



knowsquare .

BORJA MILANS DEL BOSCH

8 DE FEBRERO DE 2013

VOLVER A LOS VALORES

EL LIBRO ABIERTO DE LA ACTITUD - ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor
y Know Square S.L.

Es frecuente en los medios escritos y de antena, en las tertulias y en los foros de todo tipo, escuchar comentarios de que la situación que atravesamos es consecuencia de una crisis de valores. Parece como si los valores hubieran cotizado en bolsa y su precio se hubiera desplomado repentinamente y de forma inexplicable. Además resulta curioso ver que todos los reclamamos como algo que nos perteneció, como algo que fue nuestro y nos los hubieran arrebatado en un descuido. En ocasiones, también tengo la sensación de que estuviésemos esperando a que vuelvan por arte de *birli-birloke*, así, de repente, como caídos del cielo, sin hacer nada especial más que esperar pacientemente como quien lo hace en la consulta del dentista.

Es habitual encontrarnos con artículos, libros, conversaciones informales, encuentros empresariales, actos políticos, reuniones sociales e incluso de familia, en los que se palpa una permanente nostalgia en este sentido: ¡Tenemos que volver a los valores!, ¡Necesitamos recuperar los valores!, ¡Sólo saldemos de esta si volvemos a los valores! ...y llegados a este punto se me dispara una pregunta ¿pero dónde están? Reflexiono si verdaderamente sabemos de qué estamos hablando, qué estamos reivindicando y a qué nos debemos atener para recuperarlos, rescatarlos y volver a tenerlos en nuestro día a día.

La primera pregunta que deberíamos hacernos es si somos capaces de tomar conciencia de lo que implica “Volver a los Valores”, qué nivel de compromiso a nivel individual nos requiere este deseo que parece profundo, y qué papel activo estamos dispuestos a desempeñar cada uno de nosotros en esta recuperación.

Quiero recordar una expresión muy especial que todos hemos empleado en algún momento de nuestras vidas: “Palabra de Honor”. Dar nuestra palabra de honor significaba que ponías el honor de tu persona como garantía o aval de lo que estabas diciendo y/o haciendo. Era una buena forma de decir: “si faltó a mi palabra, mi honor quedará quebrado, mi credibilidad rota y ya no seré confiable”. Junto a la palabra de honor, estaban siempre estrechamente vinculados valores como por ejemplo la integridad, la lealtad, el compromiso y, por encima de todos ellos, la limpieza de intención en todo lo que hacíamos.

Sin embargo, hoy día, dices palabra de honor y la mayoría de las personas imaginan un vestido elegante de unas características determinadas. Me atrevo a decir que aunque todos hablamos de valores –tristemente ya no hablamos de honor– y las veces que lo hacemos, lo hacemos culpando a los demás de su escasez, cuando no de su ausencia. Es como si señalásemos despiadadamente a los culpables de la pérdida, igual que señalamos a otros conductores diciendo lo mal que conducen, sin tomar conciencia de que los otros, desde sus coches, también nos señalan diciendo que nosotros somos los malos conductores.

Los valores carecen de forma, de talla o color; además son intemporales. No son algo que nos quitamos y ponemos a conveniencia, los valores se llevan debajo de la piel o no se llevan. Vives con ellos en primera persona o nadie los puede vivir por ti. Podemos entregarlos en todos nuestros comportamientos, actos y formas de interactuar o dosificarlos según un frío cálculo del todo vale en función de lo que nos convenga e interese en cada momento; los sacamos a relucir permanentemente, o los difuminamos y desvirtuamos a conveniencia para obtener el beneficio más egoísta de cada situación personal y/o profesional.

Hay quien incluso los esgrime de forma ladina para jugar el juego de lo “políticamente correcto” o se los salta una y otra vez. Nadie puede comprarlos, ni sabemos el “valor” que tienen, lo que tristemente hemos podido comprobar es el precio tan descomunal que estamos pagando por haberlos dejado de

lado y haber consentido que otros se los pasaran por el forro de las cortinas mientras nosotros hacíamos lo propio.

Si preguntásemos a nuestros colegas de trabajo la importancia que le dan a los valores –en una escala del uno al diez–, la mayoría de ellos responderían entre nueve o diez. Si preguntásemos cuánto hay de los valores impregnados en sus comportamientos diarios, personales y profesionales, la mayoría contestaría que siete u ocho –o más–, sin embargo todos los reclamamos y nos quejamos de que faltan por todas partes; entonces, algo está fallando. Creo que la mayoría, en materia de valores, estamos lejos del aprobado. Nos negamos a reconocer que una gran mayoría flaqueamos en desplegarlos y, más aún, nos negamos a reconocer que en numerosas ocasiones los hemos pisado como en una buena vendimia se pisa la uva.

Cuando leo que hay empresas que apuestan por la Gestión por Valores, lo primero que me pregunto es si las personas que en posiciones de responsabilidad y timón empresarial fomentan verdaderamente en cada profesional de su organización la vivencia de un comportamiento y actitud ejemplar que imprima carácter, cohesión, rigor, lealtad y sano compañerismo en lo que a convivencia de empleados se refiere, aunando esfuerzo y compromiso para sentir la marca como parte de una forma de existencia personal en el desempeño profesional. Me pregunto si ellos, las personas que desempeñan un rol profesional con responsabilidad (Presidente, Consejero Delegado, Director General, de RRHH, de Finanzas, de Marketing, de Logística, de Comercial, Mandos Intermedios, etc.) están siendo ejemplares –sirviendo como ejemplo– en este sentido. Me da la sensación de que es como si quisieran vertebrar de alguna manera la cultura organizacional hacia una “rectitud corporativa” relacionada con una política de RSC con beneficio en la imagen de la empresa en cuestión y su actividad mercantil.

En bastantes ocasiones nos encontramos un decálogo de valores colgados a la entrada del edificio en cuestión o en sus ascensores, valores que bien decoran y hacen pensar que los miraron con anhelo. Sin embargo, la dura realidad, en la mayoría de los casos, es que lejos están de ser verdaderamente vividos por cada una de las personas que dan vida y lideran a esa organización. ¡Más quisiera el gato, lamer el plato!

Los Valores en la sociedad actual siguen siendo tema de conversación, y lo seguirán siendo... aunque tristemente sólo de conversación. Creo que falta entrar en acción a fondo desde el compromiso individual de cada uno de nosotros. Para llevar los valores a nuestras empresas, a nuestros colegas y colaboradores, basta con que los apliquemos cada uno de nosotros a nuestro día a día. Es más sencillo de lo que parece. Necesitamos modificar el tinte de nuestros comportamientos, eso es todo. En cada acción, conversación, negociación, reunión, planteamiento de negocio o diseño de operación, bastará con que los despleguemos y seamos rigurosos en ofrecerlos y en demandarlos.

Propongo catorce sólidos valores universales que vertebran nuestro comportamiento como profesionales-persona. Son universales porque son transculturales, es decir, son válidos para cualquier cultura y son bien acogidos en cualquier nación del mundo. Son sólidos porque dan solidez y credibilidad a la persona que los ofrece y los vive en primera persona. Estoy hablando de Honestidad, Honradez, Coherencia, Lealtad, Paciencia, Compromiso, Humildad, Justicia, Generosidad, Aceptación, Confianza, Coraje, Responsabilidad y Libertad.

Para recuperarlos, propongo que empecemos por la gestión de nuestros negocios, empresas y organizaciones como si se tratasen de nuestra única y más valiosa oportunidad de causar una buena e inmejorable impresión en todo aquel con el que tratamos diariamente. Equipos, compañeros,

clientes, proveedores y colaboradores serán el público objetivo para que los despluguemos y veamos su efecto al desplegarlos. Ofrezcamos un trato a nuestros interlocutores como si nunca fuésemos a tener una segunda oportunidad para esa primera impresión o circunstancia en la que estamos inmersos. Imaginemos que de ese trato que dispensemos depende nuestro oxígeno para vivir. A mejor trato, más oxígeno; a peor trato, mayores posibilidades de asfixia.

Es necesario que empecemos por hacer un ejercicio de **honestidad**, que es ser sincero con uno mismo y además revisar la limpieza de nuestras intenciones. Debemos reconocer nuestras trampas con nosotros mismos, nuestros auto engaños, que seguro son muchos y, algunos, muy oscuros. ¿Cómo valoras que las personas con las que tratas sean honestas consigo mismas?

Podemos seguir con la **honradez**, que es ser sincero y limpio de intención pero en este caso con el otro, con aquel con el que nos relacionamos, bien para hacer negocios, para colaborar en un proyecto o bien para disfrutar de nuestro tiempo libre. ¿Te gustan que te muestren la verdad de sus intenciones o que te las oculten?, ¿qué haces tú? Estos dos valores nos exigen el de **coherencia**. Tan sencillo como ir con la verdad por delante, tanto en el juego interno de nuestra vida personal y profesional, como en el juego externo que desarrollamos en nuestras acciones y relaciones con los demás. ¿Cuántas veces has ido en contra de ti mismo?

Tenemos que tener la capacidad de que si nos pronunciamos de una manera, deberemos comportarnos en consecuencia, si no, mejor ser prudente y permanecer en silencio ya que el mensaje que lanzaremos o comportamiento que evidenciáremos será demoledor contra nuestra persona y por supuesto contra el entorno profesional. Cuando combinamos la honestidad y la honradez, y las vivimos en autenticidad, coherentes en nuestra forma de vivir, logramos ser íntegros.

La **lealtad**, que es permanecer en el tiempo junto a una persona o causa con independencia del cambio de criterio que se produzca o circunstancias vividas, toma aquí significativa importancia. La lealtad a uno mismo como antesala de ser leal a los demás, será una vitola intangible que pondrá un sutil acento de brillo en nuestra personalidad a la hora de tratar a terceros. ¿Cuántas veces has agradecido gestos de lealtad a lo largo de tu vida y en cuántas ocasiones los has echado de menos e incluso los has negado?

La **paciencia**, entendida como tener paz en la ciencia, es decir, serenidad mientras aprendemos o pasamos por un proceso que requiere tiempo. Nos ayudará a tomarnos las cosas con serenidad, a gestionar nuestras emociones de la forma más favorable o menos perjudicial para evitar precipitaciones y/o reacciones explosivas en nuestras relaciones con otros o situaciones de nuestro entorno. ¿Cómo te sientes cuando se muestran pacientes contigo?

El **compromiso** nace cuando permanecemos junto a la promesa hecha u ofrecida, y ésta es aceptada. Alguien comprometido es alguien que permanece leal a lo prometido, que mantiene su palabra –la de honor–. El compromiso nos mantiene pegados a un proyecto, una idea, una iniciativa, una empresa, una persona o incluso nosotros mismos. Un compromiso podemos revocarlo o replantearlo, pero nunca romperlo unilateralmente sin más. ¿Qué sientes cuando te prometen algo e incumplen?, ¿lo has hecho alguna vez?

La **aceptación** es otro valor que conviene recordar. Aceptar al otro es respetarlo tal cual es, es comprender su situación y características dentro del legítimo derecho que tiene de existir en la manera en que existe. ¿Te gusta sentirte aceptado?, ¿qué te pasa cuando sientes rechazo?, ¿valoras que te respeten? Podemos aceptar a alguien y a la vez no compartir su perspectiva sobre un asunto, igual

que cuando viajamos a cualquier país con choque cultural, aceptamos su cultura aunque no la compartamos (la respetamos). En el momento en el que hay falta de aceptación o respeto del otro, entramos en conflicto. Dentro de las empresas, la falta de aceptación, mezclado con una razonable dosis de ego –en posiciones de poder– y con comportamientos sin valores, dan como resultado el ya triste y habitual *mobbing*.

Comportarnos con **generosidad** se convierte en algo esencial. Sin embargo, es clave que seamos generosos de nosotros mismos, con independencia de que tengamos más o menos medios materiales y/o económicos. Entregar la mejor actitud, la mejor escucha, la mejor capacidad de comprensión nos permitirá compartir nuestra riqueza interior. La generosidad también pasa por entregar la mejor exigencia personal y profesional, la que nos convierte en ejemplo para los demás. Una persona que es ingeniosa, ingenia; una persona que es generosa, debería generar (antes que ser generador). Generemos con generosidad ese ámbito de valores que tanto echamos de menos.

Para abundar en los valores, debemos desarrollar la **humildad** que, bien entendida, pasa por decir la verdad de uno mismo, del propio negocio o de la función que desempeñemos, siempre sin apariencias, sin alardes, reconociendo de nosotros mismos, o del negocio que administramos, lo sombrío o mejorable si lo hubiere y fuese necesario, y aportando con sana entrega lo brillante de nuestras capacidades, talento o habilidades de gestión. ¿Estás seguro que dices la verdad de ti mismo, en lo brillante y en lo sombrío, y que lo haces entregándolo con llaneza?

Sin embargo, en este ejercicio de volver a los valores nos encontramos de frente con el ego; la sutil y ficticia pose en la que nos hemos instalado con el tiempo y que nos impide vivir desde la naturalidad de nuestro ser. El ego es enemigo directo de los valores, pues se los salta y los corrompe para poder existir. En el profesional-persona, es una falsa existencia de ostentación de poder y actitud que desgasta al que lo enarbola y además le conduce a la ansiedad, lo introduce en el miedo y le lleva a desplegar grandes esfuerzos para conservar lo que tiene o posee (cargo, posición, poder, status, coche, bonus, despacho, reconocimiento). Es una ficción construida sobre apariencias que, para ser mantenidas, requieren de esfuerzo y artificio, siempre bajo el temor y la amenazante sensación de poder perderlas. El ego no dice la verdad de uno mismo ni dice la verdad a los demás; lejos de generar algo, lo que hace es succionar y debilitar; lejos de aportar, lo que hace es llevarse para sí algo engañosamente merecido, arrebatándose a los demás y argumentándolo como justo y justificable. ¿Te permite tu ego ser natural?, ¿te gusta la gente natural?, ¿conectas mejor en tus relaciones profesionales cuando hay valores o cuando hay ego?

La **justicia** adquiere protagonismo en el momento en el que en nuestro día a día, somos capaces de tratar y entregar a cada persona con la que tenemos trato lo mejor de nosotros sin inclinaciones o sesgos intencionados. Haciendo valer nuestros derechos y empezando por cumplir con nuestros deberes y obligaciones. Ser justos con nuestros colaboradores, proveedores y clientes, pasa por ofrecer y exigir con un criterio de equilibrio y razonabilidad, de lo contrario estaremos entrando en los terrenos del abuso. ¿Es justo recibir y no ofrecer nada, exigir y no corresponder, despreciar y reclamar consideración?

La **confianza** tiene dos vertientes. La que sentimos en nuestro interior y desarrollamos más o menos (auto confianza), y la que proyectamos al exterior y permite relaciones profesionales y personales de calidad (confiabilidad). Una persona que genera confianza es una persona que inspira garantía en el trato. ¿Te sientes confiable o llegas a no fiarte ni de tu propia manera de responder ante circunstancias cotidianas en tu trato con otras personas?, ¿y los demás, confían en ti?

Llevar a cabo este despliegue de valores, requiere de **coraje**, el mismo que valoramos en los demás cuando vemos que una persona ha tropezado cinco veces en un reto, adversidad o desafío y es capaz de levantarse sin lamentación alguna tantas veces como sea necesario para continuar en el día a día. ¿Esa fuerza que decimos es necesaria para seguir adelante, la alientas en los de tu entorno?

Desde la **responsabilidad** que tenemos de generar riqueza, debemos comprometernos en desplegarla ciéndonos a los valores que tanto bien nos hacen y tanto mal nos evitan. Dar con habilidad esta respuesta hábil a las circunstancias dadas es algo que, aun pareciendo obvio, no todo el mundo está dispuesto a dar. En ocasiones nos ha resultado mucho más fácil señalar a otros como origen de nuestras desgracias, que asumir que desempeñamos un papel clave en cómo de desarrollaron los acontecimientos. Cuando cogemos el timón de nuestras vidas (en lo profesional y lo personal) es cuando desterramos el victimismo –muy extendido, por cierto– y comenzamos a dar las respuestas al entorno, acorde a nuestras capacidades, habilidades y necesidades.

Para terminar quiero traer el valor de la **libertad**. Una libertad que nos da la posibilidad de escoger el camino hacia la parte más auténtica y brillante de cada uno de nosotros o hacia la cara más artificiosa, aparente y oscura de nuestra existencia. Donde hay libertad interior en elección personal y en entrega a lo que hacemos junto a nuestros compañeros de trabajo, queda excluida la envidia, pues la envidia nos hace esclavos de lo que tienen los otros y deseamos para nosotros, aunque sea arrebatándoselo. Así pues, incluso en el mejor de los casos, la envidia nunca podrá ser “sana”, siempre será nociva. O envidiamos o admiramos. Admirar a alguien por una promoción es sano y lo hacemos desde la libertad interior, tenerle “envidia sana” nos hace encadenarnos a lo que deseamos del otro y no tenemos, por mucho que queramos teñirlo de buena intencionalidad.

Cuando vivamos los valores, el **reconocimiento** llega por sí sólo, incluso nosotros lo entregaremos a las personas con las que trabajamos y convivimos. En el reconocimiento irá implícito el **respeto** por el otro. Admirar y entregar reconocimiento con respeto a un compañero al que, aunque no compartamos sus perspectivas, le aceptamos tal cual es, nos hace ser coherentes y humildes, algo que bien podemos ejercitar a diario.

De todos nosotros, de la relación con nosotros mismos y del tinte que le demos a las relaciones con nuestros colaboradores, con nuestros equipos, con nuestros clientes y con nuestros proveedores, depende que vuelvan los valores. Si queremos apostar por ellos y recuperarlos, debemos tener valor para comportarnos desde ellos, incorporándolos (que viene de *in+corpore*; dentro del cuerpo) a nuestro día a día profesional.

© Borja Milans del Bosch

© Know Square S.L.