



Si seguimos haciendo lo que siempre hemos hecho, seguiremos obteniendo lo mismo que siempre hemos obtenido.

Pero estemos conscientes que lo que siempre hemos hecho y obtenido, no será necesariamente lo que tenemos que hacer para subsistir o prosperar. Su competencia no se mide necesariamente por sus mismos parámetros.

Ud. cambia si quiere, después de todo .... Sobrevivir no es obligatorio



W. Edwards Deming

febrero 1992

## Los Mapas Mentales por Stephen R. Covey.

Dice Covey: —**Vemos al mundo no como es, sino como somos. Cada uno de nosotros tiene muchos, muchos mapas en su cabeza, y podemos dividirlos en dos categorías principales: Mapas de cómo son las cosas, o realidades, y mapas de cómo deberían ser, o valores. Interpretamos todas nuestras experiencias a través de estos mapas mentales.**

En su libro **El Anclaje del Subdesarrollo**, Carolina Jaimes Branger ha detectado 19 estereotipos limitantes de los venezolanos. Una empresa mediana puede fácilmente llegar a tener hasta 28 de ellos.

Podemos cambiar aquello de que "somos un animal de costumbre" tomando conciencia de los **Mapas Mentales** que condicionan nuestras creencias y actitudes; porque la verdad es que cada uno de nosotros tiene sus propios garabatos cerebrales producto de su educación, los principios que nos han impartido, nuestras propias experiencias y vivencias, y las estrelladas que nos hemos dado. Este condicionamiento —la forma como **Vemos** nuestro rol y nuestra gestión, nos lleva a gerenciar y actuar,

en una forma determinada, creando una "cultura" en la organización.

Por ejemplo, si estamos acostumbrados a ser reconocidos (y reconocer) los éxitos por actuaciones individuales, esa va a ser nuestra forma de **Actuar** en nuestra empresa, olvídense del trabajo en equipo. Si venimos de un ambiente personal u organizacional donde la gente está siempre cuidándose las espaldas, ni por asomo vamos a crear un clima de confianza, seremos desconfiados.

Esta forma de actuar nos lleva a **Obtener** ciertos resultados, y si los resultados obtenidos están dentro de lo que esperamos, eso crea una corriente reforzante que reafirma nuestros Mapas Mentales y nos hace profundizar en nuestra forma de actuar.

¿Pero y si resulta que de repente, o gradualmente nuestros resultados comienzan a alejarse de nuestros deseos y objetivos? ¿Qué pasa si a pesar de la desconfianza y del exceso de control nuestra hija comete un "desliz"? ¿Cuál es el camino si los resultados de la empresa se van para la porra, así trabajemos 25 horas diarias y tengamos el látigo a mano? ¿O cuando alguien respetado nos dice que estamos equivocados y nos

damos cuenta que es verdad? ¡Ah!, entonces necesitamos revisar nuestros **Paradigmas** e invertir el ciclo.

Primero, debemos revisar los **Resultados** que estamos obteniendo: la data cruda, graficada que nos muestre la película, no una fotografía del momento —cuellos de botella, mayor desperdicio, problemas en el clima organizacional, pérdida de mercado, o de utilidades, incendios, etc.

Seguidamente aprovechemos esta data para hacer un Diagnóstico (hipótesis) de lo que estamos haciendo, de los **Procesos** que nos llevan a obtener esos resultados que ya no nos gustan, con énfasis en las actitudes y conductas que nos hacen actuar así —¿Somos castigadores, autoritarios, sordos, o mudos, o tercos, o demasiado buenecitos, o no hacemos seguimiento?— Y finalmente, revisemos y cambiemos los **Mapas Mentales** que nos llevan a actuar así: Hagamos algo distinto, pero asertivamente mejor.