

Apresar a la cierva de Cerínia

El cuarto trabajo para Hércules consistía en el "mandato imposible" de Euristeo de apresar a la cierva de Cerínia, extraño y hermoso animal del tamaño de un buey que tenía los cuernos de oro y las pezuñas de bronce, estaba consagrada a Artemis y nadie podía matarla, ni siquiera tocarla. La cierva de Cerínia era muy ágil y corría a una velocidad asombrosa.

Hércules estuvo persiguiéndola cerca de un año y una tarde en que la cierva, exhausta y sedienta, se detuvo a beber en el río, Hércules la hirió levemente con una flecha y entonces le resultó fácil capturarla.

Cuando la llevaba para enseñársela a Euristeo se le apareció Artemis (Diana) y su hermano Apolo que lo acusaron de querer dar muerte al animal, pero Hércules se disculpó endosándole la responsabilidad de aquel acto impío a Euristeo.

Euristeo, al ver a Hércules con la cierva cautiva se echó las manos a la cabeza, no contaba con este logro.



Diana de Versailles. Leochares. S. IV adC.

La credibilidad de un profesional.

En un proyecto reciente nos hemos visto en la necesidad de analizar una cualidad y descomponerla en competencias. Se trataba de la CREDIBILIDAD en los asesores, entendida como generación de confianza en el interlocutor. No es un tema frecuente en procesos de consultoría, pero tiene toda la lógica: La credibilidad es un factor clave de éxito para todos nosotros. Como no podemos negar que Hércules se va ganando a pulso su credibilidad cumpliendo con admirable obstinación los mandatos de Euristeo, a cual más aberrante.

Pero volvamos a nuestras propias experiencias... ¿Cómo descomponemos la credibilidad? Nuestro enfoque nos indica que podemos disgregarla en tres elementos: conocer un tema (la persona experta influye mejor), ser un buen oyente (damos más credibilidad a quien nos considera) y ser un referente accesible (el hecho de "estar ahí" cuando se necesita).

Este planteamiento parece muy sencillo: un profesional es más creíble cuánto más consigue cumplir estos tres requisitos. La cuestión se complica cuando nos preguntamos qué podemos hacer para desarrollar un perfil de estas características.

El primero de los elementos, el conocimiento del tema, entraría en lo que en DICERE llamamos "transferencia convencional". Un aprendizaje que se obtiene por mecanismos convencionales, el estudio de una normativa de calidad, por poner un ejemplo. Evidentemente requiere esfuerzo y tiempo, pero es un objetivo asumible.

Los otros dos elementos son más complicados de desarrollar. Más allá del conocimiento de las técnicas (por ejemplo, "mantener contacto visual con el interlocutor al escuchar"), es necesario mantener una **actitud**. Saber escuchar y querer escuchar son dos niveles distintos. Lo mismo ocurre con el punto de ser un referente, "estar ahí" implica una voluntad por ser accesible. Está más relacionado al concepto de **valor**.

Estos dos puntos implican, pues, una disposición por parte de la persona que está relacionada fundamentalmente con sus actitudes y valores. Se trata de "sentir la profesión", de ética, de profesionalismo, etc. Y ¿cómo hacemos para transferir esto? Para nosotros el camino es la "transferencia no convencional".

Nuestro enfoque es ofrecer una transferencia a través de "modelos". Los modelos de conducta y de persona permiten construir esquemas propios de valores, a partir de considerar y decidir voluntariamente sobre lo que es "correcto o no".

He aquí el punto clave: En una organización los directivos son los modelos cotidianos de actitudes y valores... y a veces se nos olvida. Vale la pena hacer un recordatorio de vez en cuando, ¿verdad?