

LA ADAPTABILIDAD AL CAMBIO por Antonio Valls

Al igual que ocurre en muchos otros sectores de la economía, la figura del corredor de seguros o mediador está en plena transformación, y nadie sabe a ciencia cierta como será en el futuro. El modelo de actividad relativamente pausada y tranquila que esta profesión conllevaba hasta hace pocos años -cuando casi todas las variables del negocio eran conocidas-, ha sido sustituido por el de una figura de imprecisa significación en un mercado enorme -global al decir de algunos- y abierto a otros oferentes hasta ahora ausentes en el mercado (extranjeros, etc.) en el que todo el mundo vende de todo (seguros, productos financieros, etc.) de todas las maneras posibles (internet, telemarketing, etc.), y a todo el mundo (administraciones públicas, empresa privada, profesionales, particulares, etc.).

Ante esta situación el mediador puede hacer dos cosas: resistirse al cambio o adaptarse.

CÓMO ACRECENTAR NUESTRA

AUTOESTIMA

- **DESARROLLE UN CARÁCTER BASADO EN PRINCIPIOS.**
No en la popularidad, la reputación o las posesiones.
- **SIGA SUS INCLINACIONES.**
Explote sus talentos.
- **ASUMA DECISIONES IMPORTANTES,** basadas en el deseo y el compromiso de alcanzar fines valiosos, útiles a los demás.
- **HACER Y CUMPLIR PROMESAS.**
- **ENFRENTAR NUEVOS DESAFÍOS,** y superarlos.
- **DISFRUTE SANAMENTE.** Diviértase trabajando.
- **DESARROLLE UN SENTIDO DE IDENTIDAD.**

S.Covey

Ante un entorno turbulento como el descrito, todo el mundo está de acuerdo en que lo mejor es adaptarse, y sin embargo sólo los mejores lo hacen. ¿Por qué?

Para el individuo resistirse al cambio es lo natural....., pero en un mundo cambiante resistirse es fatal. La reacción inicial de la mayoría de nosotros ante lo desconocido, es ver las amenazas reales o imaginarias que este trae contra nuestro prestigio o nuestro dinero. Es más difícil percibir las oportunidades o potenciales ganancias que una nueva situación encierra, cuando se cuestionan nuestros objetivos, nuestros roles, nuestra misma manera de trabajar... generando todo ello una todavía mayor inseguridad.

Los factores que más pesan en la persona para vencer su resistencia al cambio son tres: la actitud, el atractivo que ejercen sobre nosotros nuestros propios objetivos profesionales, y la bondad de la estrategia que hemos diseñado para lograrlos. Obsérvese que en realidad, esos tres factores se reducen al primero: la actitud; pues sin la actitud oportuna no nos trazaremos objetivos interesantes ni pensaremos en las maneras más adecuadas para conseguirlos.

El buen profesional está siempre preparado para lo inesperado, al menos en su actitud. Y las fuentes de la actitud individual ante el cambio son dos: los pensamientos que habitualmente alentamos en nuestra conciencia, y nuestra particular relación con la experiencia del tiempo. Dicho de otro modo: ante el cambio reaccionaremos de manera obviamente distinta si nuestros pensamientos prevalecientes suelen ser de temor, ansiedad y aversión a lo distinto, en lugar de albergar connotaciones de gusto por lo diferente, de apertura hacia nuevos datos e

informaciones, de bienestar en la incertidumbre y de disposición a hacer nuevas apuestas. De si vemos, en fin, el tiempo de que disponemos, como una posibilidad de repetir indefinidamente una serie de actos que antaño dieron resultado, o más bien como una oportunidad de asumir nuevos riesgos y de adaptar nuestras respuestas para lograr ser flexibles y más efectivos en un entorno cambiante.

Es probable que llegados aquí, el lector se pregunte: ¿Cómo hacer para obtener esa flexibilidad de conducta, y dejar atrás las rigideces de todo tipo que a todos nos constriñen? ¿Cómo lograr ser adaptable al cambio? La respuesta es: tratemos de incrementar nuestra autoestima. La autoestima es el arma más poderosa que el hombre tiene a su alcance para afrontar la vida... y sin embargo, la alimentamos tan poco!!! A veces nos afanamos en conseguir prestigio y dinero... a costa de nuestra autoestima; tan poco es lo que la valoramos. Y no obstante la autoestima es la que nos hace asumir decisiones y llevar a cabo actuaciones de otra manera impensables para nosotros.

La autoestima se incrementa fundamentalmente alentando una actitud introspectiva que la vida de nuestros días nos predispone poco a tener. Tenemos que mejorar en autoconocimiento (poniendo a prueba nuestros límites), en autoconsciencia (en aumentar nuestra conciencia de nuestros estados de ánimo sin juzgarlos), en autocontrol (de nuestros estados de ánimo) y en auto motivación. Tenemos que dedicar tiempo a la soledad y a estar con nosotros mismos -al menos veinte minutos diarios- para reflexionar sobre lo realizado y planear sobre aquello que nos importa. Muchas personas vivirían menos estresadas si cuidaran este simple hábito.... por otra parte imprescindible para desarrollar y afirmar un carácter productivo.

En el cuadro anexo se relaciona todo lo que es posible hacer para acrecentar nuestra autoestima; pero si tuviéramos que dar una sola pauta esta sería: **hacer y cumplir promesas**; asumir compromisos de trabajo con otras personas, y satisfacerlos con rigurosidad y dentro del plazo convenido. Asumir un exceso de compromisos nos deja con el amargo sabor de las muchas tareas incumplidas. Pero comprometerse pocas veces es querer prolongar una juventud que tal vez el paso de los años ya no justifique. El hábito incardinado en la persona que ha repetido muchas veces el proceso de contraer o actualizar la responsabilidad de hacer algo y hacerlo, sin desdecirse de su decisión de llevarlo a cabo, proporciona al individuo una base histórica de realizaciones, clave para su seguridad en su capacidad de abordar desafíos, que nada ni nadie le podrá quitar. Nuestros resultados históricos son los que sostienen en última instancia nuestra autoestima.

Frente a la constante necesidad de gestionar un negocio con éxito en medio de constantes cambios coyunturales, estructurales y de todo tipo, la mejor medicina es la fuerte autoestima de su director principal o gerente. Una potente autoestima permite vislumbrar y explotar oportunidades donde la competencia sólo ve amenazas.

ANTICIPAR LOS OBSTÁCULOS EN LA ORGANIZACIÓN

Adaptarse al cambio no significa tampoco ser completamente ciego a los obstáculos que ello encierra. En la ejecución de todo nuevo plan sobrevuelan con insistencia dos aves de rapiña típicas:

La primera es la famosa ley de *Murphy*: "Nada es tan fácil como parece. Todo toma más tiempo del que uno cree". El entusiasmo puede ser tan pernicioso como el derrotismo, y más tarde o más temprano la realidad se impondrá. Cuidado con las expectativas exageradas.

La segunda son los escépticos. En una organización siempre habrá los creyentes, los circunspectos y los que no creen. Estos últimos son una variable que hay que capear con efectividad, para que todo nuevo plan organizativo prospere.