

Psico-estrategias Compilación

www.psicologialaboral.net

www.enriquecetupsicologia.com

Manejo del estrés

Guía definitiva para eliminar el estrés

Queremos ahorrarte tiempo y compartir contigo el método para eliminar estrés más efectivo que he encontrado después de revisar algunos cuantos, el método que te propongo es el creado por el Profesor de Harvard Medical School: Edward Hallowell quien es el fundador de Hallowell Center for Cognitive and Emotional Health (Massachusetts).

El primer dato interesante es que en Estados Unidos el 40% de las personas sufren de estrés en el trabajo, es un porcentaje muy alto de personas que están

sobreviviendo pero que probablemente no están viviendo una vida plena y satisfactoria, en artículos y boletines anteriores te he explicado **la importancia de una vida equilibrada incluso a nivel inmunológico, es decir en nuestras defensas contra las enfermedades.**

Un aspecto de percepción.



Bajo una misma circunstancia 2 personas responden de diferente manera ¿Por qué?

Para responder esto se consideran varios factores que van desde la educación en la infancia, éxitos experimentados hasta las circunstancias que han marcado drásticamente a las personas; algunas personas con sólo escuchar ladrar a un perro se pondrán alertas, otras personas querrán formar parte de exposiciones porque saben que lo dominan, **igualmente sucede con el estrés: Tu percepción interna de la circunstancia por la que estás pasando o que te presiona día con día es resultado de tu esquema mental.**

“Para poder liberarnos del estrés hay que modificar las percepciones que nos vuelven conformistas o nos matan ante las situaciones que nos presionan”.

El plan estratégico

Ahora bien para poder hacer este cambio se necesita tiempo, algunos necesitarán intervención psicológica, etc.; el método propuesto es una forma de poder cambiar tu percepción por medio de la acción y esclarecimiento del problema.

Edward propone 3 pasos:

1-Evaluar 2- Planificar 3-Remediar

Si estos 3 verbos le suenan aburrido, espere ver sus resultados, ya que este procedimiento es sencillo de realizar **y lo mejor de todo que descubres cosas que no veías**, lo cual ayudará para que consideres otras opciones, para que te sientas con “armas” para actuar y lo mejor hagas algo al respecto porque el principal problema con el estrés es que sus consecuencias no son inmediatas, sino a largo plazo, por lo cual no

actuamos en el HOY sino hasta cuando el doctor nos da la mala noticia.

Evaluar

No vamos a complicar las definiciones, sino a rescatar lo más importante, en este paso es indispensable:

Tomarse sus minutos para **enfrentar la situación**, póngale nombre a su problema, y analícelo como si tratara de un proyecto, en otras palabras, ¿Cuándo se da? ¿Bajo qué circunstancias? ¿Cuánto dura? ¿Es en todos los lugares y con todas las personas?

Conocer la naturaleza de tu estrés no significa sólo nivel en que lo padeces, **sino también saber de qué te puedes valer para comenzar a moverte**, con qué realmente no puedes contar, qué puedes variar, etc.

Planificar.

Para lograr una planificación piense constructivamente respecto a lo que puede tomar acción, no deje que las circunstancias dicten qué hacer con su vida, sino decida usted que va hacer con su vida. Una vez encuentre esas acciones que se aplican en su caso **establezca metas, pero por favor NO OLVIDE este paso**, escríbalas de ser necesario y deles prioridad.

Planificar te comienza a dar herramientas para tomar control y eliminar preocupaciones tóxicas que no hacen actuar.

Remediar.

En mi país diríamos “al agua patos”, y se refiere a tomar acción, crea en su plan, **pruébelo y lánzate a la acción.**

Actúe en aquellos aspectos de su problema que puede intervenir, ya que habrá otros en los que usted no

puede hacer nada inmediatamente, aproveche su tiempo en acción enfocada y sobre todo quíerese mucho **y no deje que el estrés le pase facturas mañana por no actuar hoy.**

Consejos para el estrés laboral

Preocupaciones comunes en el lugar de trabajo

En la actualidad es la estabilidad que pueda ofrecer la organización que después de la crisis del 2010 se muestra como una necesidad prioritaria, “afuera” hay competencia y las posibilidades de despidos aún siguen latentes, aunque esto depende mucho del sector productivo del que hablemos. **La amenaza ante un despido genera tensión** ante las responsabilidades que tienen los empleados de cubrir las necesidades básicas.

Situaciones que generan estrés y tensión en el área de trabajo.

Retomando lo anterior, la incertidumbre de estabilidad económica, **demandas altas** de tareas que no son resueltas y se acumulan, el escaso tiempo disponible, **problemas con los compañeros o jefes**, políticas rígidas en las organizaciones que no les ayudan a cumplir metas, falta de conocimientos y habilidades para enfrentar las responsabilidades,

estructura organizacional que valora más los resultados que al factor humano, irrespeto a la vida personal con horarios extraordinarios de trabajos y **escasa comunicación** no sólo de los planes y futuro de la organización sino también de los detalles productivos que les permiten entender su trabajo.

Problemas de salud generados a raíz del estrés y el agotamiento.

El estrés es natural y es un mecanismo de adaptación del cuerpo para poder responder a las circunstancias, quizá el concepto está mal entendido popularmente, y con mucha más razón las personas no logran identificar cuando este se convierte en perjudicial para la salud. Cuando nuestros mecanismos naturales de afrontamiento activan el estrés se le denomina como un estado de alerta donde tu cuerpo equilibra tu “química interna” para poder hacerle frente a la situación, si el estímulo o circunstancia sigue estando presente durante más tiempo tu cuerpo “resiste” aún,



ésta es la segunda etapa; sin embargo, si el estímulo persiste y tu cuerpo ha “agotado” sus recursos la manifestación puede ser el distrés, el cual si es perjudicial para la salud. **Llegado a este punto nuestro cuerpo enferma en dos vías: fisiológica o psicológicamente.** Entre los efectos más normalizados están la irritabilidad, falta de energía, tensión muscular, vulnerabilidad, fatiga crónica, insomnio, trastornos gastrointestinales, incapacidad para concentrarse, etc.

También cabe mencionar que **las consecuencias van más allá de los problemas de salud**, sino también se presentan a nivel interpersonal como lo son el deterioro de la vida familiar o de pareja, relación con amigos o compañeros, la falta de energía podría converger con problemas económicos o asuntos pendientes sin resolver, etc.

Soluciones para implementar.

Entre las más inmediatas: práctica de ejercicio físico y hábitos saludables que van desde el horario de descanso hasta la alimentación. **Buscar apoyo de otras personas** cuando el estresor sea el trabajo acumulado, permitirse lapsos de descanso de 5 a 10 minutos cada 2 horas, incorporar variedad en las tareas del día, analizar su rutina diaria e identificar cuáles acciones puede modificar, **involucrarse en actividades no racionales que le permitan librarse de presión mental**, tales como salir a caminar y ciertos tipos de entretenimiento por diversión y juego.

Técnicas.

Entre las técnicas más utilizadas está el **stretching**, una rutina de ejercicios de estiramiento en donde se permita liberar la tensión muscular principalmente, pero no debemos olvidar que el estrés se manifiesta predominantemente en términos fisiológicos o psicológicos (sin que signifique una exclusión de una con la otra), por lo que la técnica a utilizar debe estar cuidadosamente seleccionada **según la naturaleza de las labores.**

Otra técnica utilizada es el descanso mental y fisiológico, por lo que algunas empresas brindan incluso un lugar exclusivo para una siesta corta después del almuerzo. También la respiración profunda fuera de los estímulos estresores es una solución alternativa.

Estas técnicas si bien es cierto logran un efecto sobre los niveles de tensión, **son alternativas indirectas**; considerando que el distrés tiene lugar cuando las demandas ambientales son superiores a las habilidades del individuo (cognitivas, conductuales, emocionales) **lo más directo consiste en enseñarle a los individuos las habilidades que no poseen**, que pueden ir desde las creencias y percepciones que procesan de las circunstancias hasta las respuestas que ejecutan ante los estresores.

Cómo dar malas noticias

En lo familiar y laboral

Para iniciar quiero que compares ambas formas de dar una noticia y luego explico por qué la segunda es mejor.

“Señora, la llamo para decirle que encontramos a su marido solo y tirado en la calle, fue víctima de un fatal accidente”

“Señora, hubo un accidente lamentable en el cual estaba su esposo y resultó herido. Llegó la ambulancia y se le brindó atención inmediata, los paramédicos hicieron un gran esfuerzo pero encontraron que tenía lesiones muy graves, y debo decirle que no sobrevivió”

No necesitamos profundizar mucho para poder saber a ciencia cierta que el segundo caso es una mejor manera, lo que quiero exponer es el porqué y sólo la forma en que das una mala noticia puedes **minimizar los efectos de la posterior posible crisis que desarrolle la persona quien recibe la noticia. Y atención porque esto se aplica también al campo organizacional** y en cómo los líderes llevan a cabo los procesos de retroalimentación.

Por supuesto partimos del hecho que la circunstancia del ejemplo de todas formas será dolorosa para quien



recibe la noticia, pero sólo la forma en cómo lo digas abrirá o no las puertas a la asimilación y a la consecuente resolución.

El momento de una mala noticia queda para siempre en el recuerdo no sólo en las palabras **sino también**

en la sensación de ese momento y esto es lo que necesitamos saber, ir más allá de lo racional y considerar también lo emocional. Nuestros sentimientos son resultados de nuestros pensamientos, es decir los sentimientos realmente no están en el corazón, **son producto de lo que se genera en nuestro cerebro**, así los pensamientos que despierta “lo encontramos muerto” vrs “se hizo un gran esfuerzo” cambian el resultado: **la sensación**, y como repito esto no es supone una ausencia absoluta del dolor sólo por la forma de dar la noticia, sino una ayuda en la asimilación de la circunstancia y minimización de la crisis que pueda presentar la persona.

“Lo encontramos muerto”: **POSIBLES PENSAMIENTOS:** Murió sólo en su esfuerzo, nadie estuvo con él, murió fatalmente.

“Se hizo un gran esfuerzo”: **POSIBLES PENSAMIENTOS:** estuvo acompañado en sus últimos minutos, lucharon por él, no lo dejaron solo.

Lo anterior cambia la sensación y lo que sabemos en psicología aunque no lo podamos medir con una balanza o regla, es que el resultado en la percepción minimiza los efectos de las crisis emocionales.

Pasemos al campo organizacional en la comunicación que utilizamos con nuestros compañeros o subordinados cuando damos una noticia no grata, propongo el siguiente ejemplo: “usted viene haciendo las cosas muy mal” vrs “sus indicadores de este último mes han bajado” **¿cree que hay diferencia en entre ambos discursos? Creo fielmente que si la hay.** En el primer caso sobre generalizamos a la persona, dejamos de lado lo que sí se hace bien, así una persona ha podido bajar sus indicadores productivos pero eso no quiere decir que la calidad de su producto esté mal, que todas las decisiones han sido erróneas y que no ha solucionado problemas, por mencionar sólo 3 aspectos positivos (podrían existir muchos más).

Por lo tanto cambiar “usted viene haciendo las cosas muy mal” por “ **XX** durante **XXX** no han estado del todo bien”, le ayudará a conseguir el principal objetivo de comunicar una mala noticia: La asimilación de la noticia y no la resistencia.

XX= lo que específicamente no ha estado bien.

XXX= Periodicidad, que dé credibilidad a sus datos.

¿A cuántos de nosotros nos gustaría que nos etiqueten de irresponsables porque en este mes hemos llegado 4 veces tarde al trabajo? Cuando nos hemos preocupado por el uso adecuado de los recursos materiales, cuando cumplimos a tiempo nuestra responsabilidad, cuando incluso mostramos más ética profesional respecto al uso del tiempo por el cual nos pagan, vaya! y estos errores los cometen personas muy preparadas en sus carreras que poseen personal a cargo..

Debemos “suavizar” nuestra aceleración o disgusto al momento de dar una mala noticia, suavizar la noticia no debe llegar al punto de mentir sobre la circunstancia, ni categorizarse como “curisi”, es un bien que le permite a la otra persona asimilar diferente e **iniciar el enfrentamiento de la circunstancia desde otro estado mental y emocional, en otras palabras componer la realidad de manera que el individuo pueda asimilarla.**

Mini-consejos prácticos

Directo al punto!

Suele suceder que: Es más doloroso la evitación del problema, que el problema en sí mismo.

Cuando evitamos un problema, damos la bienvenida a muchos otros “accesorios” de más que le adornaran, así cuando evitamos conversar con la pareja de algo que nos disgusta y nos hace mal, ampliamos el período de las sensaciones negativas, permitimos su repetición, dejamos que nuevos resentimiento y visión del disgusto aumente y con ello el problema mismo hasta salirse de nuestras manos.

No quiere decir que afrontar el problema no lo sea, una renuncia laboral por ejemplo trae consigo “inseguridad” de no saber lo que vendrá; pero podría ser más sencillo e incluso mejor para tu progreso que mantenerte en un lugar donde no te estás desarrollando y podría evitarte algunos cuantos años más de una lucha interna entre lo que estas obteniendo y lo que realmente anhelas conseguir.

Cuando alguien admite que algo es DIFÍCIL, está afirmando a la vez que es posible.

Terapeutas mencionan un aspecto común de quienes

llegan a consulta: “no puedo”, “es difícil” y el trabajo mismo está en hacerle ver al paciente que por demás está aceptando que es posible, y son buenas noticias, más que una derrota absoluta donde ya no hay nada por hacer. Creencias que el paciente ve como limitantes, pero que el terapeuta ayuda a ver la posibilidad.



Para comenzar hacer un CAMBIO.

Lo primero es saber dónde estamos, es por ello que generalmente lo primero debe ser el diagnóstico, repasar los hechos y datos actuales, esto es PRIMORDIAL ya que partir desde lo que nos gustaría pensar sobre nosotros mismos es muy diferente de lo que en ocasiones está sucediendo, es decir, sería un engaño pretender comenzar hacer ejercicio en las mañanas, cuando nuestra situación actual es realmente que nos acostamos muy tarde y amanecemos “aperezados”, PRIMERO hay que cambiar cosas reales antes de lo “bonito” que se escucha el cambio...

Con el tiempo: SE NOS OLVIDA HACER DEPÓSITOS EMOCIONALES.

Quizá a muchos (as) se les haga conocido lo siguiente, al empezar una relación tanto de pareja o laboral parece que hay un ganar-ganar, es decir una relación mutua en afecto y compromiso, detalles por ejemplo. Con el tiempo la curva de reciprocidad cambia y parece que las cosas ya están ganadas o simplemente deben suceder o el otro debe suponer, esperamos que las cosas sucedan porque ya han sucedido y dejamos de hacer depósitos emocionales y sólo devengar retiros emocionales, es cuando olvidamos que un simple “te amo” es importante, un “gracias por tu desempeño” hace la diferencia.

¿Por qué un catador de vino percibe tantos detalles que nosotros no?

En general, se debe a su EXPERIENCIA PREVIA. El catador ha generado circuitos cerebrales desde donde procesa la información, para quienes no lo han hecho distinguir de qué uva son los aromas, sabores, intensidad y armonía del vino serán poco identificables. Así sucede con la educación, con nuestras formas de resolver problemas, con nuestros comportamientos y circunstancias a las cuales respondemos. LA BUENA NOTICIA: Que si algunas de nuestras respuestas, pensamientos o hábitos no son los adecuados se pueden re-aprender, así como el catador aprendió a percibir cada detalle.

NO te merece quien te lastima.

He escuchado del novio que enojado decide desaparecerse para “ser valorado”, de la persona que sabes muy bien que te agrade psicológicamente o físicamente para “enseñarte una lección”. De la novia que sin razón deja de comunicarse contigo durante varios días teniendo los medios y



sabiendo que te preocupas. El respeto es un pilar en las relaciones y aquella persona que te merece basa su accionar en el marco del respeto, porque todavía te valora; porque no te ve como objeto; sino como una persona con sentimientos y a alguien quien debe cuidar.

Convertir los desafíos en experiencias de aprendizaje.

Todos tenemos una energía interna que se genera día con día, pero la diferencia entre quienes se estancan a quienes logran avanzar, es la forma en cómo usan esta energía. Cada quien DECIDE como “gastar” su energía, algunos han decidido ponerla en el rencor por las personas que los lastimó, buscando, planeando las maneras de que ese otro pague el precio; otros utilizan ESA MISMA ENERGIA para enfocarse en acciones que le hagan ganar terreno en sus competencias y habilidades

El secreto para convencer y motivar a otros.

Lo usan los vendedores, los presentadores, psicólogos, etc, aunque se suelen dar motivos racionales para que tu compres, ellos saben que si mueven tus EMOCIONES lograrán sus objetivos. ¿Qué podemos rescatar? Si vas dar una presentación aparte de brindar los motivos racionales como costos, teorías, datos, etc.; incluye información que vaya a los corazones, a provocar un estado de ánimo, a no sólo saber el porqué sino también las ventajas en el bienestar, en la felicidad, en cómo facilitará tu vida y lo que emocionalmente alcanzará!

Realidades que nuestra mente crea y el cuerpo las cree indiferentemente de que sean verdad o mentira.

Ejemplo de esa realidad son tus diálogos internos, esa voz que opina contigo constantemente y que en psicología llamamos como pensamientos automáticos (PA), estos PA son producto de un sin fin de vivencias anteriores; por ejemplo: la persona que ha sido mordida por un perro, posteriormente al encontrarse con otro sus PA le dirá ¡cuidado ese perro te podría morder!, otro ejemplo de PA es “no lo voy a lograr”, “es muy difícil para mí”, etc. Lo bueno es que los experimentos han demostrado que enfrentando conscientemente estos pensamientos, logras cambiarlos por otros más positivos.

Motivando a tus hijos 01

Si las madres o padres al dar peticiones a sus hijos dan razones, negocian y crean compromisos, sus hijos tenderán a mostrar niveles más altos de comprensión emocional, competencia social y

desarrollo temprano de la consciencia. Los padres que suelen amenazar e imponer su autoridad retrasan este desarrollo, es su elección qué habilidades desea desarrollar en sus hijos.

Motivar a tus hijos 02

El castigo es una vía equivocada para generar aprendizaje en los niños y es la vía comúnmente utilizada y mal empleada; sin embargo, hay vías más sencillas que el padre puede utilizar y además es más eficaz: Hablamos de Refuerzo positivo.



! Qué fácil ver lo malo!, !qué difícil reconocer lo bueno!; pero si logramos lo segundo tendremos éxito no sólo con nuestros hijos, sino en nuestra vida profesional.

Si vas estar vigilante de tu hijo, aprende a reforzar las buenas actitudes, ya que si lo haces tenderán a repetirse. Es un cambio de perspectiva que puede desarrollar niños felices, ampliar su confianza, mejorar la autoestima y promover una relación saludable entre padre e hijos.

La diferencia entre “ver” los obstáculos a “entender” los obstáculos.

El primero se trata de poder identificar, saber que existen, sin embargo, aquí es donde algunas personas suelen quedarse, ver los obstáculos, hablar de ellos y quejarse de ellos, de mi situación y de mis pocos recursos es lo que P A R A L I Z A incluso a las

personas con energía de poder hacer más. Ahora bien, entender el obstáculo es aceptar responsabilidad sin importar la situación, es dedicar el tiempo pero en ver las posibilidades, los recursos que sí tenemos y cómo nos podrían aportar en superar los obstáculos, entenderlo, es saber cómo funcionan, cómo nos limitan y cuáles son las posibles salidas. La pregunta esencial es **¿voy a sentarme a “ver” el obstáculo o voy a “entenderlo”?**

LA PRIMERA NO SIEMPRE ES LA MEJOR.

Funciona tanto con tus hijos como contigo y consiste en: Pedirle que lo haga de OTRA MANERA. Si tu hijo



ha realizado por ejemplo una redacción corta, pídele que la repita pero ahora resumiéndola o que la cuente de otra manera, es importante señalar que lo hecho está bien si así te parece, pero que ahora quieres que lo mejore aún más. Contigo EXIGETE que alguien te revise el trabajo terminado, una vez escuchado los comentarios, piensa en diferentes formas de explicar, proceder y obtener lo mismo, ya verán que hay en cada ocasión diferentes maneras de lograr algo y la primera no siempre es la mejor

No debes culparte totalmente de lo poco que has logrado, pero sí de no hacer nada al respecto.

Creo que somos el resultado de las decisiones que hemos tomado en el pasado, pero también de las

decisiones que otros han tomado, como lo fueron nuestros padres, así una infancia frustrante podría ser resultado no precisamente de nuestra voluntad, existen circunstancias de nuestro pasado y que indiscutiblemente moldearon las posibilidades, habilidades o pensamientos que tenemos hoy en día, aferrarse a esa desgracia y culparse por no es justo para nosotros mismos; lo que sí está mal es no hacer nada al respecto, es decir, no debemos morir por nuestro pasado contando con la fortuna del presente y sobre todo que este sí está en mis manos poder modificarlo, quizá no en grandes pasos, pero sí con actitudes nuevas, con decisiones nuevas, con deseos nuevos y conciencia de que en este preciso momento te puedes levantar a hacer ejercicio en lugar de escudarte en que “son hábitos de familia” lo que genera mi sobrepeso, de que tu nueva relación la vas hacer diferente y no tiene porqué repetirse los mismos esquemas anteriores, si de algo debes aferrarte al pasado es para aprender de él para actuar mejor hoy.

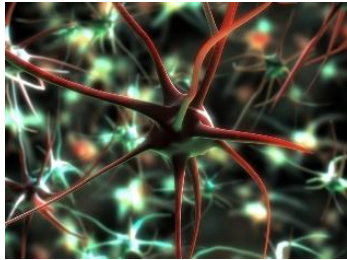
Qué estás haciendo?....aprendiendo a soportar o afrontar.

Aprender a soportar es equivalente a aceptar que algo ya es parte de nosotros y que no podemos hacer nada al respecto, un buen ejemplo es el estrés; lo aceptamos a niveles altos porque somos personas muy ocupadas y nos quejamos, pero ¿qué le vamos hacer si hay que cumplir con todo! Por otro lado AFRONTAR significa “agarrarse” con el problema, hacer algo con él, tomar acción y hacerse cargo de las riendas de nuestra vida para algo mejor; el afrontamiento por supuesto es más efectivo para

lograr el progreso en nuestra armonía interna y felicidad que simplemente seguir aguantando los golpes de la vida una y otra, y otra vez.

Hábitos = Circuitos cerebrales

Nuestro cerebro crea circuitos cuando un estímulo es interiorizado, y tenderá a canalizar los nuevos estímulos según estos circuitos. Y este proceso en cierta medida puede ser peligroso ya que si nuestra conducta estará funcionando en automático, el verdadero peligro será pasar años haciendo lo mismo. Piensa si tu vida está en automático!, si así es pon la dirección manual, y dale la dirección y empujón que requiere.



Para cambiar comportamientos inapropiados.

La clave está en comenzar a enfatizar lo positivo, pero esta es la psicoestrategia: NO ESPERE A QUE HAGAN ALGO BIEN, elogie, agradezca, diga cuanto aprecia cuando las cosas están MAS O MENOS BIEN, en otras palabras reconozca el progreso.



La receta para la felicidad (científicamente).

Martin Seligman se ha dedicado a estudiar metódicamente los aspectos que componen la felicidad, sus principales conclusiones: Haces poco buscando la felicidad en una dedicación de carrera profesional, en la búsqueda de un aumento salarial, en encontrar tu pareja ideal, ni siquiera tu raza, edad o género lo determinará en gran medida, son parte minoritaria de un todo, por el contrario tu carácter o personalidad moral determinada por las virtudes personales lo harán en gran medida y estas son heredadas en gran parte pero también pueden ser desarrolladas.

Las microexpresiones en la relaciones de pareja: Lo primordial.

Las investigaciones científicas como la de John M Gottman han detectado que aspectos que popularmente se creen indispensables para el mantenimiento de una relación no son prioridad ante las micro expresiones observadas en la dinámica de

parejas ¿Qué son las microexpresiones? Son esos comentarios “aparentemente” insignificantes en los cuales nos involucramos en las conversaciones diarias con el ser que amamos, por lo que parece que esto tiene un efecto acumulador invisible que se desborda bajo determinadas circunstancias, Conclusión: para construir una

relación de pareja duradera cuida también tus microexpresiones que tendrán un efecto ENORME en el amor que construyen juntos cada día

Un secreto para el éxito

Con tu pareja, grupo de trabajo o hijos.

Al querer emprender nuevos retos generalmente se piensa:

En los tiempos,

Los plazos,

En los objetivos principales,

Cuándo se va hacer,

Cómo se va hacer,

Dónde se va hacer,

Quiénes van a participar,

Igualmente las responsabilidades descritas una por una para cada persona, **pero hay un factor que generalmente se olvida** y que puede tener presencia en la ejecución de un proyecto, estoy hablando de **un plan para posibles fracasos**.

¿Qué? ¿Un plan para fracasos? ¿No es eso mentalidad de perdedor?

En realidad el fracaso es más común que el éxito, pero nos preparamos para el éxito y casi nunca para

el fracaso, por ello muchas personas o grupos al afrontarlos **se limitan y retroceden**, porque lo ven como algo malo y que no tiene vuelta atrás.

Tener un plan de posibles fracasos da el oxígeno necesario en caso de que se sienta que se está ahogando el proyecto, es el recurso “bajo la manga” que tiene que tener cualquier persona que quiera tener éxito, indiscutiblemente la adversidad siempre va estar presente en algunas de las circunstancias por ejemplo:

En terapia cuando se le ayuda al cliente a tratar de cambiar y se ha logrado algo con el cliente, cuando ya se puede finalizar la intervención psicológica, se trabaja en las últimas sesiones **maneras de afrontamiento en caso de que el paciente recaiga**, con ello va a tener la oportunidad de hacer frente a esa situación, se va sentir con recursos y no sólo para una persona individual sino también para los grupos, este pequeño detalle va a mantener a flote el barco e incluso sin que el fracaso suceda la persona con estas armas de antemano se va sentir mucho más segura, confiada de poder lograr lo que se está proponiendo, este plan de posibles fracasos pues generalmente tienen que estar personalizado a la situación y a la persona, saber cuáles son las debilidades, saber cuáles son los hábitos de esta persona, cuáles son las



posibles adicciones que pueden estar ahí en juego o cuáles son las circunstancias que ya lo han hecho caer.

Hablando de grupos: cuáles son esas situaciones bajo las cuales el grupo no ha funcionado bien anteriormente podría, cuál es aquel miembro del grupo que bajo una situación podría “aflojar”, etc. todos estos son los posibles fracasos que se pueden manejar en la planeación de un proyecto para que tenga éxito.

La adversidad es más frecuente que el éxito, **entonces a la hora de formar un plan para el éxito, la adversidad se debería tener en cuenta y trabajar de antemano**, ahora, si me quisiera extender en este tema lo podemos llevar a la relación de los padres con los hijos. El padre está esperando que su hijo termine alguna tarea, y ese padre es quien

más conoce a su hijo, para ayudarlo a su hijo a tener éxito piense los posibles fracasos, esto le brinda a su hijo de antemano herramientas de afrontamiento con lo cual superar; por ejemplo, si sabemos que el deseo de utilizar el Play Station va ser de que él no cumpla en la tarde con la responsabilidad: **negocie desde antes el uso del Play Station.**

En el trabajo, en la ayuda profesional hacia el cambio de otras personas, en las relaciones interpersonales, en las relaciones familiares, etc. **cuando queremos que alguien tenga éxito, brindemos también las respuestas que se pueden ejecutar ante la adversidad, suceda o no suceda, fortalecerá la confianza ante la tarea.**

Gestión del talento

30 minutos que beneficiarán toda tu vida.

Sólo quienes lo hagan, experimentarán los resultados.

Esto te tomará 30 minutos que podrán beneficiar TODA tu vida.

Primero quiero que te contestes lo siguiente: ¿Cuál es tu deseo más ferviente, tu meta principal a lograr? Detente aquí 5 minutos para pensar sólo en ello.



¿Ya lo tienes claro?, bien ahora ve a Internet, busca y copia rápidamente fotografías de cómo será tu vida cuando hayas logrado esa meta y haz un conjunto de esas fotografías en una sola hoja, luego imprímela. **No importa qué edad tengas, hazlo! es un ejercicio comprobado que tendrá poco a poco la capacidad de energizarte y enfocarte.** La colocarás al lado de tu computadora o lugar donde sueles estar gran parte de tu tiempo en casa.

Lo anterior es un paso indispensable de este ejercicio, así que te voy a pedir que lo hagas antes de continuar leyendo y por favor si tu mente te dice en este momento “no importa después lo hago”, Detén ese pensamiento!, este es el momento justo y si no lo esperas a tener el momento justo antes de continuar. Vamos hazlo!

Si ya conoces mis textos, bien sabrás que en este preciso instante insistiré una vez más en que no continúes sin haber hecho lo anterior, perdona pero la capacidad de ir a la acción es lo que separa a quienes logran resultados de aquellos quienes sólo tienen buenas ideas rondando en su cabeza.

Bien ya tienes el dibujo o fotografías frente a ti. Ahora con las fotografías en frente te harás 1 pregunta:

¿Estoy realizando acciones que me llevan ahí día con día?

Sé sincero contigo mismo, no te contestes tan rápido con un sí o un no; analiza tus días y tus acciones. **Piensa en lo siguiente: si repites tus días actuales durante 5 años, te acercará a tus objetivos.**

Si no es así, estos minutos serán fundamentales en la dirección de tu vida, en los siguientes minutos cuestiona qué cambios debes hacer, anota al menos tres cambios inmediatos en la siguiente lista:

1. _____

2. _____

3. _____

Pero ten cuidado con lo que escribes, deben ser acciones reales, acorde a tus oportunidades, a la gente que tienes alrededor, a lo que puedes comenzar a hacer hoy!, generalmente la gente se pone acciones metas para actuar por su sueño, pero éstas dependen de que algo suceda, y pasan sus días a esperas de que el momento llegue, No!, debes proponerte acciones que puedes comenzar hacer hoy mismo por tu sueño, ya sea, buscar información de cómo hacerlo, cómo lo han logrado otros, inspeccionar las ventajas y habilidades que debes desarrollar, en definitiva: Usar lo que tienes.

La claridad de tus metas y de las acciones que debes tomar dará eficacia a tu accionar, ahí radica la diferencia entre los que logran y aquellos que se pierden en el rumbo y ven con los años que estuvieron caminando hacia todas las direcciones sin llegar a un punto específico, y aunque es probable que esto nos pase entre más pronto decidamos tener un horizonte claro, más a tiempo llegarán los cambios.

Recuerda insisto, sólo quienes lo hagan experimentar los resultados, y los pensamientos de “después lo hago” si tú no los enfrentas y le ganas, nadie puede hacerlo por ti, tienes la capacidad de decidir actuar ya!.

Satisfacción laboral

Experiencias óptimas!

Tanto en nuestra vida como en lo laboral cada uno de nosotros **encontramos la satisfacción cuando realizamos nuestras experiencias óptimas**, por ejemplo en mi caso cuando tengo la oportunidad de leer un texto rígido y lo puedo llevar a mi experiencia y a partir de ahí convertirlo a una experiencia práctica de fácil aplicación es cuando mi clase de experiencia se vuelve óptima, me motiva, me siento energizado y satisfecho de mi tiempo. Quizá para ti esto no sea una experiencia óptima y así sucederá con cada individuo, pero es aquí **en las experiencias óptimas donde se encuentra la clave para motivar a tu equipo de trabajo, a tu familia y para llevar a mejores niveles tu auto-motivación.**



Diseñar experiencias óptimas a propósito es un gran motivador, induce en tu vida esas experiencias y has que los demás las experimenten. Veamos por ejemplo, con las responsabilidades diarias y la rutina vamos abandonando aquellas actividades que son nuestras experiencias óptimas y es precisamente cuando nuestra vida se comienza a desequilibrar, con el tiempo nos pasan “la factura” con un estado de ánimo diferente, con conductas o reacciones que nos van perjudicando a nosotros y a otros. [Estas experiencias se encuentran en todo lado](#), hasta

en las tareas simples, basta eso sí, tener auto-conocimiento de cuáles son las tuyas; sucede igual en el trabajo e intentando motivar a tus compañeros; identifica sus experiencias óptimas e influirás en un ambiente laboral energizado.

Si estas experiencias óptimas no se experimentan en el trabajo tendemos a estar insatisfechos, y si esto se acumula cada vez nuestra visión del lugar de trabajo se torna más negativa con lo que nadie sale ganando, sin embargo, cuando logras experimentarlas el trabajo se vuelve poco a poco en aquel lugar que deseas llegar al siguiente días. Los líderes, supervisores, gerentes y mandos medios que logren identificar las experiencias óptimas del personal tendrán en sus armas “la llave clave” para lograr motivar y obtener grandes resultados **de la manera que muchas empresas buscan:** “gratuitamente”, es decir sin que signifique un gasto financiero para la misma.

Y para finalizar vamos a desmitificar lo siguiente: “Cuando me vaya de vacaciones descansaré y retomaré energías”, “cuando termine el curso volveré a vivir”. **Idear al descanso o la relajación como la forma única de volver a equilibrarnos y re-energizarnos es falso**, si bien es cierto logra resultados cuantificables, la verdad es que no todos tenemos la oportunidad constante de esos lapsos de

descanso, las experiencias óptimas no precisamente están ligadas a la inactividad, por el contrario significan acción pero enfocada en aquello que nos gusta, esto tiene por demás una gran fuerza energizadora, un ejemplo cotidiano es que la gente con cansancio acumulado tiende a dormir más, pero en el momento que incluye rutina de ejercicios a

pesar de ser más actividad de la que ya posee, se energizan.

El descanso nos restaura y las experiencias óptimas le dan vida a nuestra vida, cuáles son las tuyas? Dónde las experimentan los demás?, ya tienes la clave de la satisfacción en tus manos.

1 secreto para mejorar el servicio al cliente

Imagen mental

En cada contacto del personal de servicio al cliente con un cliente, se genera en su mente la calidad del servicio. Si su empresa genera constantes contactos, durante todo un día, y con diferentes clientes, es ahí donde concluye todo el esfuerzo de su empresa, si este contacto no es de calidad.... ¿cómo está quedando la imagen de su empresa?, ¿qué percepción están teniendo sus clientes de su servicio? y **sin clientes NO HAY negocio.**



calidad del servicio que se le está ofreciendo y lograr la fidelización del cliente.

Existen “detalles” en un servicio que podríamos decir que el cliente espera como mínimo para considerarte como proveedor, por ejemplo: No dejarlo esperar mucho tiempo en recepción, recibir opciones alternas, atención individual, etc., lo llamamos “**el mínimo esperado**” que **NO tiene la capacidad de que te perciban como un excelente servicio, pero si tiene la capacidad de desmotivar al cliente.**

Hay que generar “momentos” (contactos) donde el cliente perciba la calidad y esto puede suceder a propósito, por ejemplo una llamada de recordatorio, algunos consejos vía E-mail, opciones de más entre las que puede escoger, **son un secreto potencial para estructurar en la mente del cliente la**

Lo que sabemos es que primero debemos cumplir con “el mínimo esperado”, pero fomentar un servicio al cliente que tenga la capacidad y energización de hacer crecer tu empresa, está ir más allá con acciones

que estimulen el pensamiento: “Es más de lo que esperaba”.

No es su concepto de servicio al cliente el que importa, sino el de su cliente.

Piense en esto: un cliente generalmente tiene varios productos similares de los cuales escoger; sin embargo, lo que venga a su memoria respecto a facilidad, ayuda y experiencia con la empresa, marcará definitivamente la diferencia. ¿Sabe las consecuencias que tendrá un “momento” de calidad?....el sentido de confianza.

Pero hablar de “momentos de calidad” variará según el producto, cultura, y necesidad del cliente, y no directamente de lo que usted considere que es importante, dese cuenta de esto ya que le podría ahorrar dinero y permitir ser más eficaz.

Así que la sugerencia es obvia, entérese de lo que su cliente considera un buen servicio. En diferentes estudios hemos visto como para un mercado de

reparaciones electrónicas una imagen mental de buen servicio al cliente radica en el costo, en un servicio de consulta telefónica: rapidez, en contratos internacionales: el orden y así muchos ejemplos más.

Bien pues entonces con este secreto lo que le queda es:

Realice una encuesta a sus clientes para conocer qué es servicio de calidad en su entorno.

Los resultados le podrán brindar la ventaja competitiva, saber dónde generar esos “momentos” de calidad; porque un servicio enfocado en lo que el cliente espera, le generará mayores resultados que un servicio al cliente enfocado en lo que la empresa ha considerado “buen servicio”, **es decir la expectativa del cliente es mucho más importante que tus intenciones**, y ahora imagina lo que se comienza a construir cuando ambos se logran alinear.

Evaluaciones de desempeño

Basadas en competencias.

Generalidades de la gestión por competencias.

El término de competencias fue expuesto por el psicólogo David MacClelland y dado a conocer en su artículo (1973) titulado “**Evaluar la competencia en lugar de la inteligencia**” en donde expuso diversos estudios que demostraban que los conocimientos e

inteligencia en realidad no predicen el desempeño laboral, por lo que propuso evaluar las competencias.

¿Qué son las competencias?

Rescatamos la definición de Wikipedia que se adapta al entendimiento en el ambiente laboral:

“Una competencia (en el sentido técnico del capital humano organizativo) es un conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado ámbito”.

Es la interacción armoniosa de las habilidades, conocimientos, valores, motivaciones, rasgos de personalidad y aptitudes propias de cada persona que determinan y predicen el comportamiento que conduce a la consecución de los resultados u objetivos a alcanzar en la organización.

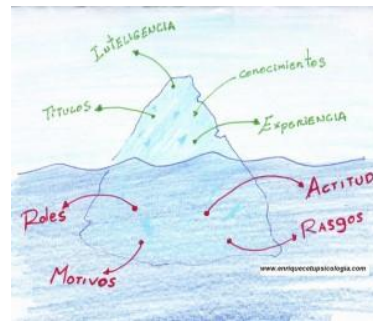
Para resumirlo, la siguiente figura muestra como una competencia es una convergencia de varios factores que se unen para brindar un desempeño determinado en un individuo:



¿Qué tiene diferente la gestión por competencias a los métodos tradicionales?

Es usual exponer la analogía del iceberg para entender la gestión por competencias, ésta explica que mientras algunos elementos son fácilmente identificables y cuantificables en la superficie del

iceberg, otros son más difíciles de detectar, aunque en la mayoría de los casos éstos, son los más significativos.



Así en la cima del iceberg y fuera del mar donde es visible para cualquiera, esta parte del iceberg representa los conocimientos, las destrezas, la inteligencia; los métodos tradicionales han sido evaluar el desempeño y seleccionar al personal por estas características. Continuando con el Iceberg y dentro del fondo del mar en la parte profunda del iceberg que no es visible desde la superficie están aquellos **rasgos, motivos, roles que producen y predicen resultados superiores sostenidos en el tiempo**, mismos que dirigen y controlan la conducta superficial observable que se encuentra en la parte visible del iceberg.

¿Qué tiene de diferente la evaluación por competencias?

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados.

Los basados en características son los más usados, si bien **no son los más objetivos**. Los basados en conductas (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas.

Su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que la compañía considere importantes para el presente o para un futuro.

Según Martha Alles la aplicación de un sistema de evaluación de desempeño como el que se propone posibilita:

- Detectar necesidades de capacitación.
- Descubrir personas clave.
- Descubrir inquietudes del evaluado.
- Encontrar una persona para un puesto.
- Motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización (retroalimentación).
- Es una ocasión para que jefes y empleados analicen cómo se están haciendo las cosas.
- Para tomar decisiones sobre salarios y promociones.

Conclusiones:

Las evaluaciones por desempeño basadas en competencias dejan atrás las inconformidades de los empleados de no ser considerados según sus experiencias en nuevas oportunidades laborales y les permite a las empresas ser más objetivas en todas las características necesarias para un buen desempeño a lo largo del tiempo, cabe mencionar que entre más calificado el puesto más dependerá de las competencias de la persona que lo ejecuta; si bien un título es importante no garantiza el éxito de la persona.

En las evaluaciones desempeño más utilizadas actualmente se integran una evaluación basada en competencias y otra basada en resultados y metas; cuya ponderación de valores dependerá según las necesidades de cada empresa.

Psico-estrategias Compilación

Enriquecetupsicologia.com

psicologialaboral.net

Gestión del talento humano

Psicología y motivación