

Los 10 Mandamientos de la Actitud

Objetivos de Desarrollo Sostenible:
Agenda Empresarial

Entrenamiento en Servicio al Cliente,
capacitar para decidir



Mireya Bernal Mayorga
Editora

G. M. Wilson
Director

Producción:
www.estilogerencial.com

Cra 95 No. 47 A 60
Interior 238
Medellín - Antioquia -
Colombia

***Revista académica de
carácter científico para la
formación de la Alta
Gerencia. - Una publicación
mensual para el mundo
empresarial dirigida a
quienes se suscriban por
internet.***

*Las opiniones expresadas son
responsabilidad de sus
autores.*

Tres especiales

La verdad es que no pensé que llegáramos hasta aquí. Hacer esta revista no es fácil y más si no persigue un fin económico sino didáctico. Vamos a ajustar tres años y creo que hemos cumplido con el objetivo de contribuir a la formación de directivos en Latinoamérica.

Debemos agradecer a quienes han creído en nosotros y nos han aportado sus artículos. Profesionales de un muy altísimo nivel. Más del que nosotros hubiésemos podido esperar.

Estamos felices de que nos lean, de que nos escriban y de que el material que saquemos sirva para el ejercicio diario de la gerencia. Ha sido bastante el esfuerzo, pues tratamos de que haya la profundidad suficiente para que realmente signifique un aprendizaje, sobre todo porque los artículos propios de la revista son el fruto de mi propia experiencia con mis clientes y me exigen mantenerme al día con los temas empresariales y, como es mi característica, apostarle a una generación de conocimiento propio, lo que hace diferente a la revista y me hace diferente a mí como consultor y docente.

Por eso, también, voy a entregarles tres especiales: el de esta edición hace parte de mi libro “Te Reto a Ser Feliz”, y son los “diez mandamientos de la actitud”; el segundo, de principios de diciembre, es producto de un trabajo que hice algún tiempo y que es el sustento del diplomado que tenemos ahora en la escueladelservicio.com sobre Dirección de Felicidad en la Empresa: “cómo ser un gestor de felicidad”; y el tercero, de inicios de enero, será ¿por qué los clientes no nos compran?

También quiero decirles que no sé todavía si la revista seguirá el año entrante. Estoy deseoso de iniciar nuevos proyectos y hacer otras cosas. Me encantaría gerenciar una empresa del sector real, quizá orientar un área de formación o una unidad de comunicaciones, incluso me atrevería con una gerencia o dirección comercial. Si alguien tiene alguna propuesta, la escucho.

G. M. Wilson
Director



¿Resolver problemas empresariales?

**El secreto
para tener
Compañías
Exitosas**

+57 3105102373

- Consejería para Juntas Directivas
- Creatividad de marcas, productos y servicios
- Desarrollo de estrategias comerciales
- Asesoría de Imagen y de Relaciones Públicas
- Entrenamiento de personal
- Coaching Comercial

Garzón M. Wilson
Somos lo que creamos



ConsejeroGerencial.com

La rana hervida, los modelos mentales y el maltrato:

La violencia sistémica

“Si ponemos una rana en agua hirviendo, inmediatamente intenta salir. Pero si la ponemos en agua a temperatura ambiente, digamos 21 grados, la rana no hace nada e incluso parece pasarlo bien. A medida que la temperatura aumenta, la rana está cada vez más aturdida y finalmente muere a pesar de que nada le impide salir del agua. ¿Por qué sucede esto? Porque su aparato interno para detectar amenazas a la supervivencia está preparado para cambios repentinos en su medio, pero no para cambios lentos y graduales”.

Este texto de Peter Senge (“La quinta disciplina”, Ediciones Granica, Buenos Aires), se usa frecuentemente para ilustrar los modelos mentales empresariales a través de la aplicación del pensamiento sistémico, pero hoy nos será de mucha utilidad para explicar el fenómeno del maltrato que puede empezar de manera sutil y concluir de manera brutal e incluso fatal.

Vemos el mundo conforme somos nosotros/as, no como el mundo realmente es. Los modelos mentales o mapas mentales son lentes, filtros o paradigmas a través de los cuales percibimos el entorno, por eso sólo vemos fragmentos de “realidad”.

Como consecuencia de esto se puede explicar que varias o muchas personas perciban de manera diferente un mismo acontecimiento que presencien de manera conjunta.

Estamos preparados para reconocer y reaccionar frente a cambios repentinos, rápidos, pero no ante los lentos y graduales que tomamos como “naturales”.

Por ejemplo, ante el proceso de envejecimiento, las personas que dejan de verse por un amplio espacio de tiempo notan el cambio que se ha generado en sus fisonomías, pero no perciben fácilmente el propio que ha sido gradual, lento.

Una conclusión podría ser que generalmente sólo vemos fotos instantáneas, no la película entera, ni su preproducción ni su postproducción, y por eso nuestro conocimiento está siempre fragmentado, parcializado y mejor aún, parcelado, como si hubiéramos cortado rebanadas de un queso.

De la misma manera pasa con el maltrato, empiezas a aceptar que te subvaloren, que se burlen de ti, que te bajen la autoestima, luego permites gritos, insultos, de aquí a los empujones y a los golpes sólo hay un paso y de aquí a lo peor, no hay un abismo, hay también un leve paso.

Es curioso, pero de los pequeños y lentos procesos de maltrato, no nos percatamos o los pasamos por alto, sin embargo ellos son una verdadera amenaza, se asemejan a un cáncer que comienza de una manera sutil para luego despertar como un monstruo de muchos tentáculos.

¿Qué podemos hacer para desenmascarar y evitar estos ciclos de maltrato y violencia?

La respuesta está en nuestro interior: en nuestro cerebro.

El Doctor Rodolfo Llinás, pionero de la neurociencia tiene una definición fantástica para el cerebro y en la cual encuentro una esperanza, es la siguiente:

«El cerebro es una entidad muy diferente de las del resto del universo. Es una forma diferente de expresar todo. La actividad cerebral es una metáfora para todo lo demás. Somos básicamente máquinas de soñar que construyen modelos virtuales del mundo real».

En este universo de modelos virtuales, uno de nuestros mayores retos es crear y construir conjuntamente modelos más armónicos de convivencia para asegurar nuestra supervivencia en este maravilloso cosmos y para que nuestras “máquinas de soñar” nos conviertan en pioneros/as de la decodificación de la violencia y nos hagan cada vez más felices y solidarios/as.

Investigar este tema, tratarlo con la importancia que se merece, sin tratar de ocultarlo, sin creer que solo pertenece a los estratos más pobres de la población o a personas de poco desarrollo intelectual será de mucha utilidad para muchas personas que sufren el flagelo de la violencia de manera activa o pasiva. .

La violencia, la sufren las parejas de estratos altos, con buena formación académica y con reconocimiento social. Es en estos estratos donde a pesar de existir más recursos, es más difícil que las personas la reconozcan y la enfrenten por temor a perder privilegios sociales, económicos, políticos, entre otros.

De igual manera también se puede sufrir maltrato y violencia en todos los niveles gerenciales o empresariales. La violencia no tiene que ser física, puede también ser psicológica, verbal, económica, pues la violencia tiene múltiples formas manifiestas u ocultas, que se entrelazan e interconectan en una compleja urdimbre que es preciso deshilar con mucho cuidado para poder descifrarlas e identificarlas y protegernos a tiempo de sus nefastas consecuencias.



Patricia Schild.

Abogada, experta en Derecho Comercial y Conferencista en temas de Equidad de género
exitojuridico@gmail.com
www.exitojuridico.blogspot.com.co

Cursos Virtuales www.escueladelservicio.com

LIDERAZGO CREADOR

¿Cómo hacer que las personas hagan
lo que queremos que hagan?

Líder creador de
posibilidades

Objetivos de Desarrollo Sostenible: Agenda Empresarial

Durante la Asamblea General de las Naciones Unidas, celebrada en septiembre del 2000, 189 países se comprometieron con los Objetivos de Desarrollo del milenio que buscan una sociedad más equitativa y justa. La premisa era que todos los países los incluyeran en su agenda.

Los objetivos del milenio se trabajaron en cuatro ejes fundamentales: derechos humanos, derechos laborales, temas medioambientales y anticorrupción.

Estos objetivos nacieron a raíz de unas problemáticas a nivel mundial y así los países que se comprometieron a trabajar por ellos, buscaron obtener resultados y/o avances en estas problemáticas para ponerles fin.

Los 8 objetivos del Desarrollo del Milenio:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Educación básica para todos.
3. Equidad de género.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud en la maternidad.
6. Avanzar en la lucha contra el VIH
7. Asegurar un medio ambiente sano y seguro.
8. Lograr una sociedad Global para el desarrollo.

Estos objetivos empezaron en el año 2000 y debían finalizar en el año 2015. Colombia al adherirse a esta iniciativa internacional donde se buscaba mejorar aspectos en temas sociales y ambientales debía reportar periódicamente sus resultados y mostrar avances reales y significativos en cada uno de estos objetivos.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio demuestran que las metas funcionan por ello es importante el compromiso de los gobiernos a nivel mundial para mostrar resultados tangibles y significativos en ellos.

Según datos de las Naciones Unidas los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se definieron deben garantizar que nadie se quede atrás en los avances.

“Esta agenda se presentó en la Cumbre sobre el Desarrollo Sostenible en septiembre de 2015 y se debatió en la Asamblea General de las Naciones Unidas,

con contribuciones de los Estados Miembros y la sociedad civil. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y las 169 metas demuestran la magnitud de una ambiciosa agenda universal”.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible “Los nuevos objetivos son parte de una agenda de desarrollo ambiciosa, audaz y sostenible que se centrará en los tres elementos interconectados del desarrollo sostenible: crecimiento económico, inclusión social y protección ambiental”.

En los objetivos del Desarrollo Sostenible se trabaja en 6 elementos fundamentales: Dignidad, Personas, Planeta, Asociación, Justicia y Prosperidad.

La equidad tanto en los Objetivos del Milenio como en los Objetivos de Desarrollo Sostenible es el eje fundamental y transversal de la agenda programada a 2030.

Con estos objetivos se busca un futuro sumamente ambicioso y transformativo.

Se busca un mundo sin hambre, pobreza enfermedades ni privaciones, donde todas las formas de vida puedan crecer y prosperar; un mundo sin violencia, un mundo en el que la enseñanza sea universal, con acceso equitativo a una educación de calidad en todos los niveles, a la atención sanitaria y la protección de la sociedad, donde esté garantizado el bienestar, mental, físico y social.

Los países más vulnerables deben recibir una mayor atención y en particular, los países africanos, los países menos adelantados, los países en desarrollo al igual que los países que se encuentran en situaciones de conflicto, si bien se pretende generar igualdad de condiciones estos países requieren más esfuerzos para lograr la igualdad.

Estos son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible dispuestos por la ONU:

- Fin de la pobreza
- Hambre cero - Salud y bienestar
- Educación de calidad
- Igualdad de género
- Agua limpia y saneamiento
- Energía asequible no contaminante
- Trabajo decente y crecimiento económico
- Industria, innovación e infraestructura
- Reducción de las desigualdades
- Ciudades y comunidades sostenibles
- Producción y consumo responsable
- Acción por el clima
- Vida submarina
- Vida de ecosistemas terrestres
- Paz, justicia e instituciones sólidas
- Alianzas para lograr los objetivos

¿Cuál considera que es el punto de partida de Colombia para cumplirlos en 2030? esto comentó Sandra Patricia Sierra Vélez, Directora Ejecutiva de la Corporación Fenalco Solidario Colombia, entidad promotora del tema en Colombia sobre el tema.

“Yo creo que el primer punto de partida es conocerlos, creo que hay mucho desconocimiento aún alrededor del tema de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entonces creo que en la medida que se socialicen, que se identifiquen, que las organizaciones lo integren dentro de su desarrollo estratégico vamos a tener un punto de partida; porque de lo contrario no vamos a tener un enfoque a largo plazo.

Creemos en el ciudadano del común como próximo participante de iniciativas para alcanzar la meta del país. Con los procesos en que estamos avanzando con los Objetivos de Desarrollo Sostenible esperamos sensibilizar un mayor número de personas y organizaciones para que unidos aportemos al objetivo común del país para 2030”.

La Corporación Fenalco Solidario Colombia, en el marco del Congreso Nacional de Responsabilidad Social, firmó el acuerdo de voluntades con el PNUD Programa de las Naciones Unidas para la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Colombia, con el fin de dar a conocer, apoyar e incentivar su práctica en el país.



Sandra Patricia Sierra Vélez, Directora Ejecutiva Corporación Fenalco Solidario Colombia, en la presentación del Congreso Nacional de Responsabilidad Social 2016 y donde rindió un discurso articulado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

www.fenalcosolidario.com



Entrenamiento en Servicio al Cliente, capacitar para decidir

A pesar de las costosas y onerosas adecuaciones que nuestros empresarios plasman en sus sistemas de servicio al cliente, siempre queda en el ambiente la inquietud por saber cómo se desempeña en front y el back office en el microescenario comercial que se construye con los usuarios. Su importancia entonces no es un asunto menor. Realmente son ellos quienes realizan el trabajo de campo y quienes enfrentan los pormenores del día a día en todos los niveles de atención.

Ahora bien, la labor de atender a los clientes y usuarios requiere la incorporación de elementos y el desarrollo de habilidades comunicativas, administrativas y comerciales que no se aprenden sólo con la experiencia.

Será necesario implementar una estrategia de entrenamiento sostenida en el tiempo, con los recursos suficientes y con el direccionamiento adecuado para alinearse con los indicadores del sistema y los objetivos generales de la compañía.

El camino que consideramos más adecuado es establecer una caracterización de los servicios ofrecidos por la compañía en un análisis conjunto con el área de calidad y el aporte que para tal fin provenga de los líderes de servicio. Saber qué servicios ofrecemos y quien es el personal que brinda apoyo a los mismos nos permitirá implementar un plan de formación asertivo en materia de servicio.

Conocer las entradas y salidas de los procesos relacionados con el tema del servicio nos permitirá amalgamar un mapa de servidores y líderes en servicio. Es posible que el contacto directo con los clientes para muchos empleados no constituya la esencia de sus funciones, pero pueden pertenecer a actividades o áreas de apoyo que resultan vitales para el funcionamiento del sistema general de servicio.

Un mapa de públicos internos segmentado por funciones y aportes a la cadena de valor de la compañía nos dará un panorama más claro de sobre los temas de una estrategia de entrenamiento.

Segmentación interna

Un segundo reto consiste en determinar las necesidades de capacitación que le asisten al personal involucrado en el servicio. Es usual que desde la gerencia se extienda

una invitación a todos los funcionarios para que asuman largas jornadas de capacitaciones que en algunos casos se realizan fuera de las instalaciones de la compañía.

El consejo es ser asertivos en la selección de los beneficiarios de cualquier programa de entrenamiento para no afectar las operaciones de la compañía. A la hora de establecer prioridades es apenas obvio que incorporemos al front office y a la fuerza de ventas por tratarse del nivel que más interactúa con los clientes y usuarios. En un segundo nivel se incorpora al personal administrativo de back office, pues son ellos quienes en muchos casos ostentan instancias de decisión de los casos emitidos por los usuarios.

Un ejercicio sencillo y eficaz es seleccionar servidores en áreas como logística externa, marketing y ventas, y servicio postventa. En general hacen parte de este proceso aquellas dependencias que presentan contacto directo con canales de distribución y clientes finales.

De otro lado se aconseja evitar la discriminación por tipo de contratación, debido a que finalmente todos comparten los mismos objetivos institucionales y a todos afecta que la compañía logre o no sus metas.

Muchas compañías caen en el error de no orientar recursos en esta área a aquellas personas contratadas mediante empresas de empleos temporales, servicios de outsourcing, maquila, estudiantes en semestre de industria o auxiliares administrativos contratados por horas.

Temas y contenidos

Hablar de temas de entrenamiento y capacitación en servicio es tan complejo como complejas son las compañías en toda su estructura. Hemos insistido que mientras más compleja es la red de operaciones de una compañía, más difícil es conservar el control del servicio

al cliente. Entonces es necesario interactuar con el departamento de recursos humanos a fin de implementar un programa coherente y alienado con los objetivos institucionales y con las reales necesidades de los clientes y usuarios.

Por ello sugerimos unos temas transversales a cualquier área, a cualquier compañía o a cualquier proyecto de impacto social. Nunca sobra el tratamiento de temas como trabajo en equipo, tratamiento de clientes conflictivos y difíciles, comunicación asertiva en el puesto de trabajo, la escucha asertiva, elementos sorpresivos en la atención, administración del tiempo, habilidades en la atención telefónica, recuperación del servicio, facultamiento y liderazgo, y calidad en el servicio.

Entrenamiento y formación

Para efectos de servicio (y para todas las áreas de la compañía) hay diferencias entre entrenamiento y capacitación. Basta con entender la diferencia entre compromiso y sentido de pertenencia. Esto es clave porque la filosofía de cada escenario de enseñanza depende de esta clasificación.

Por compromiso entendemos el esquema de actuaciones que corresponden al marco de referencia contractual que debe cumplir cualquier empleado de una compañía, es decir, el hacer.

Si relacionamos compromiso y servicio, nos remitiremos a temas relacionados con habilidades en el manejo de software, CRM, protocolos de atención presencial y telefónica, ventas de mostrador, desarrollo de actitudes y competencias comerciales, habilidades de negociación, habilidades para hablar en público, protocolo comercial y

empresarial, etiqueta y presentación personal, tácticas y técnicas básicas de ventas, y presentaciones de ventas.

Pero si hablamos de sentido de pertenencia, el enfoque cambia completamente. Hablamos de generar lazos emocionales entre el empleado y la empresa. En esta área ya no entrenamos, formamos. Llegamos al ser. Y para llegar a este punto las temáticas implican otros niveles de profundidad.

Cuando de generar sentido de pertenencia se trata, el aprendizaje se orienta a lo estratégico. Por ello propiciamos espacios de discusión acerca de la gestión estratégica del servicio al cliente, la gerencia de la experiencia del cliente, la gerencia del customer centric, implementación de modelos de relacionamiento con clientes, implementación de modelos de atención, entre otros.

Adicionalmente siempre hemos creído en la implementación de estrategias que permitan la incorporación a la educación formal como uno de los caminos más coherentes para retener a aquellos empleados de alto valor para las compañías. Si bien es una opción de alto costo, garantiza un alto nivel de pertenencia y alineación con los objetivos institucionales.

Sergio A. Hernández Chalarca

Consultor empresarial con sede en Bogotá

Especialista en marketing estratégico

Docente Fundación Universitaria del Área Andina

Docente Unipanamericana Fundación Universitaria

Twitter: @SHConsultoria

Email: escueladelservicio@gmail.com



Asesoría de Imagen Personal

**Maneje su propia imagen y la de otros.
Fortalezca su perfil profesional y sepa qué hacer desde lo privado hasta lo público**

Diplomado virtual



educeladelservicio.com

Los diez mandamientos de la actitud

Bueno, ser triunfador es cuestión de actitud. Lo dije pensando para mis adentros que yo en realidad apenas estoy en proceso de construcción y que no me siento tan triunfador. Todavía así, estoy convencido de que he logrado preparar mi mente y mi espíritu para lograrlo.

Tener la actitud adecuada es vital para lograr la felicidad. Puede sonar etéreo, le dije, pero una actitud es simplemente una disposición para hacer las cosas. Es un estado de ánimo, es una postura corporal y es una predisposición de la mente.

Entendamos entonces que una actitud es una decisión de cómo comportarse en mente, cuerpo y espíritu.

En ese sentido el mantener con disciplina en la mente la disposición de “energía y buen humor” es de por sí una actitud que se manifiesta en un comportamiento y el comportamiento y lo que se hace es lo que la gente ve. Es decir: Actitud = energía + emociones + acción + imagen.

Puedo confesar, con un poquito de vergüenza, que hace años no podía terminar ningún proyecto.

Era una persona de muchas iniciativas y de pocas terminativas y me di cuenta de que es una condición de lo más normal. Siete de diez personas que conozco cada día son así.

Empezaba las cosas con mucha emoción y a la mitad del camino las abandonaba, simplemente e inconscientemente ya no quería saber nada de lo que estaba haciendo y cuando no podía renunciar, empezaba a hacerlo todo mal y a dejar acumular las cosas. Sabemos que eso no es ideal, pero nos sucede y no sabemos por qué. Bueno así era para mí, al principio.

Aun siendo que de todas maneras tenía la necesidad de pagar mis cuentas, mi mente no quería hacer absolutamente nada. No quería estar en ninguna parte ni

comprometerme con nada. Estaba padeciendo lo que finalmente llamé: los gusanos de la personalidad.



La apatía es una sensación engañosa porque no la distinguimos. Es decir, nosotros no nos damos cuenta de que la tenemos. Son las demás personas quienes nos la ven. La apatía es el hecho de que nada nos compromete ni nos emociona. Todo nos da lo mismo. Cuando estemos así, debemos detenernos pues de verdad tenemos un problema mental. Bueno, más o menos, sin exagerar.

La ignorancia es ignorante. Esto es, no sabemos nada de algunas cosas y ni siquiera somos consecuentes con nuestro “no saber” y no nos importa, y actuamos dentro de esa ignorancia. Lo que significa que constantemente estamos en el error y como consecuencia nos

deprimimos más cuando entendemos que estábamos equivocados.

La inconstancia es uno de nuestros peores enemigos, pues nos hace perder toda clase de recursos y de tiempo. ¿Cuántas veces iniciamos ese curso, empezamos ese proyecto, nos matriculamos en una profesión, iniciamos esa amistad, conquistamos ese amor, sólo para abandonarlo a mitad de camino? Y lo peor es, de nuevo, esa sensación de vacío que nos queda cada vez que desertamos de un proceso.

El miedo tiene una función muy especial: nos paraliza. Es el enemigo que nunca desaparecerá. Él siempre estará allí. Cuando no lo sabemos manejar, se mete en todo nuestro cuerpo y no nos deja progresar en nada ni ir a ninguna parte. No nos deja tener una buena relación y definitivamente no nos deja lograr nada en la vida.

El pesimismo es el triunfo de la oscuridad. Está tan arraigado en nuestra cultura que la mayoría de las personas le llaman: “realismo”. Se vuelven especialistas en encontrar el por qué no de las cosas y de todo lo malo que puede suceder.

El pesimismo asesina la esperanza y lo hace a través de lo que los pesimistas llaman: “la lógica y la razón”, son “realistas” y muestran las cosas de una manera tan persuasiva que muchos no nos resistimos a ese tipo de verdad, y simplemente, morimos.

La negligencia y la desidia son dos manifestaciones de lo mal que podemos hacer las cosas y se vuelven como una anti marca personal. Nadie va a querer hacer nada contigo porque de entrada suponen que vas a hacer las cosas de la peor manera posible. La negligencia nos afecta y afecta a las demás personas pues los resultados de los procesos siempre serán deficientes.

El conformismo significa dos cosas. La primera es aceptar sin importarnos nuestra actual situación, y no haremos nada para corregirlo. Es dejarnos llevar por la marea y esperar que sea la providencia divina la que arregle nuestros problemas.

El segundo significado son los comportamientos que asumimos por el hecho de querer ser parte de una unidad social, el grupo de amigos, los compañeros de estudio o de trabajo, los seguidores de artistas o de equipos de fútbol y los grupos religiosos. Hacemos cosas que en situaciones normales no haríamos, sólo para

poder sentirnos acompañados y que hacemos parte de algo en la vida.

Y la comodidad nos envuelve en esa sensación de cálido placer, nos atrapa y no nos deja hacer nada. Consume nuestras energías y nos arrulla como si fuésemos bebés, impidiéndonos tener cualquier iniciativa.

Ya se dio cuenta de que la mediocridad está en el medio y es porque definitivamente todos estos gusanos confluyen en ella. La regla es que si tienes uno, los tienes todos y contra todos es necesario luchar.

Por supuesto, por regla general, es más fácil ver la actitud de los demás que ver la propia. Mis problemas los tuve por años y no creía que los tenía aunque me lo habían dicho. Sólo fue cuando tomé en serio la tarea de analizar cómo me estaba comportando que empecé a ver que tenía más cosas que mejorar de las que había pensado en un principio.

No puedo decir que haya salido del todo de esta condición, sin embargo es algo que necesariamente debemos encontrarle solución.

Empecé por hacer un alto en el camino. Mi pensamiento hizo una evaluación: “Nada me gusta, nada me apasiona, no soy especialmente bueno en nada, no aspiro a ir a ninguna parte, nada me satisface, todo me da pereza y me da pereza dejar la pereza, y cuando me hacen recriminaciones me pongo de mal genio”. Bueno, ¿qué puedo decir? A pesar de mis años soy una persona normal, pues este es el comportamiento de la mayoría de las personas que se llaman a sí mismas “normales”.

En este alto en el camino también llegué a una conclusión. No necesito demostrarle a nadie lo que valgo o lo que soy y soy como se me da la gana.

Sin embargo, existe en mí esa sensación de vacío que sucede cuando nos damos cuenta de que estamos viviendo una vida de mediocridad, sumida en la oscuridad, buscando siempre diversión y en una permanente zona de confort. Y por supuesto, se escucha por todas partes el discurso de que “debemos salir de nuestra zona de confort” pero definitivamente no encuentro la fuerza para hacerlo.

Mis colegas y mi esposa han coincidido en que en muchas de las cosas que hago me falta energía. En parte puede ser porque soy diabético, pero también debo

reconocer que puede ser una gran dosis de falta de actitud. Actitud al hacer las cosas. Por supuesto, una vez comprendido, analizado y aceptado, debí hacerme cargo del problema y la cosa empezó por ahí.

Fue entonces cuando me di cuenta de dos aspectos. El primero, es que definitivamente debo marcarle un rumbo a mi vida. Un rumbo que me lleve por donde yo mismo quiero, porque si hay dos factores importantes que nos definen, es nuestra capacidad de tener nuestras propias ideas y de tomar nuestras propias decisiones.

Esto significa que no importa cuán equivocado pueda estar, seguiré siempre mi propio criterio y no permitiré, por ningún motivo, que nadie tome decisiones por mí. Sea quien sea.

Debemos hacer que nuestro conocimiento y nuestra consciencia suban de nivel, reflexionando, leyendo y tratando de comprendernos a nosotros mismos y a nuestro entorno. Darnos cuenta con qué estamos de acuerdo y con qué no. Tomar decisiones sobre nuestros valores y ser fieles a lo que decidamos.

El segundo, es definir claramente lo que quiero ser, reinventarme y luchar contra mí mismo para no abandonar. Pase lo que pase no abandonaré la senda que escogí yo mismo para mí mismo. Esto no es tan fácil, sobre todo porque habrá mucha gente queriéndole decir lo que debe hacer y mi recomendación es que no escuche a nadie. Sí, total y cien por ciento a nadie, sólo a sí mismo.

Y el truco para que funcione ese “ser lo que quiero ser”, es diseñarlo uno mismo y determinar cómo nos debemos comportar. Y sin importar si no tenemos los recursos económicos para sustentar ese que queremos ser, debemos empezar a serlo, aunque en un principio lo tengamos que fingir. Actuar como si ya fuésemos lo que queremos ser es el inicio para entrenar nuestra mente para ser ese que queremos ser. Sí, suena a juego de palabras pero ese es el método.

Y reiterando lo que dije: debemos ser consistentes con ese ser que diseñamos y que seremos nosotros mismos, con nuestros propios criterios y nuestras propias decisiones. Si finalmente queremos hacer lo que se nos da la gana, pues hagámoslo, pasemos del discurso a la acción y quedémonos allí. Seamos los autores de nuestro propio destino.

Y qué pasa si a mitad de camino sentimos que nos equivocamos. Lo que debemos hacer es asegurarnos de no dejar ningún proceso incompleto. Terminar lo que empezamos y ahí sí, seguir con una cosa nueva. Esto lo hacemos así, porque si no terminaríamos como al principio: muchas iniciativas y pocas terminativas y posiblemente estaríamos peor con la cantidad de tiempo y recursos invertidos.

Es por todo esto que me parece necesario compartir lo que llamo: “los 10 mandamientos de la actitud”, como un marco de actuación que nos orienta. Es decir: haremos de nuestra vida lo que queramos hacer y para esto utilizaremos los siguientes criterios.

1. Hágase cargo

Es más fácil huir de las situaciones escondiéndose en la búsqueda constante de algo de lo que podamos reírnos. Querer estar siempre con los amigos, quienes generalmente están en la misma situación de frustración o peor que nosotros.

Es más fácil quedarse tirado escuchando música o televisión a todo volumen. Es más fácil esconderse en un videojuego o pasar las horas hablando de cualquier cosa a través de internet, ya sea en un dispositivo móvil o del computador.

A veces la presión es mucha. Las tareas y los trabajos sin sentido del colegio o de la universidad. Es tanta la presión que nos matriculamos a estudiar sólo para obtener un cartón y poder así trabajar.

Es tanta la presión que cuando resulta la oportunidad de un empleo, nos vemos obligados a situaciones que nunca quisimos y nos pasamos todo el tiempo quejándonos, hasta que nos quedamos sin ese empleo y luego nos pasamos todo el tiempo quejándonos, otra vez. A veces es como si un edificio nos hubiese caído encima.

Es más fácil echarle la culpa a todo el resto del mundo por la falta de oportunidades, mientras cada día nos hacemos más viejos y seguimos sintiendo la presión; porque esa sí que nunca falla: tendrá que pagar las cuentas, tendrá que soportar a los demás diciéndole que es una persona inútil; tendrá que soportarse a sí mismo sintiéndose un inútil.

Sí, es más fácil huir, beber, drogarse, ser agresivo con los demás sólo para que no nos molesten. No queremos que

se preocupen por nosotros, sólo queremos que nos dejen en paz.

Lo que no es para nada fácil es tomar la decisión de levantarnos del sofá y tomar el toro por los cuernos. Empezar por enfrentarnos a nosotros mismos y a nuestra propia pesadez. En muchas ocasiones ni siquiera sabemos por qué razón nos sentimos así.

Quisiéramos ser más queridos, más acomodados, más afortunados pero no entendemos por qué nuestro cuerpo y nuestra mente no reaccionan o lo hacen de una manera que no podemos manejar y siempre pagamos las consecuencias; y nos acostumbramos a ser los culpables. Ya ni siquiera nos afectan todo tipo de recriminaciones que los demás nos hacen.

No es que no nos importe, es que nos duele tanto que ese dolor nos entumece y no reaccionamos. Pero la verdad es que no deseamos estar así. Las razones para sufrir o para que no nos importe pueden ser muchas.

Los padres, los colegios o universidades, los amigos, los amores, la sociedad y en fin, todos parecieran aportarle algo a nuestra situación de inaceptada amargura.

Digo inaceptada porque nuestra mente no quiere admitir que en realidad padecemos para podernos tener autocompasión y generarle compasión a los demás.

Yo lo llamo el “síndrome del adolescente rebelde” y no tiene nada que ver con la edad. Le sucede a los jóvenes o a personas que como yo estamos sobre los cincuenta.

Una gran problemática es que la mayoría de las veces no somos conscientes de que esto nos está pasando. Una clave para identificarlo es notar la cantidad de personas que nos recriminan o quieren aconsejarnos.

Pueden suceder dos cosas. La primera es que no le importe como persona a absolutamente nadie y la segunda es que sí haya gente que le ama.

La otra clave, es cuando, sin saber cómo, nos sentimos cansados de nosotros mismos.

Es una señal inequívoca de que algo va mal. Cuando esos sentimientos de dolor y sufrimiento que siempre nos hacen huir, se hacen presentes aunque sea por pequeñas dosis, son una señal de que nos estamos equivocando de camino y de que algo estamos haciendo mal.

Claro, es allí cuando empezamos a repartirles culpas a todo el que se nos cruce, aunque de fondo sabemos que fuimos nosotros mismos quienes nos pusimos en esa situación.

Una vez nos dimos cuenta de que sí, tenemos algo que solucionar con nuestras vidas. La siguiente pregunta es ¿hacia dónde? ¿Qué debemos hacer? Y empieza una fase de incertidumbre y de una vez le doy la respuesta: no sabemos.

Usted podría ir donde un psicólogo, sabemos que eso no va a suceder. Existen miles de consejeros, coaches, que podrían darnos una solución, pero eso tampoco va a suceder.

Existe millones de bibliografías sobre inteligencia emocional y un poco más en videos sobre cómo manejar nuestros sentimientos, aún así, no tenemos en estos momentos la capacidad de discernimiento para entenderlos. Además están tan llenos de filosofía y muy poca practicidad que en realidad de poco o nada nos sirven. Explican que es la inteligencia emocional pero no le dicen a usted lo que debe hacer.

Sin embargo, a pesar de lo que pudiera pensarse, aunque no saber puede sonar a algo trágico, es lo mejor que puede sucedernos, pues así podremos ensayar varias posibilidades y no crear los vacíos que dejan las rutas no probadas. Los “si hubiera esto o aquello”, solamente crean dolor.

Sólo hay algo que sí es necesario saber: usted debe hacerse cargo.

Reinventarse es de las cosas más elocuentes que puede hacer un ser humano y que habla de nuestra propia humanidad. Aunque todavía no sepamos hacia dónde queremos ir, el primer paso es tener la intención.

Aquí surge otra situación de la que usted se debe enterar. El cien por ciento de las personas que iniciamos un cambio, fallamos. Sí, fallamos, es parte del proceso.

Usted sabe que desearía ser una persona agradable y trata de serlo, sin embargo todos los días discute por algo, se enoja sin saber por qué. Usted sabe que debe hacer ejercicio para bajar de peso y tiene la intención de hacerlo pero pasan los días y su cuerpo no reacciona.

Usted sabe que debe realizar sus responsabilidades de manera excelente, quisiera hacerlo y sin embargo, todos los días la desidia lo ataca y termina no haciendo nada o haciéndolo de manera mediocre. Y ¿qué vamos a hacer?

Seamos claros. Más de la mitad del combustible de un cohete se quema en el despegue. Y sí, es despegar lo que cuesta. De allí miles se han devuelto y otros miles ni siquiera lo han intentado.

Miles prefieren quedarse en la frustración que realizar el esfuerzo por despegar. Esto usted lo sabe. Nadie se lo debe decir.

Todavía así, ahora sabiendo que la totalidad de quienes queremos cambiar fallamos, es posible que usted se anime más a hacerlo, a pesar de que falle.

Fallamos una y otra vez, una y otra vez, lo intentamos una y otra vez y fallamos, y la gran diferencia está aquí, lo seguimos intentando. Sólo quienes se esfuerzan en intentarlo lo lograrán, quienes no lo hacen no crea que fallaron, ellos fracasaron.

Se acaba de dar cuenta de lo diferente de los dos conceptos. Fallar no es un sinónimo de fracasar, fallar es equivocarse, caerse y volverse a levantar; fracasar es darse por vencido y ya lo ha escuchado: “no está vencido quien pelea”.

Hacerse cargo inicia por considerar aquellas cosas que no ha podido evitar. Ese enojo que no sabe de dónde le sale; esas ganas de comer; ese deseo de no hacer nada; ese no aguantarse su casa ni a su familia.

Todo tiene un origen en su propia mente. Encontrarlo es importante, sólo para darse cuenta de que no era tan transcendental, pues esos comportamientos son respuestas defensivas que nuestra mente realiza cuando se siente atacada por el entorno.

El problema es que nuestra mente, sobre todo la infantil, puede sentirse atacada por cualquier cosa y en realidad estas cosas no son tan importantes, por graves que parezcan. No lo son porque usted sigue con vida y mientras respire, usted puede elegir cambiar cómo su mente reacciona a eso que le hizo mal. Es decir, hacerse cargo de su propia mente es el primer paso.

En cuanto a las reacciones, todos los días el dolor se retroalimenta y eso hace difícil que nos animemos a

cambiar. Por lo que el siguiente paso es considerar la manera cómo nos estamos sintiendo frente al pasado y cómo ese sentimiento frente al pasado afecta nuestros sentimientos frente al entorno y acrecienta el miedo al futuro.

Vamos de la ira al miedo y nos devolvemos, sin darnos la oportunidad de sentir otra cosa.

En este sentido, voy a recomendarle algo que va en contravía del sentido común y de lo que todos los psicólogos le dirían: le recomiendo que guarde silencio.

Aunque digan que siempre es mejor expresar sus sentimientos, con lo cual estoy de acuerdo, también creo que se debe buscar el momento propicio para hacerlo.

Expresar los sentimientos sin haber hecho consciencia de ellos sólo provocará más situaciones incendiarias y profundizarán nuestra decepción.

Así que en este momento, es mejor un poco de hermetismo práctico, es decir, que si vamos a guardar silencio es porque empezamos a trabajar en el reconocimiento de nuestros sentimientos y de su origen.

Ahora que más o menos nos enteramos por qué nos sentimos como nos sentimos es hora de trabajar. Usted ya ha escuchado el proverbio chino que dice que un camino de mil kilómetros se inicia con el primer paso, pues antes de ese primer paso debemos arrastrarnos, gatear y aprender a caminar.

Esto es lo que debemos hacer con el control de nuestros sentimientos. A partir de ese hermetismo práctico, empezar a escoger y a comprender cada uno de los sentimientos que vamos teniendo a cada momento hasta que los empecemos a reconocer, algunos a fortalecerlos y a otros, eliminarlos.

Con despacio, no importa que a nuestro alrededor viva el caos, nosotros debemos encontrar ese orden interior. Paz interior la llamó Viktor Frankl y es sólo cuando nuestra mente y nuestro corazón estén en calma, no significa inactivos o sin dolor, sólo en calma, es cuando iniciaremos un primer paso, hacia el entorno.

Esto obviamente es figurado, pues la vida no se detiene y usted debe ir la resolviendo mientras se reconoce a sí mismo.

Cuando hablamos de primer paso nos referimos más a acciones significativas que cambien el rumbo de nuestra vida. Esa calma mental nos ayudará a escoger de entre las múltiples posibilidades, cuál es la que deseamos seguir.

Lo que sí le pido es que jamás aguarde a estar “seguro” para hacer las cosas. Cuando usted espera a tener mucha seguridad antes de avanzar, cada error y cada equivocación sólo le llevarán a la frustración.

Avance sin miedo al error, sin miedo a equivocarse, pues el error y la equivocación son solamente oportunidades de aprendizaje de cómo no se deben hacer las cosas y si nos equivocamos simplemente seguiremos adelante.

Y ahora sí, en marcha. Entre los mandamientos de la actitud el hacerse cargo, es uno que me gustó. El darme cuenta de que no debemos esperar a que las cosas nos sucedan, nosotros debemos hacer que sucedan. Nos hacemos cargo, primero de nuestra propia vida. Luego nos hacemos cargo de otras cosas.

Una de las reglas de hacerse cargo de su propia vida es: “Cuida de ti mismo”. Aunque en el entorno haya personas que nos colaboren, papás que nos mantienen, gente que aporta, gente que ayuda, esto en ocasiones puede ser contra productivo.

No le estoy diciendo que los rechace. Le estoy diciendo que cuanto antes posible se pueda hacer cargo de sus propias cosas, por lo menos de las importantes, mejor.

Quien nos ayuda y nos mantiene, tiene derecho a meterse, a opinar e incluso a decidir sobre cosas que sólo a nosotros nos atañen.

Cuando cuidamos de nosotros mismos podemos tomar nuestras propias decisiones así sean un error. Por eso, una recomendación, mientras usted no sea autónomo, es que tenga un “sometimiento estratégico”, no pelee con la cuchara, hasta que construya su propia capacidad de decidir.

Atención, no le estoy diciendo que sea una persona sumisa, le estoy diciendo que considere una “obediencia estratégica” hasta que pueda cuidar de sí mismo. No se preocupe, si pone esto como un objetivo, se dará. Uno de los obstáculos que nos impide hacernos cargo de nuestra propia vida es que decidir significa renunciar. A veces, a pesar del conflicto, la comodidad es mucha, así

no lo queramos reconocer y alcanzar el nivel de tomar nuestras propias decisiones implica renunciar a esa comodidad.

Cada decisión tiene implícita una renuncia. Si escoge el blanco significa que dejó los demás colores por fuera.

Escoger ir a trabajar a otra ciudad implica renunciar a estar con su familia. Para avanzar, en cada camino sólo se puede tomar una dirección.

Y con todas estas renunciaciones que conlleva tomar una decisión, existe un peor escenario, y es ese el que generalmente escogemos: el no decidir. No decidir implica “parálisis” y es lo más cercano a la muerte.

Son muy pocas las situaciones en las cuales la mejor decisión es la no decisión. Para las demás cosas de la vida la no decisión significa desperdiciar nuestros cada vez menos minutos de vida.

Lo que nos lleva a otro obstáculo que nos impide hacernos cargo de nuestras vidas y es que no encontramos un real propósito. Ahí le va un secreto: a pesar de lo muy trascendentalistas que son los pesimistas, para quienes cualquier cosa que vaya a hacer en la vida debe tener un significado superlativo. El propósito no tiene que ser la súper cosa súper trascendente como el mundo nos hace pensar.

En este caso en particular, debemos abandonar la idea de que el propósito de una vida tiene sentido si salva al mundo todos los días, dos veces los viernes y sábados y los domingos repite para no perder la costumbre. El sentido de la vida puede estar en cuidar un jardín o como en nuestro caso, buscar la manera de ser personas felices.

Y finalmente, en resumen, para no darle más vueltas, hacerse cargo significa resolver las cosas de su propia vida, de las situaciones, de los problemas. Déjeme que sea yo quien se lo diga en voz alta, sobre este primer mandamiento de la actitud: ¡levántese, deje de quejarse y tome el maldito control de su vida!

2. No trague entero

Cuando estaba al inicio de mi carrera una de las tareas era leer el libro “El arte de la guerra” de Sun Tzu, incluso vi el vídeo. Una de las ideas que acompañan la presentación del libro es que ha sido el manual de procedimiento de los más grandes generales y los más

importantes presidentes de países, de la historia, que los presidentes de las compañías más exitosas del mundo, lo usan y eso para mí fue suficiente argumento para dedicarme a su estudio y de hecho como estrategia de mercadeo empecé a utilizarlo, hasta que la vida me aterrizó.

Este laureado libro que orienta las acciones de los líderes del mundo se concentra en la destrucción del otro, el enemigo, mediante el arte del engaño.

Quizá en un escenario de guerra donde la prerrogativa es vencer o morir, el engaño se justifique, pero en el ejercicio del poder ya sea del gobierno o de la empresa, el engaño es impensable e imperdonable, sin embargo, es parte de nuestra cotidianidad.

El engaño hace parte de la naturaleza humana y viene instalado en nuestros genes como un mecanismo de defensa contra todo, desde el enemigo más feroz hasta la situación más complicada. Desde un juego romántico hasta una acción de pura banalidad.

Estamos tan inmersos en la mentira que la utilizamos en nuestra cotidianidad de manera casi inconsciente; sin ella, las relaciones humanas serían ásperas y difíciles de llevar.

El dinero y la bolsa de valores están sustentados en lo que aparentan, no en lo que en realidad son. El comercio miente y todas las entidades y organizaciones que conozca mienten.

La razón es muy sencilla: “como le ven le tratan, le quieren o le maltratan”. De modo que todos buscamos la manera de mostrarnos como algo mejor de lo que somos para que nos quieran, ya sea románticamente o comercialmente. Ni siquiera para contestar una encuesta decimos la verdad. Respondemos sólo lo que nos hace quedar bien. La mitad del mundo es apariencia y engaño y la dificultad radica en que no se sabe cuál mitad.

Ahora, ¿cómo responder ante una situación de estas cuando también existe socialmente un discurso sobre la honestidad que nadie cumple? Le doy algunos criterios:

Evite dejarse influenciar

El mundo tratará de manipularle y de absorberle. Ya sea por la ideología o por la diversión, lo que hacen es sustraerle su energía vital para su propio beneficio. Le

diré algunas cosas a riesgo de estar generalizando cosas que no se pueden generalizar:

Un cantante quiere que compre sus canciones, un equipo de fútbol quiere que vaya al estadio, compre su camiseta o vea televisión, pues ya vendió sus derechos de transmisión.

Al pastor de la iglesia no le interesa que usted se salve en el reino de los cielos, le interesa que usted dé el diezmo.

Al político no le interesa solucionar los problemas de violencia y desempleo, sólo quiere que vote por él.

El comercio no quiere su bienestar, sólo su dinero.

Puede sonar tremendista y reduccionista, sin embargo sólo basta un somero análisis para darse cuenta de que sí, así es.

Construya su propio mundo de lo correcto

En ese escenario, desde lo global del mundo, hasta la gente que vive en su propia casa, hay una situación recurrente: todos le dirán qué creer, qué sentir, qué pensar, qué decir y qué hacer.

El problema es que lo hacen de una manera tan creíble y sutil que nuestra mente no tiene escapatoria y cuando realizamos una acción que no esté acorde con estos lineamientos, estaremos mal y nos sentiremos muy mal.

Planteemos unos criterios base: no causarle daño a nadie, ni a nosotros mismos. Buscar siempre el bien común y privilegiar la vida sobre todas las cosas. A partir de allí, actúe de acuerdo a su propio razonamiento.

Ni la ley, ni la sociedad, ni su padre ni su madre, ni el cura ni el alcalde, podrán decirle cómo debe orientar su vida.

Es posible que en ocasiones extremas esos criterios entren en contradicción: dos padres de familia, uno sin empleo, desesperado y con una hija enferma, casi agonizando, encuentra que robar es su única opción. El otro, padre de dos niños, a media noche ve a sus hijos en una situación de amenaza por el robo y mata al ladrón. ¿Cuál de los dos actuó menos mal? Seguramente habrá múltiples posiciones y suposiciones, en realidad no existe respuesta.

Es decir, entonces: a pesar de que nos podemos equivocar y entrar en el error, actuemos de acuerdo a nuestros propios criterios dentro de nuestro propio

mundo de lo correcto, sin esperar a que nadie nos diga lo que está bien o lo que está mal.

Sólo para enfatizar e insistir un poco. Regularmente, las demás personas, querrán imponernos lo que a ellos le parece correcto. El padre o la madre, el policía, el alcalde y el sacerdote, querrán decirnos lo que está bien y lo que está mal. Resulta que por el hecho de que un personaje diga algo, o que esté escrito en alguna ley, eso no hace que las cosas sean correctas.

Es uno quien debe construir su propio criterio de lo que está bien y lo que está mal de acuerdo a nuestro propio código de justicia.

La ley siempre ha sido construida para favorecer a quienes están en el poder y ese no es nuestro caso. No le estoy diciendo que tiene carta abierta para violar la ley, sin embargo, cuando la ley esté frente a usted, que sea su mente y no la de los demás la que le diga lo que está bien o está mal.

No quiera ser parte de la masa

Una de las necesidades más fuertes del ser humano es el deseo de pertenecer, de ser parte y de hacer su parte. Eso está en nuestro ADN. Compartir y aportar está bien. El problema está cuando empezamos a perder nuestras características particulares.

Nos sentimos tan cómodos y protegidos que no nos tomamos el tiempo de pensar en lo mucho que desaparecemos.

De hecho es muy fácil identificar los inconscientes colectivos a los cuales pertenecemos cuando nos miramos al espejo y nos damos cuenta de que esa estructura de imagen la vemos cientos de veces repetida en las calles.

Fíjese en esa muchacha de cabello largo, gorro, vestido largo y zapatos tenis o sandalias. O en aquel ejecutivo de traje y corbata o las niñas de diadema y vestido rosa o los motociclistas de camisetas apretadas, cabeza rapada, mostrando los pectorales y los tatuajes, entre otros tantos.

Aunque conscientemente, nadie va a aceptar que hace parte de una masa y que esa originalidad de la que se enorgullece no es otra cosa que un reflejo ideológico de un mundo consumista.

Los estereotipos pueden ser muchos, pero no tantos, y en la globalización, las gentes se van homogenizando y formando tribus que están diseminadas por el mundo. Quiéralo o no, todos pertenecemos a una tribu, no importa dónde hayamos nacido.

No podemos tragarnos esa ideología. Debemos buscar ser únicos y especiales aunque tengamos que pagar el precio de la soledad.

La única manera de hacer esto es buscando su propio estilo a la vez que jugamos conscientemente con el sistema socioeconómico. Sí, entendió bien. No luche en contra del sistema, juegue con él. Es el modo en que podemos construir un espacio original para nosotros, pues en la lucha nos desgastaremos y terminaremos siendo unos repetidos.

Puede que esta frase suene contradictoria y difícil de entender. No lo es: “No debemos ser parte de la masa, dentro de ella, debemos crear la nuestra”. Es lo que han hecho los grandes de la historia en todos los ámbitos: desde Alejandro Magno, Andy Warhol, Bob Marley, Henry Ford, Steve Jobs, Stephen Hawking, hasta Mark Zuckerberg, entre otros tantos.

No se sienta mal si debe mentir.

La regla es: evita engañar y mentir a toda costa. Sin embargo, sí hay ocasiones en las cuales si el ratón no engaña al gato termina siendo su bocado. Es decir, la última alternativa es mentir.

Debe considerarlo muy bien, porque si bien algunos secretos duran una vida, tarde o temprano, aunque pasen cientos de años, todo se descubre. Ha sucedido y volverá a suceder.

Sin embargo, esa no es la principal razón. Lo peor es que cuando decimos una mentira nos cargamos de una estampilla roja y nos empieza a pesar y empezamos a acordarnos de ella y sabemos que mentimos y que somos unos mentirosos y, por supuesto, nos sentimos mal. Nada más lejano de la idea de felicidad.

Para que esto no suceda, es decir, no sentirnos mal, debemos ser conscientes de que esa mentira que dijimos era la última opción que quedaba. Por mi parte, yo soy partidario de la honestidad agresiva, pero no puedo ser ciego ante el hecho de que la honestidad no siempre es buena para las relaciones o para alcanzar los objetivos.

Ya he perdido bastante, aunque por lo pronto seguiré siendo honesto a mi manera.

3. Aprenda rápido

El mundo avanza demasiado rápido y aunque en lo fundamental siga siendo el mismo desde el origen de la humanidad, estructuralmente es agresivo con quienes no se actualizan.

Si usted tiene objetivos que alcanzar, nunca deje de aprender. El temor al fracaso y la falta de conocimientos adecuados pueden ser los mayores obstáculos para lograr el éxito.

Todavía así, es necesario tener cuidado, pues la generación de conocimiento ha crecido superlativamente al punto de que hoy es una fantasía ser un profesional actualizado, es demasiada la información, los estudios, los proyectos y las miles de opiniones de los expertos. Sobre cualquier cosa que usted quiera saber, va a encontrar toda clase de posiciones, incluso contradictorias.

Por eso es necesario saber qué es lo que se debe aprender para mantenerse al día. Inicialmente, en su capacidad de conectarse y comunicarse. El mismo proceso de conseguir información requiere formación, usted debe aprender cómo es que se investiga. Y por supuesto, un conocimiento le servirá proporcionalmente a la velocidad en que lo pueda aprender, si se demora mucho tampoco sirve, pues cuando lo termine de aprender, ya estará obsoleto.

También debe saber qué desechar y decidir qué no aprender. Una recomendación es dejarse guiar por lo que entiende, pues lo que no entiende, dejarlo pasar aunque le parezca muy importante. Todo no lo podemos saber.

Cuando llegue a cualquier parte, a realizar cualquier tarea, asegúrese de entender el proceso y luego entrene como si fuera un atleta que quiere ir a los Juegos Olímpicos. Este acto le hará dominar rápidamente esa tarea.

En este texto no le alcanzo a describir la importancia de entrenar. Sólo se puede aprender una conducta realizando esa conducta.

Si usted es un joven y lo contratan para trabajar vendiendo hamburguesas, ese entrenamiento le hará destacarse en su puesto.

Si usted quiere ser un periodista deportivo, entrene. Si quiere ser un psicólogo de selección de personal, entrene. Si quiere trabajar de jardinero, entrene. Si quiere vender periódicos y dulces en una esquina, entrene.

Ese entrenamiento le hará ganar una experticia superior a aquellos que simplemente quieren aprender con el tiempo. Ese entrenamiento también le ayudará a subir a otro nivel y por lo menos le mostrará si es bueno o no para esa tarea.

4. Métele coraje al enfrentar los problemas

El mundo tiene cosas muy bellas, pero también es cruel y no se puede esperar una cosa tan compleja como la justicia y lo justo. Desde que de por medio exista un “justo según quién” o un “depende”, quienes no pertenecemos a una burbuja agraciada por todos los recursos, llevaremos las de perder. Lo dice la misma biblia: “al que tiene le será dado” todos los demás somos miserables.

Con esto le quiero decir que no espere nada de nadie. No admita que nadie le tenga compasión ni misericordia. Y no reciba ningún favor. No le estoy diciendo que recibir ayuda sea malo. Le estoy diciendo que mientras usted pueda, haga sus cosas. Recibir ayuda sería la última opción. De resto, resuelva sus cosas usted mismo.

Si alguien le ayuda, tenga agradecimiento, pero nunca será igual a que usted logre sus objetivos y resuelva sus problemas con sus propios méritos. Cada logro que tengamos, por pequeño que sea, aporta a construir esa persona que seremos en nuestra vida. Veamos algunos criterios que necesita para hacerle frente a las dificultades de la vida:

Identifique el problema

A veces nos enredamos con cosas que realmente no tienen importancia o nos untamos del excremento de otros y nos dejamos nublarse la mirada.

Es decir, gente con una actitud y con un discurso de vida poco aportantes que vacían su veneno en nuestras mentes. Tómese un momento y piense si eso que a usted le parece tan difícil es en realidad un problema o es una

invención de su imaginación o de la imaginación de otros.

Si alguien está enojado con usted, pueda que eso le parezca un problema, pero si debe dos meses de arriendo y no tiene dinero para comprar comida, eso podría ser un problema más real y no es que pretendamos minimizar el impacto de los sentimientos en nuestra realidad, ni más faltaba, sería en contra de lo que hemos venido trabajando. Se trata de poner las cosas en su justa medida.

Los problemas reales son situaciones que ponen en riesgo nuestra preservación física o atentan violentamente contra nuestra estabilidad mental.

Si su padre es alcohólico y es violento, ese sí es un problema. Si su pareja le maltrata física y mentalmente, es un problema peor.

Llegar tarde a sus obligaciones laborales o académicas, es una situación incómoda que en primera instancia no debería representar un problema, sobre todo si se toman medidas a tiempo.

Usted frente al problema

Una niña de cinco años que se mancha su vestido con comida podría pensar que tiene algunos problemas: lo que dirá su mamá quien quizá le castigue por el descuido; lo que dirán los demás quienes se reirán de ella, entre otros.

A nosotros con todos nuestros años, eso nos parece una situación de lo más normal y que en definitiva no representa ningún problema.

Es decir, los problemas son de nuestra propia medida. A esa joven que se muere de tristeza porque el novio la dejó, su mundo pareciera estarse acabando y a ese joven que discute con sus padres porque llega tarde a la casa, ellos le parecen los mayores opresores injustos del mundo.

Ese padre que debe pagar sus obligaciones, dar de comer a sus hijos, proveerles techo y estudio y que no tiene un empleo, él sí tiene un problema.

Un empresario a quien sus clientes no le han pagado; los productos no se están vendiendo y no tiene dinero en su cuenta para pagar los salarios de sus empleados y menos para cubrir sus obligaciones con los proveedores, diría

que ni la niña ni los jóvenes tienen realmente problemas o que por lo menos, no son problemas reales. Lo cierto es que sí, tanto para la niña como para los jóvenes, sí son problemas, porque son problemas de su tamaño.

Ahora pregúntese, de qué tamaño son sus problemas y ese será su propio tamaño.

No ahorre energía

Sabiendo cuál es su tamaño personal para enfrentar los problemas, lo siguiente es, dentro de su propio criterio de la ética, hacer lo necesario para resolverlos.

Es importante no guardarse nada, pues es parte de nuestra satisfacción personal y de nuestro auto – reconocimiento el saber que dimos todo nuestro ser comprometidos con la resolución de esa situación difícil. Y se debe tener presente que en ocasiones los problemas pueden desbordarnos; en esas ocasiones no es ningún pecado pedir ayuda, de hecho, reconocer nuestros límites es una señal de que hemos evolucionado como personas.

El miedo y el riesgo

Si a veces ha sentido que le falta la fuerza para iniciar un proyecto, para hacer un cambio en su vida, para visitar a un cliente, para presentarse ante ese grupo, para conquistar a esa persona que le gusta, es posible que sufra de un exceso de miedo y una ausencia de coraje.

La mayoría de las ocasiones, los problemas nos encierran en un mundo oscuro del que no vemos la salida. Es allí cuando es necesario tener un acto de fe y dar un paso hacia adelante sin saber si encontraremos tierra firme o nos hundiremos en un océano de amargura.

Primero, el peor error es no hacer nada y segundo, el miedo es parte del juego. El miedo está muy inmerso en la naturaleza humana y es el que nos ha hecho prevalecer. Así que el miedo no tiene por qué paralizarnos. Nos debe servir para ser cautos y auto – preservarnos, para ser detallistas, metódicos y cuidadosos. El miedo no desaparecerá, siempre estará allí y sin embargo, triunfaremos.

Dar ese paso siempre generará cambios y todos los cambios son traumáticos. De nosotros depende que ese trauma se minimice y que los resultados que buscamos se maximicen. También quiere decir que no debemos tomar riesgos por el sólo hecho de arriesgarnos. La ganancia debe justificar ese riesgo y esa ganancia debe

ser sustancial para nuestras vidas, no simplemente un momento de adrenalina, como sucede con algunos tipos de diversión.

Con esto no quiero decir que la diversión sea riesgosa. Estamos en un proceso que hará de la felicidad un estado más constante y la diversión puede hacer parte de esa felicidad, si aprendemos a medir las consecuencias. Si somos más conscientes de esto, evitaremos muchos problemas buscados como el embarazo adolescente o la drogadicción; cosas que suceden cuando el riesgo es divertido e inconsecuente de la forma de cómo afectará el resto de nuestras vidas.

Tampoco implica evitar todos los riesgos. Debemos tener criterios para saber cuándo la medida justa del miedo es saludable y cuando la medida justa de riesgo nos ayudará a obtener nuestros objetivos.

Sus recursos

A no ser que sea una persona ermitaña, que no tenga contacto con ningún otro ser humano, usted siempre contará con algún tipo de recurso que le ayudará a superar los problemas.

Esa persona que se preocupa por usted, a pesar que de todas maneras lo que quiere es imponer su voluntad, es un recurso que se puede aprovechar para lograr nuestros objetivos y resolver el problema que nos aqueje. Así que utilice la obediencia estratégica, pórtese como es debido, sin perder el foco de lo que usted desea.

Hoy en día es imperdonable dejarnos absorber por un problema sin buscarle una solución. Las fuentes de información son muchas y sólo debemos ir hasta ellas en las organizaciones de servicio, el internet, las bibliotecas. Sólo por favor, no le pregunte a otro que sepa menos que usted. Es como un estudiante de colegio preguntándole a otro en su misma situación, dentro de su emotividad e ignorancia nos terminan ahondando en nuestros problemas.

Como muchas veces le sucederá, se dará cuenta de que la mayoría de sus problemas son de dinero. En ese caso, su principal recurso es su inteligencia, para que, dentro de su mundo ético, aprenda a encontrar esas fuentes de dinero.

Recuerde que en el capitalismo el dinero es como la sangre que fluye en flujos y circuitos y todo se reduce a

procesos de intercambio donde primero alguien quiere algo y segundo, otro alguien lo provee. Todo se mueve así y lo que usted debe hacer es aprender a insertarse en ese proceso.

Evalúe las soluciones y las consecuencias

La desesperación, la incertidumbre, la tristeza y el miedo hacen que cometamos muchos errores. La mayoría de veces, errores de lamentar, y terminan por empeorar nuestra situación. Incluso, en ocasiones, ante la impotencia, reaccionamos con agresividad con aquellos que sólo quieren ayudarnos.

Sin embargo, estas personas que nos quieren, generalmente no entienden que esa consideración y esa ayuda, aunque la necesitamos, impactan negativamente sobre nuestra autoestima. Lo que deben hacer es dejar que nosotros, todavía con errores, lo logremos por nosotros mismos. Así aprenderemos a hacernos cargo de nuestros problemas.

Significa que cada acción que tomemos para solucionar nuestros problemas, la tomemos con la consciencia de que tiene consecuencias y que no estará exenta de errores.

Espero que esto no le suene a una contradicción.

Si nos concentramos en evitar los errores, terminaremos paralizados. El error es parte del aprendizaje y no debemos tenerle miedo.

Debemos actuar, aplicar soluciones y mirar cómo esas soluciones repercutirán sobre nuestro futuro inmediato y sus consecuencias en el tiempo. Debemos actuar de buena fe y si cometemos errores, sí, serán nuestra culpa y la asumiremos sabiendo que obramos de la mejor manera posible.

No olvide que su principal recurso es usted mismo y sus habilidades. Cuando piense que tiene una idea de cómo resolver el problema, métase de cabeza. Téngase fe y actúe.

5. No espere que nadie le diga cómo hacer las cosas

¿Ya le conté que a la mayoría de las personas no le gusta pensar? Creo que le dije que pensar es realizar un proceso en su mente y que eso es diferente de tener un diálogo interno. Todos tenemos diálogo interno, aun así definitivamente no todos pensamos.

Aunque esta idea pueda parecer un exabrupto, la realidad es que es una opinión proveniente de la apariencia de lo que sucede en casi todas las posiciones laborales en el mundo. La gran mayoría de las personas están a la espera de que alguien les diga qué es lo que tienen que hacer y eso se llama falta de profesionalismo.

Si usted es un médico, un ingeniero o un abogado, nadie le tiene por qué decir cómo ejercer. Eso en sí mismo es una falta de respeto. Y qué pasa si usted no tiene ninguna profesión. ¿Es esa una excusa para no pensar y que le digan qué es lo que tiene que hacer?

Veamos algunos criterios que le ayudarán a destacar en cualquier labor que realice en su vida.

Determine a dónde quiere ir

Al principio creía que yo no había determinado un foco en mi vida y le aseguro que durante mucho tiempo fue así. Sólo fue cuando tratando de entenderme a mí mismo, lo que me apasiona y lo que deseo hacer en la vida, me di cuenta de que siempre estaba haciendo lo mismo.

Desde joven me ha gustado la creación literaria. Cuando estaba en la escuela inventaba cuentos y en el colegio escribía los guiones para las obras de teatro. Creí que lo que me gustaba era actuar y no era así. Estar en el escenario me produce estrés.

Después me volví comunicador y periodista, pensé que esa era mi vocación y tampoco era así. Odio del periodismo que es un mero espectador de la vida y yo quiero ser protagonista y transformador.

Ahí fue cuando me especialicé en mercadeo, resolver los retos empresariales tiene un magnetismo especial para mí. Todavía así, la incompreensión de lo que en realidad es el mercadeo, las empresas poco competitivas y los empresarios poco competentes, me generaron un gran desgaste y finalmente no seguí ejerciendo.

Fue entonces cuando me hice docente, creí que mi vocación era transformar personas y en parte sí es así, sin embargo, la tramitología de las clases y la desidia de muchos estudiantes me hicieron pensarlo mejor.

Me apasiona la enseñanza, me apasiona transformar, me apasiona resolver problemas empresariales y me apasiona escribir. Pensé entonces que no sabía realmente qué era aquello que me llamaba en la vida,

hasta que me di cuenta que todo sumaba hacia un mismo norte.

En este momento, cuando estoy en esta redacción, me doy cuenta de que lo que me apasiona en la vida es escribir libros que resuelvan problemas empresariales y que transformen al lector y mejore su calidad de vida haciéndolo más competente para ejercer su labor y lo hago no desde la teoría, sino desde la experiencia de quien ya ha pasado por las dificultades de ejecutar las cosas. He hecho tantas cosas que me ha alcanzado para cinco libros y ya voy a empezar uno más.

Pienso que este ejemplo le ayudará a pensar un poco más acerca de hacia dónde quiere ir con su vida. Deténgase un momento. ¿Qué cosas ha hecho? ¿Cuáles saberes ha desarrollado? ¿Cuál sería el mejor uso para esos saberes?

No puedo evitar el recuerdo de un documental en el cual una señora, ama de casa y madre de familia, se dedicó a buscar la manera para que sus hijos pequeños comieran y encontró que podía hacer comida sana de una manera divertida como si estuvieran en una feria, y lo hizo tan bien que cuando alguna vez paso por dificultades económicas, logró un muy pequeño espacio en un evento comunitario y su comida fue un éxito.

Muy rápidamente llegó a una feria y de allí a tener puestos de comida en las ferias más importantes del país y el resto es historia.

Claro, la vida cotidiana no es tan evidente. Aun así estoy seguro que si usted se da una mirada encontrará que sabe hacer cosas que pueden ser extraordinarias y seguramente eso le llevará a tener éxito.

Lo que me trae a una discusión. A veces nuestra mente está tan confusa que establecer un norte es complejo. Todavía así, esa confusión es una ventaja, pues significa que cualquier cosa podemos hacer.

En otros casos, por influencias externas, determinamos cosas en la vida con objetivos que poco o nada tienen que ver con nuestra realidad o deseo.

¿Cuál es la mejor decisión? ¿Soñar y establecer un objetivo aunque este parezca lejano y luchar por él o mirar nuestra realidad, lo que hemos hecho y a partir de allí buscar trascender? Y la respuesta es... las dos. No importa que escoja mientras establezca un rumbo, una

hoja de ruta. Y como ya le dije antes: escoja una y láncese de cabeza que si se equivoca será sólo un aprendizaje más.

De todo esto sólo existe una cosa segura. Haga lo que haga le costará dinero.

Así que le invito a un juego. Busque una manera de producir dinero de forma autónoma. Sin importar la edad que tenga. Sin importar su profesión. Sin importar si tiene empleo o no. Ejecute cosas pequeñas o de cualquier tamaño que le hagan ganar dinero. Le garantizo que esto le traerá varios descubrimientos en usted mismo.

Descubrirá que sí es capaz de hacer lo que sea y mantener la ética. Descubrirá talentos que no sabía que tenía. Descubrirá nuevas sensaciones y descubrirá nuevas cosas que le apasionan. Este juego le hará poner las manos sobre su realidad y transformarla.

Así que tenemos dos cosas. Una, determine hacia dónde quiere ir. Sea un sueño o el desarrollo de un talento. Y dos, busque la manera de producir dinero de manera autónoma.

Estas dos cosas cambiarán su vida.

Averígüelo primero

Todas las empresas tienen procedimientos propios para hacer las cosas. No preparan las hamburguesas de la misma manera en Burger King que en MacDonalds. Eso no es ningún misterio. Todas las líneas de producción tienen sus particularidades.

Ya sea que sea su propia idea o que inicialmente trabaje para otros, siempre habrá una manera pre – establecida de cómo hacer las cosas. Averígüela antes de empezar. Piense que a usted lo contratan para atender una caja de registro en un supermercado. Si usted llega con ese conocimiento previo les llevará ventaja a todos los demás.

Afortunadamente hoy existe esa variable que antes no era tan posible y es que la información está disponible, es cuestión de buscarla.

En el último caso, improvisar

Quien improvisa sobre lo que sabe es un genio. Quien improvisa sobre lo que no sabe es un idiota.

Quiero ser así de categórico. Improvisar es lo peor que podemos hacer. Aunque la heurística es una habilidad muy importante que invita al descubrimiento y al pensamiento por fuera de las reglas, a esto le llamamos “pensar fuera de la caja”, y que tiene dentro de sí misma la capacidad de improvisar, no implica hacerlo desde el desconocimiento, debe estar fundamentada. Aquí es donde los mandamientos anteriores empiezan a sumar: hacerse cargo, no tragar entero, aprender rápido y metérsela toda a resolver los problemas.

Si usted ya tiene todo esto en su cabeza, determinó un camino, reunió información, aprendió los procedimientos, ahí sí, a crear y a improvisar cuando sea la última opción.

En todo caso, que sea su propia iniciativa. Y esto establece un parámetro para saber en dónde no debe estar.

Aquí se presentará una paradoja que usted deberá aprender a manejar. En algunos escenarios, cuando usted no es un borrego obediente, para ellos usted tendrá una mala actitud. En otros escenarios, cuando usted sí es el borrego, usted tendrá una mala actitud.

La regla es: sea cortés, buena persona en cuanto a su comportamiento. Aplique la “obediencia estratégica” cuando sea necesario y tome siempre la iniciativa, empiece las cosas usted, proponga, cambie, mueva, aplique su creatividad siempre para mejorar. Si no le dejan, renuncie. Cuando no le permitan ser creativo, actuar bajo su propio criterio y tener iniciativa, ese no es un espacio para usted. Terminaría por convertirse en un ser robotizado.

Termine lo que empiece

Así como no le deben decir qué cosas hacer ni cómo hacerlas, si usted ha sido una persona juiciosa aprendiendo los procedimientos lo más posible de antemano. Tampoco le deben decir que no deje las cosas a medias.

Existen las contingencias mayores que impiden que los procesos se terminen, pero mientras la tierra y el tiempo sigan su rumbo, las cosas se deben concluir.

Sucedará que por circunstancias que no estén en sus manos, tenga que dejar alguna cosa sin acabar. Será la última opción. Allí se configura un fenómeno que llamamos “un círculo abierto”.

Esos círculos abiertos nos crean la sensación de incompetencia y de que “jamás terminamos nada”, aunque no sea así y en realidad sean sólo un par de cosas que dejamos sin concluir. Lo más importante es que se convierten en cargas que no nos dejan progresar hasta que hayamos completado ese nivel como si de un video juego se tratara. Además, viene lo contrario. Concluir crea en nosotros la sensación de ser ganadores y esa sensación irá subiendo de nivel y materializándose con cada cosa que hagamos. Y finalmente queda la sensación de “misión cumplida” la cual acrecienta la confianza en nosotros mismos y la confianza de los demás hacia nosotros.

Creo que en este espacio no alcanzaré a reiterarle la importancia radical que tiene en nuestras vidas terminar las cosas.

En síntesis. No espere a que nadie le diga lo que tiene que hacer. Aunque sea difícil, aunque sea doloroso, tome la iniciativa y hágalo.

6. Haga todo lo más rápido posible

La expectativa de vida del ser humano de hoy es de un poco más de ochenta años. En mi caso particular significa que ya he vivido más de la mitad de lo que voy a vivir y estoy en cuenta regresiva. Ya se lo han dicho muchas veces: la vida es demasiado corta para desperdiciarla, el problema es que a veces lo entendemos tarde.

Por mucho acosar no se debe adelantar un embarazo, este dura nueve meses. Hay procesos que son así. No los debe presionar. Y hay procesos que pueden y deben ser hechos ya, presionados y adelantados. Distinguirá entre los unos y los otros porque estos últimos dependen de su voluntad. Es en este caso que le voy a decir una cosa categórica: olvídense de la paciencia, quiera y haga ya todo lo que dependa de sus decisiones.

Las razones para esperar deberán ser muy poderosas, de lo contrario, “patos al agua” y a hacer las cosas lo más rápido posible y de la mejor manera posible.

Este es otro criterio. La velocidad no tiene por qué afectar la calidad, si así lo hace, debemos bajar el ritmo y esperar el momento adecuado para acelerar.

La velocidad en hacer las cosas y hacerlas bien, es otra razón que nos permite destacarnos, sin embargo, ese no es el principal motivo.

No hay razón para dejar los deberes para después, hagámoslos ya. Tampoco hay razón para dejar lo desagradable para después, hagámoslo ya.

Por una parte, nos permite divertirnos más con lo que estamos haciendo y pasar rápidamente por esos momentos desagradables y, por otra parte, nos da más tiempo para hacer otras cosas más divertidas.

Aprenderemos más rápido, creceremos en nuestras dimensiones más rápido, seremos exitosos más rápido, la vida nos rendirá y llegaremos más lejos.

No le estoy invitando al frenesí desaforado, le estoy invitando a que sea rápido y efectivo con los procesos, pues también tendremos momentos de desacelerar que igualmente será divertidos.

7. Converse con todo aquel que se deje

Este mundo se mueve bajo tres parámetros: el dinero, la inteligencia y las relaciones. Construya relaciones. Las relaciones se construyen de una sola manera: conversando.

Yo no soy el sujeto para hacer esta recomendación y la hago sólo porque padezco de las consecuencias de no cumplir con el criterio: por favor, trate de ser agradable con todas las personas sin importar quienes sean ni el rango que tengan.

Cuando le dicen que es necesario sonreírle al mundo para que el mundo nos sonría es literalmente así. Una sonrisa abre puertas. Ser agradable consigue más cosas de las que el deber y la norma pueden conseguir.

Disfrute de las conversaciones inteligentes. Pueda que esto sea pedirle demasiado, sobre todo considerando que su entorno y la gente que conoce irremediablemente serán iguales a usted, de una forma u otra. Es la ley de la atracción de los iguales.

Una conversación inteligente no significa para nada que sea académica ni sobre teorías para resolver los problemas del mundo. Una conversación inteligente es una conversación que además de ser agradable, nos permite aprender y mejorarnos, lo que implica que esta deberá ser con personas que ya tengan cosas resueltas y que le permitan a usted acercarse y aprender de ellos.

Veamos algunas recomendaciones.

Reconozca los flujos y circuitos

Aprendamos a construir dos tipos de relaciones. Relaciones Cotidianas y Relaciones Estratégicas.

Las relaciones cotidianas son aquellas que construimos a nuestro alrededor en nuestro escenario natural.

En ocasiones nos enteramos más fácil de lo que sucede en otras partes del mundo que aquello que le pasa a nuestra propia familia, a los vecinos o al barrio.

Debemos dejar el mutismo y empezar a construir ese tipo de relaciones del diario, con un criterio importante y es que las personas con las que me relacione no generen impactos negativos en nuestras vidas.

Es decir que aquel joven o aquella joven de la casa del frente pueden ser muy formales y queridos, si se drogan o trasgreden la ley, nada bueno saldrá de allí para nosotros.

Las relaciones estratégicas, como su nombre lo indica corresponden a una estrategia que hayamos trazado. Son personas que debemos conocer y que nos conozcan para que nos ayuden a llegar y a conseguir lo que queremos.

Del mercadeo aprendí que personas con características similares, tienden a consumir productos y servicios similares y a ir a lugares similares. Es a eso lo que se llama nodos, flujos y circuitos. Lugares y rutas en donde confluyen esas personas que nos interesan.

Detectarlas es el primer paso, llegar a ellas es el siguiente, pero aquí no le puedo ayudar, porque cada caso es particular.

No hable tonterías

Antes de decir idioteces piense en el valor del silencio. No quiero decirle que esto sea fácil. Con nuestra emocionalidad, la mayoría de las personas tendemos a hablar sin pensar, con las consecuencias que eso trae: las desavenencias, los conflictos y el malestar. Tantas cosas podríamos evitar con sólo cerrar la boca. Si se ha de decir algo, que ese algo valga la pena.

Es un cuidado especial que debemos tener con nuestras relaciones. Aquellas cosas que decimos, que para nosotros pueden no significar tanto, para las otras personas pueden ser todo un agravio.

El problema es que como las relaciones no son obligatorias, simplemente nos harán a un lado y no volverán a contactarnos.

De esto puedo dar fe, pues en mi afán de comunicarme con las personas he hablado de más y he pagado las consecuencias.

Así que justa medida con la conversación. Sólo cosas que sean interesantes para la otra persona y eso lo sabremos simplemente escuchándola y si no tenemos nada para decir, no digamos nada.

Mejore su lenguaje

Se habrá dado cuenta de la importancia de saber hablar. Aprender a utilizar su lenguaje tiene varios beneficios. El primero de ellos es que entre mejor sea nuestro lenguaje, mejor será nuestro pensamiento y nuestra mente funcionará mejor. Es una consecuencia irremediable.

Por lo tanto, es casi una obligación: para avanzar en la vida es necesario aprender a hablar, a utilizar el lenguaje. ¿Cómo lo hacemos? Son sólo dos partes de un método: la primera es leer y la segunda es hablar.

Leer todos los días y en altas dosis, tiene dos beneficios adicionales. El primero es que tendrá un marco teórico como referencia para los aprendizajes. Es decir, si usted trabaja en un puesto de hamburguesas, lea sobre hamburguesas, sus componentes y su mercado. ¿Dónde hacen las mejores del mundo? ¿Por qué se destacan? ¿Cuáles se venden más? ¿Cuáles son los ingredientes más importantes y cuáles son los más diferenciadores? ¿Cómo es el modelo de negocio de un puesto de hamburguesas? ¿Cómo se manejan los costos? ¿Cómo se le hace mercadeo? En fin, son muchas las temáticas que usted puede aprender leyendo sobre un tema que puede facilitarle la vida.

Me sorprende por ejemplo la cantidad de profesionales o personas en algunos cargos que no leen sobre su quehacer. Vendedores que no leen sobre ventas.

El segundo beneficio es que la lectura le dará un tema de conversación a profundidad, lo que no se logra viendo el documental o la película.

Le dije que son beneficios adicionales, porque el resultado final de tanta lectura es que aprenderá a hablar. Es leyendo como se adquieren las estructuras

gramaticales y el vocabulario que harán de usted una persona interesante. Si duda de lo que le digo, piense en las palabras que dicen las personas que están a su alrededor y se dará cuenta que, en especial, los adolescentes de hoy, utilizan un lenguaje de poca profundidad, sin ánimo ni sentido, que definitivamente poco o nada le aportará para mejorar su calidad de vida presente.

Evite a los charlatanes

Hay personas que hablan hasta por los codos y no dicen nada. Son un cansancio para el espíritu.

Ya he hecho referencia sobre la importancia de saber hablar. El saber hablar y utilizar el lenguaje implica saber decir, lo que se debe decir y cuándo se debe decir, para todo lo demás, guarde silencio.

Aunque nos estemos divirtiendo, procuremos por autodisciplina, no decir ni escuchar estupideces, eso simplemente nos llena la mente de basura y no nos permite avanzar hacia nuestros objetivos.

Su mente es como un dormitorio. Usted puede escoger si lo mantiene en desorden y sucio, con malos olores o si lo mantiene limpio y confortable y un lugar en donde usted se puede quedar cuando la situación lo amerite.

Si usted permite que otros le echen su basura, su charlatanería, su mente se llenará de pensamientos poco útiles, con el principal riesgo y es que ensucien su propia identidad. Así que por favor, haga lo posible por evitar a los charlatanes y definitivamente no sea uno de ellos.

8. Ayude al que pueda

Si algún aspecto es revelador de una buena actitud, es mantener, de manera desinteresada, una actitud de servicio hacia las demás personas, teniendo el especial cuidado de no caer en el servilismo.

Servilismo es cuando usted escoge a quien ayudar por mera conveniencia y en cambio les niega su ayuda a otros en una muestra de discriminación. Eso es aberrante y deshonesto.

Usted ya se dio cuenta de que yo no soy amigo ni de pedir ni de recibir ayuda y que procuro lograr las cosas por mí mismo.

También sabe que hay situaciones en las que no queda otra opción.

Con todo y eso, estoy muy a favor de brindarle apoyo y ayuda a las demás personas sin mirar a quien y siempre y cuando no signifique un trastorno mayor en mi proceso de vida.

Y cuando hablo de un trastorno mayor, significa que sí estoy dispuesto a hacer sacrificios para ayudar a otros.

Procure no ayudar con dinero

En mi caso había sido una situación muy particular que regularmente me ha mantenido en quiebra y es que cuando hacía un negocio y me entraba cualquier dinero de más, siempre alguna persona cercana necesitaba para algo y con el grado de familiaridad que garantizaba que no habría ningún retorno.

Incluso me endeudaba, tomaba todo el cupo de mis tarjetas de crédito para poder ayudar. Y como era de esperarse cuando yo necesité, nadie vino en mi ayuda.

El problema es que sigo haciendo lo mismo y sigo quedándome, a veces, en una situación muy apretada.

Y no aprendo. Mis amigos me dicen que deje de hacerlo, que eso no implica que me vuelva egoísta ni tacaño. Implica que en las situaciones siguientes analice muy bien antes de meterme la mano al bolsillo para ayudar a alguien aunque la situación se presentase como apremiante. Y de nuevo, no aprendo.

Por naturaleza, el ser humano es mendicante y nos encanta llorar para que nos den. Eso hacen los bebés y se queda grabado en nuestras mentes. No crea que la situación social o de nuestros allegados es diferente y muchas veces, ayudando, lo que hacemos es acrecentar el daño y no les permitimos a los otros lograr salir de su situación por sí mismos. Claro que habrá situaciones en las que sí deba aportar dinero, lo he hecho y lo haré. Sin embargo, será algo muy eventual.

Ayude cuando sea necesario

Para algunas personas ayudar puede implicar sacrificio de su tiempo y de su comodidad. Levantarse de ver televisión para abrir la puerta o ayudar a la vecina a cargar sus paquetes hasta su casa, a algunos podrían generarle alguna molestia, pero no a usted que comprende que ayudar es una muestra de humanidad.

Sin distingo de raza, sexo o afiliación, ayudamos a quien lo necesita, no necesariamente a quien lo pide.

Este es un criterio un poco complejo de explicar, pero ayudar debe realmente representar una ayuda y eso no es así, cuando alguien nos pide ayuda únicamente para alimentar su propia pereza, desidia e incompetencia frente al mundo.

Es por eso, que ayudar no siempre es lo que sirve. A veces es más ayuda decir que no.

Y cuando la ayuda es realmente necesaria, debemos esforzarnos por hacerlo bien y completo, pues una ayuda a medias, en ocasiones, empeora las cosas.

Practique ser servicial

No se requiere de gran esfuerzo para ser una persona servicial. Se requiere simplemente tener la disposición. Sabemos que muchas personas nacen con el precioso don del servicio. No es lo mismo para todos. A algunos nos toca aprenderlo de manera consciente y practicarlo hasta que se vuelva parte de nosotros.

Lo interesante de entrenar conscientemente una vocación de servicio es que debe ser genuina. Cuando no se discrimina a quién ayudar, su imagen empieza a irradiar una energía especial. Y si a esto le suma los diversos elementos que hemos venido conversando, se configura un talento que la mayoría de las personas anhelan que se llame “don de gentes”.

Si no puede, ni modo

Todavía así, quiero llamarle la atención sobre el hecho de que usted no es la Madre Teresa de Calcuta ni el Papa Juan Pablo II para sacrificar su vida en pro de los demás. Esta es una decisión muy delicada.

Debe sopesar entonces lo que está haciendo en pro de ayudar a los demás. Aunque yo mismo no participo, admiro a las personas que se meten a participar de voluntariados. Me parece loable y está muy bien. Lo que nunca podré aceptar es que sacrifiquemos a quienes nos quieren por ayudar a otros.

En ocasiones. Por ejemplo. Ha sucedido más de lo que quisiéramos aceptar. Sin darnos cuenta hemos sobrevalorado relaciones mal entendidas de amor y amistad y que en pro de ayudarles, nos pueden llevar a la autodestrucción o de nuestro entorno de soporte. Usted debe valorar muy bien si está dispuesto a perderlo.

Habrán ocasiones en las cuales siendo necesario, urgente, adecuado ayudar, si lo hace, estará exponiendo su propia integridad, la de su familia o su proyecto de vida.

9. Diviértase

Por favor, le pido que no malentienda esta idea. Tómela en su justa medida: la mayoría de las cosas en esta vida, si no son divertidas, no vale la pena hacerlas.

Ya hemos hablado de que la vida es demasiado corta como para estar aburrido todo el tiempo y la verdad es que en este momento no encuentro justificaciones para no hacer de todo un buen momento divertido.

Veamos algunos criterios:

Ríase en serio

No importa lo complicadas que sean las situaciones, una risa puede alivianarla, aunque no es una regla que aplique para todo, es cuestión de tener criterio.

Le pido que sea cuidadoso con esta afirmación, pues no existen momentos más fastidiosos que un grupo de gente riéndose sin que usted sepa de qué se ríen. Lo mismo que sucede con los adolescentes que viven reventados de la risa sin motivo. En estas circunstancias se estaría rayando con la estupidez.

Vea el lado divertido

El reírse nos ayuda a disminuir la rigidez e muchos asuntos y salvo algunas excepciones, casi todas las cosas sobre la tierra tienen algún lado divertido. No se trata de volver las cosas una broma ni de mantener un positivismo absurdo.

Se trata de mantener una vocación por la alegría y por permitirnos reír en todos los momentos de la vida.

Incluso cuando tenemos emociones ligadas al enojo o la tristeza, el sólo hecho de tenerlas es un motivo de alegría, pues significa que estamos vivos. Bajo la idea de “sentir es vivir”, debemos sentirnos alegres por el sólo hecho de que nos podemos enojar o sentirnos tristes. Esa disposición anímica le da otro significado a estas emociones, proporciona control y alivia la razón que las haya motivado.

Respete a las personas

Comparta su risa, ríase con las demás personas pero jamás se ría de nadie. Esta es una línea que la sociedad ha dejado de comprender y es una gran generadora de

conflicto. Tenga cuidado de no faltarle el respeto a nadie, pues además de innecesario, esta risa irrespetuosa vendrá cargada de varias cosas.

Primero de la mala imagen de nosotros mismos que dejamos en los demás. Segundo, dejaremos heridas que no son tan fáciles de curar. Y tercero, si tenemos algo de consciencia, empezaremos a tener sentimientos de culpa que cuando se suman, harán de nosotros sujetos oscuros.

Dese cuenta de que hasta los malos y villanos de las películas se ríen y se divierten y lo que los hace malos y villanos es que se ríen y divierten sobre el dolor de los demás.

Así que cuidado. Que nos riamos de las situaciones y que utilicemos a risa como un catalizador de vida es sano, reírnos de las demás personas es dañino y esa risa se convertirá en amargura.

Después de todo, vuélvase a reír

Ya estará pensando que diversión no es sinónimo de risa. Diversión es también el participar de situaciones agitadas y llenas de adrenalina. Este punto me gusta, pues encuentro que algunas cosas son muy similares.

Conquistar a una pareja, tirarse en paracaídas o trabajar en ventas, tienen como aspectos comunes que se recibe una alta descarga de adrenalina y endorfinas que nos hacen sentir una gama de emociones que van desde el terror profundo hasta la alegría extrema.

Estoy convencido de que esto es lo que compone mucha parte de lo que es una buena vida. Y aunque uno no se ríe cuando está pendiendo de un hilo, cuando está al frente de un cliente o de una junta directiva, es inevitable que después de todo, uno se vuelva a reír.

10. Juegue a ganar

Hay posiciones muy disímiles acerca de “ganar”. Algunos dicen que ganar no lo es todo, que es lo único. Sólo gana el primero, desde el segundo todos son perdedores. Lo interesante de esto es que establece una paradoja que significa una doble moral social. Estas expresiones son presentadas socialmente como mal admitidas.

Por el otro lado, están quienes dicen que no es necesario vivir en competencia o que la única competencia que tenemos es con nosotros mismos. Que lo importante no

es ganar sino divertirse o participar. Estas expresiones son presentadas como un ideal.

Y todavía así, la sociedad y la historia de la sociedad sólo privilegian a los ganadores.

Es allí donde encuentro que ideas como la “tolerancia al fracaso” son trampas mentales que finalmente nos impiden volvernos exitosos.

Cuando nos han dicho que ganar no es importante, que lo importante es participar y divertirnos, están extirpando de nuestras mentes el deseo de luchar, de llegar primero, de ser ambiciosos y de llegar cada vez “más lejos, más alto y más fuerte”, precisamente el espíritu de los Juegos Olímpicos.

Veamos algunos criterios:

Compita para ganar

No significa que todo nuestro tiempo vamos a estar en competencia ni que vamos a competir contra todo el mundo. Significa que debemos determinar cuáles son las luchas que nuestra vida necesita para lograr nuestro proyecto de vida, planearlas y meterles toda la energía para ganar.

Igualmente significa que muchos tipos de competencia que se nos ponga al frente, simplemente los dejaremos pasar porque no nos aportan a nuestros objetivos. Saber escoger el momento, el escenario y el estilo de nuestra lucha es por una parte el ejercicio del poder y del control sobre su propio destino y por otra parte, nos permite elegir situaciones en las que sí tenemos alguna oportunidad de ganar, y entre más difícil sea, más satisfacción nos dará. Competir en situaciones fáciles en las que ganar sea fácil no tiene sentido.

Perder no es fracasar

Ya sabe el dicho popular: “No está muerto quien pelea sino quien se rinde”.

El discurso popular dice que al caer hay que levantarse.

Por experiencia sé que no es tan fácil.

En ocasiones nos sentimos tan atrapados, tan deprimidos y tan aplastados por las circunstancias, que casi no nos quedan fuerzas para ponernos de pie de nuevo.

De todas maneras, tienen razón. Es necesario seguir luchando. Es necesario volverse a levantar y volver a la batalla diaria por la subsistencia, por el éxito y por la felicidad. La batalla por tener una calidad de vida digna y un futuro para nuestras familias. Se puede perder una y otra vez y todavía así, no habremos fracasado.

Fracasa quien se deja llevar por el mundo de la oscuridad. Fracasa quien se deja seducir por los amigos incorrectos y se aleja de su propio criterio y abandona la construcción de su propio destino. Es un fracasado quien deja de luchar.

Enójese cuando pierde

Es posible que las razones por las cuales perdemos sean muchas. La sociedad no nos abre sus puertas. Personas que podrían ayudar no lo hacen. En especial, mucha gente que compromete su palabra y después no cumple. Todos ellos nos pueden hacer perder y todavía así, nosotros no debemos echarles la culpa. La culpa es toda nuestra y es con nosotros mismos con quienes nos debemos enojar.

Regularmente el no alcanzar nuestras metas surge de la falta de visión, de la falta de preparación, de la falta de gallardía y como diría mi amiga la psicóloga Ana Cecilia Álvarez: “el fallar en lograr nuestros objetivos es fruto de la falta de pasión, coraje y poder. Pasión para identificar el camino, coraje para recorrerlo y poder para alcanzar el mejor resultado”.

Cada victoria es un nuevo comienzo

Cuando hablamos de ganar, el mensaje se podría tergiversar por lo que son varias cosas las que debemos aclarar. La primera de ellas es que debemos empezar a construir un camino de pequeñas victorias diarias: caminar ese kilómetro más, ser más puntual, hacer las cosas mejor. Esas pequeñas victorias no harán aprender a ser ganadores con la consciencia de que también son un peldaño más.

Al igual que la sabiduría, la felicidad, el éxito, el triunfo y la fama son los componentes de la excelencia y que no se justifican por su existencia, sino por su búsqueda

permanente. Es un trabajo de todos los días que se construye peldaño a peldaño.

Es eso lo que lo hace valioso, pues llenará nuestra mente de las hormonas correctas, hará que veamos la vida llena de posibilidades y hará que apliquemos los criterios correctos.

Así que acostúmbrese a ganar.

Trate de venderlo todo

Finalmente, una idea que para muchos podría sonar a un exabrupto y es: ¡haga de todo un negocio!

Hemos hablado de calidad de vida y de ser triunfadores, pero eso no será gratuito.

El aprender a negociar y aprender a vender se vuelve parte vital de una buena actitud, es allí donde y cuando se manifestará que usted está desarrollando la actitud correcta. El dinero en nuestro modelo de mundo no se puede obviar, debemos ser lo suficientemente estratégicos para lograr que fluya y que no se convierta en un obstáculo para lograr nuestros sueños.

Sin embargo, a no ser que hayamos nacido en una de esas burbujas sociales de los agraciados con recursos, nosotros deberemos estructurar los nuestros. Eso lo haremos con una fórmula que hemos venido construyendo en su mente a lo largo de este documento: actitud + intuición + conocimiento + ambición + creatividad + ejecución + disciplina.

Es posible que le parezcan muchos elementos y sí, sí lo son. Aun así nos ayudarán a transformar una vida de dificultades en una vida sobresaliente.

Le repito por enésima vez: el dinero no da la felicidad pero si da la facilidad y por eso, la búsqueda del dinero debe estar en igual equilibrio que la búsqueda del conocimiento, del afecto y del reconocimiento. Si se falla en uno sólo de estos elementos, habremos fallado en todos.



www.impregon.com

Los diez mandamientos de la actitud:

- 1. Hágase cargo**
- 2. No trague entero**
- 3. Aprenda rápido**
- 4. Métale coraje al enfrentar los
problemas**
- 5. No espere que nadie le diga cómo
hacer las cosas**
- 6. Haga todo lo más rápido posible**
- 7. Converse con todo aquel que se deje**
- 8. Ayude al que pueda**
- 9. Diviértase**
- 10. Juegue a ganar**

G. M. Wilson

www.escueladelservicio.com
Educación Virtual