

Para tu reflexión



Por VICENTE GUTIERREZ*

Dolor de muelas

Comprobado; hay personas que son como un dolor de muelas. Convendrán conmigo en que un cuerpo sano física y mentalmente, con unas analíticas formidables y en perfecto estado, puede venirse abajo tan solo porque a una de las 32 piezas dentales que tiene un adulto le dé por doler.

Da igual que el resto del cuerpo (sistema nervioso, digestivo, respiratorio, psicomotor...) funcione perfectamente, para que un simple dolor de muelas le amargue la existencia dejando como un trapo toda su vitalidad. Pues bien, de la misma manera hay organizaciones brillantes en su modelo de gestión, en su estilo de dirección, en sus sistemas de producción y administración, etc., pero basta una persona díscola para que se eche por tierra todo el buen hacer de todo un equipo humano y sus departamentos.

Las consecuencias de este dolor de muelas tienen afectaciones tanto internas como externas. Téngase en cuenta que esta actitud tiene un soporte de insatisfacción y que no hay nada que vincule más a las personas que la complicidad de una queja compartida. Con lo cual, esta actitud tiende a contagiarse, haciendo acólitos que enquistan núcleos recalcitrantes de difícil manejo por la organización.

Si el contacto es con el exterior, con el cliente externo, las

consecuencias son, si cabe, aún peores. La experiencia de cualquier cliente con una persona de este perfil va a suponer una valoración generalizada. Es decir, cuando acudimos a un establecimiento y no somos atendidos correctamente vamos a contar la experiencia negativa cada vez que tengamos ocasión, pero no lo haremos mencionando al empleado que nos atendió sino que generalizaremos nombrando al establecimiento donde tuvimos la mala experiencia. Es como si cada vez que el cliente abriera la boca nos pegaran un bocado a la imagen corporativa. Como todo el mundo sabe, cuando a uno le duelen las muelas, nuestro odontólogo intenta a toda costa salvar la pieza; por eso recurren a sus medios terapéuticos: antibióticos, reparación de caries, empastes..., con el fin de sanear la boca manteniendo la muela; pero hay veces que esta muestra resistencias a cualquier tratamiento, poniendo en riesgo la salud. Entonces es cuando el odontólogo decide sacrificar la pieza, extrayendo la muela. Esto se puede hacer con anestesia, que es lo aconsejable, o a lo bruto provocando más dolor y hemorragias. Quiero decir que el dolor de muelas en una organización hay que abordarlo sí o sí.

El objetivo debe ser siempre recuperar, en conversaciones de

desarrollo y liderazgo, al profesional en cuestión. En el primer momento huyendo de la actitud esquiva de "ya se pasará el dolor", pero siempre hay que prever el escenario posible de que a lo mejor hay que amputar, y esto nunca debe hacerse sin anestesia. La mejor manera de conseguirlo es haciendo tomar conciencia de las consecuencias y costes que pueden tener sus actitudes y conductas para el mismo y para la organización. De tal manera, que si acaso llegado el momento, no fuera un despido sino una dimisión.

Para mi propia tranquilidad, esto conviene explicarlo mejor. Existen situaciones en las organizaciones en las cuales determinadas personas, por su nivel de queja y lamentaciones, afectan tanto a la calidad de su trabajo y a las relaciones que generan que lo justo sería, que dada la elevación de discrepancia, la persona tomara la decisión de dimitir del puesto, decisión harto difícil en los tiempos que corren, lo cual obliga a que otro tome la decisión de despedir, pero no nos engañemos, esta última es una decisión delegada.

Lo mejor, ya saben, ¡cada 6 meses al dentista!

*Vicente Gutierrez
Socio fundador de Grupo Bentas