

# Dirigiendo con *Amor*

Esta fórmula corporativa para el éxito va más allá de las utilidades.

Por: **LINDA ALLEN, ACS, CL**/traducido por: Javier Córdova González

"El liderazgo sería fácil si no fuéramos gente", escribió Mac Anderson, fundador de Successories y Simple Truths, dos empresas que hacen productos y libros inspiradores y motivadores.

Tiene razón.

Puedes pensar que el liderazgo es sobre ti, tus habilidades y tu experiencia, pero el liderazgo es realmente acerca de los demás - de todas las personas con quienes tratas en los negocios, en tu comunidad e incluso en tu familia. Sin la gente, el liderazgo es una habilidad que le quedaría a todo.

"Líder" y "amor" son palabras que rara vez se pronuncian juntas en discusiones de negocios o de liderazgo. *Amor* es una palabra que por mucho tiempo ha sido evitada en el mundo de los negocios, ya que transmite emociones que implican debilidad. En su lugar, las empresas favorecieron palabras asociadas con la fuerza y la fortaleza de transmitir poder e influencia.

Pero el clima en los negocios está cambiando. Aquéllos que incorporan el amor en su estilo de liderazgo están atrayendo la atención. Estos líderes empresariales exitosos están creando culturas de trabajo que valoran a la gente como miembros de un equipo - y no como activos o pasivos. Las corporaciones están cambiando el enfoque de fines de lucro a ambientes colaborativos que apoyan, alientan y facultan al empleado a



crecer y a desarrollarse, en ambas maneras, en lo personal y en lo profesional. El "amor del poder" está transformándose en el "poder del amor".

### **Una actitud de comprensión**

Joel Manby, CEO de Herschend Family Entertainment (HFE), toma en serio el amor. Él dirige el mayor parque temático de propiedad familiar en los Estados Unidos - que es el noveno más grande en el mundo. Para Manby, el amor es un verbo, y funciona dentro y fuera del lugar de trabajo. Su aparición en el 2010 de la primera temporada de la serie de la CBS *Undercover Boss* permitió a millones de televidentes ver el modelo



de liderazgo de HFE en acción. Manby estuvo trabajando encubierto en la primera línea de su compañía, trabajando codo con codo con sus trabajadores dando el recorrido de "Ride the Duck", participando en las actividades de limpieza del parque temprano en la mañana y en otras tareas en el parque. A lo largo del camino, se encontró con algunos empleados que estaban pasando por tiempos difíciles. Esto lo motivó a hacer más por ellos.

Al final del episodio, Manby retribuyó a los trabajadores que había conocido y estaban pasando por penurias. La respuesta al programa fue abrumadora – lo que lo inspiró a es-

cribir *Love Works: The Seven Principles*. En él, él explica los principios que orientan su vida y su carrera. Él cree que los líderes pueden ser exitosos y preocuparse por los empleados mediante la implementación de paciencia, bondad, confianza, altruismo, veracidad, perdón y dedicación en sus interacciones con los compañeros de trabajo.

Manby dice, "HFE entrena a nuestros líderes para que se amen unos a otros, sabiendo que si crean entusiasmo con sus empleados, los empleados, a su vez, crearán una experiencia entusiasta a los visitantes".

### Sigue a Tu Corazón

John Mackey es co-fundador y co-CEO de Whole Foods Markets, un mercado de comida natural y orgánica que apoya el cuidado del medio ambiente. La revista Fortune nombró a Whole Foods una de las 100 Mejores Empresas para Trabajar en el 2014, una distinción que la compañía ha mantenido durante 17 años consecutivos.

En una entrevista con la conductora de televisión estadounidense, Oprah Winfrey, Mackey describe la misión de la empresa: Vender alimentos saludables, tener utilidades y divertirse. Él aconseja seguir tu corazón cuando elijas una carrera. Mackey compartió su historia de cómo abandonó la universidad, aprendió a cocinar y se trasladó a una cooperativa vegetariana en Austin, Texas. Despertó su conciencia sobre la comida y se convirtió en su pasión. Él y su entonces novia pidieron prestado y recaudaron un total \$35.000 dólares para abrir SaferWay, un restaurante y supermercado de comida saludable. Después de dos años, SaferWay se fusionó con Clarksville Natural Grocery y reabrió como el primer Whole Foods Market. Mackey ahora dirige una corporación de 380 tiendas con 80.000 empleados conocidos como los miembros del equipo.

Mackey dice que los líderes tienen la responsabilidad de desarrollar su propia conciencia. Para él, el amor significa ser responsable de todos los recursos, incluyendo empleados, inversionistas, proveedores y clientes. Whole Foods expande su práctica de dirigir con amor la tierra a través de prácticas sustentables.

### Búsqueda de soluciones

Desde 1948, Kimray ha fabricado equipos para la industria del petróleo y del gas en todo el mundo. Tom Hill, director general y presidente de la junta de consejo, tiene un interés personal en las vidas, las aspiraciones, las familias y el bienestar de sus empleados. "He aprendido a través de los años que cada persona está viviendo una historia", dice Hill. "Puede que no sepa todo lo que está pasando en sus vidas, así que necesito tratarlos con comprensión, gracia y paciencia en lugar de asumir que todo está bien".

Durante una recesión económica, Kimray optó por no despedir a sus empleados. En lugar de ello, la empresa "prestó" a sus empleados a organizaciones cívicas y de caridad sin dejar de pagarles sus sueldos. Cuando la recesión se revirtió, la empresa los trajo de vuelta a "casa" a trabajar, y no tuvo que reentrenarlos, una situación ganar-ganar.

En otra ocasión, cuando la administración de Kimray se dio cuenta de cómo algunas malas decisiones afectaron negativamente a la empresa, desarrollaron un programa, "El Carácter Primero". Diseñado para todos los empleados, el programa fomenta una cultura del buen carácter, la motiva-

ción interior para hacer lo que es correcto. El programa de Kimray hoy en día ha sido implementado en empresas, en distritos escolares y en comunidades a lo largo de los EE.UU. y en 28 países.

Hill dice que, "Uno de los beneficios de desarrollar una cultura del carácter y dirigir con amor es que hace a Kimray un lugar atractivo para trabajar. Mantenemos buenas personas porque les gusta trabajar aquí", dice Hill. "También atraemos nuevos empleados que quieren trabajar en un ambiente positivo, saludable y seguro, lo que nos permite tener un impacto positivo en nuestros empleados más allá de sus puestos de trabajo - en sus familias y su comunidad".

## Dirigir con amor disuelve las limitaciones y abre el campo de juego para que cada persona pueda crear, lograr y crecer.

### Manteniendo el Equilibrio

De lo global a lo local, estos nuevos tipos de líderes se pueden encontrar en grandes corporaciones tan diversas como las de fabricación y agricultura a pequeñas empresas familiares.

Paul Freeman es propietario y director general de Anchor D Bank, con sucursales en tres comunidades rurales en el oeste de Oklahoma. Él admite que es fácil quedar atrapado en la productividad, las hojas de cálculo y modelos de rentabilidad, pero, "Si bien esas son las herramientas", dice, "Debe haber un equilibrio entre el pensamiento de tener utilidades y hacer lo correcto - no sólo para nuestros clientes, sino también para el empleado y el dueño".

Freeman mide eso en la satisfacción del cliente con los productos y servicios de la compañía. Él hace preguntas como: *¿Nuestros clientes van a tener un mejor día a causa de su visita al banco? ¿Están sonriendo cuando salen?* Él dice que eso también es para los empleados. El modelo de banco de Freeman tiene empleados felices porque "lo transfiere al nivel de servicio que proporcionan a nuestra clientes." Anchor D Bank, trabaja con los empleados para desarrollar la trayectoria profesional de cada uno de ellos dentro del banco.

Las preocupaciones personales de los empleados también son tomadas en cuenta. Cuando Anchor D Bank, reconoció el estrés que sufrían sus empleados por su incapacidad financiera de proporcionar una educación adecuada a sus hijos, el banco puso en marcha un programa para cubrir los gastos de educación para asistir a la escuela después de la preparatoria.

Los líderes de Anchor D Bank, experimentaron un momento "ajá" cuando se dieron cuenta que sus metas no deberían basarse en los números, pero en su lugar deberían centrarse en la dirección que toman y en la cultura que crearon para de-

terminar los resultados de la compañía.

Freeman dice: "Si gastamos dinero para crear el mejor ambiente, la mejor formación y la mejor cultura que podamos... el resto vendrá. Se trata de hacer lo correcto".

### El Mayor Bien

Las historias detrás de los líderes exitosos revelan valores fundamentales que son comunicados a los empleados, tanto en las políticas como en los procedimientos. Estos líderes corporativos también modelan los valores en su trabajo, ética y en los métodos de dirección. Esto cambia el poder desde el ego a un sentido de colaboración y cooperación para el mayor bien. Como dice Manby, "Es pensar menos en ti, no menos de ti mismo".

La oradora, profesora y autora Marci Shimoff escribió el libro best seller, *Love for No Reason: 7 Steps to Creating a Life of Unconditional Love*. En él, dedica un capítulo a "El Portal de la Comunicación: Viniendo de la Compasión".

*Cuando el Portal de la Comunicación está abierto, tú hablas y escuchas de una manera que aumenta la compasión y la conexión. Auténticamente compartes lo que estás pensando y sintiendo, en lugar de editarte o decir cosas que no quieres decir para ganar aprobación. Escuchas con empatía para oír los sentimientos y las necesidades debajo de las palabras que la gente está diciendo.*

Shimoff incluye ejercicios para la Comunicación No Violenta (CNV) y la Escucha Compasiva. La CNV tiene que ver con la observación, sentimientos, necesidades y peticiones. La Escucha Compasiva enseña a escuchar efectiva y empáticamente al estar completamente presente, sin distracciones, y honrando al orador y a sus pensamientos. Cada ejercicio alienta a tratar a cada persona que conoces como una PMI (persona muy importante).

Shimoff sugiere expresar aprecio cada día por al menos una cosa que la persona haya hecho, ya sea un familiar, amigo o compañero de trabajo.

### Una cultura de aprecio

Dirigir con amor no requiere de una gran inversión en dólares o recursos, pero sí requiere de mostrar interés personal en las palabras, las ideas y la vida de las personas, y de reconocer cómo el éxito de la empresa depende de los esfuerzos de todos. La falsedad puede ser percibida, y, por lo tanto, mostrar respeto y aprecio - como saludar a los empleados por su nombre, decir "por favor" y "gracias" y notas de aliento escritas a mano - es crítico. El poder de las palabras afirmativas está en su capacidad para alentar a otros a crecer y alcanzar su potencial.

Los empleados se sienten valorados por - y son leales a - las empresas que les piden sus opiniones sobre los asuntos del negocio y en la toma de decisiones y les ofrecen beneficios como comidas de equipo, paseos y celebraciones por terminar proyectos.

### Utilidades

Las empresas que practican el dirigir con amor reportan aumento en las utilidades, menor rotación de personal y menos inasistencias por accidentes o enfermedades. Esta práctica disuelve limitaciones y abre el campo de juego para que cada persona pueda crear, lograr y crecer. Tú no tienes por qué ser el CEO de una corporación - aunque algún día lo puedas ser - para dirigir con amor.

Por ejemplo, Demetrius Office, miembro de Enid Speakers of the Plains Toastmasters, en Enid, Oklahoma, fundó un grupo de basquetbol de hombres jóvenes hace unos cinco años para ayudarlos a que tomaran decisiones positivas e hicieran planes de acción para mejorar la sus vidas. Estatuyo la confianza y la comunicación abierta entre los miembros del grupo, pero, justo cuando empezaban a sentirse seguros en el ambiente, un nuevo miembro se unió y desbarató la unidad del grupo.

"Yo sabía que tenía que fortalecer mis habilidades interpersonales para ayudar a este individuo", dice Office. "Fue entonces que me encontré con Toastmasters".

Office le da crédito a Toastmasters por darle las habilidades para restablecer la confianza en el grupo de basquetbol y dirigir a los miembros para crear metas y una visión para el futuro. "Con la ayuda de mi familia Toastmasters, he aprendido a comunicarme de una manera que puedo hablar desde mi corazón".

Dirigir con amor ofrece una fórmula para el éxito, que va más allá de las utilidades y de una lista de verificación de metas alcanzadas. Dirigir con amor crea una contribución mayor y más duradera en el mundo al impactar, mejorar e inspirar vidas.

Con una fórmula del éxito como ésta, ¿cómo no podrías lograrlo? T

**LINDA ALLEN, ACS, CL**, es miembro del Enid Speaker of the Plains Toastmasters en Enid, Oklahoma. Ella es escritora, oradora y entrenadora que se especializa en el desarrollo personal y profesional y en programas de liderazgo.

Traducido del artículo, "Leading with Love", Págs. 16 - 19, de la revista TOASTMASTER, FEBRUARY 2015.

Traducido por: Javier Córdova González, DTM. Miembro del Club Maz Líder, Mazatlán, Sin. dtmjcg@gmail.com