE CASA PARA IR A CENAR CON AMIGOS...

¿Vas a llevar ese jersey a la cena?



EJEMPLOS DE CONVERSACIONES INEFICIENTES

UNA PAREJA, A PUNTO DE SALIR DE CASA PARA IR A CENAR CON AMIGOS...



EL COSTE DE LA NO CALIDAD EN LA RELACIÓN

- ✓ EN LAS EMPRESAS, LA MASA SALARIAL VINCULADA A LA RELACIÓN/INTERACCIÓN CON OTRAS PERSONAS ESTÁ ENTRE EL 25%-50%
- ✓ LA RELACIÓN ES UNA ACTIVIDAD DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA
- ✓ EL COSTE DE LA NO CALIDAD EN LA RELACIÓN, TIENE UN IMPACTO IMPORTANTE EN LOS RESULTADOS – COSTE RELACIONAL
- ✓ EN PRODUCCIÓN SE INVIERTE, EN MATERIA DE RELACIÓN SE DEJA TODO A LO INNATO, LA INTUICIÓN
- ✓ INTERACTIFS HA CONSTRUIDO UN MODELO DE APRENDIZAJE PROFESIONAL DE LA RELACIÓN



COMPETENCIA RELACIONAL: 3 EJES



RELACIÓN – INTERACCIÓN – SECUENCIA



LO QUE EL OTRO DICE

LO QUE YO ESCUCHO

LO QUE ME PROVOCA

LO QUE TENGO GANAS
DE DECIR

LO QUE DIGO

Si alguien quiere algo de ti ¿cómo te gusta que te hable?



CÓMO TE GUSTA QUE TE HABLEN

MENSAJE

MANERA





CÓMO TE GUSTA QUE TE HABLEN

MENSAJE

- CLARO
- DIRECTO
- PRECISO
- CONCISO
- CONCRETO

MANERA

- AMABLE
- EDUCADO
- RESPETUOSO
- TRANQUILO

HONESTO, SINCERO, TRANSPARENTE



CÓMO EMPIEZO



QUÉ QUIERES QUE YO TE DIGA AL FINAL DE ESTA CONVERSACIÓN -**OBJETIVO**

OBJETIVO

COMPROMISO DE PUNTUALIDAD



CUÁL ES TU SENTIMIENTO AL PEDIRME ESTO EN ESTE CONTEXTO -SENTIMIENTO

SENTIMIENTO

NO ME ES FÁCIL, ES UN BUEN CLIENTE

OBJETIVO

COMPROMISO DE PUNTUALIDAD

SITUACIÓN O TEMA SOBRE EL CUÁL GIRA LA INTERACCIÓN - CONTEXTO

SENTIMIENTO

NO ME ES FÁCIL, ES UN BUEN CLIENTE

CONTEXTO

HORARIO DE LAS REUNIONES

OBJETIVO

COMPROMISO DE PUNTUALIDAD



CÓMO EMPIEZO

SENTIMIENTO

NO ME ES FÁCIL, ES UN BUEN CLIENTE

CONTEXTO

HORARIO DE LAS REUNIONES

OBJETIVO

COMPROMISO DE PUNTUALIDAD

+ QUÉ TE PARECE



CÓMO EMPIEZO

TE RECONOZCO QUE NO ME ES FÁCIL
COMENTARTE ESTO, PORQUE ERES UN BUEN
CLIENTE Y EL TRATO CONTIGO ES EXCELENTE, PERO
LOS RETRASOS EN EL INICIO DE LAS REUNIONES ME
ESTÁN GENERANDO TRASTORNOS EN MI
ORGANIZACIÓN Y NECESITO PEDIRTE QUE EN
ADELANTE SEAS MÁS PUNTUAL AL EMPEZAR LAS
REUNIONES.
¿QUÉ TE PARECE?



CÓMO EMPIEZO

SÉ QUE EN UNA EMPRESA PEQUEÑA COMO ESTA, ESTÁS EN TODOS LOS FREGADOS Y NO SERÁ FÁCIL AJUSTARSE A HORARIOS, PERO NECESITO QUE NUESTRAS REUNIONES SEAN EFICIENTES PARA AMBOS, POR ESO ME GUSTARÍA TENER TU COMPROMISO DE QUE EN ADELANTE EMPEZAREMOS MÁS PUNTUALES. ¿PUEDO CONTAR CON ELLO?



CÓMO EMPIEZO

HE TRATADO DE NO DARLE DEMASIADA IMPORTANCIA A ESTE ASUNTO PORQUE CREO QUE LAS REUNIONES ESTÁN SALIENDO MUY BIEN, PERO NECESITO EVITAR MÁS RETRASOS EN EL INICIO, POR ESO ME GUSTARÍA QUE ME DIJESES ¿QUÉ CREES QUE PODEMOS HACER PARA PODER EMPEZAR PUNTUALES Y QUE ESO NO TE AFECTE A TU GESTIÓN DE LA EMPRESA?



CUANDO EMPIEZA EL OTRO / LA OTRA



CUANDO EMPIEZA EL OTRO / LA OTRA

TENGO UN DILEMA



CUANDO EMPIEZA EL OTRO / LA OTRA

TENGO UN DILEMA

AUN NO HE TOMADO UNA DECISIÓN



CUANDO EMPIEZA EL OTRO / LA OTRA

TENGO UN DILEMA

AUN NO HE TOMADO UNA DECISIÓN

POR ESO HE PREFERIDO VENIR A HABLARLO CONTIGO
CARA A CARA



CUANDO EMPIEZA EL OTRO / LA OTRA

TENGO UN DILEMA

AUN NO HE TOMADO UNA DECISIÓN

POR ESO HE PREFERIDO VENIR A HABLARLO CONTIGO
CARA A CARA

PORQUE A PRIORI, CREO QUE



CUANDO EMPIEZA EL OTRO / LA OTRA

TENGO UN DILEMA

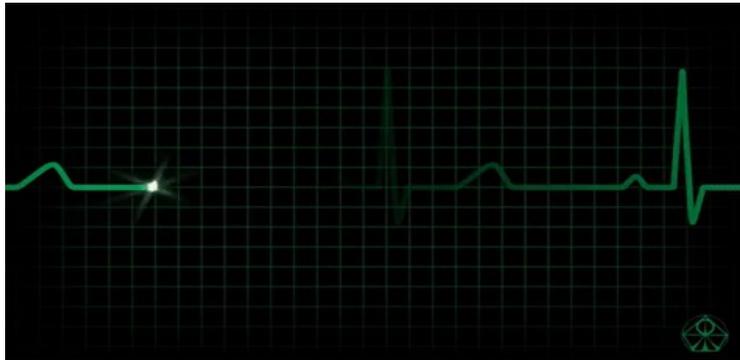
AUN NO HE TOMADO UNA DECISIÓN

POR ESO HE PREFERIDO VENIR A HABLARLO CONTIGO
CARA A CARA

PORQUE A PRIORI, CREO QUE

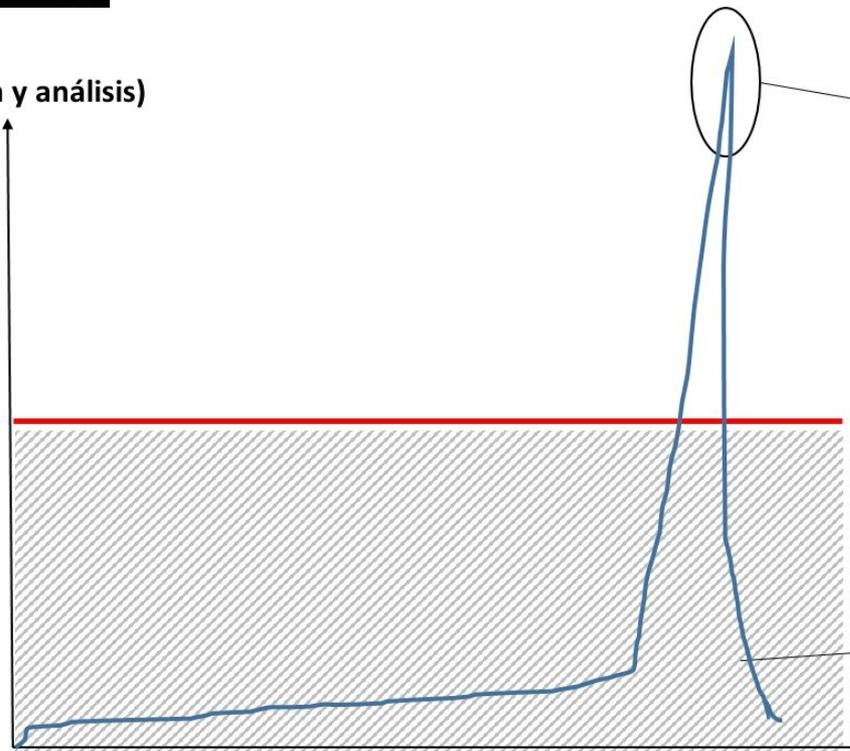
VAMOS A DEJAR DE CONTAR CON VUESTROS SERVICIOS

LA ESCUCHA



Impacto (emoción y análisis)

UMBRAL DE LA
ESCUCHA

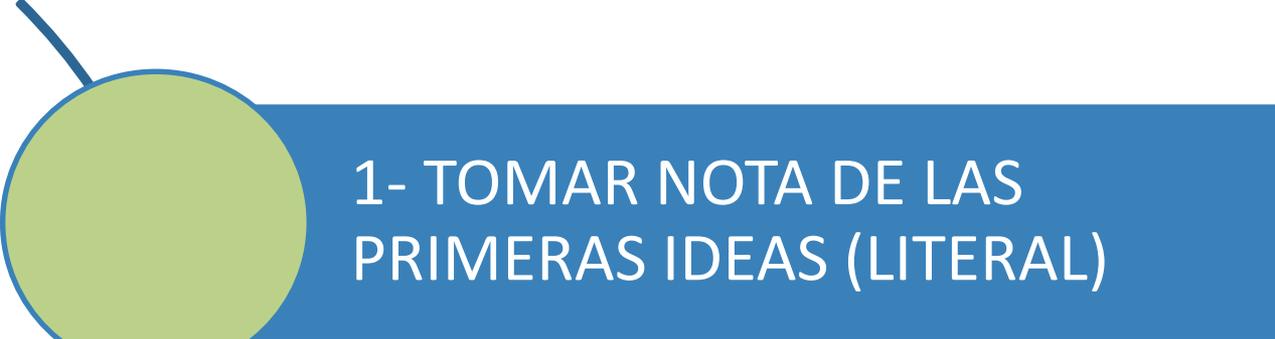


“Vamos a dejar de
contar con vuestros
servicios”

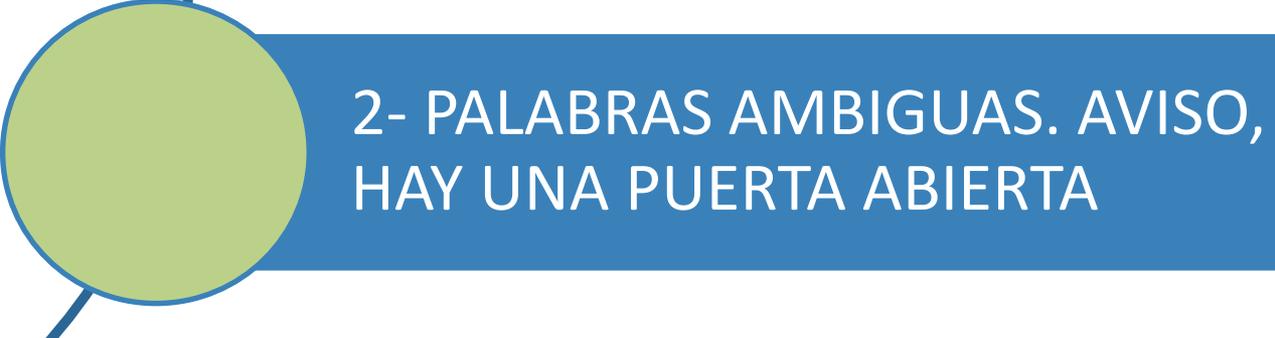
Lo que está debajo no
lo escuchamos, la
cinta está borrada



LA ESCUCHA



1- TOMAR NOTA DE LAS
PRIMERAS IDEAS (LITERAL)



2- PALABRAS AMBIGUAS. AVISO,
HAY UNA PUERTA ABIERTA

LA CAJA DE HERRAMIENTAS DE LA RELACIÓN: ESCUCHA, IMPACTO Y CIERRE

EL / ELLA

SU POSICIÓN INICIAL

- ¿Qué te lleva a preguntarme eso?
- ¿A qué te refieres?
- Cuéntame más

YO

IMPACTO

- Al oírte, tengo la sensación de...
- Me gustaría...
- Necesito...

NOSOTROS

CIERRE-SOLUCIÓN

- ¿Qué puedo hacer yo para que tú...?
- Si yo hago X ¿tú qué harás?
- ¿Qué hacemos?

¿Qué te parece? ¿Cómo lo ves?
(CONTROL DE CALIDAD)



LOS ARGUMENTOS Y EL IMPACTO



“We find the defendant guilty. I mean, why else would he go out and hire the best lawyer in town?”

- LOS ARGUMENTOS NO TIENEN VALOR POR SÍ MISMOS, LO TIENEN EN FUNCIÓN DEL IMPACTO QUE TIENEN EN EL INTERLOCUTOR/A.
- A VECES “QUEMAMOS” ARGUMENTOS POR NO USARLOS EN EL MOMENTO OPORTUNO.

DISCIPLINA INTERACTIFS[®]

AMABLE

RESPECTUOSO

HONESTO

CLARO

DIRECTO



DISCIPLINA INTERACTIFS[®]

AMABLE

RESPETUOSO

HONESTO

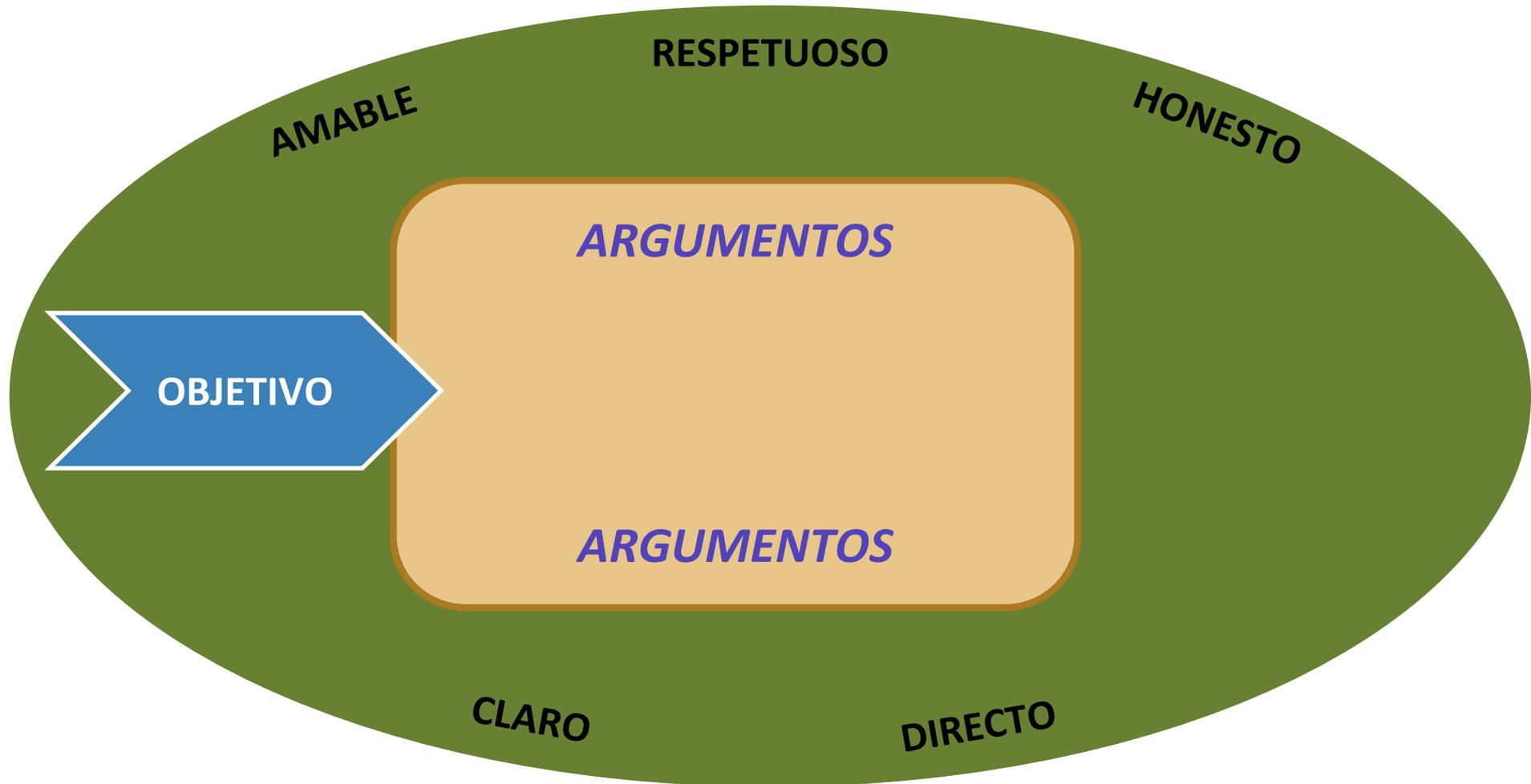
OBJETIVO

CLARO

DIRECTO



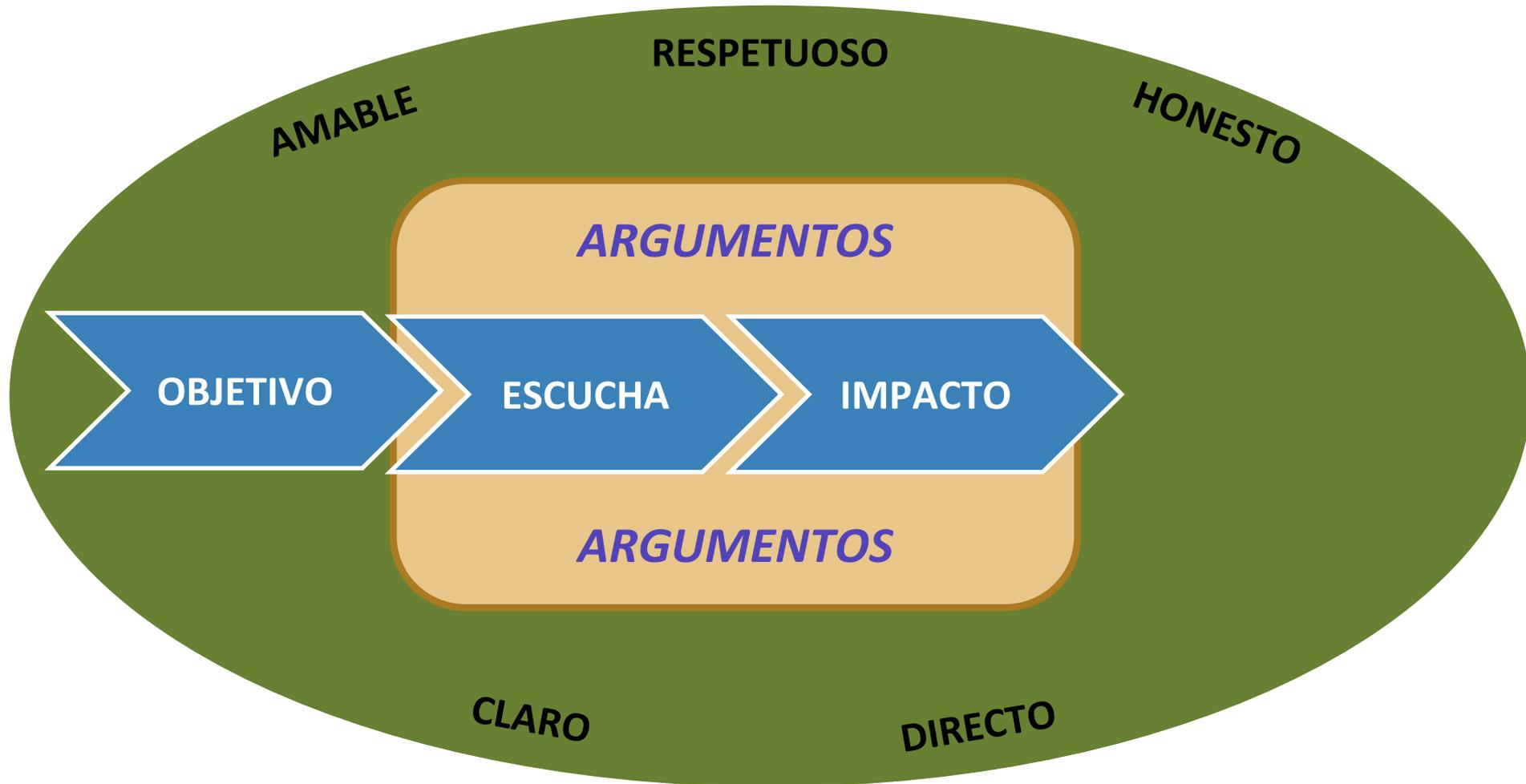
DISCIPLINA INTERACTIFS[®]



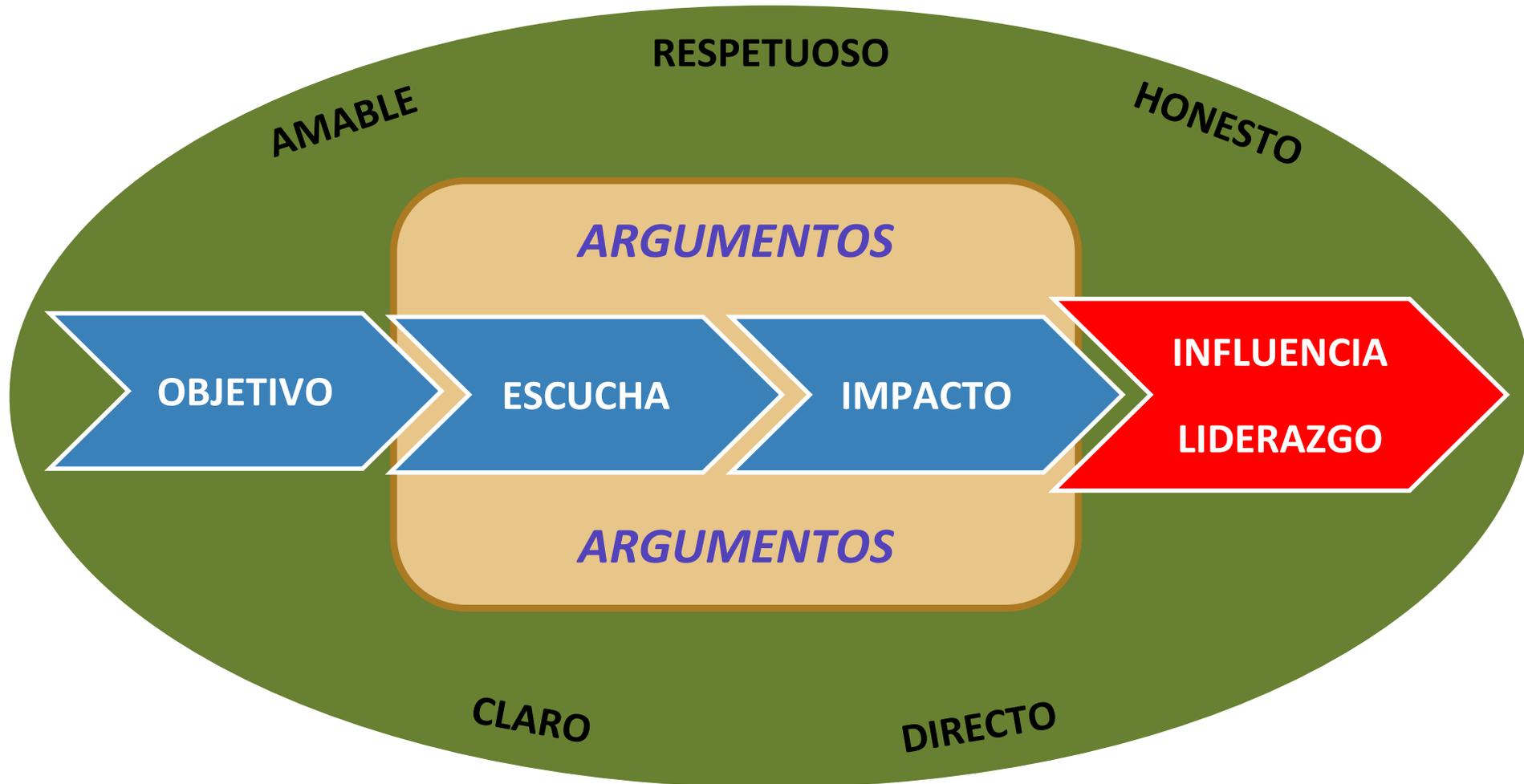
DISCIPLINA INTERACTIFS[®]



DISCIPLINA INTERACTIFS®



DISCIPLINA INTERACTIFS®



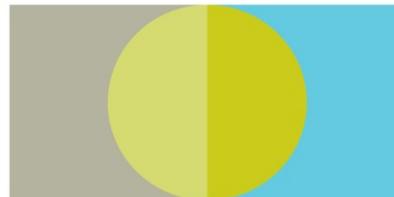
¡MUCHAS GRACIAS!

MIGUEL RÍOS GONZÁLEZ
Formador Senior, Desarrollo de Negocio

miguel.rios@interactifs.com

Tel. 658 721 511

 @MiguelRios77



interactifs