

## Establece Tus Estándares para el Éxito

### ¿Aprendes de tus errores o inventas excusas para cubrirlos?

En tu club Toastmasters, los evaluadores critican a los oradores en cada junta. Ellos proporcionan retroalimentación sobre la efectividad y entrega de su presentación en espera que ayude al orador a mejorar. Pero a menudo esta *retroalimentación* se pierde porque el presentador no sabe cómo usarla.

Cuando recibes *retroalimentación negativa* de tus presentaciones, puedes o hacer excusas, como, “*Mi hijo se enfermó anoche por lo que no pude practicar*” y “*El trabajo estuvo agitado esta semana, así que no tuve tiempo para prepararme*”. O, dejas de lado tus defensas y aprendes de los comentarios de los evaluadores para que tus presentaciones mejoren y mejoren. Lo mismo pasa en el lugar de trabajo todos los días. Las personas tienen la *elección* de aprender de sus errores o inventar excusas para cubrirlos.

Si inventas excusas para tu pobre desempeño, tú limitas el nivel de éxito que puedes obtener. Sin embargo, cuando estableces estándares de desempeño, puedes eliminar tu *hábito de inventar excusas* y mejorar tus resultados. Usa las siguientes estrategias para establecer tus propios estándares de desempeño personal para un mejor éxito.

### ENTIENDE TU RETRO-

### ALIMENTACIÓN

Ya sea que estés en los negocios o hablando, tú necesitas evaluar lo que estás haciendo. En los negocios tú *evalúas* lo que haces basado en tus pérdidas o ganancias. Comparas los gastos con las ventas; lo que queda determina si ganaste o perdiste dinero. En ese punto tienes que ver lo que se hizo bien, lo que salió mal y cómo puede mejorarse.

Cuando das un discurso, a menudo recibes *retroalimentación* basada en las emociones de tu evaluador. Debido a que este tipo de *retroalimentación* no es tan clara como la observación de ganancias-contra-pérdidas, puedes sentir el impulso de discutir con un escucha. A lo mejor, no quieres mirarte mal. Pero no puedes cambiar cómo se siente. Feliz o triste, conectada o desconectada, a lo mejor necesita más información para cambiar sus sentimientos, pero discutir con él hará que pierdas el significado de su *retroalimentación*. El resultado final es, que su *retroalimentación* refleja cómo se siente, y a veces algo que hiciste o dijiste en tu discurso lo condujo a sentirse de esa manera.

### ELIMINA TUS EXCUSAS

Todo lo que hagas empieza con una *elección*. Tomas una

*elección* que pone una serie de eventos en acción. Entonces, estos eventos terminan en un resultado. Ese resultado, positivo o negativo, es tuyo.

En este punto, tú puedes inventar una excusa por el resultado, o puedes aceptar la responsabilidad. Si decides inventar una excusa, cambias tu foco a esas excusas y pierdes de vista tu meta original de auto-mejoramiento. Por ejemplo, si tu discurso te produce una respuesta negativa de manera abrumadora de tu compañero Toastmasters, podrías decir, “*No lo hice bien porque no tuve una buena noche de sueño*”. Esta excusa se convierte en tu “*historia*”. Cuando te enfocas en la “*historia*”, inviertes tu tiempo, energía y esfuerzos en apoyar esa historia porque te sientes que te salvará. Cubrirá tu falta de confianza y te librerá de tus pobres resultados. Así que, en vez de aprender de tus errores y mejorar, estás atorado en la historia. Tu *retroalimentación* negativa continuará.

*Por eso es que la gente exitosa no inventa excusas*. La gente exitosa no desperdicia su tiempo en la “*historia*”. Ellos evalúan su progreso, ellos evalúan sus resultados y hacen los cambios necesarios para ir al siguiente nivel que quieren. Tus resultados se reducen a tu responsabilidad personal. Cuando tomas una responsabilidad, te das el poder de mejorar.

## **ESTABLECE TUS ESTÁNDARES PERSONALES DE DESEMPEÑO**

Si vas a dar un discurso, necesitas establecer tus estándares, para que, después de esto, sepas si le pegaste al blanco. *¿Cuáles son tus metas y expectativas para tu presentación?* Establecer los estándares con tu habla es difícil porque tu retroalimentación a menudo es cualitativa. Pero si utilizas una forma de evaluación que califique tu desempeño en una escala de uno a cinco, puedes establecer un estándar para ti de lograr una respuesta promedio de cuatro o más alta. Ten en mente que no puedes darle gusto a todos; alguien en tu audiencia siempre se sentirá desconectado con tu presentación. Así que necesitas tener cuidado con los niveles de los estándares que establezcas. No pongas niveles arbitrariamente bajos, pero no te pongas alto para fallar, tampoco.

En ventas, tu desempeño puede basarse en la proporción de ventas, las renovaciones o la cantidad de dólares, dependiendo del tipo de negocios en que estés. Sin importar cómo se mida tu desempeño, debes comprometerte con tus estándares. Te puedes comprometer a incrementar un 25% trimestralmente, o puedes comprometerte a un 80% de renovaciones. Después revisa estos estándares para determinar si alcanzaste tu meta.

Cada vez que estableces estándares para ti, tienes que quitar las emociones. No tomes la retroalimentación de manera personal. Por ejemplo, si quisiste que tu presentación fuera graciosa, y nadie se rió, no tuvo nada que ver contigo como persona. Pudiste ser gracioso, pero para esa presentación en particular, tu material no fue gracioso. Considera a Jay Leno. A veces cuenta un chis-

te y todos se ríen. Hay otras ocasiones cuando nadie se ríe. Leno es considerado como una persona graciosa, a pesar de eso. Así que si no logras la reacción que quieres, no lo tomes de manera personal.

## **EVALÚA TUS RESULTADOS**

La comunicación verbal es mucho más que depender en la información. También deja a las personas sintiéndose de cierta manera para que pudieran hacer ciertas cosas. Por ejemplo, puede que estés hablando para entretener. En ese caso quieres dejar a la gente sintiéndose bien. Lo que a continuación acontezca depende en cómo los dejaste. Si molestas a la audiencia, entonces no hiciste tu trabajo, y la persona que venga posterior a ti tendrá dificultad al hacer su trabajo.

Puedes mirar a tu retroalimentación y ajustarla a tus acciones futuras para que alcances tu meta la próxima vez. Si vas a tomar la postura de *no-más-excusas*, entonces pregúntate qué pasó. Si quisiste ser gracioso y nadie se rió, ¿Pausaste el tiempo suficiente? ¿Fue tu material lo suficientemente ingenioso? A lo mejor fue una combinación de factores.

En una situación de negocios, *si fallas al cerrar una venta*, utiliza el mismo proceso de evaluación.