



knowsquare .

JESÚS GALLEGO VILLANUEVA

15 DE MAYO DE 2015

“WHIPLASH” (2): TALENTO Y MOTIVACIÓN  
LA MELODÍA SUAVE DE UNA MIRADA QUE BRILLA

---

ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

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

Hace unos días, leía en la prensa la historia de Gabriel Bristol, el CEO de Call Centers Intelicare, una joven compañía cuyas ventas, según la revista Inc., superaron los \$ 11 millones de dólares en 2014, lo que supone un aumento del 120 por ciento respecto al año 2013.

Gabriel pasó de ser un *homeless*, un hombre sin hogar, a desarrollar su propia compañía de *call centers*. Todo gracias a que descubrió su talento a explotar: conectar con las personas a través del teléfono y calmar sus ánimos. Lo que me parece verdaderamente interesante es que cuando le preguntan por ese talento, él cuenta que es algo aprendido. Lo aprendió, precisamente, cuando los demás -su familia de adopción y compañeros de la escuela- lo maltrataban de niño. Ahora, sabía muy bien cómo se sentía la persona con la que estaba tratando, y era capaz de reconocer pequeñas señales que le indicaban el camino a seguir, o no seguir, en esa breve relación pues, hace años, cuando era maltratado, equivocarse le costaba muy caro.

Esta conmovedora historia muestra lo que la vida y las adversidades nos pueden ayudar a aprender. Si bien, no creo que las adversidades, en sí mismas nos enseñen algo, más bien lo aprendemos, lo aprenden quienes están abiertos y dispuestos. Recuerdo que contaba una madre que tuvo dos hijos con discapacidad que sus hijos, hoy, los veía como un regalo, pero no porque fueran un regalo, sino porque ella los quería ver así, había decidido que fueran un regalo. Fantástica decisión, ¿verdad?

Literalmente creo que no podemos dar las gracias a los golpes que nos ha dado la vida y nos han hecho más fuertes, sabios o prudentes. Creo que si hoy somos más fuertes, sabios o prudentes, es porque tomamos una decisión, la decisión de cómo encajar y encarar esos golpes, cómo sacar partido a esa adversidad y cómo convertirnos en mejores personas o profesionales, sirviéndonos de ello. En definitiva, porque tomamos la decisión de buscar un sentido a esas circunstancias y, como dice el viejo proverbio chino, porque en un momento dado nos dieron limones y nos dedicamos a hacer una limonada.

Hay dos corrientes, nos dirá el profesor Haydt en su “Hipótesis de la felicidad”: los que creen que la adversidad nos puede hacer más fuertes y los que creen que la adversidad es una necesidad. Haydt se inclina por la segunda opción; sinceramente, yo lo hago por la primera. Al menos diría que la adversidad más que una necesidad es una realidad y, afrontarla debidamente, entonces, se convierte en una necesidad.

Cuando los líderes tienen la firme convicción de que la adversidad es una necesidad por la que todos han de pasar, tienen más fácil también provocar esa adversidad o, cuando llega, no preocuparse por quien está pasando por esa dificultad. De ahí que la compasión, el apoyo y la auténtica preocupación por las personas, sea para ellos todo un reto. Todas las personas, como todas las compañías, pasarán por momentos de dificultad y, en esas etapas, entender el alma humana y seguir obteniendo lo mejor de cada uno de nosotros mismos y de nuestros colaboradores, dependerá de un liderazgo exigente pero compasivo, en búsqueda de resultados y encontrando el lado humano del cambio, pidiendo nuevos esfuerzos y ofreciendo confianza.

El profesor de la banda de Whiplash -el personaje que interpreta el oscarizado J.K. Simmons en la gran pantalla- no es para mí un buen ejemplo de liderazgo. Al igual que en las bandas de música, y más allá del cine, también en la vida de las organizaciones, encontraremos muy diferentes tipos de

líderes o jefes, y les separará una cuestión puramente fáctica: si obtienen de sus colaboradores obediencia o compromiso. También, y especialmente, en los momentos más difíciles. Ese resultado, la obediencia o el compromiso, no será casual sino causal, y dependerá de su tipo de vinculación: de cómo trate, se relacione y se comunice con sus colaboradores. Así, nos encontramos, no sólo con el rostro amable del liderazgo afectivo, sino con las consecuencias del mismo en la gente y en los resultados.

La Boston Philharmonic Orchestra, cuenta también con un director, Benjamin Zander. Él nos habla cómo, en una ocasión, entró en una tienda de música y encontró el CD de su propia orquesta. Mientras lo tomaba, se dibujaba en su rostro una sonrisa de satisfacción. Pero viéndose a sí mismo en la fotografía de portada, se dio cuenta de que la gente que compraba aquel disco, lo que realmente compraba era la belleza del sonido que producían sus músicos, mientras que quien aparecía en la portada era él, ¡alguien que no tocaba ningún instrumento! Entonces, se dio cuenta de algo, de una cuestión esencial en el ejercicio del liderazgo: y es que éste consiste en dar poder a los demás para poder ofrecer la mejor versión de sí mismos. “Mi poder -dice- viene de mi habilidad para hacer a otras personas poderosas. Cuando me di cuenta de eso, cambió todo. Mi trabajo era descubrir las posibilidades en otras personas”.

Esa frase, igualmente, la podría haber dicho el profesor de Shaffer, en Whiplash pero, ¿sabes cómo descubre Zander esas posibilidades?, ¿cómo saca lo mejor de los demás?

Zander habla de su gente con cariño, desde la exigencia, pero con afecto. Busca su mejora diaria, pero él está ahí para apoyarlos y animarlos. El Director es alguien exigente, pero en primer término con él mismo, responsabilizándose del resultado de sus músicos a través de su liderazgo. Por eso el liderazgo, dirá, es obtener el brillo en la mirada de tu gente, porque les ilusiona su trabajo y porque les ilusiona tu presencia. Y de ahí que Zander se pregunte: ¿Quién estoy siendo yo que los ojos de mis músicos no brillan?

Qué fantástica metáfora que nuestra fisionomía convierte en realidad. Nuestros ojos brillan, y nuestro cuerpo y mente se expanden a través de ese tipo de liderazgo, nuevamente, el liderazgo afectivo. Brillamos, nos hacemos brillantes. Hacemos brillar. ¿Y no se trataba de encontrar ese brillo en la genialidad así como en la cotidianeidad? Amigo lector, no dejes que la pregunta pierda su fuerza. Te habla a ti, te interpela y exige una respuesta: ¿quién estoy siendo yo que los ojos de los míos no brillan?, ¿quién quiero ser con los demás que despierte ese brillo de su mirada?, ¿qué voy a empezar a hacer para alimentar el brillo de mi propia mirada? La tarea requiere del triunfo, pero esta vez, un triunfo que suena a gloria. Batería y maestro se unen para dar y obtener lo mejor, pero a otro ritmo, con otro compás: con la melodía suave de una mirada que brilla.