

Resiliencia y su Instrumentalización en la Organización a nivel Interpersonal como Herramienta de Optimización de la Producción y Atención al Cliente



DEFINICIÓN RESILIENCIA

Proceso:

- Dinámico
- Constructivo
- Interactivo
- Sociocultural
- Optimiza los Recursos Humanos
- Se Sobrepone a las Situaciones Adversas



- Adaptación a las Necesidades y Deseos de los Clientes Internos y Externos
- Adaptación Positiva v/s Desadaptación
- “Tutores de Resiliencia”
- “Factores Protectores”

INDIVIDUO SIN RESILIENCIA

Conflictos Consigo Mismo
Se detecta en su Aspecto Personal:

- Puesto de Trabajo
- Puntualidad y Orden
- Limpieza e Higiene Personal
- Tics
- Inestabilidad, Cambios de Humor, Ansiedad, Movimientos Residuales, Impertinencias en el Lenguaje, Temática y Contenido



Genera:

- Distorsión o Ambigüedades en sus Mensajes y Trabajo
- Inconsistencia entre el Discurso Oral, Escrito y No Verbal

- “Gen egoísta”
- Cuida lo que Entra en tu Cabeza por los 5 sentidos
- ¿Qué gano con..?



RAZÓN DEL PERFIL DESCRITO

- Insatisfacción de Necesidades y Deseos Adecuadamente
- Familia Disfuncional
- “Figura Significativa”
- “Lugar de Comodidad”



Descontrol Emocional



Imagen que Daña a la Institución



Escusa para un NO



La Imagen es Dinámica y Reversible

ALGUNOS COMPONENTES DEL DISCURSO NO VERBAL



Lectura Proactiva de los Mensajes
Adecuada y Oportuna Toma de Decisiones:
Qué Hacer, Cómo, Cuándo



Innovación, Aumento de la Producción en Menor
Tiempo: Recreación del Personal



- Kinesia: Oculecia, Háptica
- Saludo: Jerarquías
- Proxémica: Distancias
- PNL: 90` - 7`
- Paralenguaje
- Semiótica: Símbolo, Ícono y Señal
- Sinergología

SEMIÓTICA



Edificio Prolam Young y Rubicam



LAS PARTES - LAS PARTES ENTRE SI - EL TODO

Signo - Símbolo - Señal

- Lugar Físico o Virtual: Tu Trato y el de Todos los que trabajan desde la puerta, el teléfono hasta el almacén y la cobranza. Tu presentación
- La Vivencia en tu Negocio Única, Especial y Emotiva

ASPECTO PERSONAL, VESTUARIO, HIGIENE Y CUIDADOS

- Qué Mensaje estás Enviando?
- Contextura Física: amor propio, energía, equilibrio
- Oficina (misión y visión): Aroma, Iluminación, Música, Color.



- Proyecta Honestidad, Responsabilidad, Respetabilidad: la Palabra es digna de un Contrato
- Los Mensajes son absorbidos por el Público pudiendo Entorpecer o Destruir la Labor e Imagen de la Organización

GRUPOS MULTIDISCIPLINARIOS

1º Mostrar lo que ellos GANARÍAN CON NUESTRA PROPUESTA

2º Comunicar CÓMO LO HAREMOS

3º Al final lo que NOSOTROS GANAMOS

Volúmenes de Información
VER ESCENARIO



ANTICIPARSE E INNOVAR
Ganar Participación



3" - 7" Impresión
7' Atención



7% Retención Mensaje Escuchado
93% COMUNICACIÓN NO VERBAL



Verdadero Mensaje
Toma la Decisión



IMPACTOS POR FALTA DE RESILIENCIA



- Mala Opinión
- Falta de Credibilidad
- Deterioro de la Identidad
- Desmedro de la Imagen Personal y Pública
- Reputación Negativa
- “Chivo Expiatorio”
- “Doble Sellado”

HOMBRE FELIZ



Coaching Integral:

Proceso de Retroalimentación
Sistémico y Sistemático
Mejora las Relaciones
Interpersonales



Desarrollo y Mayor Efectividad

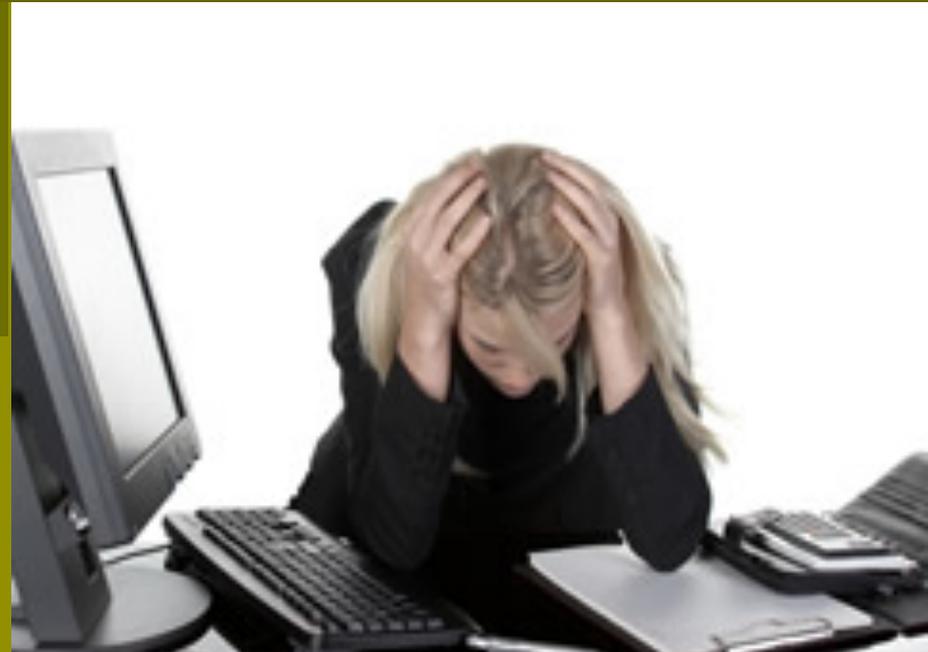


Desempeño Óptimo

- Sentido del Humor
- Creativo: Asociaciones Múltiples (proceso de iluminación)
- Innova
- Renueva

HOMBRE INFELIZ

- Atrofia sus Neuronas
- Transmite Genéticamente a su descendencia Pensamientos Negativos
- Acorta sus Ideas y Lenguaje, Contactos
- No Crea



- Elabora Menos
- Es Menos Productivo
- Comete Más Errores
- No Delega, No tiene Autonomía para ello
- Desmotivado ➡ Desmotiva
- Proyecta esa Imagen hacia su Entorno Inmediato
- Sin Sentido de Pertenencia
- Descompromiso con el Contrato Psicológico



MANUAL DE COMPORTAMIENTO



- Define nuestro Target:
 - Conductas
 - Perfil Psicográfico (actitudes, creencias y emociones)
- Describe a Clientes Internos:
 - Comportamiento y Trato
 - Psicológico
 - Habilidades Técnicas, Emocionales y Sociales
 - Vestuario
 - Cómo debe ser Percibido
 - Qué Hacer y No
 - Derechos
 - Oportunidades



ESTABLECE SER ESCUCHADO

TOMA DE CONCIENCIA GLOBAL



Filosofía de Vida más allá de la Cultura Corporativa

Situación Límite

Sumatoria de Detalles Sin Advertir

Solución: Empoderarnos Nosotros, el Equipo, la Institución y Comunidad

Retomando el Control

- Desarrollo Estimulante y Atractivo: nos llena de Orgullo, Energía
- Nos hace Partícipes e Indispensables
- Nos Valora
- Opiniones Visibles
- Instancias de Negociación, Emprendimiento

CONOCERNOS A NOSOTROS MISMOS

Nos Facilita a Nosotros y los Demás:

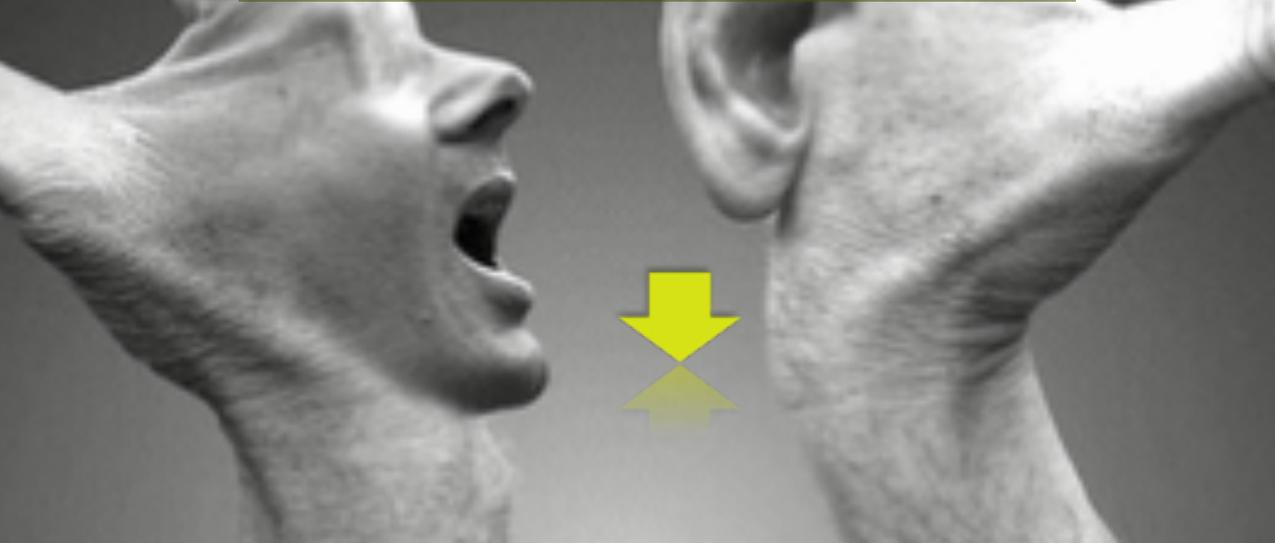
- Encontrar Nuestro Lugar
- Lo que Deseamos
- Acortar tiempo de trabajo
- Aumentar Producción
- Saber a Quien Delegar Qué labor y en Qué Momento
- Quién Funciona Bajo Presión y Quién No
- Quién Recepciona al Auditor
- Organiza el Evento etc.



RESILIENCIA A ESCALA HUMANA



Tiene Claro el **ESPÍRITU** de Nuestra
MISIÓN y **VISIÓN**



Toma en Cuenta **ELEMENTOS**
PERCEPTUALES de los **CLIENTES**



Qué **BUSCAN** la **FELICIDAD**
Mediante la **SATISFACCIÓN**