

Estructuras

Una estructura es un método que ayuda a las personas a recordar aquello que consideran importante y a actuar con respecto a ello. Por ejemplo, que el cliente ponga una nota en su agenda es una estructura sencilla que permite ejercitar la memoria y ayuda a que la persona lleve a cabo la acción deseada. Pero la estructura sólo funcionará si las personas la tienen presente. Hagan o no lo que les indica la estructura, ésta es una fuente de aprendizaje. El número de estructuras existentes para hacer que las personas actúen es ilimitado. Aquí presentamos algunas de las categorías básicas de estructuras.

Estructuras básicas

He aquí algunas estructuras que han funcionado:

- Deja un recado en el contestador de tu *coach* o en el tuyo propio cuando hayas realizado una determinada tarea. O envía un correo electrónico.
- Lleva una cinta en la muñeca cuando quieras acordarte de hacer algo, por ejemplo respirar profundamente, hablar poderosamente, sentarte con la espalda recta, convertir las quejas en peticiones o decirle a alguien algo positivo.
- Da una cena en casa una vez al mes. Puede ser una estructura para limpiar la casa o para cultivar las relaciones con las amistades.
- Encuentra a alguien que quiera hacer deporte contigo.
- Diseña una actividad en un plazo establecido con toda intención el día que empiezas un proyecto: p. ej. planificar una reunión dentro de dos semanas para mostrarle a un compañero de trabajo o a una amiga que has acabado el proyecto.
- Planifica citas semanales durante dos meses con una amiga o un amigo.
- Coloca una silla frente a la puerta cuando llegas a casa por la noche para que te acuerdes de llevarte unos documentos importantes al día siguiente.

- Mándate un correo electrónico o déjate un mensaje en el contestador para recordarte que has de hacer alguna tarea.
- Pídele a un amigo que te envíe una vez al mes una postal previamente diseñada para animarte a hacer algo.

Contar es una estructura. Cuando quieras estar pendiente de un determinado comportamiento –por ejemplo la aparición de tu saboteador, o hacerles reconocimientos a otras personas– sencillamente cuenta cuántas veces lo haces al día. Es una estructura que centra tu atención en observar. También puedes contar el número de pitillos que te has fumado, el número de calorías consumidas, el número de citas de ventas, el número de veces que pides disculpas, etc. Pero observar algo cada vez que lo haces acentúa la conciencia que tengas de ello.

Un amuleto puede ser una estructura. Un león de juguete junto al teléfono puede recordarle al cliente que persiga un objetivo con coraje. Un *coach* es una de las mejores estructuras que existen. El *coaching* es una relación en la que el cliente rinde cuentas, un lugar en el que detiene todo lo demás que ocurre en su vida mientras la repasa, contempla lo que están haciendo y comprueba si progresa en la dirección que desea.

Gestión del tiempo

Esta categoría incluye cualquier tipo de agenda, calendario o lista de tareas. Puede ser en soporte de papel o electrónico, comprada o de fabricación propia. Puede descender a un nivel de detalle de cuarto de hora o ser un simple esquema. La clave de su eficacia radica en lo bien que se adapte al cliente. Existe la creencia errónea de que sólo hay una vía adecuada. En todas sus modalidades de formato y tecnología, del lápiz y papel a la agenda electrónica, el sistema adecuado es el que funcione para tu cliente.

Gestión económica

Prácticamente la única estructura que muchas personas tienen para gestionar esta importante área de sus vidas es el registro de su cuenta corriente. Entre otras estructuras citemos los programas de ordenador, un presupuesto mensual, conversaciones mensuales con la pareja sobre la gestión del dinero o los servicios de un especialista en finanzas o un consultor experto en presupuestos domésticos. Ésta no es en absoluto una lista exhaustiva; sólo pretende darte una idea de la variedad de opciones disponibles.

Utilizar los sentidos

Para aquellos clientes que tiendan a lo visual, cualquier estructura que aparezca en su campo de visión diario tiene muchas probabilidades de funcionar, por ejemplo notas pegadas en el ordenador, la estantería o la puerta de la nevera. Las postales o fotografías de revistas recortadas también son una buena estructura. Repintar una

habitación para modificar el espacio visual puede ser una nueva estructura importante para un cliente, o sencillamente cambiar una silla de lugar para que el cliente se vea obligado a mirar el mundo desde una perspectiva distinta. Cualquier mecanismo que implique visualmente a estos clientes puede resultar ser una estructura poderosa y eficaz.

Piensa en cómo podrías utilizar también los demás sentidos. Las estructuras auditivas, como la música, la grabación de frases aseverativas, o las olfativas, como un perfume, pueden ser estructuras muy potentes. Las ceremonias y los ritos religiosos han utilizado fragancias durante siglos porque son una estructura que funciona muy bien. ¿Cómo podrías utilizar la estructura de los aromas de manera creativa en la vida de tus clientes?

Algunas de las mejores estructuras son fruto de tu intuición y al principio es posible que parezca que no tienen sentido. Poner semillas de melón en el alféizar de la ventana... llevar una linterna en tu maletín... llevar dos zapatos distintos hoy. Una de las razones por la que las estructuras funcionan es que interrumpen el flujo de pensamiento habitual y llaman tu atención. Cuanto más descabelladas sean, más probable será que interrompan esa manera semiconsciente que tenemos de transitar por nuestros días.

Puede que tengas todo un catálogo de estructuras que hayas utilizado con tus clientes. Resulta práctico y es una excelente fuente de ideas. Pero también resulta muy eficaz dejar que los clientes creen sus propias estructuras. Ésas sí que serán estructuras adaptadas a cada cliente.