

UNA ACTITUD TRIUNFADORA

Por Jesús Lechuga Almaraz!

Si, es cierto, no hay nada como una actitud triunfadora para tener éxito en los negocios y en todo lo demás sobre todo en esta época de crisis; pero, ¿qué es una actitud, cómo afecta nuestra manera de pensar y actuar, cómo se genera una actitud triunfadora y lo más importante, como podemos hacer para cambiar en nuestro equipo de colaboradores una mala actitud por una buena actitud?

De siempre hemos escuchado en el medio empresarial frases tales como: “tiene buena (o mala) actitud”, “lo que necesita esta empresa es cambiar la actitud de su gente”, “con esa actitud nunca triunfarás en la vida” y otras de similar jaez.

También hemos escuchado como dicho vocablo se utiliza como sinónimo de coraje o fortaleza, de disposición o afán de servicio o para significar que una persona no se puede llevar bien con sus semejantes. Por otra parte y como signo de estos tiempos, no nos cansamos de leer y escuchar que ante esta gran crisis mundial que vivimos lo único que nos queda, a nosotros los pobres mortales, es el “blindarnos” en lo personal con una actitud favorable, adecuada, de logro y triunfo que nos permitirá sortear las dificultades económicas, anímicas y de todo tipo.

De modo que, para entender bien-a-bien este tema, antes de entrar a hablar sobre una *actitud triunfadora* es necesario ver, primero, que significa el concepto *actitud*.

¿Qué es una actitud?

Para efectos prácticos definamos una actitud como una manera de pensar que nos predispone a ciertas opiniones, positivas o negativas, respecto a cualquier tema que atraiga nuestra aceptación o rechazo ya sea una persona, institución, ideal, partido político, agrupación, asociación, organización, tipo de trabajo, cosa, grupo específico o en general, cualquier tema que pueda atraer nuestro afecto o desafecto. En cierto sentido, una actitud funciona como un filtro por el cual hacemos pasar nuestras percepciones de la realidad para, una vez procesadas, se conviertan en opiniones o juicios mismos que están influidos en parte por lo ocurrido en la realidad – los hechos – y en parte por nuestros afectos y desafectos.

Si yo tengo una actitud negativa hacia uno de mis colaboradores, todo lo que haga él, no importa que tan bueno sea, lo filtraré a través de ese desafecto y por lo tanto emitiré opiniones de desaprobación respecto a su comportamiento. Si por el contrario, tengo afecto hacia mi colaborador todo lo que haga él, no importa que tan malo sea, lo filtraré a través de esa actitud positiva y lo justificaré y aprobaré.

Lo anterior explica el porqué muchas veces reaccionamos en función de lo que pensamos más que en función de lo que pasa realmente ya que es nuestra actitud la que nos empuja a elaborar un juicio previo (pre-juicio) y con base en él emitir nuestra respuesta que, la mayoría de las veces, no tiene mucho que ver con los hechos, con la realidad.

La sabiduría popular ha sintetizado estos conceptos en dichos tales como: *la belleza se encuentra en el ojo del espectador o lo que en el rico es alegría, en el pobre es borrachera.*

Este funcionamiento no es algo consciente o premeditado sino algo inherente a nosotros los humanos. Nacemos como “libro en blanco” y a medida que tenemos contacto con nuestro medio familiar, escolar, social, laboral y en general con nuestro entorno, nacen y se cimentan los modelos mentales, o sea las actitudes, que condicionarán nuestra manera de pensar y actuar.

El concepto de *actitud* es tan poderoso que forma parte de todas las relaciones interpersonales y lo es aún más cuando vemos lo que puede influir en la mente a la hora de enfrentar diversas situaciones que se presentan en nuestro vivir. Debemos considerarlo con la mayor seriedad ya que de su comprensión dependerá el que ejercitemos no solo unas relaciones humanas sanas, sino un ánimo triunfador para enfrentar los obstáculos que nos presenta la vida.

¿De qué manera influye una *actitud* en mi pensar y actuar?

Cuando mi percepción de la realidad es filtrada a través de una tendencia mental en la cual la mayoría de mis predisposiciones son negativas, tenderé a echarle la culpa al “mundo” de mis desgracias; todo lo malo estará fuera de mí y por lo tanto mis fracasos serán por culpa de otros y no mía. Lo que me impida lograr los resultados que busco será ocasionado por el “maldito mundo que está en mi contra” lo que me llevará a percibirme como “bueno” dentro de un “mundo malo” al cual tengo que conquistar heroicamente o del cual tengo que cuidarme para no caer víctima de sus pérfidos *complots*.

Esta forma de pensar me llevará a actuar bajo la presunción de que los que tienen que cambiar son los demás y que hasta que esto suceda, yo podré triunfar. Bajo este razonamiento nunca sentiré la necesidad de cambiar porque el que está mal es “el mundo” y no yo.

Una composición que leí hace algunos años (periódico *Reforma* de México, D.F., 29/XI/97) salida del ingenio de Armando Fuentes Aguirre, “Catón”, ilustra de manera humorística como una actitud negativa influye en nuestra manera de pensar y por lo tanto, de percibir al mundo:

*Si yo lo tengo es carácter firme. Si otro lo tiene es terquedad.
Si yo las tengo son convicciones. Si otro las tiene son prejuicios.
Si yo la tengo es dignidad. Si otro la tiene es soberbia.
Yo soy un buen bebedor. El otro es un alcohólico.
Yo soy un gourmet. El otro es un tragón.
Yo soy un bon vivant. El otro es un ... flojón.
Yo soy un conversador. El otro es un hablador.
Yo tengo fe. El otro es un fanático.
Yo tuve un inexplicable momento de distracción. El otro es un perpetuo estúpido.*

Generación de una actitud triunfadora.

La mala noticia es que el problema somos nosotros, no los demás; la buena noticia es que en nosotros está la solución para provocar un cambio positivo en nuestras vidas.

El mundo no está compuesto por fuerzas separadas y desconectadas sino que constituye un sistema totalmente interconectado del cual yo formo parte indivisible. Lo que hago tiene repercusión en el resto del sistema y lo que pase en ese sistema tendrá repercusión sobre mi persona.

En el ámbito empresarial hay innumerables ejemplos ocasionados por ese modelo mental negativo que impulsa a echarle la culpa a otros de nuestros fracasos. Enlisto algunos entresacados de participantes en grupos donde hemos manejado este tema:

- “Las ventas no se dieron como lo planeé, es que el mercado está muy constreñido”.
- “Tengo que hacerlo todo yo por tener gente incapaz a mi cargo”.
- “Con estos gerentes tan malos que tengo ¿cuándo voy a alcanzar resultados exitosos?”.
- “Me excedí en el inventario pero no fue mi culpa, fue del jefe del almacén que no me avisó”.
- “El problema de mi empresa es que los trabajadores no traen la camiseta puesta”.
- “Por culpa del gobierno (o del presidente o del gobernador o de los diputados y senadores) no puedo trabajar honestamente; que conste”.
- “Fallamos en cumplir el presupuesto, la culpa la tuvo (y aquí pone uno el nombre del área organizacional que sea la villana del momento: ventas, operaciones, recursos humanos, finanzas, sistemas, logística, etc.)”.
- Una variación del punto anterior es: “Fallamos en cumplir con el presupuesto por la crisis mundial”...ahorita tan de moda.

El denominador común de estas declaraciones es que deposito la culpa de todo fuera de mí; es por eso que pienso que los que deben de cambiar son los otros y que es ahí donde radica la solución a mis problemas.

Y como siempre sucede, “el mundo” no va a cambiar antes que “yo”.

Sigamos, pues, esta sencilla regla: cuando estemos agobiados por un sinfín de problemas (empresariales, económicos o personales) hagamos un listado de ellos y respondamos, para cada uno de ellos, la siguiente pregunta: **¿Qué he hecho yo, por comisión u omisión, para fomentar esta problemática?**

Se trata de que en cada problema identifique lo que he hecho yo activamente (pecado por comisión) para fomentar el problema o sea para “echarle más leña al fuego”. También se trata de que identifique lo que, aunque podría haberlo hecho no lo hice y con eso exacerbé el problema (pecado de omisión).

Y ¡oh sorpresa!, siempre encontraré que yo, por ser parte del mismo sistema, he contribuido por comisión u omisión a generar y/o acrecentar el problema en cuestión, ya sea con un granito de arena o con una roca volcánica. Encontraré que aunque la fuente de origen del problema esté situada en “el mundo”, (y no siempre lo está), yo no solo contribuyo a mantener el problema sino que eventualmente hasta lo retroalimento para que incremente su intensidad.

Veamos algunos ejemplos al respecto y utilicemos el mismo listado que enunciado *ut supra*. Y aclaro, las respuestas a la pregunta **¿Qué he hecho yo, por comisión u omisión, para fomentar esta problemática?** que ilustramos aquí son totalmente reales tomadas de diversos participantes.

- “Las ventas no se dieron como lo planeé, es que el mercado está muy constreñido”.
- ***En realidad, desde hace tiempo preveía una baja del mercado y nunca tomé las providencias necesarias.***
- “Tengo que hacerlo todo yo por tener gente incapaz a mi cargo”.
- ***Lo que pasa es que yo mismo no me doy el tiempo para explicar detalladamente y así entrenar a mi gente para que haga bien las cosas y yo pueda delegar con confianza.***
- “Con estos gerentes tan malos que tengo ¿cuándo voy a alcanzar resultados exitosos?”
- ***¿Y por qué son “tan malos” esos gerentes que forman parte de mi departamento? Porque son el reflejo del mal liderazgo que he ejercido en mi equipo de trabajo.***

- “Me excedí en el inventario pero no fue mi culpa, fue del jefe del almacén que no me avisó”.
- ***O más exactamente, sí fue culpa mía porque no ejercí el seguimiento que debí de haber ejercido, estricto y a tiempo.***
- “El problema de mi empresa es que los trabajadores no traen la camiseta puesta”.
- ***El verdadero problema de mi empresa es que los trabajadores son reflejo de sus jefes y estos son reflejo del líder de la organización. El que no trae la camiseta puesta soy yo.***
- “Por culpa del gobierno (o del presidente o del gobernador o de los diputados y senadores) no puedo trabajar honestamente; que conste”
- ***Mi falta de honestidad no tiene nada que ver con el gobierno (o quién sea), sino con mi falta de valores.***
- “Fallamos en cumplir el presupuesto, la culpa la tuvo (y aquí pone uno el nombre del área organizacional que sea la villana del momento: ventas, operaciones, recursos humanos, finanzas, sistemas, logística, etc.)”.
- Una variación del punto anterior es: “Fallamos en cumplir con el presupuesto por la crisis mundial”...ahorita tan de moda.
- ***Independientemente de que los demás hayan fallado, YO fallé en cumplir el presupuesto por (...hice una mala planeación, no di seguimiento adecuado, no capacité a mi equipo, no supe apoyarlo ante los obstáculos, no enfoqué mis energías en la operación, me distraje ante otros temas, trabajé más para mi jefe inmediato que para cumplir el presupuesto....)***

Como un *plus*, cuando respondo a la pregunta arriba formulada no elaboro una mera lista de “culpas propias”, sino que enlisto las áreas de oportunidad susceptibles de convertirse en un plan de mejora personal pues al identificar mi rol en el avivamiento del problema puedo establecer acciones que reviertan mis consecuencias negativas contribuyendo, ahora sí, a resolver el problema o al menos a no intensificarlo más.

¿Cómo cambio a los demás?

En mis andanzas como consultor, la petición que más seguido me hacen los dueños o directores de empresa es el que les asesore sobre la manera de cambiar la actitud de su gente. En otras palabras, quieren que les proporcione la receta para cambiar al mundo que tanto les hace sufrir. Y grande es la decepción cuando les explico que ni con la varita mágica de *Harry Potter* se podrá cambiar a los demás si primero no trabajamos en cambiar nuestros propios modelos mentales, nuestras propias actitudes.

Si hay alguna manera de cambiar la actitud negativa de una persona es a través del hacer y no del decir; solo el ejemplo (y no el mero verbo) tiene posibilidades de impactar en el modelo mental de una persona como para que llegue a considerar la eventualidad de cambiar su forma de pensar.

De ahí que si deseamos, como dueños y/o directores, constituir una empresa exitosa, con un equipo humano bien dispuesto, con afán de servicio, alegre, audaz y retador debemos de iniciar por revisar nuestros propios modelos mentales: ese sentimiento de derrota que veo en los ojos de mis colaboradores, ¿es reflejo de mi propia actitud derrotista?; el estilo de mando inadecuado de mis jefes, ¿es clonación de mi propio estilo de mando?; la incompetencia de mi cuerpo gerencial, ¿es producto de mi propia incompetencia?; ¿qué he hecho yo, por comisión u omisión, para fomentar el fracaso de mi empresa?.

Y si alguna vez llegas a estar en una situación tal en que el sistema en el que te mueves necesita cambiar y no lo hace porque los demás no se hacen la pregunta que aquí expusimos y por más ejemplo que tú pongas con tu actuar no logras influir en los demás, entonces **opta**.

Estableceré una diferencia importante apoyado en ideas de especialistas en la materia: **optar** es diferente de otros verbos que, a primera vista, pudieran parecer sinónimos como **desear** o **seleccionar**.

Estos dos últimos son verbos pasivos pues *desear* representa un estado de deficiencia ya que buscamos algo que no tenemos y por otra parte, *seleccionar* representa el que nosotros escojamos entre alternativas que nos presenta el entorno. En cambio *optar* representa un estado de suficiencia ya que construimos nosotros mismos las alternativas que realmente queremos y con eso nos damos el “lujo” de abrir nuestros propios caminos y *optar* por el que mejor nos convenga.

En conclusión, no busquemos la manera de que el mundo cambie y los demás cambien sino procuremos aplicar esta *pepita de oro*: **el cambio hacia una actitud triunfadora comienza con uno mismo**.

ⁱ Consejero de organizaciones y profesor virtual. <http://jesuslechuga.com/>