

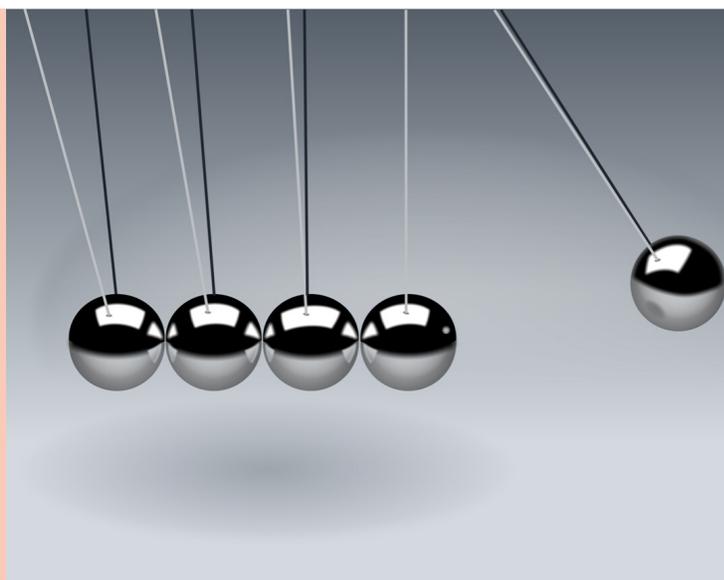


CÁPSULAS DE DESARROLLO.

Para Gerentes, Ejecutivos y Emprendedores.

EVITA QUE EL COVID-19 PARALICE A TU EQUIPO

En momentos de crisis el líder debe ser modelo de calma y seguridad, guiando a sus equipos de trabajo a zonas de productividad que les permitan ver nuevas opciones de gestión.



LO QUE DEBEMOS EVITAR

Nuestra mente juega en contra de nuestros intereses en medio de una crisis, por lo que una competencia clave de todo Gerente es la resiliencia: la capacidad de reponerse de una situación adversa y salir del pánico que genera lo incierto y desconocido.

LA OPORTUNIDAD

Una técnica fácil de lograr incrementar nuestra resiliencia es entender las "zonas" en las que podemos actuar e influir y aquellas en las que no tenemos control. Esta simple definición es clave para poder movilizarnos fuera de la parálisis y hacia un estado de movimiento.

En estos momentos en que comenzamos, "la nueva normalidad", este simple ejercicio pudiera ser la diferencia entre el éxito y el fracaso de nuestras empresas.



LAS ZONAS DE ACCIÓN DEL EJECUTIVO

Nuestro mayor activo en una situación de crisis, es la racionalización de los hechos con una secuencia simple de pasos, detallados a continuación:

1. Resumir OBJETIVAMENTE la situación.
2. Enumerar las diversas variables que la componen.
3. Separar las variables en aquellas que están a nuestro alcance de solucionar y aquellas que no.
4. Dejar a un lado las que no están en mi control y enfocarme en crear nuevas alternativas para las que sí.

Existen tres niveles de control posibles en cada situación:

1. La Zona de No Control
 2. La Zona de Influencia
 3. La Zona de Control o Acción
- Pasemos a explicar cada uno.

ZONA DE PREOCUPACIÓN o "NO CONTROL"

El primer paso en una crisis es poder identificar las cosas que han cambiado y que no se

encuentran en nuestro control, ya sea por una variable externa a nuestra operación o un asunto interno inesperado.

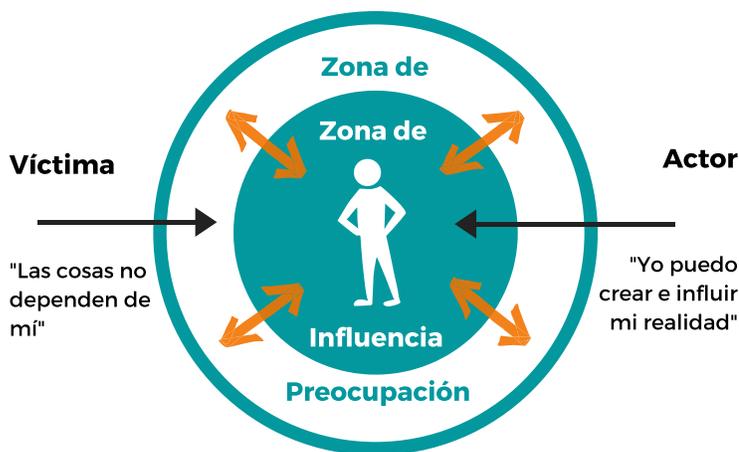
No se trata de obviar la situación o fingir que no existe, sino ponerlo en un "parking mental" y dedicarle la menor cantidad de tiempo y energía posible.

Si no «lo que no podemos resolver», nos consume el tiempo de lo que sí está en nuestras manos resolver. Dedicar tiempo a responder preguntas que me hagan sentir como víctima, sin control, nos alejan de la acción y conllevan una pérdida de confianza en nuestras capacidades.

Ejemplo de cosas fuera de nuestro control:
La pandemia, la economía, las acciones de otros.

Para reflexionar:

1. ¿Estoy en modo "víctima"?
2. ¿Me siento impotente ante alguna situación?
3. Me pregunto constantemente:
 - ¿Por qué ha sucedido esto?, ¿Por qué a mi?,
 - ¿Por qué pasa esto cuando tenía yo todo tan bien planeado?



ZONA DE INFLUENCIA

En la zona de influencia están las cosas sobre las que Podemos influir, pero no controlar.

Ejemplos de temas en mi zona de influencia: Mi sugerencia para un toma de decisión, mis consejos a una persona o mi aporte para una iniciativa grupal. De cara a esta pandemia, hay cosas muy palpables en nuestra zona de influencia:

No puedo controlar la economía, PERO puedo influir sobre las acciones que se están tomando para mi industria a través de la participación activa en foros de opinión.

La influencia requiere una "danza entre dos"; "escuchar para ser escuchado" cómo diría Stephen Covey en su libro "Los siete hábitos de la gente altamente eficaz".

Al ejercer influencia, debemos ver el panorama del otro y el nuestro, para posicionarnos como intermediarios, dando lo mejor de nosotros para lograr una situación de "Ganar/ Ganar".

Un ejemplo de influencia Ganar/Ganar es como manejar a nuestros proveedores en este momento crítico, donde nos encontramos dos situaciones típicas:

1. La generación de críticas y posiciones inflexibles sobre pagos a proveedores que terminan siendo muy duras y perjudiciales con proveedores críticos para el negocio.
2. Dedicar tiempo a los proveedores para poder explicar la situación de manera amable y profesional (no quiere decir que sea fácil) y trabajar con tu equipo y ellos en empezar a buscar soluciones o alternativas.

¿Cuál de los 2 comportamientos aumentaría los riesgos de tu negocio pasada la crisis?

Para reflexionar:

1. ¿Estoy usando mi influencia para generar cambios positivos para mi empresa? ¿Para mi industria? ¿Para mi entorno personal?
2. ¿Qué temas o acciones pueden lograr incrementar mi influencia y por ende mi capacidad de acción sobre un resultado?



ZONA DE CONTROL

Finalmente llegamos a la zona 0:

TU ZONA DE CONTROL O DE ACCIÓN.

Aquí se encuentran las acciones que PUEDES gestionar para enfrentar la situación y sobre las que tienes control, por ejemplo:

1. Tener claro tus proveedores y clientes estratégicos con quienes mantener la relación durante este tiempo.
2. Armar un plan de contingencia con tu equipo con opciones para enfrentar la situación y entregar tus servicios o productos de otras formas.
3. Definir métodos de pago alternos para apoyar las compras de clientes.
4. Definir nuevos canales de entrega (domicilio, entrega por horarios, etc.).
5. Definir nuevas formas de trabajo que bajen tus costos operativos, entre otros...

Recuerda que una parte crítica de tus responsabilidades como ejecutivo es pensar de manera continua en formas de reducir los riesgos y costes de tu negocio y aumentar los ingresos y productividad de la misma, lo cual solo puedes hacer en tu zona de Control.

Para reflexionar:

1. ¿Cuánto tiempo de tu día pasas en cada zona?
2. ¿Estás tomando suficiente tiempo para pensar en tus planes de acción?
3. ¿Qué te está impidiendo estar más tiempo en la zona de control/ acción?
4. ¿En qué zona está tu equipo de trabajo?
5. ¿Qué acciones puedes tomar para influir que se muevan a la zona de acción?

RESUMEN

Reducir la distracción que genera la zona de no control es igual a reducir los riesgos para la empresa de fracaso (los reduce, no siempre se trata de eliminarlos).

Pasar de la parálisis a la acción es igual a aumentar las posibilidades de tu empresa.