



Julio 2006

Gracias por subscribirte a este boletín patrocinado por International Advantage® - *Dirigiendo a través de las culturas*. Cada mes te ofrecemos *tips* que ayudarán a tu equipo y a tu organización, especialmente a los que trabajan en ámbitos de diversidad cultural, a realizar sus objetivos empresariales.

Si te dijeran que ayer alguien estaba hablando mal de ti, ¿cómo responderías? Los siguientes lineamientos te dirán cómo.

Tema del mes: **Lograr la paz en tu organización**

La Gerente de Recursos Humanos de un cliente me comentó este mes que pasa mucho tiempo atendiendo preguntas y quejas acerca de **cuestiones interpersonales en el lugar de trabajo**. Decidimos colocar en un lugar público, y en letra grande, una lista de sencillas reglas de comunicación que fueran útiles para los empleados... y le ahorrarán mucho tiempo a la Gerente.

A continuación los tips que le propuse, y que podrían resultar útiles para los lectores de E-tip también. Estos principios te mantendrán **tranquilo y libre de paranoias**. El valor agregado es que si los pones en práctica de forma habitual, ganarás el **respeto y confianza** de tus colegas. Funcionan asimismo en situaciones interculturales.

8 Tips: **Cómo eliminar el “drama” interpersonal (y ahorrar tiempo) en el trabajo**

1. **Habla sólo positivamente de los demás.**

De lo contrario te rebajas tú solo.

2. **Concédeles a los demás el beneficio de la duda.**

¿Alguien dejó de saludarte? Asume que no fue adrede. ¿Al grupo se le olvidó invitarte al evento? Asume que fue por descuido.

Es decir, siéntete suficientemente seguro de ti mismo como para resistir la tentación de crear conspiraciones en tu cabeza.

A lo mejor te has decepcionado muchas veces por las acciones de cierta persona. ¿De cualquier forma le das el beneficio de la duda? Sí. Habla directamente con él o ella acerca de tus decepciones y/o aprende a perdonar. Dale nuevamente el beneficio de la duda. (¿¡A poco no hay cosas que tú no aprendiste a la primera!?)

3. Actúa sólo con base en la información que tengas de primera mano.

Si escuchas – o sospechas – que alguien ha hablado mal de ti, no hagas nada. No conoces el contexto en que se dijo, ni sabes con precisión qué se dijo, ni puedes estar seguro de las intenciones de tu informante. Evita el “desperdicio de energía” y olvídale.

Mejor refuerza este principio de la comunicación diciéndole a tu informante: “En el futuro, por favor dile a [nombre] que hable directamente conmigo para tratar cualquier asunto.” Luego olvídale por completo.

4. ¿Y si alguien te ofende?

- a. Habla directamente con él o ella, con calma y en un sitio privado.
- b. Trata de comprender su punto de vista.
- c. No esperes. Habla con él/ella cuanto antes.
- d. No se lo platiques a otros, a menos que sea absolutamente necesario. Si se lo has de platicar a alguien, busca a quien te pueda ofrecer un punto de vista objetivo (y no te vaya a dar la razón gratuitamente). Si se puede, habla con alguien fuera de la organización.

5. Siente ganas de aprender.

Cuando te sientas a hablar de una ofensa, recuerda que tu objetivo principal es tratar de comprender el punto de vista del otro. Siente ganas de aprender acerca de lo que el otro piensa y siente. Negocia una solución.

6. Deja de mascullar insultos o quejas. Ten cuidado con el sarcasmo.

¿Has insultado a alguien desde la seguridad de la muchedumbre o desde una distancia que te escude (pero tal vez en presencia de la persona aludida)? ¿O has suavizado una queja seria convirtiendo tu comentario en una broma sarcástica?

Toma en cuenta que en muchos casos – sobre todo cuando de veras te molesta el proceder de otra persona – tienes que decidir: o aceptas el comportamiento (y te quedas callado al respecto) o hablas directamente con la persona.

7. Corta las conversaciones que estén a costillas de otros.

Si escuchas que alguien se queja de otro, o habla de él/ella de forma hiriente, corta la conversación y/o sugiérele que hable directamente con la persona para informarse mejor. Ejemplo: “Preferiría no tener esta conversación sin [nombre] presente. ¿Por qué no hablas directamente con él/ella?”

8. ¿Has ofendido a alguien en público?

Si ofendes a alguien delante de otras personas (estando presente o no el ofendido), tienes que pedir disculpas / componer la situación delante de ese mismo grupo. No basta con pedir disculpas en privado.

Considera la posibilidad de pegar estas ideas en tu cubículo, en la pared de tu oficina, en un pasillo, o en la sala de juntas. **Dale una copia** a todo tu equipo. **Inicia una conversación con tu equipo** acerca de cuáles de estos lineamientos hacen más falta en tu equipo.

¿La respuesta a la pregunta que se planteó al principio? No hagas nada (Lineamiento #3)

¿La recompensa? Te mantienes tranquilo y libre de paranoias. Te respetan y confían en ti. Logras la paz en tu organización.

Noticias

1. Nuevo cliente en el ramo de la construcción / bienes raíces: Gilbane, Inc.

Agregamos a nuestra lista de clientes este mes una de las empresas familiares más grandes del ramo de la construcción y bienes raíces. Gilbane, Inc., que atiende a sus clientes desde 1873, está por lanzar una iniciativa de diversidad como parte de sus esfuerzos por seguir siendo un empleador apreciado en sus comunidades. Nos da gusto brindarle asesoría y facilitación para su iniciativa.

2. Se anuncia un evento: Instituto de Consultores Gerenciales - Arizona

Nos encantaría que nos acompañaras en nuestra reunión desayuno del 11 de agosto en Phoenix, y asistieras a nuestro programa de teleconferencias (¡para no tener que salir al calor de verano!). Esta vez hablará John Havens acerca de cómo aprovechar el “podcasting” (distribución de archivos de sonido) para tu negocio.

¿Quieres imprimir, reenviar o repartir este Quick E-tip?

¡Con toda confianza, circúlalo! Lo único que te pedimos que es dejes adjuntos nuestro nombre y los datos para contactarnos. ¡Gracias!

Deseándote éxito en todo el mundo,
Lisa

Lisa Koss

International Advantage® - Leading Across Cultures™

Phoenix, Arizona U.S.A.

Directo: +1 - 623-516-2482

www.intladvantage.com

liskoss@intladvantage.com

Copyright 2006, Lisa Koss