

13

Disciplina...quejas y sanciones

En ámbitos laborales, la convención indica que siempre debe haber normas que cumplir. Desde que nacemos vivimos rodeados de normas, leyes o comportamientos sociales que sabemos no podemos romper sin consecuencias. Es parte de la naturaleza del ser humano vivir bajo reglas sociales y como parte de la formación de nuestras creencias desde niño sabemos que esto es así; no cuestionamos las reglas y sabemos desde pequeños dilucidar qué está bien o qué está mal. Luego podemos decidir acatarlas o no, pero eso ya es otro tema...el libre albedrío es para todas las personas y aplica para todos los temas. Obviamente no vamos a abordar la temática de las consecuencias de no cumplir con las convenciones sociales, ya que nos estaríamos desviando de nuestro tema. Además, si estás leyendo esto, asumo que estás formado como para ser consciente de ello.

Las normas a cumplir podemos dividir las en dos grupos: están las normas que, aunque no estén escritas o desarrolladas dentro del manual de procedimientos de una organización, sabemos que deben ser cumplidas si o si para lograr nuestra permanencia en ese ambiente. Luego están las normas impuestas por la organización en la cual nos desarrollamos y sólo son válidas en ese ámbito.

Las primeras se refieren a lo social, a nuestra educación, a nuestro entorno. En tanto nos consideramos parte de una sociedad, somos capaces de vivir y convivir dentro de ella con sus libertades y

restricciones. Las normas o leyes impuestas formalmente o tácitamente nos hacen parte principal como miembros y es nuestra obligación como seres sociales cumplirlas. En ningún lado está escrito que no debemos golpear a las personas, pero sin embargo todos sabemos que está mal. En ningún lado está escrito al alcance de cualquier miembro de la sociedad que no debemos robar (*ok, en los 10 mandamientos está, pero la religión la dejamos para otro día*), pero sin embargo sabemos por convención social que es algo que no corresponde, que está mal. En definitiva, esas normas sociales son las que nos permiten vivir en armonía y respetando al prójimo. Son esas normas precisamente las que nos van a permitir ser parte en principio de una organización cerrada en la cual desarrollar nuestros talentos o conductas de liderazgo.

Las segundas se refieren a las normas o condiciones impuestas por un ambiente privado, u organización cerrada y no necesariamente aplican para el resto de nuestra sociedad. Si en una determinada empresa, se impone como horario de almuerzo las 13 horas, eso no significa que aplique para el resto de nuestras vidas fuera. Pero dentro de esa organización, es una norma que debe cumplirse para ser parte. Si se desobedece una regla, seguramente las sanciones corresponderán a los criterios cerrados y sanciones que la organización crea convenientes.

Disciplina en condiciones laborales

Una disciplina razonablemente estricta siempre es necesaria. La gente debe conocer los límites, conocer las reglas y saber que están allí para ser cumplidas. Como líderes, es nuestra obligación conocer los alcances de las normas y las consecuencias del no cumplimiento de las mismas. Además, el hecho de convivir bajo

reglas, permite al resto de las personas tener seguridad, ya que se sabe que bajo el manto de las normas se desarrolla la convivencia.

El equilibrio que debemos buscar siempre será entre las normas demasiado estrictas o demasiado flexibles. Independientemente de nuestros sentimientos o nuestra forma de ser, navegar entre estas dos cuestiones debe ser algo que un líder debe adoptar como conducta, y ser consecuente con ello a través de sus acciones.

Extremos:

Una disciplina fuerte y marcada lleva a violar las normas apenas se tiene la oportunidad de hacerlo. Si se vive bajo una estricta disciplina y nada se puede hacer por fuera de esas normas, siempre bajo la amenaza de sanción ante el más mínimo desvío, en cuanto la persona escape a la mirada inquisidora del superior, va a quebrar esa regla estricta y se va a comportar de una manera extremadamente opuesta a la que se espera.

Si en tu empleo no te dejaran ni siquiera hablar y te obligaran a permanecer sentado frente a una computadora cargando datos, sin posibilidad de descanso ni refrigerio alguno, con la sensación de castigo latente si no haces lo ordenado, y con la vigilancia permanente de un superior, ¿qué harías en cuanto el superior salga de la oficina? Automáticamente dejarías de trabajar y sólo retomarías el trabajo cuando vuelva el jefe.

Esta conducta es la que naturalmente adoptaríamos ante una disciplina estricta y hasta violenta. Obviamente, este accionar no es beneficioso ni para uno mismo, ni para el superior, y mucho menos para la organización a la cual pertenecemos.

Por el contrario, una disciplina débil permite que las reglas estén, pero que no se respeten. El lado negativo de esta tendencia es que la gente pierde la identificación con el líder.

Imagina un grupo de trabajo donde cada uno hace lo que le parece, sin prestar atención a su labor, sabiendo de antemano que nada malo sucederá si no se cumplen las normas. Lógicamente esta situación tampoco es beneficiosa para ninguno de los actores involucrados.

¿Cómo se manifiesta el equilibrio en la disciplina?

-El líder tiene la misma conducta que le exige a sus dirigidos: esta condición es doblemente importante para un líder, por un lado respetar a los demás miembros adoptando las normas que les exige a ellos también para sí mismo, y por otro lado, esta conducta es claramente asequible y asimilable para cualquier persona que desee convertirse en un líder de renombre, con lo que con la actitud suficiente, el cumplimiento de normas establecidas no será problema, y de esta manera transformarse en el faro a seguir como ejemplo de conducta.

-Se muestran las consecuencias del incumplimiento en los demás: En el caso de no cumplirse con las normas establecidas, el líder debe mantener firme su postura y accionar para la resolución del conflicto. Es en estos casos donde el líder predica con el ejemplo y deja en evidencia la falta de la otra persona, aplicando sanciones si es necesario. Un líder no puede dejar pasar indisciplinas ya que con ello minaría su propia imagen, y tampoco podría impartir el orden y la “justicia” que los demás esperan de él.

-No debe castigarse al personal por haber hecho algo mal: considerar el error humano como una indisciplina es un acto tan común que lo único que se logra es bajar la autoestima y generar un conflicto aún mayor que el causado por el error. De todos modos, debemos estar atentos a la infracción adrede de la norma disfrazada luego como un error. Es decir, un error se puede perdonar y corregir; un hecho deliberado que luego se pretende hacer pasar como un error, se debe verificar y accionar luego como corresponda.

Recordemos que el éxito o el fracaso de un equipo siempre es responsabilidad de quien lo conduce, por lo tanto, debemos estar atentos a los errores y no dejarlos pasar, pero tampoco podemos crucificar a quien lo comete.

-La disciplina sólo se requiere para casos excepcionales y evidenciados: si las normas están claras para todos en general, sólo se debe sancionar a aquel que demuestra deliberadamente un interés en burlar la regla. En ese caso, no se debe dejar pasar la situación y aplicar las correcciones que se crean necesarias.

-Se sugiere dar las razones de ciertas prohibiciones: como parte de la claridad que requiere tener normas establecidas, todos deben conocer los motivos por los cuales algo se prohíbe. De esta manera, se involucra directamente en la razón de esta prohibición al personal, por lo tanto, son conscientes y responsables de quebrar esa norma.

-Reflexionar sobre el efecto “espejo”: Toda conducta que se adquiere para realizarse como líder será analizada y estudiada por

los seguidores. Recordemos que, como líderes, nuestras conductas definen nuestro rol y, por lo tanto, estas conductas son con las que incentivaremos a los demás a tomar acción. Así que debemos ser conscientes y reflexivos acerca del efecto que provocamos en los demás con nuestro comportamiento, por ende debemos ser sumamente cuidadosos con nuestras emociones, discursos y comportamientos en general.

Quejas

La queja es moneda corriente en cualquier ámbito laboral, todos nos hemos quejado en algún momento de algo. Están de todos modos aquellos que hacen de la queja una práctica habitual...esos son los que debemos observar de cerca.

Igualmente, como líderes debemos ir más allá y ver qué se encierra detrás de esa queja:

-Una queja no es negativa en la medida que se manifieste correctamente: muchas veces un reclamo, si es bajada la línea como corresponde y de manera educada buscando aportar algo constructivo, puede convertirse en una oportunidad de mejora.

“La verdad que el horario de almuerzo es terrible, es en esa hora donde el sol da de lleno en el ventanal y lo único que logramos almorzando a esta hora es sufrir calor” Esta queja manifestada correctamente puede repercutir en un cambio de horario de almuerzo para el verano y otro para el invierno, y en consecuencia un beneficio para todos los que usan el comedor.

A veces, si no existe la queja, se pierden oportunidades de mejorar.

-Una queja puede demostrar frustración, deseos de cambio o interés en una determinada labor: saber interpretar el trasfondo de la queja puede marcar la diferencia entre tener un colaborador frustrado con sus labores o darle el empuje necesario para modificar su performance. La primera defensa de un líder ante una queja, es no juzgar fríamente el contenido de ese reclamo, sino analizar posibles conflictos de manera posterior a haberla recibida, siempre dentro de la urgencia que requiere resolverla.

-Atenderlas a tiempo, sin dejar crecer los problemas: parte fundamental de la resolución de un conflicto es su temprano abordaje. De nada sirve contener una situación y mantener el mismo estado de inacción una vez que se ha lanzado la queja. Aunque no estemos de acuerdo con el reclamo, actuar inmediatamente para evitar conflictos mayores.

-Mantener la calma: la conducta del líder es puesta a prueba en todo momento. Es fundamental mantener la calma ante determinadas situaciones de quejas airoas. Igualar el sentimiento de ira o enojo de quien expresa la queja, sólo logrará empeorar las cosas. Es parte fundamental de la adquisición de conductas que necesitamos para ser líderes exitosos permanecer calmos ante la adversidad. Esto último es una conducta que se puede adquirir y reflejar, uno puede actuar como calmo, por lo tanto, la actitud a elegir es esa.

-La escucha descomprime: El mero hecho de escuchar y prestar atención a una queja, muchas veces deriva en el retroceso de la misma, ya que, al hablar sobre ella, se pueden evidenciar cuestiones que realmente no ameritaban una queja.

-Demuestra interés en el subordinado: fundamental este punto. Si queremos influir de manera positiva en nuestros seguidores, ellos deben saber que somos capaces de conocerlos y estar atentos a sus peticiones y/o reclamos. Interesarnos por el bienestar del otro es un aspecto en el que debemos enfocarnos para lograr el éxito como líder. Esta actitud se verá compensada con la gratitud del colaborador.

Sanción

La sanción tiene por objetivo que la persona que la recibe perciba el error como tal y lo corrija.

Pero no siempre su aplicación es correctiva, ya que muchas veces, guiándonos por parámetros generales, aplicamos sanciones que no parecen afectar al sujeto. En casos extremos, una sanción puede ser vivida como un premio y no como una reprimenda.

Una persona que siempre llega tarde al trabajo o falta con asiduidad puede recibir la sanción de días de suspensión como un premio, ya que aprovechará para descansar, hacer sus cosas y no estar pendiente de asistir al trabajo. Más allá del descuento de los

días en sus haberes, esta sanción no será tomada como tal por esa persona, sino todo lo contrario: se tomará unos días de vacaciones... con lo que se diluye el efecto correctivo que se pretende al aplicarla.

Este ejemplo es un caso extremo, pero existen casos como este todo el tiempo.

Opciones:

-No tomar ninguna medida: en este caso el hecho de no tomar ninguna medida aplica para aquellas personas que son responsables en sus tareas, ya que, aunque no se aplique sanción formal, la persona por sí mismo se sentirá sancionada al haber notado su deficiencia e intentará no volver a cometer ese error que derivó en la falta.

-Evitar la amenaza: de esta manera, como líderes, nos aseguramos la libertad de elegir el tipo de correctivo que consideremos. Si amenazamos con aplicar tal o cual sanción ante alguna falta, luego nos veremos obligados a aplicarla si o si para no quedar expuestos con nuestro propio discurso. Como lo mencionamos al principio, no todas las personas son plausibles de una única sanción.

-Sanción objetiva: no se recomienda esta práctica, ya que, como lo mencionamos en el punto anterior, una única sanción no puede definirse para todos.

-Sanción subjetiva: la contraparte de la sanción objetiva. Pero, de todos modos, para aplicarla se debe conocer en profundidad al sujeto, para que el correctivo sea vivido como tal. Esta sanción se define en base al conocimiento previo de la persona.

-Sanción grupal: se sanciona a todo el grupo por la falta de uno de ellos. En este caso quienes sancionan luego son los demás miembros. Debemos ser muy cuidadosos igualmente al aplicar este método, ya que puede derivar en mayor desorden disciplinario.



Creciendo como líder... Principio de los cuatro acuerdos

Como parte fundamental de nuestro camino al éxito a través de la transformación personal, el liderazgo y la adquisición de conductas asertivas, debemos conocer estas maravillosas enseñanzas que se nos presentan a través de culturas ancestrales.

Tan antiguos los conceptos como aplicables al cien por ciento en nuestra vida personal.

Luego de aprenderlos, aplicarlos en forma consciente y hacerlos parte de nuestro comportamiento, estaremos dando un paso fundamental hacia nuestro éxito personal, ya que nuestra conducta se verá afectada y por lo tanto la percepción que los demás tienen sobre nosotros.

Estos tratados que vamos a compartir son los llamados “cuatro acuerdos toltecas”. Obviamente hacen referencia a la comunidad de los Toltecas, habitantes hace más de mil años del centro de México. Una de sus ciudades insignia es Teotihuacán, hogar de las “mujeres y hombres del conocimiento” tal como se los conocía antiguamente. Es este conocimiento, sabiduría y cultura lo que llevó a conocer Teotihuacán como “el lugar donde el hombre se convierte en Dios”. Tan adelantados en materia de ciencia y estudios del universo y sus leyes que su legado perdura

en el tiempo y tal vez una de sus más grandes herencias sea precisamente el habernos mostrado y enseñado los cuatro acuerdos.

El primero de sus cuatro acuerdos es el siguiente:

Se impecable con tus palabras

Este acuerdo significa que debemos honrar nuestras palabras, por lo tanto, debemos ser sumamente cuidadosos con lo que decimos. El habla es la expresión por naturaleza para la comunicación, pero nuestras palabras también pueden ser interpretadas a través de la escritura, símbolos o gestos. Ser impecables con nuestras palabras se refiere a toda forma de comunicación.

Este acuerdo es tal vez el más difícil de incorporar a nuestras conductas de líder, pero es tan poderoso que una vez aprehendido los resultados los tendremos inmediatamente.

Las palabras constituyen el poder que tenemos para crear, con lo que revelamos todo, nuestra intención se pone de manifiesto a través de nuestras palabras.

Con nuestras palabras tenemos el poder de destruir o dañar a los demás, ya sea que lo hagamos a propósito o sin ánimo de perjudicar. Somos palabra, la palabra nos define. Es tan poderosa que hasta se han iniciado guerras sólo con las palabras indicadas en la boca de la persona justa. Si las palabras de Hitler no hubieran sido las que sedujeron a un pueblo entero y los llevaron a una masacre sin precedentes en la historia, tal vez nuestra concepción del mundo sería otra.

Según Platón, la oratoria es el arte de seducir a las almas por la palabra. Es tan profundo su alcance que hasta nuestras almas se ven afectadas por su brillo u oscuridad.

Es una espada de doble filo: con un lado puedes manifestar la creación más bella, y con el otro destruirlo todo.

Como parte de la comunicación asertiva, esa que nos obliga a ser claros en nuestros conceptos, comunicar todo lo que los demás esperan de nosotros, no ocultar información relevante, es que el uso consciente de las palabras toma importancia suprema.

En uno de nuestros primeros capítulos sobre las creencias, manifestábamos que esas creencias son parte de nuestra naturaleza, son lo que creímos o nos hicieron creer desde pequeños. Cada palabra que escuchamos, cada palabra que nuestros padres decían, se iban acumulando en nuestra mente hasta formar nuestros criterios, nuestras fortalezas o debilidades, y nos hacen ser quienes somos hoy.

Imagina el poder de las palabras que en muchos casos condenaron a personas a sentirse inferiores sólo porque sus padres enojados en algún momento le dijeron cuando eran niños que no servían para nada.

El enojo pasó seguramente al instante, pero esas palabras dichas calaron hondo en la mente de ese niño que comenzó a creer inmediatamente que era un inservible. Recordemos que nuestros padres siempre tienen la verdad absoluta cuando somos pequeños, por lo tanto, lo dicho no debía ser otra cosa que la verdad, así es que ese niño lo asimiló de inmediato y comenzó a creerlo.

Si tienes hijos, has de ser consciente de este acuerdo y controlarás cada una de tus palabras, recuerda que la mente de un niño es una esponja que absorbe todo de manera literal. Un niño no entiende de sarcasmos, ironías o bromas. Así que cuida lo que le inculcas, usa el lado correcto del filo de la espada.

De la misma manera debemos aplicar este criterio para todas las personas con las cuales interactuamos.

Las personas exitosas tienen control casi absoluto de sus palabras, ya que son concedores de este principio y su poder.

La etimología de la palabra impecable se refiere a “*sin pecado*”. Ser impecable es no tener pecado, no hacer el mal, no dañar. No sólo a los demás sino a nosotros mismos.

Siendo impecable y honrando nuestras palabras, escalamos en la línea del éxito. No sólo seremos impecables, sino que los demás sabrán que lo somos...por lo tanto la atracción hacia nosotros es inminente.

Ahora que contamos con este “secreto mágico” para influir en los demás, vamos a saber también que las palabras de las demás personas también son una fuente de poder. Pero vamos a ser conscientes de que muchas veces el entorno, la situación personal o emocional de esa persona hace que sus palabras sean esas y no otras, con lo que podremos filtrarlas y tomar sólo lo que consideremos válido. No debemos creer absolutamente todo lo que escuchamos de los demás, por lo menos si no es relevante para nosotros.

Segundo acuerdo:

No te tomes nada personalmente

Este acuerdo es fantástico y mágico a la vez, ya que aplicarlo nos abre puertas inimaginables en las relaciones con las demás personas. El acuerdo reza que todo lo que nos dicen, o todo lo que nos hacen, no debemos tomarlo en forma personal.

Seguramente se ve difícil de concretar, ya que cómo podríamos no tomar las cosas personalmente si nos involucran directamente en la conversación o en el hecho del cual participamos.

Este acuerdo se desprende directamente del primero, ya que todas nuestras creencias provienen de las palabras que hemos absorbido y los hechos que hemos vivido para forjar esas creencias. Por lo tanto, todo lo que las demás personas nos pueden decir, no responde a nosotros directamente, sino a lo que los demás ven sobre nosotros.

Puede parecer confuso, pero todos tenemos un mapa mental de nuestro mundo, de todo lo que nos rodea, pero ese mapa es tan subjetivo que abarca sólo lo que nos interesa y lo que podemos registrar en nuestra mente. En base a eso creamos una realidad, que en verdad es “nuestra” realidad. Puede suceder (y está comprobado que es así) que otra persona no vea lo mismo que estás viendo, y otras más tampoco verán o interpretarán lo mismo.

Esto nos deja abierta la posibilidad de que lo que los demás piensen de nosotros, es el reflejo de su propio mapa mental, no necesariamente es lo que somos realmente.

Por lo tanto, debemos reconocer que todo lo que nos dicen no es sobre nosotros, sino directamente sobre la otra persona.

¿Cuántas veces nuestros padres nos han dicho “cállate la boca que me molestas cuando hablas”? Si prestas atención, esa frase seguramente ha sido dicha en un momento en que nuestros padres estaban ocupados en otra tarea y no nos podían prestar atención.

En otra situación no les importa que hablemos y es más, hablamos precisamente porque ellos nos dan charla.

Entonces, ¿a cuál situación prestamos atención?. A las dos, por supuesto...pero queda claro que nosotros no cambiamos en nada, simplemente lo que cambió fue la percepción que nuestros padres tenían de la situación en ese momento. Por lo tanto, su reacción al reprimirnos responde únicamente a su propio comportamiento y a su propio mapa mental. Si nos lo tomamos de forma personal y creemos todo lo que nos dicen, el paso siguiente sería reprimirnos y no hablar nunca más.

Si vas por la calle y un desconocido te dice que eres una mala persona, eso es directamente lo que esa persona percibe, no es lo que eres realmente. O por lo menos no habría manera de que esa persona te conozca, así que sus palabras sólo sonarían huecas. Pero si te lo tomas de manera personal, seguramente se iniciaría una discusión, ya que tratarías de modificar su mapa mental con argumentos tuyos, pero la otra persona no entendería.

Si te tomas las cosas personalmente, estás aceptando cualquier cosa que se te diga, y una vez que lo aceptas, te conviertes en

receptor directo del veneno que eventualmente puedan acarrear esas palabras que aceptaste.

Nos tomamos las cosas en forma personal cuando se nos manifiesta la expresión máxima del egoísmo, es decir, de manera primitiva siempre vamos a creer que somos el centro del universo y que todo gira en torno a nosotros.

Eso nos hace responsables no sólo de tomar las cosas de manera personal, sino que nos hace sentir responsables de todo lo que acontece a nuestro alrededor.

Nada de lo que los demás nos hacen, es directamente por nosotros, sino más bien por la percepción que ellos tienen de nosotros.

“Lo que tu dices sobre mi habla más de ti que de mí”

Si alguien logra penetrarnos con sus palabras o hechos al tomar todo de forma personal, ese alguien sabrá que te tiene a su merced y que puede manipularte de todas las formas posibles.

Muchas veces sucede que ni nosotros mismos tomamos consciencia de lo que somos realmente y podemos tener una concepción errónea de lo que reflejamos. Entonces, si nosotros mismos a veces no podemos percibir lo que somos, ¿por qué habríamos de tomarnos en forma personal algo que otra persona diga sobre nosotros?

Tercer acuerdo:

No hagas suposiciones

Este acuerdo nos indica que debemos replantearnos algo que hacemos todo el tiempo, seguramente te resultará familiar el hecho de hacer suposiciones.

Como seres pensantes que somos, tenemos la tendencia a suponer cosas, a imaginarnos situaciones que creemos son de una manera, cuando en realidad pueden ser opuestas drásticamente. El gran inconveniente es que al hacer suposiciones nos creemos esas suposiciones como si fueran la verdad absoluta. El mero hecho de tomar como válida una suposición nos puede llevar a tomar decisiones totalmente equivocadas, llevándonos al fracaso absoluto.

¿Cuántas veces hemos esperado alguna respuesta de alguien sólo porque suponíamos que esa persona sabía lo que queríamos?

La realidad es que cada uno con su propio mapa mental, tiene una percepción determinada de la realidad, y muchas veces lo que suponemos, no pasa ni siquiera cerca de la mente de los demás.

Al no encontrar el resultado esperado a una suposición nuestra, enseguida culpamos a la otra persona por no haber sabido que pretendíamos que haga una cosa o la otra. Al culpar a otro, seguramente el canal que usamos para hacerlo saber son las palabras, y es probable que no sean las adecuadas, ya que van a estar cargadas del “veneno” que les imponemos al hacer un reclamo o echar culpas. Y ya vimos anteriormente el poder que estas palabras pueden tener. De esa manera se pueden romper o desgastar relaciones sólo porque alguien supuso y la otra persona no tenía ni idea de lo que se estaba suponiendo acerca de ella.

Es muy común en las parejas (y tal vez te sientas identificada o identificado) que uno suponga cosas sobre el otro.

Llega el esposo del trabajo a casa, su esposa lo está esperando ya que llegó un rato antes. Mientras conversan, ella nota que él se comporta un poco distante y pensativo. Lo primero que ella supone es que tuvo algún problema en el trabajo que pretende ocultar. Se le transforma la cara de rabia y comienza a tratarlo mal, quedándose luego en silencio ella también. Finalmente se levanta y se va enojada diciéndole que quiere estar sola, que está cansada de él y su comportamiento aislado, él intenta persuadirla tratando de aclarar la situación, pero ella no le permite decir nada, insultándolo y pidiendo que se vaya. Él reacciona enojado ante ese panorama y se va a otra habitación murmurando por lo bajo.

Él sólo estaba pensando qué comprar para su cumpleaños y sorprenderla...

Suponemos que los demás piensan y sienten igual que nosotros, por eso nos sorprende que los resultados no sean lo que esperamos.

La única forma de evitar suposiciones es preguntar. No existe otra manera de saber qué piensa realmente o que siente otra persona si no es a través de la pregunta directa.

-¿Qué te sucede? ¿Algún problema en el trabajo? Te noto callado y pensativo...por qué no me dices lo que estás pensando y te ayudo si se trata de algún inconveniente...

-Está todo muy bien!, sólo estaba pensado en tu regalo de cumpleaños...igual será una sorpresa...no te pongas ansiosa...

¿Notaron la diferencia en el desenlace de la situación? Sólo por suponer cosas, se pueden arruinar momentos que estaban destinados a la algarabía.

Para ser un verdadero líder en todos los ámbitos de tu vida, debes alejar la suposición como un arma de uso cotidiano. Aprender a preguntar sin suponer y estar abierto a cualquier respuesta es la manera ideal de comunicarte y relacionarte con los demás.

Una vez adquirido el hábito de preguntar en lugar de suponer, tus palabras se vuelven cada vez más asertivas y las relaciones con los demás se potenciarán, ya que no tendrás oscuridad al tener pensamientos negativos o suposiciones erróneas y tus palabras seguirán siendo impecables y altamente influyentes en los demás.

La suposición es un hábito que naturalmente tenemos los seres humanos, por ende, es difícil erradicarla, pero, a través de repeticiones de situaciones en las cuales harías suposiciones y en vez de ello preguntas para aclarar todo, es que lograrás el camino a la excelencia en las comunicaciones con los demás.

Cuarto acuerdo:

Haz siempre lo máximo que puedas

Este acuerdo es el que te lleva a definitivamente a cumplir con los otros tres anteriores.

Siempre está la posibilidad de elegir entre hacer y no hacer lo máximo que podamos. Si somos impecables con nuestras palabras, no nos tomamos nada en forma personal y no hacemos suposiciones, seguramente estamos actuando de manera de hacer lo máximo que podamos para cumplir con esos tres acuerdos.

En cualquier ámbito de nuestra vida, en el trabajo, en la diversión, en la vida familiar, siempre debemos hacer lo máximo que podamos en esa tarea a la cual nos abocamos.

Ya sea que se trate de una obligación como el trabajo, o un momento de diversión con nuestros hijos, hacer lo más que se pueda siempre nos dará la recompensa buscada.

Si hacemos todo el esfuerzo para lograr lo esperado, luego no tendremos nada que reprocharnos, ya que lo dimos todo.

Al no tener nada que reprocharnos, nuestra mente refleja inmediatamente ese estado de plenitud y nos mostramos atractivos hacia los demás, ya que estamos plenos.

Siempre, pero siempre estar 100 % enfocado en el presente: esto lleva a tener una atención plena, logrando mejores resultados. Y estar 100% en el presente evita “castigarnos” por alguna tarea que realizamos mal en el pasado, o “preocuparnos” por lo difícil de la tarea que realizaremos en el futuro, aún sin haberla comenzado; dos mecanismos que el ego utiliza frecuentemente, y que podemos obviar sólo estando concentrados en el momento presente.

Todo lo que podemos dar va a estar marcado igualmente por el momento en que hagamos las cosas, o por nuestro estado de ánimo. El hecho de cumplir con todos los acuerdos y asimilarlos a nuestra vida cotidiana no impide que nuestros sentimientos afloren en todo momento y no podamos sentirnos tristes, afligidos, cabizbajos. Por el contrario, lo máximo que podamos hacer también se verá influenciado si estamos eufóricos, contentos, felices o motivados.

No será el mismo resultado si haces algo con un sentimiento de tristeza embargándote o si lo haces con un sentimiento de felicidad. De todos modos, en ambas ocasiones habrás hecho tu mejor esfuerzo para dar lo máximo. El resultado no será igual, pero habrás dado lo mejor de tu acción para que así sea.

Sea cual fuere el resultado, no tendrás nada que reprocharte si diste lo máximo. Y como no tendrás nada que reprocharte, esa sensación se verá reflejada en tu ser y en tu forma de comunicarte con los demás. También se notará en la manera en que los demás te percibirán, dado que estarás pleno de satisfacción y brindando esa imagen que todos desean.

Dar lo mejor de nosotros para realizar todo lo que necesitamos o aspiramos nos abrirá puertas inesperadas, ya que es muy común que las personas no den todo de sí (lamentablemente). Si tu conducta a partir de ahora es la de cumplir con los cuatro acuerdos, más de uno te observará como diciendo “¿de dónde salió esta persona?”. Resultarás poco común, tus acciones serán poco comunes ya que no estarás navegando sobre el fango donde navegan la mayoría de las personas, sino que estarás vibrando en un nivel superior, y por ende destacándote por sobre el resto.

Hacer lo máximo que podamos definirá nuestra forma de comunicarnos, de relacionarnos con los demás y nos dejará expuestos a recibir lo mejor de cada uno, ya que los demás serán

el reflejo de lo que irradiamos y nos venerarán de tal manera que podamos influir positivamente en esas personas. Nos vamos convirtiendo en el líder que deseamos, vamos modificando nuestras conductas, vamos entendiendo e interpretando a los demás sin suposiciones, sin juzgar, sólo con hechos objetivos y actuando en consecuencia.

Hacer lo máximo que podamos es actuar de inmediato, si dejamos todo para después, aunque pongamos excusas y nuestra mente nos recompense por habernos quedado en nuestra zona de confort, no estaríamos cumpliendo con este mandato. Actuar ya es una de las mejores maneras de dar lo máximo.

Da siempre lo máximo y automáticamente tu vida se convertirá en el centro de las conductas líderes.

El líder es líder no sólo por lo que hace, sino que lo es fundamentalmente por lo que siente.

Para poner en un cuadro y tenerlo siempre a la vista:

- Sé impecable con tus palabras
- No te tomes nada en forma personal
- No hagas suposiciones
- Haz siempre lo máximo que puedas

