

EL PENSAMIENTO DIVERGENTE DE LA SECRETARIA

La mente humana trabaja de acuerdo a un patrón de comportamiento que podríamos denominar CONVERGENTE o DIVERGENTE. El primero se caracteriza por hacer foco en un solo tema por vez, de una manera sumamente concentrada y atenta, siendo casi imposible incluir durante el proceso de pensamiento alguna referencia ajena al tema central.

Es necesario este tipo de pensamiento en actividades que requieren una atención muy controlada durante un cierto período de tiempo, como es el caso de los cirujanos durante los momentos claves de una operación, un controlador de vuelos en un aeropuerto importante, un químico frente al microscopio, un estudiante durante la etapa de aprendizaje complejo, etc.

Cuando comparamos la tarea diaria de una Secretaria con esas otras profesiones, llegamos a la conclusión de que estas abnegadas profesionales requieren un patrón de comportamiento mental opuesto, es decir el pensamiento DIVERGENTE. El novedoso y abarcativo concepto de *multi tasking* aplicado a la Secretaria moderna nos explica que estas profesionales ejecutan, al mismo tiempo, un promedio de cinco tareas, por lo general sin relación aparente entre las mismas.

Pensamiento DIVERGENTE no es *falta de concentración* sino una manera muy particular de concentrarse.

Así como ciertas profesiones requieren pensamiento CONVERGENTE y no podríamos siquiera imaginar que un piloto de avión pueda leer el periódico o atender una llamada telefónica de un amigo durante las maniobras de descolaje y aterrizaje, ni aceptar que un estudiante sea capaz de rendir bien un examen si durante la prueba piensa en sus vacaciones o en sus problemas familiares, también sabemos que otras profesiones requieren el pensamiento DIVERGENTE.

Usted sabe que es capaz de estar atenta a un pedido formulado por su jefe mientras sujeta el auricular del teléfono entre su oreja y hombro izquierdo tratando de sostener una conversación coherente con un proveedor, leer al mismo tiempo en su pantalla los últimos correos recibidos, además de responderle en voz alta al jefe que ha entendido su pedido y saludar cordialmente al cliente que acaba de entrar a la recepción. ¡Y todo esto al mismo tiempo!

Un consejo sumamente útil para las Secretarias es LA FÓRMULA "60 x 5". El origen de este recurso de control mental es una aplicación práctica de la capacidad de concentración en tareas complejas, que hemos desarrollado a partir de 1973. Es muy sencillo: TRABAJE SESENTA MINUTOS Y DESCANSE CINCO. Esta pausa conviene que sea activa y dinámica, por lo tanto no se quede sentada, no se relaje. Mantenga su nivel de activación neuronal mientras se levanta, camina, toma aire puro, si puede mire el cielo o la calle y luego regrese a su lugar de trabajo. Esos cinco minutos de pausa activa y dinámica le habrán de permitir trabajar por lo menos una hora más con absoluto poder de atención, aún en la divergencia de pensamiento.

Creemos que el análisis del pensamiento DIVERGENTE que una Secretaria debe utilizar durante toda su jornada laboral requiere, al menos, aceptar los siguientes *tips*:

- Nunca dejar tareas pendientes para el día siguiente. Comenzar una jornada laboral cargando una pesada mochila llena de problemas anteriores irresueltos no puede hacer más que lentificar los procesos del nuevo día

- Delegar todo lo que sea posible y todo lo que no sea imprescindible que Usted lo haga. De esta manera ganará tiempo y energías que pondrá al servicio de aquellas actividades que de ninguna manera Usted podría delegar
- Rutinizar todo lo que sea rutinizable. Piense en todas aquellas tareas que son repetitivas, reiteradas, cíclicas y llegará a la conclusión de que puede ponerlas bajo rutinas y métodos de trabajo. Por ejemplo, es muy útil tener horarios regulares para administrar el correo electrónico, para realizar ciertos llamados telefónicos que no requieren horarios específicos, para administrar la correspondencia física, etc.
- Llevar un minucioso registro de todos los temas pendientes y darlos de baja una vez que se resuelven
- Tomar conciencia de las tareas que Usted considera “importantes” para su Empresa y darles prioridad de trato
- Dejar siempre autopistas disponibles para las “urgencias” pues seguramente habrán de producirse varias veces todos los días
- Si Usted está realizando tres o cuatro tareas al mismo tiempo y debe atender a un Cliente interno o externo, haga lo posible para que esa persona sienta que lo está atendiendo sólo a él
- Aplique siempre que le sea posible la fórmula “60 x 5” explicada más arriba

Autor: Jorge Fiszer