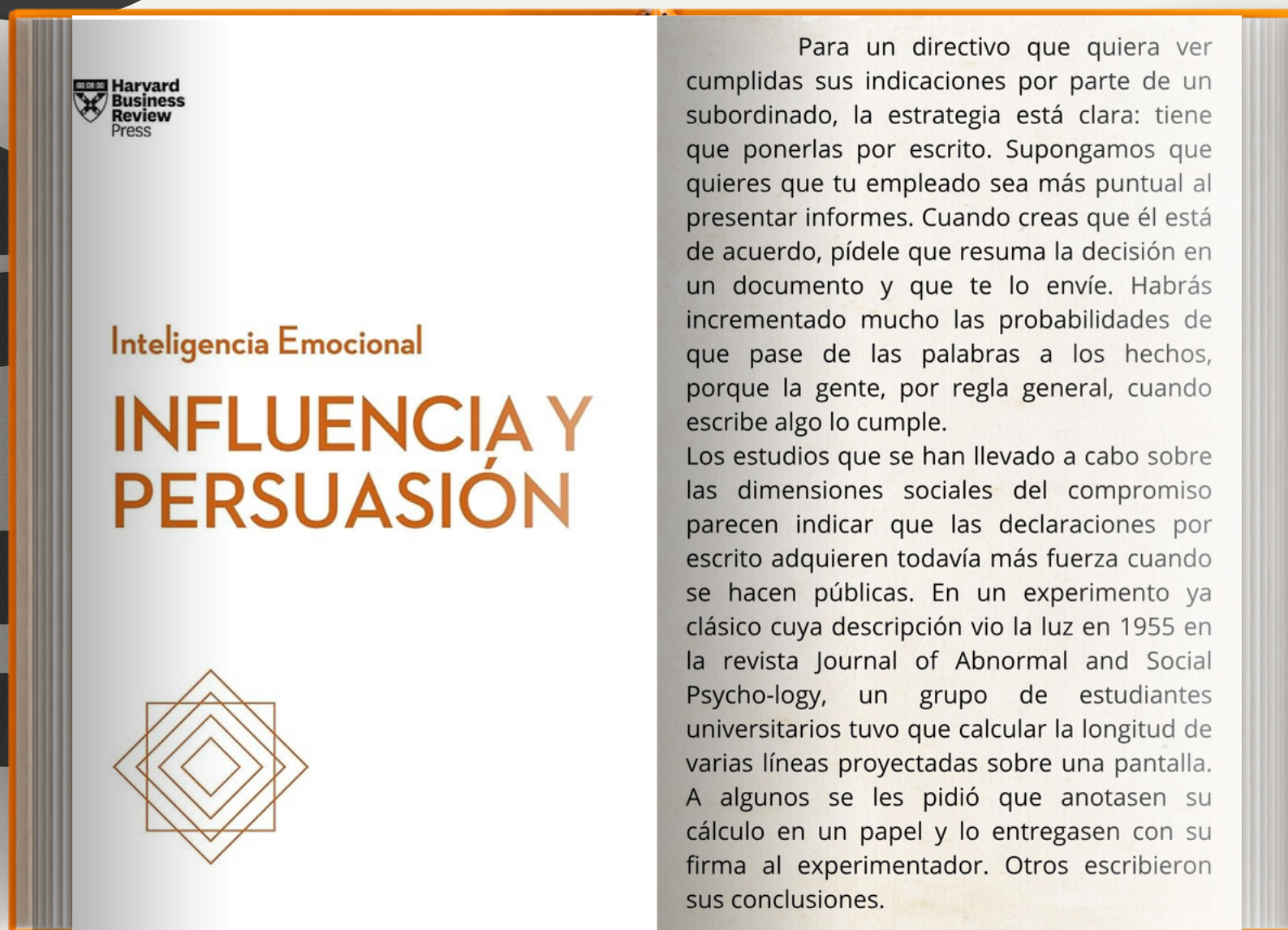


Recomendado



Conoce de estrategias generales para desarrollar la capacidad de influencia, así como pequeñas tácticas para persuadir a los demás.

*Te recomendamos esta lectura que servirá de manera valiosa en tu rol de líder dentro de **Cobranza Legal**.*

“Para un directivo que quiera ver cumplidas sus indicaciones por parte de un subordinado, la estrategia está clara: tiene que ponerlas por escrito. Supongamos que quieres que tu empleado sea más puntual al presentar informes. Cuando creas que él está de acuerdo, pídele que resuma la decisión en un documento y que te lo envíe. Habrás incrementado mucho las probabilidades de que pase de las palabras a los hechos, porque la gente, por regla general, cuando escribe algo lo cumple.

Los estudios que se han llevado a cabo sobre las dimensiones sociales del compromiso parecen indicar que las declaraciones por escrito adquieren todavía más fuerza cuando se hacen públicas. En un experimento ya clásico cuya descripción vio la luz en 1955 en la revista *Journal of Abnormal and Social Psychology*, un grupo de estudiantes universitarios tuvo que calcular la longitud de varias líneas proyectadas sobre una pantalla. A algunos se les pidió que anotasen su cálculo en un papel y lo entregasen con su firma al experimentador. Otros escribieron sus conclusiones en una pizarra, que borraron de inmediato. A otros, por último, se les pidió que no dijese a nadie sus resultados.

“A continuación, los experimentadores presentaron a los tres grupos pruebas de que sus conclusiones iniciales podían estar equivocadas. El grupo de estudiantes que se replanteó más veces el resultado fue el de los que se habían limitado a memorizarlo. La fidelidad a las estimaciones fue mayor en el grupo que las había puesto por escrito antes de borrarlas, pero los más reacios a retractarse de sus primeros cálculos, con gran diferencia, fueron los que los habían firmado y entregado al investigador.

Este experimento pone de relieve que la mayoría de la gente quiere dar una imagen de coherencia.

Volvamos al empleado que presentaba sus informes con retraso. Ahora que eres consciente de la fuerza de este impulso, una vez que hayas convencido a tu empleado de la necesidad de ser más puntual, refuerza el compromiso asegurándote de que se haga público. Una manera de lograrlo sería mandarle un correo electrónico donde pusiera: «Creo que tu plan es justo lo que nos hace falta. Se lo he enseñado a Diane, de producción, y a Phil, de envíos, y también les ha parecido perfecto».”

“**M**ás allá de cómo se formalicen estos compromisos, lo importante es que en ningún caso se parezcan a los propósitos de Año Nuevo que la gente se hace a sí misma y a los que, luego, renuncia sin que nadie se dé cuenta. Tienen que ser asumidos de manera pública y expuestos de modo visible.

Hace más de trescientos años, Samuel Butler escribió un pareado que sintetiza en pocas palabras por qué los compromisos deben ser voluntarios para ser duraderos y efectivos: «Al que obedece sin quererlo/ No le cambia el pensamiento». Una promesa hecha a la fuerza, por coacción o imposición externa no es una promesa, sino una carga inoportuna. Piensa en cómo reaccionarías si recibieras presiones de tu jefe para hacer donativos a la campaña de un político.”