



## ESPEJITO, ESPEJITO

Mariana Hernández Navarro

@marianahernandez@iconlead.com.mx

# Te doy mi palabra

Mi padre solía platicarme que, cuando comenzó su trayectoria financiera, existía un lema en latín en la bolsa de valores que rezaba así: *Dictum meum pactum*, el cual se puede traducir como Mi palabra es mi compromiso, en referencia a que había que mantener el cumplimiento de lo que se había dicho.

Tiempo después, las condiciones cambiaron, y se tuvo que acudir a grabaciones para constatar lo pactado...

Comprendo que en un mundo como el que hoy vivimos en el ámbito financiero sería inviable mantener la fuerza de la palabra; aunque creo que en la esfera personal tampoco podemos ejercerla bien a bien.

¿Cuántas promesas se realizan de forma personal y profesional, y no se cumplen?

En una sesión de coaching, Octavio, un ejecutivo, me compartió que su jefe, director de una empresa financiera, se compromete de forma relajada con su equipo de trabajo y con sus clientes y tiende de forma constante a no responder llamadas, a dejar en visto mensajes, a llegar tarde a las reuniones, a dejar plantados a los clientes...

En forma desesperada me dijo que no sabía cómo resolver esta situación, que generaba afectaciones importantes en su trabajo y en la relación con los clientes, y que incluso habían tenido una sesión de trabajo en la que, revisando algunas pruebas psicométricas, se hacía hincapié en que él obtenía resultados como una persona vigorosa enfocada en el resultado, pero con bajo seguimiento y control.

Octavio concluyó: "Para mí, esto no es un estilo de comportamiento, sino una forma mal educada de ser. No puedo sentirme seguro con un jefe que no cumple su palabra".

Hablar de *ser mal educado* puede tener muchas acepciones; pero, desde un enfoque distinto, creo que caer en este tipo de comportamientos tiene una des-

## #DesarrolloHumano

cripción incómoda, si bien explicativa:

Las personas que dejan de cumplir su palabra muestran un rasgo de conducta agresivo-pasivo porque se colocan en una posición de poder sutil, lo cual les otorga beneficios en dos sentidos: se autovalidan porque saben que, a pesar de ese comportamiento, la gente los espera y los perdona de manera perpetua; y se refuerzan inconscientemente con un mensaje parecido a éste: "Soy genial: al final resuelvo y controlo todo".

Esas personas son hábiles porque se confían de alguna virtud fortalecida, generalmente carisma y simpatía, y su estrategia de disculpa consiste en minimizar la ofensa: "No es para tanto; ni esperaste demasiado", o compensar la paciencia de su interlocutor: "Está bien, llegué tarde, pero yo pago esta vez" (y las siguientes también, porque probablemente mantenga la conducta).

El gran dilema de su equipo de trabajo radica en seguir demandando o no congruencia absoluta de alguien que probablemente mantendrá este comportamiento.

En un caso así, no te molestes ni muestres franco enojo, ya que esos individuos se sienten beneficiados al verte enojado. No des pie a un enfrentamiento directo con ellos, ya que esto no solo no hará que cambien su postura, sino que incluso tendrán la habilidad de devolverte el reclamo y hacerte parecer poco tolerante, impaciente. Hasta manifestarán que tu protesta los estresa.

Personas como la descrita se han acostumbrado a esta manera de relacionarse, y tu observación no modificará ese hábito.

Mantener la calma y la paciencia será un ejercicio para ti y te permitirá fortalecerte como un verdadero líder moral, aunque formalmente lo sea el otro. Considera que tú estarás trabajando en virtudes que en el otro no se han desarrollado.

Mi reflexión final es ésta: todos necesitamos pensar en qué momento hemos violado este lazo con los otros, cuándo hemos incumplido nuestra palabra.

Debemos reforzar la idea de que mantener nuestra palabra significa actuar con integridad, adherirse firmemente a un código de valores morales, y de que ésa es la forma en la que verdaderamente confiamos los unos en los otros.

El sinónimo de *cumplir con lo dicho* es ser incorruptible.

Necesitamos saber que, cuando decimos algo, lo decimos en serio; de lo contrario, el lazo de unión en las relaciones, conocido como *confianza*, irá mermando poco a poco. Para forjar la confianza no hace falta más que cumplir la palabra. Punto. No se trata de hacer "promesas teóricas", sino de llevar a cabo hechos contundentes.

La gran pregunta que todos debemos formularnos es: ¿habrá algo que profesional y personalmente deba yo reforzar en las relaciones con los demás para engrandecer la integridad y la confianza que animan ese vínculo? Como dice un proverbio zen: La manera en que una persona hace una cosa es su manera de hacerlas todas.

¿Cuántas promesas se realizan de forma personal y profesional, y no se cumplen?