



A lo largo de mis 15 años en este gratificante negocio de la capacitación, y siendo el más asiduo participante en nuestros eventos, he tenido la oportunidad de escuchar muchas anécdotas e historias que me han marcado para siempre por la trascendencia de su mensaje. De estas, hay una que nunca olvido y que siempre utilizo como ejemplo.

A mediados de la década pasada, terminábamos un impactante seminario de Comunicación Interna y la anécdota del facilitador al cierre del evento fue la siguiente:

No quisiera terminar el seminario sin compartir con ustedes una experiencia personal muy reciente. Hace un par de meses impartí un programa de dos módulos como parte de una consultoría para una importante multinacional suiza. Durante el primer módulo ocurrió algo muy interesante: no pasé un solo *slide* de la presentación sin que alguno de los gerentes dijese en voz baja, 'Este seminario lo debería estar tomando el Gerente General' y no hubo un receso sin que algún participante me dijese suspirando, '¡Si estuviese el Gerente General escuchando todo esto, qué diferentes serían las cosas!'

La situación me impactó de tal forma que le sugerí a mi cliente interno (quien por suerte era muy allegado al Gerente General) que tratase de conseguir que este asistiera al segundo módulo. Obviamente, esto debía hacerse sin que él supiese los verdaderos motivos de la invitación para que no se predispusiera. Así se hizo, y durante dos días tuve al gerente participando de lleno en el taller. Para mi sorpresa, y contrario a la imagen de ogro que me habían pintado, fue un participante más: sencillo y totalmente activo e involucrado. Al finalizar el seminario, el Gerente General se puso de pie y, mientras todos los demás participantes le miraban fijamente de forma expectante y en absoluto silencio, dijo: 'Sr. Gonzalo, muchas gracias por esta experiencia tan enriquecedora. Lo único que lamento es que mi jefe en Ginebra no haya estado aquí para escuchar todo esto: ¡no se imagina como cambiarían las cosas en esta corporación!'



# LA DECISIÓN ES SUYA

El facilitador terminó diciéndonos:

Estoy segurísimo de que si en este taller hubiésemos seguido escalando la participación de los superiores de la empresa, la cadena de lamentos, y de endoso de la responsabilidad del cambio al superior inmediato, probablemente hubiese alcanzado al mismo presidente de Suiza.

Moraleja: si usted espera a que su jefe actúe haciendo lo que se debe hacer para que las cosas cambien y usted no asume la responsabilidad de aportar su granito de arena a partir de su realidad y de su posición, usted no solo será eternamente infeliz en su espera, sino eternamente inconforme, también.

Se podrían sacar muchas conclusiones del anterior ejemplo. La mía fue que no hay mayor garantía para el fracaso en nuestro mundo laboral que delegar totalmente en nuestros superiores la responsabilidad de que las cosas mejoren y de que se produzcan cambios, o incluso de que nosotros progreseemos.

En mi carrera profesional y empresarial me he encontrado con todo tipo de personalidades en el ecosistema corporativo, y si algo he aprendido es que la actitud no es un tema de jerarquía o de nivel en la organización. Me he encontrado con presidentes de empresas resignados y negativos y con encargados de limpieza optimistas y cargados de energía positiva, dispuestos a dar su ciento por ciento. ¿Qué diferencia a unos de otros, a los pesimistas de los optimistas? Que los optimistas tienen muy claro cuál es su misión personal y que la meta de todo aquel a quien se le ha brindado el privilegio y la oportunidad de ocupar una posición en una empresa es mejorar todo lo que abarca su entorno laboral y, sobre todo, dar lo mejor de sí cada día.

Finalmente, mi consejo es que si usted permite que sean otros los que condicionen sus acciones, su único destino será la mediocridad. Y si usted considera que, a pesar de todos sus esfuerzos por mejorar su entorno, no se avanza, por favor, persista. En el proceso usted estará mejorando, tanto en lo profesional como en lo personal, y, le aseguro, que el universo se encargará de retribuírselo.