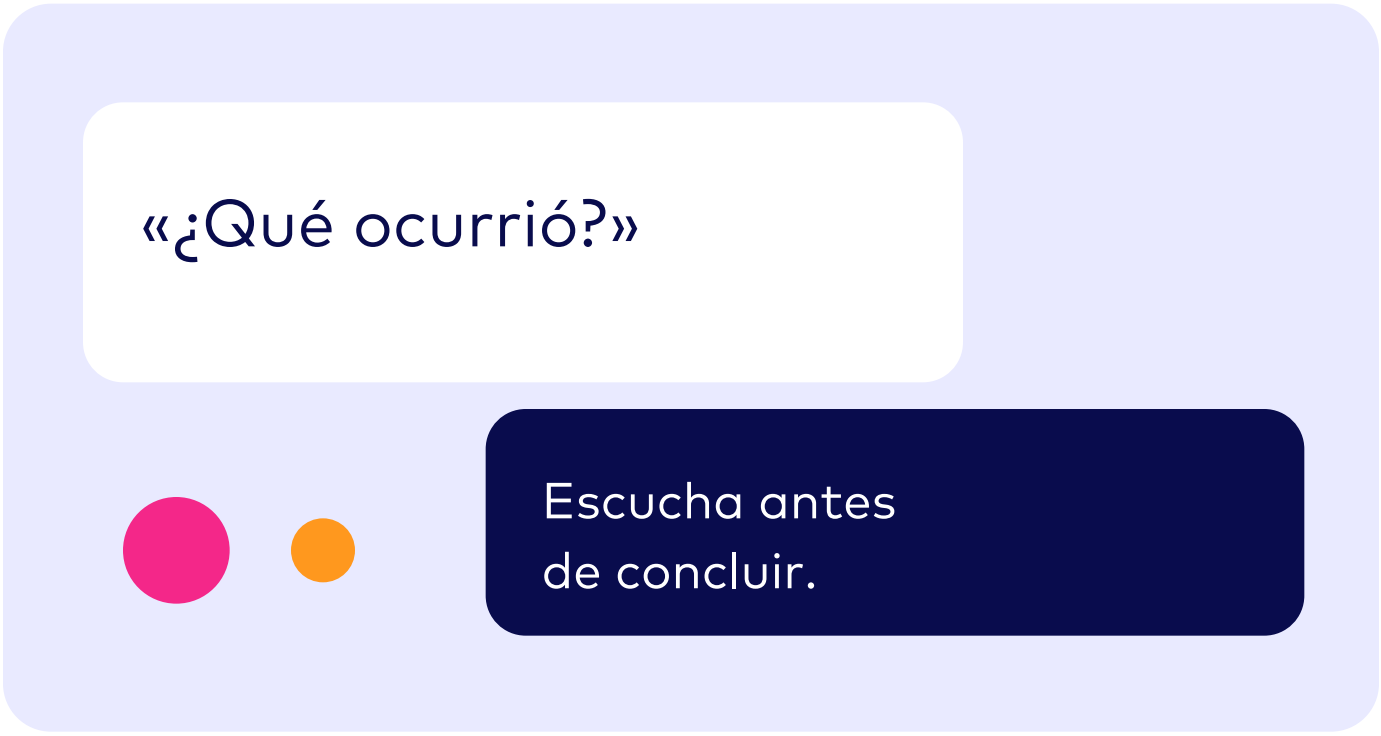
Galo Partners

LIDERAZGO CONSCIENTE

La conversación que estás posponiendo.



Prepárala con claridad, escucha y un acuerdo que puedas revisar.

Un guion propio para hablar de un problema sin adivinar intenciones.

UNA SITUACIÓN, OTRA FORMA DE ABORDARLA

Cambia el inicio.
Abre la conversación.

Ejemplo ficticio: un informe llegó después de la fecha acordada y no pudiste preparar la reunión con el cliente.

Una etiqueta

«No estás comprometido. Siempre tengo que estar detrás de ti».

La otra persona tendría que defender su carácter antes de explicar lo ocurrido.

Una observación

«Acordamos el informe para el martes y lo recibí el jueves. Tuve que mover la revisión con el cliente. ¿Qué ocurrió?»

Ahora hay un hecho y una consecuencia sobre los que conversar.

Situación, conducta e impacto: esa es la estructura SBI de Center for Creative Leadership [1]. El guion de esta página es un ejemplo original.

Antes de hablar, verifica fechas, acuerdos y hechos que realmente observaste.

MAPA DE TRABAJO

Escuchar también es liderar.

Lleva una pregunta, no una conclusión cerrada sobre lo que la otra persona quería hacer.

1

DESCRIBE

¿Qué observaste?

Nombra una situación concreta, una conducta y su efecto. Evita «siempre», «nunca» y diagnósticos sobre la persona.

2

PREGUNTA

¿Qué ocurrió?

Deja espacio para una explicación completa. Pide aclaraciones antes de proponer soluciones.

3

REVISA

¿Qué parte te toca?

Comprueba si cambiaste prioridades, diste instrucciones contradictorias o prometiste recursos que no llegaron.

4

ACUERDA

¿Qué sigue?

Define una acción, una fecha y qué hará cada quien si aparece un obstáculo.

Escuchar una explicación no te obliga a aceptar cualquier resultado. Puedes reconocer una dificultad y mantener claro el compromiso que necesita el trabajo.

EJEMPLO RESUELTO

Mariana también cambió la prioridad.

Caso ficticio · Conversación entre una líder y su colaborador

LA QUEJA

Luis no terminó el informe acordado.

LO QUE APARECE

Mariana le pidió atender una urgencia sin decidir qué entrega se movía.

LO QUE CAMBIA

La conversación incluye cómo se reasignan prioridades, además del informe pendiente.

LA DECISIÓN

Si entra una urgencia, ambos acuerdan qué compromiso se desplaza antes de asumir la nueva fecha.

Por qué tiene sentido

Mariana reconoce su intervención; Luis se compromete a señalar la incompatibilidad cuando la detecte. Evitan dejar la prioridad implícita.

Qué observar después

En la siguiente revisión, comprueban si los nuevos encargos tienen una prioridad explícita y si se avisan los riesgos antes del vencimiento.

HOJA DE TRABAJO · PUEDES ESCRIBIR EN LOS CAMPOS

Prepara tu conversación

Escribe frases que sí dirías. Después léelas en voz alta: deben sonar a ti, con hechos que puedas sostener.

Quiero hablar de…

Situación concreta, conducta observada e impacto.

Necesito entender…

Una pregunta abierta, sin acusación escondida.

Me corresponde revisar…

Qué decisión, omisión o instrucción tuya pudo influir.

Me gustaría acordar…

Una conducta o entrega observable, con fecha.

Si aparece un obstáculo…

Cómo se avisará y cuándo revisarán el acuerdo.

Escribe en un lector compatible con formularios PDF, guarda una copia o imprime esta hoja.

PARA USAR EN TU TRABAJO

Después de hablar, mira lo que pasó.

La conversación no termina cuando ambos dicen que entendieron. Revisa si quedó algo distinto en el trabajo.

¿Entendieron lo mismo?

Pide que cada persona explique el acuerdo con sus palabras. Si las versiones difieren, acláralo ahí mismo.

¿Se pudo señalar una dificultad?

Observa si hubo espacio para preguntar, discrepar o admitir un error. La investigación de Edmondson relaciona seguridad psicológica y aprendizaje en equipos [2].

¿Cambiaste tu propia conducta?

Si reconociste prioridades contradictorias o una instrucción poco clara, revisa qué harás diferente en el siguiente encargo.

Estas preguntas son una revisión práctica, no una prueba que califique tu liderazgo ni una escala de seguridad psicológica.

Anota un ajuste para tu siguiente conversación. Evita convertir la reflexión en una lista de cualidades personales.

FUENTES Y SIGUIENTE PASO

Para seguir trabajando.

[1] Center for Creative Leadership (2025). Use Situation-Behavior-Impact (SBI) to Understand Intent.

Referencia para situación, conducta e impacto (SBI). Los guiones y ejemplos son originales de este recurso.

Consultar fuente >

[2] Edmondson, A. (1999). Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. Administrative Science Quarterly, 44(2), 350-383.

Estudio sobre la asociación entre seguridad psicológica y aprendizaje en equipos. No valida las dinámicas de este manual.

Consultar fuente >

Herramientas y ejemplos originales de Galo Partners. Los casos se presentan como ficticios o ilustrativos. Las hojas son apoyos de trabajo, no instrumentos de evaluación validados.

Trae la conversación que te está costando sostener.

En una conversación con Galo Partners puedes explorar qué necesitas desarrollar como líder y si el coaching ejecutivo es el acompañamiento adecuado.

CONVERSEMOS >