

09 · EN REYNASA

Esto, en Reynasa



Situaciones de nuestro día a día que salieron en la sala, con el concepto que las explica y qué hacer distinto.

SITUACIÓN	QUÉ ESTÁ PASANDO	QUÉ HACER
El sistema informático que os dejó tirados el día anterior.	Los sistemas operativos fallan, y el cerebro también.	Reconocer, pausa y respuesta. Un fallo no es una amenaza vital.
El cambio de programa de facturación.	Resistencia al cambio: «¿por qué, si estábamos bien?».	Saber que es el cerebro ahorrando energía ayuda a actualizarse.
«Es que tu departamento...», «eso no es mío».	Virus defensivo y del escaqueo.	Detectar el patrón en uno mismo antes que en los demás.
El que siempre se ofrece y acaba con todos los marrones.	Virus del «quita, quita»: aprender a pasar desapercibido.	Reconocer el aprendizaje: «si doy hasta aquí, me cogen hasta aquí».
Pedir voluntarios un sábado para mover cajas en el almacén.	Renuncia silenciosa.	Es una característica de la época, y la gente está en su derecho.
«Todo es urgente, todo es para ayer».	Virus de la urgencia: alerta constante.	Analizar en frío qué es urgente de verdad: «ninguno opera a corazón abierto».
Corregir el trabajo de otro porque «lo hago mejor».	Virus de «quita, que ya voy yo».	Otras formas pueden ser igual de válidas. Evitar discusiones estériles.
Dar feedback a un compañero.	Patrón asertivo frente a intimidatorio.	Decir lo que hay que decir de forma constructiva.
«Lo de la IA ya me iré enterando».	Sin actualizaciones.	Estar al tanto del mercado, del cliente y de la competencia, toque o no.
Un correo ambiguo que lees como una crítica.	El cerebro prioriza la alerta.	Saber que tiende a lo negativo y, si hay duda, preguntar.
Alguien entra serio y pide los informes de ventas.	Rellenar huecos; y el de al lado influye.	No actuar según tu interpretación: quizá las cifras son buenísimas.
El cliente que grita por teléfono.	Bajo presión: amígdala, cortisol, defensa.	Reconocer, respirar, «dame unos segunditos», elegir la respuesta.
Varias llamadas duras seguidas.	Sin periodo de latencia.	Darse un rato para regularse entre una y otra.
El compañero que te habla de malas maneras.	Reacción defensiva.	Aplicar la pausa también con compañeros, no solo con clientes.

SITUACIÓN	QUÉ ESTÁ PASANDO	QUÉ HACER
El cliente o compañero condescendiente.	Condescendencia: tono correcto, mensaje de desprecio.	Ponerle nombre. No se normaliza, pero cómo te afecta sí se gestiona.
«Todos los de almacén son un desastre», «siempre me toca a mí».	Generalización.	Preguntarte qué has hecho tú para evitar ese «siempre».
Una entrevista con un candidato que lleva el escudo de un equipo que no soportas.	Prejuicio.	No decidir en función del prejuicio.
Volver del café y ver tres cosas pendientes.	La presión del tiempo.	Darle datos al cerebro: ¿cuánto tiempo tengo de verdad?