

ALEGRIA INTERIOR

Jordi Soler / jordi@alegriainterior.com

Amabilitat natural

Fa uns dies parlàvem del Timothy Gallwey i del joc interior. El seu treball es basa a distreure la part mental que jutja, crítica i qüestiona tot el que fem en tot moment i d'aquesta manera donar més espai i protagonisme a la nostra saviesa natural i espontània. Deixar de donar voltes a les coses i actuar és el que permet que surti el millor de nosaltres mateixos, per això cal abaixar l'interruptor de les interferències mentals.

Una de les aplicacions del treball de Gallwey que em va cridar més l'atenció fa ser la manera com va aconseguir millorar l'amabilitat de tot un departament d'atenció al públic de l'operadora de telefonia més gran del seu país. Aquesta gran empresa es trobava en un moment difícil en què perdien l'exclusivitat del sector i es veien obligats a fer grans canvis en la seva forma de treballar i d'atendre als seus clients. La seva gran experièn-

cia, capacitat organitzativa i gestió impecable no era suficient per plantar cara a la competència que començava a arribar i que amb menys esforç s'estava convertint en una amenaça cada cop més seriosa.

Aquesta gran empresa sabia que un dels punts importants era el tracte amb els seus clients i estava disposada a millorar el servei a través de l'amabilitat. Abans de la intervenció de Gallwey va plantejar una estratègia que cercava les millors pràctiques en aquest sentit; un pla de formació ben estructurat, un sistema de supervisió que corregís les actituds errònies i un reciclatge de tot el personal fins a aconseguir el seu objectiu. La veritat és que tanta supervisió, tantes normes i tanta perfecció no van ser suficients per transmetre més amabilitat als clients i el projecte va fracassar.

En aquest punt, algun dels directius de la companyia va tenir la bona pensada de recórrer al joc interior i va demanar ajuda al Timothy Gallwey. Aquest, un cop estudiada la situació i amb el propòsit clar de millorar l'amabilitat va suggerir de forma voluntària a tots aquells que volguessin participar en el seu projecte que deixessin de banda tot el que havien après fins aquell moment. L'única cosa que havien de fer era estar pendents del to de veu del seu client i apuntar el grau de simpatia, calidesa o irritació que poguessin percebre. Podien anotar qualsevol cosa que sentissin o percebessin a través de l'auricular. Per altra banda, podien fer el mateix amb el seu propi to de veu quan estaven atenent. No hi havia exigència, no hi havia supervisió i no hi havia cap obligació que representés una càrrega. Al final els mateixos operadors van agafar-se aquesta pràctica com un joc i quan percebien un grau 8 d'irritació per part del client ells atenien amb un grau 8 de simpatia i així aconseguien deixar de veure la relació amb el seu interlocutor com una cosa personal i podien donar el millor d'ells mateixos, l'amabilitat natural.



L'HORÒSCOP

Dhanna Astròloga

Del 12/11 al 18/11

ÀRIES (Del 21/3 al 20/4)
No permets que altres persones et diguin com has de gestionar la teva economia. Mostres interès en activitats lúdiques diferents, t'has cansat de fer sempre el mateix.

CRANC (Del 22/6 al 21/7)
Segueix el moviment vinculat al sector laboral. Has passat de la quietud al màxim aprofitament del temps en poques setmanes. Cal gestionar-ho bé per no sobrecarregar-te.

BALANÇA (Del 24/9 al 23/10)
Normalment no ets una persona gelosa però en aquest període et pots trobar sospitant de mil detalls que veus en la teva parella. És temporal però evita que t'obsessioni.

CAPRICORN (Del 22/12 al 20/1)
En aquest període potser has de fer adaptacions a la llar, perquè les teves circumstàncies han canviat en els darrers temps i s'obre la possibilitat de treballar a casa.

TAURE (Del 21/4 al 20/5)
Penses en una persona del teu passat de qui fa temps que no en saps res. Tot i que normalment et quedaries a l'espera, aquesta vegada et ve de gust moure fitxa i buscar-la.

LLEÓ (Del 22/7 al 23/8)
Serà bo estar atent a algunes persones d'intencions poc clares, sobretot si són dones. És millor optar per la prudència i el silenci. Observar serà millor que actuar.

ESCORPÍ (Del 24/10 al 22/11)
Moment per gaudir de la poesia i l'expressió artística. Pot ser que descobreixis algun talent que tenies amagat i des d'ara ja comenci a formar part del teu dia a dia.

AQUARI (Del 21/1 al 19/2)
El temps passa volant i et toca moure fitxa per deixar algunes coses lligades abans d'acabar l'any. Per dur-ho a terme, comptes amb l'ajuda d'alguns familiars o amics.

BESSONS (Del 21/5 al 21/6)
Sembla que com més intercanvis opinions, més et desconcertes i no saps cap a on dirigir les teves passes. Potser et cal estar més en solitud i sentir què diu el teu cos.

VERGE (Del 24/8 al 23/9)
Si tens mascotes, et poden demanar atenció extra i has de deixar de fer altres activitats. La salut és un sector que t'amoïna i poses energia a tenir un bon manteniment.

SAGITARI (Del 23/11 al 21/12)
Júpiter al teu signe, on restarà per un any, pot ajudar-te a expressar el que sents i has reservat, esperant el moment de sortir a la llum. Gaudeix del trànsit benefactor.

PEIXOS (Del 20/2 al 20/3)
Sents que algunes persones volen imposar-te la seva autoritat i opinió, i això t'estressa i et confon. Potser és una bona ocasió per aprendre a posar límits adequats.