

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. LA MOTIVACIÓN: ASPECTOS FUNDAMENTALES ...	15
1.1. Introducción	17
1.2. La motivación: un proceso por el que nos relacionamos con lo que nos rodea	19
1.3. Necesidad del marco teórico para comprender la motivación	22
1.4. ¿De dónde proviene la motivación? Motivación intrínseca <i>versus</i> motivación extrínseca	24
1.4.1. Aspectos a considerar sobre la motivación intrínseca	26
1.5. Contribución de las principales teorías al entendimiento sobre la motivación	28
1.5.1. La teoría de Maslow	29
1.5.2. La teoría de Herzberg	30
1.5.3. Teorías de aprendizaje	32
1.5.4. Teorías cognitivas	33
1.6. Una herramienta definitiva para entender el comportamiento: análisis funcional de la conducta	35
CAPÍTULO 2. ANALIZAR LOS COMPORTAMIENTOS DE UN EQUIPO DESDE UN ENFOQUE MOTIVACIONAL.....	43
2.1. Introducción	45
2.2. Definir el comportamiento deseado: ¿qué esperamos ver en una persona motivada?	46
2.3. Motivación intrínseca y extrínseca en el trabajo	51
2.4. Entorno laboral, tareas, personas y competencias	52
2.5. Diseñar un puesto de trabajo motivador	58
2.6. Resolviendo los problemas: habilidades para su afrontamiento.....	64
2.7. Comunicar expectativas a las personas de un equipo: ¿tienen claro lo que se espera de ellos?.....	68
2.8. Detectar y comprender la resistencia al cambio.....	71
2.9. Planificación de las tareas y capacidad de autorregulación	74
2.10. Optimizar el poder motivador de un <i>feedback</i> eficaz: ayudar al colaborador a conocerse empieza porque sea capaz de reconocerse	76
2.11. Cómo analizar el funcionamiento de las personas en el entorno laboral	80
2.12. Evaluar sin fiscalizar	82

CAPÍTULO 3. LA IMPORTANCIA DE LAS CREENCIAS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN LA MOTIVACIÓN DE LAS PERSONAS	83
3.1. Introducción	85
3.2. Percepciones e interpretación de la organización y cómo afectan a la motivación.....	93
3.3. Crear una visión motivadora de la organización como sistema.....	96
3.4. Las expectativas de resultado: ¿qué resultado anticipan mis colaboradores después de hacer o no lo que se espera de ellos?.....	99
3.5. Comprender la visión desmotivadora del puesto de trabajo de mis colaboradores: ¿por qué a veces se empeñan tanto en verlo todo negro?.....	100
3.6. La información positiva como parte de la cultura de la organización.....	107
CAPÍTULO 4. LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	111
4.1. Introducción	113
4.2. ¿De qué depende la satisfacción?	114
4.3. Ayudar al colaborador a integrar una visión subjetiva y los referentes externos para mejorar su satisfacción.....	115
4.4. El autoconcepto motivador de las personas del equipo	117
4.5. El comportamiento envidioso.....	119
4.6. Una visión motivadora de mí mismo	123
4.7. El trabajo y la vida personal	124
CAPÍTULO 5. LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ENTORNO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN.....	127
5.1. El jefe como líder: ¿qué tipo de jefe prefieren los colaboradores?.....	129
5.2. Otros líderes dentro de la organización	131
5.3. Compañeros y clientes internos: un buen servicio es una oportunidad de estrechar lazos	132
5.4. Los grupos informales	133
5.5. El modelado dentro de la organización.....	135

CAPÍTULO 6. LA COMUNICACIÓN NECESARIA PARA INTERVENIR EN MOTIVACIÓN.....	137
6.1. Aprender a escuchar	140
6.2. La empatía	141
6.3. La comunicación necesaria: ¿de qué tenemos que hablar?	142
6.4. Hechos, significado y cómo me afecta	142
6.5. Las actitudes	143
6.6. Un guión para cambiar actitudes hacia el trabajo.....	144
6.7. Dificultades para una comunicación fluida: lo que cuesta decir	152
6.8. El instrumento fundamental para la recogida de información: la entrevista.....	166
6.9. Otros instrumentos para recoger información	166