

Potenciar las habilidades profesionales

Competencias blandas, más reflexión sobre este tema...

Cualquier trabajador o trabajadora puede intentar ser más flexible, creativo o cultivar la empatía. Esta actitud le ayudará a labrarse un mejor futuro laboral.

Ser más creativo, adaptarse a los cambios, desenvolverse con soltura trabajando en equipo, tener facilidad para tomar decisiones, desarrollar la empatía... Las mejores empresas buscan a profesionales con estas cualidades. Pero, ¿es posible desarrollar el talento profesional? Los expertos creen que sí y dan una serie de pautas para desarrollar habilidades en el trabajo que, utilizadas de forma conveniente, pueden ser una gran ayuda para tener un prometedor futuro profesional.

Capacidad de persuasión: Es una capacidad muy útil en todos los niveles de la empresa, ya sea para conseguir nuevos clientes, para convencer a los jefes sobre la conveniencia de implantar una mejora, o para que los miembros de un equipo de trabajo den lo mejor de sí mismos.

¿Qué significa “ser persuasivo”? Fundamentalmente, esta capacidad consiste en “influir en los demás” para cumplir unos objetivos profesionales, pero nunca en “manipular a otras personas”, algo que a la larga es muy contraproducente en el entorno laboral. Un requisito indispensable para ser más persuasivos es el deber de ser coherentes, que los demás vean que existe total coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. Es lo que se llama “predicar con el ejemplo”; de lo contrario, se pierde la credibilidad.

Flexibilidad: Las empresas valoran cada vez más a aquellos profesionales que se adaptan con eficacia a los distintos entornos, situaciones y personas. También a quienes no se sienten molestos con los cambios en las formas de hacer las cosas, la asunción de tareas imprevistas o de nuevas responsabilidades. En pocas palabras, las empresas valoran cada vez más un perfil que ya se conoce como “el profesional flexible”.

El mundo laboral se caracteriza, hoy más que nunca, por el cambio permanente, según asegura José María Acosta, experto en habilidades profesionales: “cambian las demandas del mercado, las formas de producir, las estructuras, el modo de dirigir, los valores, las

instituciones sociales... Para sobrevivir tenemos que aceptar el cambio como algo normal y desarrollar una capacidad de renovación continua con mentalidad abierta”. Para asumir y gestionar ese cambio, hay que convertirse en profesionales flexibles. El experto da una serie de consejos:

Emprender, ordenadamente, tantos cambios como se pueda, de dificultad creciente.

Poner todo el empeño en aprender de cada uno de ellos.

Aceptar que el nuevo modelo, por bueno que parezca al principio, quedará obsoleto en un determinado plazo, y que se deberá promover entonces un nuevo cambio.

Autoconfianza: A las personas con altos niveles de autoconfianza les gusta asumir nuevos retos en el trabajo, confían en su capacidad para ejecutar con éxito cualquier tarea, y saben mantener y defender sus opiniones (incluso si no es una opinión popular y está cuestionada por los demás). La autoconfianza es una cualidad clave para ser un profesional competente y valorado.

Para potenciar esta habilidad, la primera recomendación de los expertos es atreverse a asumir riesgos y perder el miedo a equivocarse. También favorece la autoconfianza el hecho de reflexionar sobre qué opinión se merece ante los demás o incluso preguntarlo directamente.

La autoconfianza es una cualidad clave, y puede potenciarse asumiendo riesgos y perdiendo el miedo a equivocarse.

Creatividad: Es una de las cualidades más valoradas en un profesional. Tradicionalmente, según explica Acosta, en las actividades socioeconómicas ha predominado el espíritu analítico, que trabaja sobre lo que ya existe, y se basa, primordialmente, en la información. Este espíritu analítico es suficiente para aplicar soluciones conocidas, pero para innovar, para superar el dominio de lo ya existente, esas cualidades han de complementarse con el espíritu creativo. En el trabajo, las personas creativas son útiles porque suelen ver la realidad de otra manera, con lo cual obtienen soluciones alternativas a problemas de dificultad para los que muy pocos encuentran respuestas. Pero, en contra de lo que generalmente se piensa, no es más creativo quien tiene las ideas más extravagantes. En realidad, la creatividad está más relacionada con el número de respuestas que se pue-



den encontrar a cualquier problema.

Hay una cosa clara: todo el mundo puede potenciar esta habilidad en el trabajo, siempre y cuando no haya obstáculos, como la falta de compañeros creativos, estar rodeados de compañeros que no admiten cambios o de jefes que no dan margen para desarrollar la capacidad creativa. Estas barreras limitan la capacidad de innovar. Las técnicas para ser más creativo en el trabajo son muy variadas: las máscaras, ideas animadas, junta de famosos, el método “scamper”... Pero, posiblemente, la más conocida sea el “brainstorming”, también llamada tormenta de ideas. Es una técnica de creatividad en grupo que, en líneas generales, consiste en establecer un número de ideas a las que se quiere llegar y marcar el tiempo durante el que se va a trabajar. Una regla fundamental es que toda crítica está prohibida y toda idea es bienvenida. Hay que aportar tantas ideas como sea posible:

ción de aceptar las opiniones de los demás por no llevarles la contraria.

¿A qué tipo de profesionales les es más útil esta habilidad? En general, tener empatía es beneficioso para cualquier persona, pero muy especialmente para quienes prestan sus servicios en departamentos de comunicación, marketing, atención al cliente y ventas, o bien para quienes ejercen tareas de dirección y mandos intermedios. ¿Es posible desarrollar esta cualidad? Para empezar, la empatía debe convertirse en un hábito diario, de mejora de la escucha activa. Hay que tomar nota sobre lo que dicen las otras personas y reflexionar sobre su forma de pensar y de sentir. También hay que acostumbrarse a tomar las decisiones pensando siempre en las consecuencias personales de tipo emocional que pueden tener en los compañeros, colaboradores o clientes. Otra técnica consiste en intentar expresar los sentimientos en voz alta (así, los demás se sentirán más cómodos al expresar los suyos), relacionarse más con personas que no compartan los mismos puntos de vista, y evitar emitir juicios de valor anticipados sobre los demás.

Facilidad para tomar decisiones: Las exigencias del mundo laboral hacen que se valore cada vez más a aquellos profesionales capaces de tomar decisiones acertadas. Pero no sólo eso: la decisión ha de tomarse de forma rápida. Según los expertos, de nada sirve que, tras un exhaustivo estudio sobre todas las posibilidades para solucionar un problema, se tome una decisión impecable si ésta llega demasiado tarde. ¿Cuáles son los errores más frecuentes que se deben evitar a la hora de tomar una decisión? La lista es amplia, pero, según el experto Juan Luis Urcoola, destacan: no tener unos objetivos claros, es decir, no saber qué utilidad va a tener la decisión que debemos tomar; la falta de información sobre el problema que se debe solucionar; ser una persona indecisa (el temor a fallar provoca parálisis), y la precipitación (una buena decisión es fruto siempre de una meditación adecuada).

Hay una serie de claves que pueden ayudar a tomar la mejor decisión en el mundo laboral. Lo primero que se debe hacer es identificar bien el problema (por ejemplo, “tengo una oferta de trabajo de otra empresa, que me mejora el sueldo”). En segundo lugar, identificar las alternativas (alternativa A: aceptar la oferta; alternativa B: Rechazarla y permanecer en mi actual empresa). En tercer lugar, hay que evaluar las alternativas (alternativa A: Si acepto, ganaré más dinero, pero trabajaré más horas y haré un tipo de trabajo que me gusta menos que lo que hago ahora; alternativa B: En mi actual empresa gano me-

SOBREVIVENCIA del profesional

nos, pero hago un trabajo que me gusta y en ella he hecho buenos amigos). Por último, se debe seleccionar la mejor opción. Los expertos aconsejan, además, reunir toda la información posible para evaluar los pros y contras de las distintas alternativas, así como pedir opiniones de personas que hayan tenido que tomar decisiones parecidas. Aunque hay que tener cuidado, y nunca caer en el error de hacer caso de la opinión mayoritaria (saber escuchar está bien, pero muchas veces las personas que opinan no han estudiado el problema a fondo).

Las personas creativas no son las de ideas extravagantes, sino las que obtienen soluciones alternativas a problemas para los que muy pocos encuentran respuestas

Destreza para comunicar: Es otra de las cualidades más buscadas por las empresas. Los profesionales que tengan una alta capacidad de comunicación, tanto en el día a día de la empresa como en intervenciones públicas, tendrán más posibilidades de triunfar. Los buenos comunicadores se caracterizan por tener capacidad de iniciar conversaciones con todo tipo de personas. Además, cuando explican temas complejos a colegas o colaboradores, estos captan enseguida las ideas principales. ¿El secreto? Tener bien claras cuáles son las ideas fundamentales, exponerlas con un orden lógico y utilizar palabras sencillas.

El profesional moderno tam-



bién debe conocer las técnicas de comunicación de cara al público. De hecho, habitualmente tendrá que presentar informes verbales ante sus superiores, presentar productos a sus clientes, participar en actos de empresa, etc. Sin embargo, hablar en público es una de las cosas que más atemoriza a los profesionales. Algunas personas, según el experto en comunicación Francisco Aguadero, se oponen o evitan asumir ningún tipo de responsabilidad que les obligue tener que hablar ante el público, ya que les produce incomodidad, miedo, ansiedad, cólera, castigo o, simplemente, un

trabajo extra que no están dispuestos a hacer. Estas personas deben saber que esta actitud resta posibilidades a su carrera profesional.

Trabajo en equipo: Un método sencillo para saber si se está capacitado para trabajar en equipo es responder a estas dos preguntas: ¿Se está cómodo al realizar una tarea común junto a otras personas de la empresa? ¿Se sabe escuchar y respetar las opiniones de otros? Si en ambos casos la respuesta es afirmativa, se está en el buen camino. En opinión de Juan Luis Urcoola, existen tres reglas del

trabajo en equipo que siempre han de ser respetadas:

La primera es que, dentro del equipo, todo es opinable.

La segunda es que toda opinión es analizada y respetada durante el proceso de trabajo; cualquier persona del equipo tiene derecho a defender su posición, y el resto tiene la obligación de escucharla activamente.

La última regla establece que los acuerdos en el seno del equipo han de ser cumplidos y defendidos como propios fuera del grupo.

Otro consejo para que el trabajo en equipo sea eficaz consiste en aportar una visión positiva en los momentos de tensión que, inevitablemente, se producen. En estos casos, hay que mantener la calma e intentar serenar los ánimos de los demás aportando ideas y soluciones, en vez de centrarse en lo negativo. Además, hay que aprender a aceptar las críticas, así como desconfiar de las personas que siempre dicen “sí” a todo.

Capacidad negociadora: La negociación es el proceso en el que dos o más partes con intereses opuestos se reúnen para alcanzar un acuerdo. Para ser un buen negociador hay que tener tres cualidades imprescindibles, según Fernando de Manuel y Rafael Martínez-Vilanova, autores del libro “Técnicas de Negociación”:

Poseer un estilo ético de vida: Los buenos negociadores son personas que “demuestran una alta

prudencia y suelen ser respetuosos con el protocolo, así como con las posiciones personales de los otros”. En esta línea, “suelen poseer un carácter con cierto grado de humor y optimismo”.

Ser buen comunicador: “Les caracteriza una fluidez verbal excelente, con una gran capacidad para expresar, en un lenguaje sencillo, las ideas, mensajes y argumentos, adaptándolos continuamente al nivel de sus interlocutores. Tienen desarrollada una gran capacidad de escucha activa, consiguiendo que sus oponentes puedan expresar sin ningún tipo de temor sus demandas”.

Poseer una gran inteligencia intuitiva: “Son capaces de sintetizar con suma rapidez y claridad. Son muy resolutivos ante los problemas, buscando acciones óptimas para resolverlos. Son excelentes planificadores y organizadores, sin perder la capacidad de improvisación, asumiendo a veces riesgos no del todo calculados”

Agradecimiento

Grupo Eroski
Fundación Ser y Crecer