

El negocio, ¡sí, es personal!

Uno de los principios que frecuentemente se anuncia entre los empresarios es que en su negocio, no hay nada personal, "Business is business", y no debemos entrar en el terreno de lo personal e individual para los que estamos manejando y ejecutando el negocio.

De todas maneras, uno de los modelos principales que presentamos en nuestros seminarios/experiencias es el de los "2 R", Resultados y Relaciones. Enfatizamos que el negocio que hacemos y las decisiones que tomamos tienen que ver con conseguir resultados, claro (p.ejem. maximizar ventas y/o ingresos u utilidades netas). Pero, además de esto, los resultados se producen por medio de las personas y las relaciones que mantienen entre sí. Por otra parte, es bien sabido que las relaciones que mantenemos con nuestros clientes son claves para conocer y satisfacer sus necesidades, y para ganar su confianza en cuanto a la calidad de nuestros productos y servicios, o sea nuestra marca.

Hace algunos años, el Center for Creative Leadership publicó una serie de estudios sobre el "descarrilamiento" de los ejecutivos, o sea los factores que limitan su crecimiento y podrían causar su fracaso en la organización.¹ Abajo hay una lista de estos factores:

- Problemas específicos de su actuación (p.ejem. no pueden manejar ciertos tipos de trabajos o no pueden cambiar su comportamiento)
- Insensibilidad a los demás (o sea, un estilo abrasivo o intimidador)
- Frio, distante, arrogante
- Traición de la confianza
- Sobre-gerenciar, falta de delegar o construir equipos
- Sobre-ambicioso
- Falta de seleccionar el personal adecuado
- Inhabilidad de pensar estratégicamente
- Inhabilidad de adaptar a un jefe con estilos diferentes
- Sobre-dependencia de un mentor o defensor

Nótese que cuando menos 8 de los 10 factores arriba tienen que ver con "problemas con la gente", o sea, falta de habilidad de manejar las relaciones con los demás en alguna forma. ¿Hay alguna duda que estos son factores que puedan descarrilar una carrera?

Entremos un poco más profundamente en este tema: en un número reciente de *Business Week*², el artículo de cubierta lleva el título "La venganza dulce: el poder del desquite, rencor, y enemistad en el mundo del negocio". (Aquí otra "R", el *Rencor*...). El artículo hace referencia al desquitarse y vengarse, y cita algunos casos de un ejecutivo de alto nivel que se ha visto derrumbado por otro que ha ofendido o arruinado.

Lee Iacocca es uno de los ejemplos puntuales: en su autobiografía sobre sus éxitos en transformar a la empresa Chrysler, Iacocca castiga a Henry Ford II que lo despidió de esta compañía familiar. Según escribe: "A causa de mi pensión, el [Ford] me paga bien para intentar derrumbarlo del mercado." El ejemplo más antiguo, que comprueba que no hay nada nuevo en esta R de Rencor en el negocio, sale de Cornelius Vanderbilt, de la famosa familia fundadora de uno de los negocios más grandes en EUA, que descubrió que uno de sus asociados lo había engañado en una empresa de su propiedad – un ejemplo clásico de uno de los factores de descarrilamiento de arriba, la traición de una confianza. Vanderbilt escribió lo siguiente: "Señores, ustedes se ha encaminado para engañarme. No les voy a demandar, porque la ley es demasiado lenta. Yo voy a llevarles a ustedes a la ruina completa." Vaya la venganza merecida, ¿verdad?

¿Qué hay que provoca la venganza y la hace tan dulce? El artículo de *BW* cita a Ernst Fehr, un economista del comportamiento de la Universidad de Zurich: "Hay una fuerza hedónica detrás de la venganza..." Si una persona nos hiere, hay algo delicioso en poder igual o superar el daño con ellos. ¿Porqué? Porque lo tomamos en lo personal – ¡Sí, el negocio es personal!

Una nota final: Richard Olivier, hijo del actor famoso Shakesperiano Laurence Olivier, dirige talleres para líderes utilizando las obras del Bardo para que sus participantes trabajen sobre los temas de la venganza, la ambición y el poder. Olivier dice lo siguiente; "Pocas veces, ves a alguien con un cuchillo metido en su espalda. Pero muchas veces ves a la gente que se muere de unos mil pequeños cortes de navaja." Y parafraseando el antiguo Poeta mismo, "Estos son los cortes más crueles de todos..." Si nosotros nos morimos, o si nos descarrilamos, es un asunto personal de verdad...

REFERENCIAS:

¹ Morgan McCall, et.al. *The Lessons of Experience*, CCL, 1988, p.168-169.

² *Business Week*, January 22, 2007, p. 64 - 70.