

Algunas Definiciones...

Por:

Rogelio Carrillo Penso



PROACTIVIDAD

La acción proactiva es vital para el éxito del equipo. La persona profesional tiene la habilidad de anticipar situaciones y responder a ellas antes de que sucedan. Puede utilizar su juicio para responder a situaciones, y siempre usar las experiencias pasadas (exitosas o no) para encontrar respuestas específicas.

COMPETENCIA

La persona profesional es competente y muestra dominio de las habilidades necesarias para hacer su trabajo. La competencia es demostrada por la buena predisposición para aprender nuevas tareas en relación a su trabajo, así como en el desempeño de las tareas ya existentes. La competencia se refleja también en la iniciativa y compañerismo al trabajar con otros.

CONFIANZA

Una persona profesional está segura de que lo que hace es correcto. Está segura de sí misma. La confianza en sí misma puede confundirse a veces con "arrogancia", pero una persona segura es diferente de una persona arrogante: está deseosa de corregir los errores y de recibir una crítica constructiva sobre su desempeño. Una persona segura actúa igualmente como modelo para otras personas.

COMUNICACIÓN

Un lugar de trabajo profesional se basa en una comunicación abierta y honesta. Una persona profesional es capaz de articular concisamente (verbalmente o por escrito) sus pensamientos, ideas y preocupaciones de tal manera de lograr la comprensión de las personas con quien comunica. Un comunicador profesional no siempre habla; la mayor parte del tiempo de la comunicación es usado para escuchar atentamente a los otros.

ROLES

Oficio, parte, papel que juega una persona, o responsabilidad que desempeña en un sistema para lograr el éxito de su gestión y cumplir con los objetivos del sistema. No está referido únicamente a los aspectos operativos ni limitado a lo establecido en una descripción de cargos. El Rol de una persona en un sistema está ligado al propósito del sistema, gestión o área, e íntimamente ligado al cumplimiento tanto de su gestión individual como a la creación o facilitación de condiciones para que aquellos bajo su control puedan lograr sus metas, alineados con las de la organización.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La planificación previene muchas crisis. Una persona profesional maneja este enfoque proactivo de la crisis, sin embargo, el conflicto interpersonal siempre existirá en cualquier lugar de trabajo. La persona profesional no sólo se mantiene fuera del chisme y el rumor, sino que anima a los demás a hacer lo mismo. De esta manera, puede permanecer objetiva y apoyar a aquellos en conflicto a resolverlo. La persona profesional escucha todos los puntos de vista en un conflicto sin juzgar y anima a las personas en conflicto a desarrollar soluciones. La mayoría de las veces facilita, escuchando atenta y objetivamente, a los demás a tomar las decisiones que resuelven los conflictos, sin tener necesidad de proporcionar "las respuestas".

ADAPTACIÓN

El profesionalismo y la comunicación van de la mano. Sin embargo, no toda la comunicación es apropiada al lugar de trabajo. Una persona profesional es capaz de separar, con tacto, la información apropiada de aquella que es mejor dejar fuera. Las personas profesionales son tanto modelos de comunicación apropiada, como de conductas apropiadas.

ESTABLECER METAS

La persona profesional está orientada hacia sus metas. Para ella, llegar simplemente al final de cada día no le da un sentido de logro. En cambio, acercarse un paso más hacia su meta cada día le proporciona ese sentimiento de satisfacción y cumplimiento. Se esfuerza por lograr continuamente sus objetivos y apoya a otros para definir y lograr sus propias metas. No sólo anima el crecimiento del individuo, sino de todo el equipo.

RELACIÓN CON EL CLIENTE

La persona profesional mantiene un contacto rutinario con el cliente. La comunicación honesta y clara es la mejor para hablar con el cliente, sobre todo si lo que debe ser informado es algo "desagradable". La persona profesional informará de tales circunstancias, pero permanecerá siempre comprensivo y seguro.

FACULTAMIENTO

Una persona profesional, siempre se esforzará por hacer que los demás tomen sus propias decisiones. Les facultan a explorar y aprender y les apoyan durante sus procesos de toma de decisiones. Sus colegas también son facultados por ella en las rutinas diarias. El crecimiento profesional, el apoyo a los pares, la comunicación y una actitud fuertemente orientada hacia el equipo, son todas acciones facultadas por la persona profesional.

VALORES

La integridad es muy importante para la persona profesional. Modelar sus propias normas según altos estándares de exigencia es uno de sus rasgos principales. La persona profesional integra los valores de su compañía con los propios y busca siempre exceder las expectativas.

EMPATÍA

Las personas que tienen empatía reconocen más fácilmente las señales que indican lo que otros necesitan o quieren. Definitivamente, para desarrollar nuestra Cultura de Servicio, se necesita "estar en los zapatos de los demás". Con empatía podemos "sentir como el otro" y ponernos en su lugar; tener paciencia cuando sea una solicitud incómoda para nosotros y buscarle solución. La empatía es una habilidad que debemos desarrollar, con la misma se fortalecen las relaciones interpersonales que a su vez nos facilitan prestar un mejor servicio.