

CONSEJOS PARA LA VIDA Y EL TRABAJO

- I. LA IMPORTANCIA DE COMETER ERRORES
- II. LA BUENA COMUNICACIÓN
- III. CÓMO EVITAR LA DESINFORMACIÓN
- IV. CONSEJOS ANTES DE TERMINAR LA JORNADA LABORAL

I. LA IMPORTANCIA DE COMETER ERRORES



Las siguientes frases son atribuidas a líderes mundiales:

“¿Quieren una fórmula de éxito? ¡Equivóquense mucho! **El fracaso no es el enemigo del éxito, sino su germen**”.

(Thomas J. Watson, fundador de la IBM)

Para Winston Churchill, el liderazgo era definido como: “**el arte de avanzar, de fracaso en fracaso, sin perder el entusiasmo**”.

“**La vida del hombre es interesante, principalmente si ha fracasado. Esto indica que trató de superarse**”.

(George Clemenceau)

El actor Gianfranco Brero, en una entrevista con Jaime Lertora, resaltaba la importancia de cometer errores:

«Para mí, **el elemento básico del aprendizaje es el error; te equivocas y aprendes** – si eres consciente del error, obviamente-. Pero en nuestro sistema educativo, si te equivocas eres sancionado. Si supiéramos que podemos equivocarnos y que al hacerlo no estamos apretando el botón que activará la bomba atómica sino aprendiendo algo que no sabíamos, podríamos tomarnos las cosas con más calma. O sea, darnos licencia para equivocarnos y reconocer el error, saber que la próxima vez no lo cometeremos».

Bill Gates nos dice que es importante celebrar el éxito, pero lo más importante es aprender de nuestros errores. Para **Gates lo que todo líder debe hacer es no culpar a nadie en particular por los errores sino ver qué aprendemos de ellos y cómo solucionamos el problema**. Afirmar Gates:

«Cuando alguien sufre fracasos, **se ve obligado a ser creativo**, a pensar con profundidad, día y noche. Toda empresa necesita gente que haya pasado por eso.

Las empresas requieren de personas que hayan cometido errores y que hayan sabido aprovecharlos».

Por otro lado, el empresario y conferenciante estadounidense Marc Randolph, cofundador de Netflix, compartió las reglas que su padre le enseñó para alcanzar el éxito, estas son las siguientes:

1. Haz, como mínimo, el 10 por ciento más de lo que te piden.
2. Nunca le presentes a nadie tus opiniones sobre cosas que no conoces como si fueran hechos. Esto exige mucho cuidado y disciplina.
3. Sé siempre amable y considerado, tanto con tus superiores como con tus inferiores.
4. No lances reproches ni te quejes: límitate a la crítica seria y constructiva.
5. No tengas miedo de tomar decisiones cuando tienes hechos en los que basarlas.
6. Cuantifica las cosas siempre que sea posible.
7. Sé abierto de mente.
8. Sé puntual.

II. LA BUENA COMUNICACIÓN

2.1. La importancia de saludar al prójimo

Un saludo sincero puede aportar mucho. Además, favorece una interacción positiva, lo que puede generar un mejor servicio o atención.



- Al decir buenos días o buenas tardes, le deseamos al prójimo bienestar y salud.
- Nos hace seres humanos.
- No nos cuesta nada.
- Empecemos a saludar cuando ingresamos a un transporte público, al ascensor o la bodega de la esquina.

Veremos cambios muy positivos que estas pequeñas acciones pueden provocar en nuestro entorno.

FUENTE: La mirada positiva https://www.youtube.com/watch?v=cJSq04WDO_I

2.2. El poder de una sonrisa

Cuando somos atendidos, los usuarios o clientes esperamos por lo menos una sonrisa que nos haga ver que nuestra presencia es bienvenida.

Que somos importantes. Que existimos. Que le interesamos a la persona cuyo sueldo o ingreso depende de nosotros, sea el empleado de la bodega, del supermercado, de la oficina universitaria.

Carnegie señala algo que deberíamos saber todos: **que la expresión del rostro es más importante que la ropa que nos ponemos.**



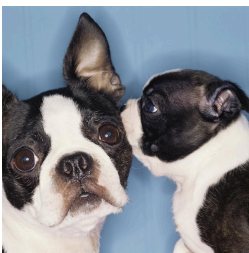
¿Pero podemos sonreír de manera sincera? Creo que sí. **Las personas que sonríen de manera sincera tienden a trabajar, vender y a criar hijos más felices.** Y hay un dicho atribuido a los milenarios chinos que dice más o menos así: **“El hombre cuya cara no sonríe no debe abrir una tienda”**

Adaptado de las obras:

Habla: guía para una comunicación exitosa por Jaime Lectora y ***Cómo ganar amigos e influir sobre las personas*** Por Dale Carnegie.

2.3. El saber escuchar: Ser empático es interesarse por el otro

Escuchar es una habilidad desconocida por la mayoría de nosotros...

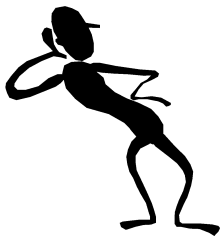


En los pueblos chicos todos se conocen, en las grandes ciudades la vida cotidiana hace más difícil saber quién es la persona que vive o trabaja contigo.

Se da el caso de familias que contratan los servicios de una empleada del hogar y no saben sus apellidos ni dónde vive o qué hace en su día libre. Pero ¿sabemos quiénes son nuestros

compañeros de trabajo? A veces ni tenemos idea de qué función cumplen en la biblioteca. También está el caso de profesores que no conocen el nombre de sus alumnos y viceversa.

Es impresionante el poco interés que tenemos por saber un poco más de cada uno de los otros, que son las personas que nos rodean y con quienes compartimos buena parte de las horas que constituyen nuestra vida.



¿Quiénes son nuestros vecinos? ¿Quiénes viven a la derecha, izquierda o al frente de nuestras casas? ¿Cuentas con empleada del hogar? ¿Sabes cómo se apellida?

Sobre este punto, Dale Carnegie escribió un libro que se titula ***Cómo ganar amigos e influir sobre las personas***. En esta obra Carnegie sugiere que recordemos los nombres de las personas. Es un pequeño esfuerzo, pero nos dará réditos en nuestra vida personal y laboral. Por lo tanto, **comprendamos que el nombre de una persona es algo muy valioso para ella y procuremos esforzarnos por recordar los nombres y apellidos de quienes nos rodean.**

Adaptado de las obras: *Habla: guía para una comunicación exitosa* por Jaime Lectora y *Cómo ganar amigos e influir sobre las personas* Por Dale Carnegie

2.4. Los consejos de Jaime Lectora: cómo brindar una atención telefónica efectiva y cordial

Cuando llamas a una empresa, percibes con claridad si la persona que te responde está concentrada en atenderte o si está “aprovechando” el tiempo para archivar sus papeles, chatear o llenar el crucigrama.

Recuerda que solo tienes tu voz, no tu expresión facial, para mantener la atención del usuario. No se trata de un amigo que te ha llamado por el placer de escuchar tu voz, sino de un usuario que desea resolver un problema.



No olvides que debes utilizar con el usuario un lenguaje formal y respetuoso, en el que resultan inaceptables la jerga y las expresiones fuera de lugar.

Cuando tu usuario y tú logran entenderse bien, no solo gana la institución (puedes reemplazar “la Universidad” si el texto se aplicará a otro contexto), sino que, en términos emocionales, la llamada sirve para recordarte lo gratificante que es tu trabajo.

- Contesta pronto.
- Da tu nombre y el de la oficina.
- Imagina a tu interlocutor. Toma conciencia de que no estás conversando con un teléfono, sino con un ser humano.
- Escucha al usuario y organiza tus respuestas.
- Respeta a tu interlocutor mientras habla; trata de no interrumpirlo.
- Si tienes dudas, repite lo que entendiste y pídele a la otra persona que te confirme si tu interpretación es correcta.
- Haz todo lo posible por solucionar el problema o atender el pedido de tu usuario.
- No comas ni tomes ni mastiques chicle mientras conversas.
- Despídete amablemente y agradece la llamada.
- Si no sabes algo dilo directamente y comprométete a devolverle la llamada a tu usuario en determinado lapso para darle la información precisa. Cumple tu promesa.
- Repite los números que te den para verificar que los registraste de manera correcta. Si tienes que anotar nombres difíciles o palabras en un idioma que no conoces, no te arriesgues y deletrea: d de dedo, a de amigo, s de seguro, etcétera.

Adaptado de *Habla: guía para una comunicación exitosa* por Jaime Lectora

2.5. Los “e mandamientos” cuando escribimos mensajes de trabajo por correo electrónico

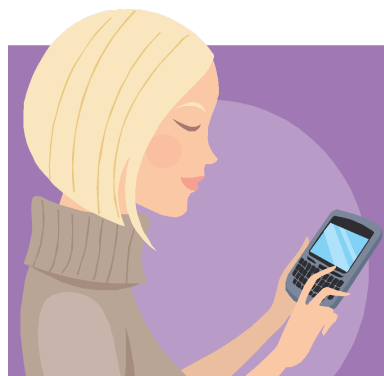
2.5.1. El correo electrónico es un medio de comunicación pero no es informal en sí mismo. Debe mantener las reglas de la buena comunicación epistolar

2.5.2. No usemos MAYUSCULAS porque puede ser interpretado como una llamada de atención o grito.

2.5.3. Cuando distribuyamos un mensaje a muchas personas no es recomendable la opción CC sino la de CCO (Con Copia Oculta). Es muy molesto leer un

mensaje que viene con un adjunto de decenas o cientos de correos en la pantalla

2.5.4. Sea breve. Es más molesto leer una comunicación larga por correo electrónico que por correo convencional.



2.5.5. Evite enviar cadenas de mensajes.

Tomado de: “Etiqueta en línea” en: *Semana Económica*, 28 de enero del 2007

2.6. Los “t mandamientos” del teléfono de trabajo

2.6.1. Antes de hacer una llamada de negocios o trabajo es importante que anotemos los puntos o preguntas que deseamos tratar.

2.6.2. Seamos corteses. Nuestro interlocutor debe recibir un tono amable de voz y de entusiasmo de parte nuestra.

2.6.3. Cuando suena el teléfono, es una OPORTUNIDAD para ayudar a alguien; para dar a las personas que llaman un servicio y trato excelente.

2.6.4 Escuche bien a la persona que llama. Cuando tenga que ponerla a la espera, siempre pídale rápidamente su permiso. Si tiene que esperar más de un minuto, déle la opción de estar a la espera o de recibir una llamada. Para lo cual deberá anotar su nombre y su número. Dígale cuánto tiempo llevará; y después permítele decidir a ella.



2.6.5. Comunicación positiva: la importancia de conectar

Sin lugar a dudas, todos hemos tenido la experiencia de sentir que nos han transferido por toda una organización para volver al punto de partida sin haber resuelto nuestro problema inicial.

Si puede contestar correctamente a la pregunta de la persona que llama sin transferirla al departamento “adecuado”, Hágalo. Cuando tenga que transferirle, díglele a quién y por

qué le está transfiriendo

Vamos a dar algunos ejemplos de personalidades pasivas y positivas:

Ejemplo 1

→ PASIVA: “lo siento..... ella no está disponible.”

→ POSITIVA: “lo siento.....la doctora Villanueva no estará disponible hasta las 2:00. ¿Le gustaría dejar un mensaje, o preferiría hablar con su secretaria, la señora Miranda?



Ejemplo 2

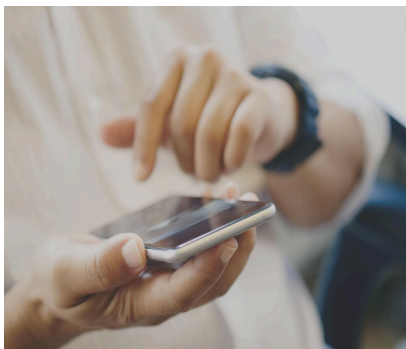
→ PASIVA: “lo siento, el Departamento de Adquisiciones está cerrado por el resto del día tendrá que volver a llamar.”

→ POSITIVA: “lo siento, el Departamento de Adquisiciones cierra a las 5:30 p.m. ¿Querría darme su nombre y dirección y el número de factura? Puedo encargarme de que alguien le llame a primera hora de la mañana.”

Hay una diferencia extraordinaria entre la personalidad telefónica pasiva y positiva. Las personas la notan y responden de una manera entusiasta si reciben ese “poquito más”. Además, es mucho más divertido ser una personalidad positiva. Si tiene alguna duda, ¡pruébelo y vea por usted mismo!

Adaptación de: ***Su personalidad telefónica***. The economics press, inc. 12 Daniel road fairfield, NY 07004-2565 USA. Puede consultar estos documentos en la Hemeroteca. Primer sótano. (Cod. HF 5500.A1 S8)

2.7. Conversar con sentido: guía para comunicarnos mejor en WhatsApp



Para mejorar la comunicación en WhatsApp, sé claro y conciso en tus mensajes, responde a tiempo y utiliza un tono respetuoso. En los grupos, pide permiso antes de añadir a alguien, respeta su decisión si sale y fomenta la participación haciendo preguntas abiertas y respondiendo directamente. Piensa antes de reenviar y utiliza la función “Responder” para mantener las conversaciones organizadas.

2.7.1. Consejos para responder mensajes individuales:

2.7.1.1. Claridad y concisión: evita los párrafos largos y el lenguaje complicado para asegurar que tu mensaje sea fácil de entender.

2.7.1.2. Tono adecuado: utiliza un tono amistoso y respetuoso para evitar malentendidos y conflictos.

2.7.1.3. Emojis y stickers: incorpora emojis y stickers para transmitir emociones y sentimientos en la conversación (puedes añadir “de forma moderada” si deseas recalcar el equilibrio).

2.7.1.4. Ortografía: activa el corrector ortográfico y revisa tus mensajes antes de enviarlos para evitar errores.

2.7.1.5. Respuesta oportuna: si no puedes responder de inmediato, avisa a la otra persona que responderás más tarde y cumple con tu promesa.

2.7.2. Consejo para responder mensajes grupales:

2.7.2.1. Pide permiso: antes de añadir a alguien a un grupo, asegúrate de tener su consentimiento.

2.7.2.2. Respeta los límites: si una persona sale de un grupo, acepta su decisión y no la añadas de nuevo sin permiso.

2.7.2.3. Fomenta la participación: haz preguntas relevantes y abiertas para que los miembros se sientan cómodos participando y compartiendo sus ideas.

2.7.2.4. Responde a los miembros: contesta directamente a quienes participan para demostrar que sus opiniones son valoradas y escuchadas.

2.7.2.5. Evita el ruido: minimiza los mensajes que no sean relevantes para el objetivo del grupo, de modo que se mantenga el interés y la atención de los miembros.

2.7.2.6. Usa la función “Responder”: anima a los miembros a usar esta función para que las conversaciones se mantengan organizadas y centradas en el tema.



2.7.3. Uso responsable y ético

2.7.3.1. Piensa antes de reenviar: reflexiona sobre la veracidad del mensaje antes de compartirlo, especialmente si no conoces al autor original.

2.7.3.2. Evita mensajes no deseados: no envíes mensajes a personas que no te han contactado previamente o no te han dado su número.

2.7.3.3. Usa otros canales: considerar otros métodos de comunicación para evitar la dependencia exclusiva de WhatsApp.

FUENTE: IA de Google.

III. CÓMO EVITAR LA DESINFORMACIÓN

3.1. Obtén información acerca de las etiquetas de mensajes reenviados

Los mensajes con la etiqueta “Reenviado” te indican que no fueron creados por la persona que te los está enviando. Si un mensaje se reenvía en cadena a cinco chats o más, se mostrará junto a él un ícono de doble flecha ➡➡ y la etiqueta “Reenviado muchas veces”. Para obtener más información sobre los límites de reenvío, consulta [este artículo](#).

3.2. Mantén al margen tus propios prejuicios

Adopta una postura crítica incluso ante información que confirme tus creencias preestablecidas y corrobora los hechos antes de compartir dicha información. Con frecuencia, las noticias que parecen inverosímiles suelen ser falsas.

3.3. Corrobora la información con otras fuentes

Las noticias falsas suelen viralizarse, y las fotos, grabaciones de audio y videos pueden ser editados para intentar engañarte. El hecho de que un mensaje se comparta muchas veces no lo hace cierto. Si recibes información falsa, avísale al remitente que te envió información incorrecta y recomiéndale que verifique sus mensajes antes de compartirlos.



Si tienes dudas sobre la veracidad de un mensaje, te recomendamos corroborar la información en sitios de noticias confiables para identificar la fuente de la historia. Cuando una historia se publica en varios sitios y a través de fuentes confiables, hay más probabilidades de que sea cierta. Si deseas obtener más información, puedes consultar verificadores de datos o a personas de tu confianza. Para obtener una lista de verificadores de datos afiliados a la Red Internacional de Verificación de Datos, consulta [este artículo](#).

3.4. Si constantemente recibes noticias falsas de un contacto, repórtalo.

Para obtener más información sobre cómo reportar un mensaje, contacto o grupo, consulta [este artículo](#).

3.5. Presta atención a los mensajes que luzcan diferente

Muchos de los mensajes y enlaces no deseados que podrías recibir tienen errores de ortografía o gramaticales, o te piden información personal. Para obtener información sobre cómo identificar y controlar estos tipos de mensajes, consulta [este artículo](#).

Nota: Si crees que una persona se encuentra en peligro físico o emocional, contacta a tus autoridades locales. Las autoridades están equipadas para brindar asistencia en estos casos.

FUENTE: https://faq.whatsapp.com/431498999157251?helpref=faq_content

IV. CONSEJOS ANTES DE TERMINAR LA JORNADA LABORAL

4.1. Organiza tu escritorio: no dejes útiles ni documentos fuera de lugar.

4.2. Comprueba tus logros y objetivos del día: evalúa tu productividad y reconoce tus avances.

4.3. Reflexiona sobre la jornada: haz una breve autocrítica que te permita mejorar continuamente.

4.4. Planifica el día siguiente: establecer tu agenda te ayudará a mantener el orden y reducir el estrés.

4.5. Despídete de tus compañeros: agradece su apoyo y cierra la jornada con amabilidad.

