

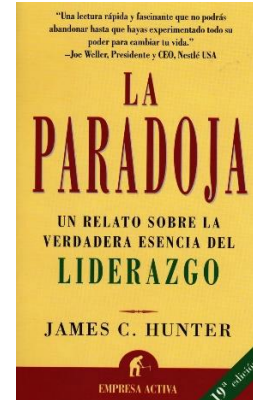
Sirvo, luego existo como líder

Una de las cosas que he aprendido con el tiempo, es que la esencia del liderazgo es brindar tiempo y contribuir al desarrollo de las personas. Lo anterior lo podríamos resumir en servicio; sí, **el liderazgo es servicio**.

En la película la vida es bella, hay una escena en la que el tío le explica a Guido que el camarero sirve, pero no es un siervo. Comenta que servir es el arte supremo, y que Dios es el primer servidor. Esto es muy profundo y cierto. Grandes líderes como Jesucristo, Gandhi, Madre Teresa y Martín Luther King **soportaron su liderazgo en el servicio**. Si vas empezando en el mundo laboral o ya tienes tiempo y no has podido consolidarte como líder, podrías probar con esta filosofía.

Para soportar este tema, me voy a basar en el libro la Paradoja de James C. Hunter. En él, el autor relata una historia, la vida de John, un exitoso ejecutivo, pero que como líder había fracasado, tanto en la vida personal como laboral. Encuentra la esencia del liderazgo en un monasterio, de la mano del monje Simeón, quien antes de ordenarse, había sido un gurú de los negocios. Simeón enseña a John las bases del liderazgo de servicio.

Una paradoja es un hecho o frase que parece oponerse a los principios de la lógica. En este caso la paradoja se refiere a que **el líder efectivo**, es **aquel que sirve** en lugar de ser servido por sus seguidores.



El líder de servicio es aquel que identifica y satisface las **necesidades legítimas** de las personas a su cargo. Las necesidades pueden ser físicas: herramientas, dinero, entrenamiento, recursos, entre otras; o psicológicas: afecto, retroalimentación, conocimientos, entre otras. Este concepto es tan básico y de sentido común, que pudiera parecer muy sencillo. Pero en el ámbito laboral, **no todos** los que ejercen una posición de “liderazgo” **están dispuestos a tomarse el tiempo** para detectar necesidades de sus colaboradores y mucho menos satisfacerlas. Lo anterior sucede en gran medida, porque los jefes tienen el paradigma de que, al llegar a esa posición, las personas a su cargo tienen que hacer méritos, servir, para ganar su afecto y confianza.

Recuerda una experiencia de servicio; un restaurante, un taller mecánico, una librería; que hayas sido atendido de una manera excepcional. Seguramente en ese lugar detectaron tus necesidades y se ocuparon por satisfacerlas. De igual manera en el liderazgo tienes colaboradores satisfechos o no. Un colaborador satisfecho será más creativo, productivo, dispuesto a trabajar en equipo.

En el libro se explica el modelo de liderazgo como una pirámide invertida, en la base se encuentra la **voluntad**, sigue el **amor**, el **servicio** y **sacrificio**, la **autoridad** con lo cual se alcanza el **liderazgo**. Cito textual de la edición de 2013, página 109, párrafo 3, un resumen que explica dicho modelo: “*El Liderazgo empieza con la **voluntad**, que es la única capacidad que, como seres humanos, tenemos para que nuestras acciones sean consecuentes con nuestras intenciones y para elegir nuestro comportamiento. Con la voluntad adecuada, podemos elegir **amar**, verbo que tiene que ver con identificar y satisfacer las legítimas necesidades, no los deseos, de aquellos a los que dirigimos. Al satisfacer las necesidades de los otros, estamos llamados, por definición, a **servirles** e incluso a **sacrificarnos** por ellos. Cuando servimos a los otros y nos sacrificamos por ellos, estamos forjando nuestra **autoridad** o influencia, por la <<Ley de la Cosecha>> como decía Theresa. Y cuando forjamos nuestra autoridad sobre la gente, entonces es cuando nos ganamos el derecho a ser llamados **líderes**”.*

En mis casi 30 años de servicio en empresas transnacionales y nacionales líderes en su ramo. Tuve la oportunidad de trabajar para “líderes” que eran excelentes administradores, alcanzaban los resultados, pero no servían a sus colaboradores, solo veían sus propios intereses. En cambio, tuve otros, aún más exitosos, que profesaban, sin saberlo el liderazgo de servicio.

Les comentaré una historia que conocí en una importante empresa de botanas. El director de ventas revisaba con uno de sus colaboradores el resultado de los objetivos de negocio y personales del año anterior y pretendía establecer los nuevos. Al fijar el objetivo personal para el nuevo año, el jefe pregunta su colaborador si ya estaba titulado, a lo cual le responde que no, que tenía como nueve años de haber salido de la universidad y no había gestionado su título. El director “impone” este objetivo. Esto sucedió en el mes de enero. En el mes de marzo, dicho director es transferido a un país de Sudamérica a hacerse cargo de las operaciones. Pasaron los meses y el colaborador olvida su objetivo personal. A principios del mes de agosto de ese año recibe una llamada de su exjefe, el director que se fue a Sudamérica, cuál fue su sorpresa que le pregunta si ya había obtenido su título. Echa una mentira y le dice que estaba en el proceso. Acto seguido averigua en su universidad opciones para titularse y en dos meses estaba ya presentando su examen de titulación. Le habló a su exjefe y le informa que ya había cumplido su objetivo y le da las gracias. Este es un ejemplo de un líder de servicio, **enfocado en las necesidades de su gente**, en este caso, ya ni siquiera era su colaborador formal. A lo largo de mi vida, este tipo de ejemplos influyeron enormemente en mí. Desde entonces he tratado de seguir sus pasos.

Para convertirte en un líder de servicio, es importante **forjar el carácter**. Según el libro de la paradoja, la **personalidad** se define alrededor de los **6 años**, el **cociente de inteligencia** alrededor de los **15**. Pero el **carácter o madurez se forjan durante toda nuestra vida**; es decir, está en constante desarrollo. Entonces, el liderazgo es más cuestión de carácter que de liderazgo. Según Hunter, carácter es la persona que eres cuando nadie te está viendo. Es hacer lo correcto, ganar las batallas en tu corazón y en tu mente, entre lo que quieres hacer y lo que debes hacer. Es tener la madurez moral.

Lo anterior lo puedo ejemplificar con otra historia de la vida real que conocí de primera mano. La persona que me la contó acababa de tomar el puesto de gerente, y su jefe le pide dar de baja a uno de sus colaboradores. Al preguntar los motivos, éstos desde su punto de vista no eran del todo objetivos. Decidió preguntar al jefe anterior de dicho colaborador; el cual le comenta que era una persona responsable, entregada a su trabajo y productiva, que los motivos de su jefe eran más bien personales. Decidió no dar de baja al colaborador, por espacio de casi dos años, pudo corroborar que no había motivos para su despido, todo eran motivos personales, no justificados de su jefe. La situación se tornó conflictiva y estresante. Tuvo que subir el caso al jefe de su jefe. Total, al final se fue su jefe y el colaborador aún sigue en dicha empresa, con excelente desempeño. Sin duda esta persona forjó su carácter al actuar de acuerdo con los principios del respeto, lealtad, honestidad, dignidad, entre otros. **Al forjar su carácter, fortaleció su liderazgo.**

Para forjar el carácter es importante el **autoconocimiento**. Que tengas bien claro cuáles son tus **fortalezas** y tus **áreas de oportunidad**. Acto seguido, definir tu **misión y visión de vida**; así como los **principios y valores** que regirán tu vida. **Actuar conforme a dichos principios** sin perder de vista tu visión.

El liderazgo de servicio te ayudará a entender y satisfacer las necesidades de tus colaboradores. Forjar el carácter ayudará a tu madurez, y todo lo anterior, te ayudará a ser un gran líder.

*MBA Héctor Francisco Rocha López
Business Coach*