



READ MATTHEWS INTERNATIONAL

THE BUSINESS SKILLS YOU NEED TO SUCCEED

In Form

Nuestro newsletter, **In Form**, está concebido para mantenernos en contacto con Ud. aportando información sobre los servicios de formación disponibles y destacando nuevas iniciativas.

In Form no. 38

Gafas, Brújulas y Herramientas para Trabajar en Positivo

Por César García-Rincón de Castro

¿Somos chapuzas o manitas?

Las herramientas o habilidades sociales son las que nos ayudan a hacer un buen bricolaje social, una buena obra. En este sentido, hay **personas chapuzas** que hacen las cosas de cualquier manera, y **personas manitas** que utilizan las herramientas con verdadera destreza y en positivo. Podemos resumir en el siguiente cuadro estas dos formas de trabajar en la empresa:

Ambitos de interacción	Chapuzas	Manitas
Atención al cliente	De cualquier manera, sin importarle sus necesidades y sus motivos. A todos les cuenta lo mismo de siempre.	Con amabilidad y cercanía, escuchando sus necesidades y asesorándole de la mejor manera, individualizando cada situación.
Hacer críticas	De forma brusca y agresiva, buscando el hundimiento del otro.	De forma cercana, midiendo las palabras y protegiendo la autoestima del otro
Recibir quejas	Se pone a la defensiva, responde a modo de contra-ataque al que se queja, echa la culpa a otros o a la organización	Escucha atentamente las quejas, da las gracias por las mismas y aprende de los errores para mejorar
Presentar un proyecto	No tiene en cuenta los medios de comunicación ni el destinatario de la misma, improvisa y no innova en la comunicación	Se informa sobre los gustos, aficiones y necesidades del destinatario, dispone varios medios a su alcance, prepara bien su comunicación

READ MATTHEWS INTERNATIONAL Lope de Vega 36, 28014 Madrid, España

e-mail: rm@readmatthews.com - Teléfono: (+34) 914 292 115 - Fax: (+34) 913 691 965

© Read Matthews International · Última actualización el 19/02/2010 a las 10:47 CET

Trabajo en equipo	No lo considera necesario, va a lo suyo y no escuchas las ideas y opiniones de los demás	Sabe que en equipo se consiguen mejor los objetivos, escucha a todos y aporta ideas, favorece un clima agradable de trabajo
--------------------------	--	---

A la hora de utilizar herramientas, los trabajadores/as tenemos bastante tendencia a enfatizar lo negativo o lo que no funciona, posiblemente por deformación profesional, como se dice popularmente. Vamos a ver en el cuadro siguiente cómo llegamos a utilizar muchas veces nuestra caja de herramientas para evaluar el trabajo:

Cuando utilizamos...	y lo hacemos para...	decimos cosas como...
El martillo	Sentenciar	"Este cliente va de listo"
El metro	Milimetrar	"Quiero los informes al milímetro"
La brocha	Maquillar	"A cualquier cosa le llaman estrés"
La sierra	Cortar	"Quién no esté de acuerdo, que se vaya"
La linterna	Explorar	"Analiza a fulanito, es un personaje raro"
La llave inglesa	Apretar	"Hay que presionar más al proveedor"
El nivel	Re-equilibrar	"Todo es relativo en esta profesión"

Ejercicio-sugerencia para tu desarrollo personal

Lee atentamente la siguiente narración titulada "asamblea en la carpintería" y después reflexiona sobre cómo se utilizan las herramientas en tu entorno o equipo habitual de trabajo. Comentad las preguntas siguientes:

- ¿Quiénes han sido nuestros carpinteros?
- ¿Han trabajado con nuestras cualidades o con nuestros defectos?
- ¿Quién es nuestro carpintero ahora?
- ¿Cómo trabaja con nosotros?
- ¿Somos buenos carpinteros nosotros?
- ¿Trabajamos con los talentos y cualidades de los demás?

Asamblea en la carpintería

Cuentan que en la carpintería hubo una vez una extraña asamblea. Fue una reunión de herramientas para arreglar sus diferencias.

El martillo ejerció la presidencia. Pero la asamblea le notificó que tenía que renunciar. ¿La causa?... ¡hacía demasiado ruido! Y además se pasaba el tiempo golpeando.

El martillo aceptó su culpa, pero pidió que también fuera expulsada la garlopa. ¿Por qué? Hacía todo su trabajo en la superficie. No tenía nunca profundidad en nada.

La garlopa aceptó a su vez, pero le pidió la expulsión del tornillo. Adujo que había que darles muchas vueltas para que al fin sirviera para algo.

Ante el ataque, el tornillo aceptó también. Pero a su vez pidió la expulsión del papel de lija. Hizo ver que era muy áspero en su trato y que siempre tenía fricciones con los demás.

Y el papel de lija estuvo de acuerdo, a condición de que fuera expulsado el metro, que siempre se pasaba midiendo a los demás con su medida, como si fuera el único perfecto.

En eso entró el carpintero, se puso el delantal y se fue al banco para iniciar su trabajo. Utilizó el martillo, la garlopa, el papel de lija, el metro y el tornillo. Finalmente la tosca madera inicial se convirtió en un lindo mueble.

Cuando la carpintería quedó nuevamente sola, la asamblea reanudó la deliberación. Fue entonces cuando tomó la palabra el serrucho, y dijo: "Señores, ha quedado demostrado que tenemos muchos defectos, pero el carpintero trabaja con nuestras cualidades. Eso es lo que nos hace valiosos. Así que no pensemos ya en nuestros puntos malos y concentrémonos en la utilidad de nuestros puntos buenos".

La asamblea encontró entonces que el martillo era fuerte, contundente, y la garlopa suave, eficaz. Se dieron cuenta de que el tornillo tenía habilidad para unir y dar fuerza; y el papel de lija era especial para afinar situaciones y limar asperezas. Y observaron que el metro era preciso y exacto.

Se sintieron entonces un equipo capaz de ayudar a producir muebles de calidad. Se sintieron orgullosos de sus fortalezas, y de poder trabajar juntos.

¿Ocurre lo mismo en los seres humanos? Observe a su alrededor y lo comprobará. Cuando en su empresa, o en un hogar, o en una iglesia, o un colegio, sus miembros gastan su tiempo buscando defectos en los demás, la situación se vuelve densa y negativa. Y amenaza a la larga con su disolución.

En cambio, cuando las energías son enfocadas positivamente a encontrar sus mejores valores individuales, cuando tratamos con sinceridad de percibir los puntos fuertes de los demás, es ahí donde florecen los mejores logros humanos.

Como hemos visto y comprendido en esta narración, tenemos una tendencia casi innata a ver siempre el lado negativo, lo que no funciona, y eso lo trasladamos muchas veces a nuestras relaciones humanas de todo tipo.

¿Deseas saber más sobre cómo trabajar en positivo? Inscríbete en el curso de César: *Gafas, Brújulas y*

Herramientas para Trabajar en Positivo (15 de marzo). Más información en:
www.readmatthews.com/opencourses/gafasbrujulase.php