

¡CALPE DIEM!

El lema de los líderes del s. XXI

La CALidad Personal Dirige la EMpresa

MARÍA GRACIANI

Calpe diem: La CALidad Personal DIRige la EMpresa

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

Derechos reservados © 2017, respecto a la primera edición en español, por:

© María Graciani

© Fotografías de cubierta: Estudio fotográfico Flash Visión

© Editorial Samarcanda

ISBN: 9788416953998

E-book: 9781524303280

Producción editorial: Lantia Publishing S.L.

Plaza de la Magdalena, 9, Planta 3, 41001, Sevilla

www.lantia.com

IMPRESO EN ESPAÑA-PRINTED IN SPAIN

A mis padres, Lola y Miguel, los primeros en enseñarme el valor de este singular CALPE DIEM y los responsables de haber llenado la empresa de mi vida con calidad humana.

PRÓLOGO

En los primeros meses del 2015, siendo el máximo responsable de la empresa de transporte público de Sevilla (TUSSAM), me encontraba con el objetivo de cimentar los cambios vividos en la organización y que los mismos se convirtieran en perdurables en el tiempo.

Habíamos conseguido reconducir económicamente la entidad, la cual había llegado a asomarse al precipicio de la quiebra técnica —no declarada porque estaban pendientes en el balance, subvenciones procedentes de fondos europeos—, pero que nunca hubieran dado pervivencia a sus números rojos, en la cuenta de pérdidas y ganancias, ni un ejercicio económico más.

Al mismo tiempo, habíamos conseguido mejorar nuestro modelo operativo, de tal manera que la experiencia del cliente era cada vez más positiva y, lo más importante, habíamos ilusionado a los 1500 trabajadores que, día a día, construyen su empresa.

En aquellos momentos, era notorio como todo revertía de manera positiva en la percepción de la marca; esta había llegado a estar enormemente deteriorada por los problemas económicos y los continuos conflictos laborales.

Siempre manifesté, y mantendré, que todo aquel conjunto de logros fue fruto del esfuerzo de todos: 1500 personas y sus influencias, orientadas en una misma dirección e ilusionadas con un mismo objetivo.

Ante el reto de perpetuar aquello, durante mi búsqueda, tuve la fortuna de escuchar en *Te doy mi palabra* de Onda Cero una entrevista a María Graciani y conocí su pasión por las personas y la comunicación.

En toda transformación cultural de empresa, y he vivido varias, la comunicación es la palanca que puede hacer mover todo un mundo, y la formación, su punto de apoyo.

María supo captar verdaderamente el espíritu de nuestro objetivo y contribuyó notablemente en el proceso de reflexión en el que habíamos inmerso al equipo de mandos de la compañía. Algo que resultó clave para integrar en los genes de la cultura de la empresa, los cambios que se estaban operando.

En este libro podrá encontrar una ruta magnífica, guiada por un GPS muy especial. Una ruta en la que su autora nos planifica once enriquecedoras paradas. Cada una de ellas contribuirá en nuestro devenir diario, aportándonos realmente mejoras personales que nos llevarán, sin ninguna duda, y además disfrutando, a las más altas cotas de esa Calidad Personal que debemos utilizar en todos los ámbitos de nuestra vida.

Con su genuino estilo, mostrándonos más de 80 conceptos que son nuevas interpretaciones de siglas e iniciales, alcanza un genial equilibrio entre sabiduría y gracia, profundidad y alegría; todo un arte diferenciador.

Excepcional es, también, el recorrido que nos propone con citas, reflexiones, aportaciones, muy bien traídas e interpretadas, de escritores, filósofos, pensadores, directores de cine, cantautores, poetas y estadistas de todos los tiempos.

Pasión, serenidad, constancia, respeto, emoción, observación, creación, participación, disfrute, conciencia, conocimiento, escucha y atención al talento son, entre otras, sus propuestas; utilizando, para ello, diversas historias, referencias, películas, canciones, sabiduría popular, leyendas tribales, pensamientos filosóficos y de la calle, refranes, cuentos, parábolas y mucho más...

Las grandes transformaciones organizacionales, como describía al principio, solo son posibles con actitudes personales y profesionales que estén siempre dispuestas a la mejora continua, a servir a los demás, a tener a la persona como foco principal, a estar ilusionados, a ser proactivos y contribuir a que las cosas ocurran para alcanzar las metas comunes.

De todo esto nos habla María.

Para mí, este libro es de los que me generan importantes reflexiones que me hacen crecer en mi *calidad personal para dirigir mi empresa más difícil*: **LA VIDA**.

Manuel Torreglosa Pérez

Director de Relaciones Institucionales de Carrefour Andalucía



torreglosam



@torreglosam

INTRODUCCIÓN

¡**CALPE DIEM!** —sí, con «l» de líder— **constituye** la reinterpretación del conocido adagio latino *carpe diem* que venía a significar ‘coge el día’, una clara invitación a vivir el presente ya que la vida es corta; del mismo modo ¡**CALPE DIEM!** es una clara invitación a ‘coger la valía’, la tuya, la de tu gente... y con ella llenar el presente profesional y humanamente.

¿Qué significa exactamente **CALPE DIEM?** La **CAL**idad **PE**rsonal **DI**rige la **EM**presa, si lo adoptas como lema profesional y personal, no te llevarás desagradables sorpresas y siempre contarás con beneficios —tangibles e intangibles— sobre tu mesa. El propósito de este libro es que la gente tome conciencia de que lo que marca verdaderamente la diferencia, y te permite alcanzar la excelencia, es la calidad humana de la persona que eres y de las que tienes a tu alrededor: este es el principal secreto para sentirse mejor y aportar valor.

«Los dogmas del tranquilo pasado son inadecuados para el tormentoso presente. Son tiempos estos de grandes dificultades. Y dado que la situación es nueva, debemos pensar de una forma nueva y

actuar de una forma nueva. Primero hemos de emanciparnos de nosotros mismos y luego podremos salvar a nuestro país...».

Estas líneas bien podrían estar sacadas de la lectura del Gobierno sobre el Estado de la Nación, pero lo cierto es que corresponden al fragmento del II discurso anual ante el Congreso de Abraham Lincoln y fue pronunciado en 1862, si bien la esencia de su mensaje continúa estando vigente. El paso previo y necesario para salvar a nuestro país es «emanciparnos de nosotros mismos», liberar a nuestras mentes y nuestros corazones de la subordinación a las inseguridades, los miedos, las falsas creencias... Para «pensar de forma nueva y actuar de forma nueva» debemos optar por soltar la mano de lo ya conocido, de aquello que funcionó en su momento pero que las circunstancias actuales declaran obsoleto; debemos aprender a saborear la tarta de la **VOLUNTIGIOSA (VOLUNTad prodIGIOSA)** hecha con sus dos distintivos ingredientes: el perdón por los errores cometidos en el pasado, así como el reconocimiento de los presentes como antesala del aporte de valor a la realidad y los valores humanos, sustento inequívoco de todos los demás (profesionales, intelectuales, personales...), son ellos quienes dan lugar al lema de nuestras vidas «Domum non cecidit fundata enim erat super petram» [la casa no se derrumbó porque estaba edificada sobre piedra].

El escritor estadounidense Eric Hoffer afirmaba: «En tiempos de cambio, quiénes estén abiertos al aprendizaje se adueñarán del futuro, mientras que aquellos que creen saberlo todo estarán bien equipados para un mundo que ya no existe». Para ser el verdadero dueño de tu futuro, «edifica sobre piedra» tu presente y extrae los mejores aprendizajes de tu pasado. Las personas tenemos diversos «cuentakilómetros»: el cuentakilómetros biológico (la edad), el

cuentakilómetros mental (tiempo psicológico) y el **KIVI** (**KI**lometraje **VI**tal), este singular cuentakilómetros consigue aplicar el jugo extraído de lo ya vivido, de cada una de nuestras experiencias cotidianas. Hay personas que en un año tienen el **KIVI** a 140 y otras que al cabo de diez, continúan con su **Kilometraje Vital** a 0; el **KIVI** no depende del cuentakilómetros biológico (la edad), como popularmente se cree, sino que está en dependencia directa de tu carácter y, fundamentalmente, de tu capacidad de disfrute de la vida.

Las «11 P»

Una vez nutridos de **VOLUNTIGIOSA** (**VOLUNT**ad prod**IGIOSA**) y refrescados con el valioso jugo de nuestro **KIVI** (**KI**lometraje **VI**tal), ya estamos listos para empezar a andar. Arranca el coche, un momento, ¿has puesto el **GPS**? (**G**enerador de **P**rofesionales **S**olventes), actívalo porque vamos a visitar 11 direcciones concretas, curiosamente todas comienzan por «P» de Profesional: Persona, Principios, Propósito, Perspectiva, Proyecto, Proactividad, Pensamiento diferente, Psicología, Predisposición al servicio, Pasión y el Plus.

¡Disfruta del viaje y de lecciones valiosas llena tu equipaje!

CAPÍTULO 1: PERSONA

La primera parada de todo profesional solvente que pretenda alimentar a los de su especie es ser profundo conocedor de la persona. Actualmente, utilizamos la palabra «persona» como sinónimo de ser humano, pero al indagar en su origen nos llevamos una sorpresa. «Persona» hunde sus raíces en el concepto griego *prósopon*, ‘máscara’. En los antiguos teatros griegos, con el fin de que todo el público pudiese escuchar el diálogo de los actores, estos usaban unas «máscaras» con una apertura a la altura de la boca para amplificar el sonido de la voz, por lo que «persona» también deriva del verbo latino *personare*, ‘resonar’. El auténtico **Generador de Profesionales Solventes** tiene que saber transformarse en ese útil «amplificador» de la voz, de la suya propia y de su equipo. El **GPS** hace «resonar» el ingenio de quienes le rodean de tal forma que acaba por servir de inspiración a sus colegas, a la totalidad de la empresa, a la sociedad, al mundo... El aporte de valor nace del eco provocado por las ideas brillantes; si estas no «resuenan», no podremos contar con aporte alguno. Y las ideas brillantes nacen de la mente que sabe ser humana.

SER PERSONA: cercanía, sencillez, amabilidad y autenticidad

Para ser persona hay que saber simpatizar con la condición humana, y ¿eso cómo se consigue? empezando por ser alguien «terrenal» —humano deriva de *humus*, que significa ‘tierra’—, esto es, siendo alguien cercano, amable, sencillo en el trato y profundo en el mensaje. Mi madre siempre me ha dicho: «Hija mía, hay que tener los pies en la tierra y la cabeza en las nubes», ella es una persona muy alegre, sociable y con mucha imaginación, sus amigos la definen como una persona entrañable; ella siempre ha defendido el poder y la efectividad de la sencillez, recuerda esto: que la única **POSE** en tu vida sea el **PO**der de la **S**encillez. Deja a un lado el aparentar, el artificio, lo accesorio y haz lo que mejor sabes hacer: sé tú mismo. ¡Las personas que saben ser personas porque son cercanas, sencillas, amables y auténticas son generadoras de pasión! Y la pasión crea verdadera afición, porque a la gente le encanta acercarse a aquello que les resulta alucinante porque los inunda de energía; porque les transmite ilusión; porque gracias a la cercanía sienten que, a tu lado, tienen su lugar —y por eso vuelven y vuelven y vuelven... cuando la gente se siente bien acogida... ¡Se crea más vida! Tanto profesional como personal—; porque gracias a la autenticidad y a la naturalidad, sienten que en ti pueden confiar y porque siendo cercano, sencillo, amable y auténtico, básicamente, te sentirás profundamente bien contigo mismo —la paz mental es un importante activo, incluso diría que una ventaja competitiva reseñable en un mundo dominado por el estrés.

¡Las personas apasionadas y apasionantes son verdaderos diamantes humanos! Pues, al igual que esta deseada piedra preciosa, se

caracterizan por su transparencia, su brillo y su elevada fortaleza. A cada paso que dan, aplican su filosofía *DIAMANTE* porque se *DI*-vierten, *AMAN* y siempre intentan ayudar*TE*.

La filosofía *DIAMANTE* (*DI*vierten, *AMAN*e intentan ayudar*TE*)

Veamos cada una de las tres patas de esta curiosa filosofía:

1. Diversión

Tradicionalmente se ha asociado la cualidad de inteligente a la imagen de una persona seria, callada, que prioriza la compañía de los libros a la de las personas... Pero eso se acabó —o quizás, nunca fue así—. La inteligencia desea ser polifacética: quiere ser divertida, cercana, ingeniosa, humorística, emocional... Piénsalo, ¿quién te llega más?, ¿alguien con actitud, sonriente, diligente que, efectivamente, demuestra preocuparse por la vida de la gente o alguien de quien se asegura que es muy inteligente, pero las relaciones humanas le resultan indiferentes? —Desde luego, este último no sería un buen dirigente.

El deseo de volver hacer honor a su origen —*intus legere*, que significa ‘leer dentro’— lleva a la inteligencia a interesarse por saber «leer dentro» de las personas, de las circunstancias, de los lugares... Esta inteligencia divertida provoca un levantamiento masivo de pulgares —como el famoso «me gusta» de Facebook— porque la gente está cansada de intelectuales vulgares que, a base de tecnicismos, parecen intentar demostrar que entre tú y ellos hay un abismo y no caen en la cuenta de que esa actitud les lleva a ser los

genuinos representantes de una nueva ciencia el «estupidismo» (nueva en su nomenclatura, probablemente, no tanto en su práctica). La gente se declara fan de la inteligencia divertida porque es la que crea más vida —empresarial, personal, familiar...—, porque este nuevo tipo de inteligencia tiene como referencia lo humano —cercanía, bondad, confianza, compromiso, empatía, humor, amabilidad, simpatía— y así es como se crean las mejores experiencias: la cercanía da lugar a la identificación y hace que te brinden verdadera atención; la bondad genera agradecimiento; la confianza se traduce en el nacimiento y mantenimiento de relaciones sólidas; el compromiso germina en implicación; la empatía cristaliza en mutua comprensión; el humor, la amabilidad y la simpatía fomentan el aprendizaje y crean buen clima.

El filósofo José Antonio Marina afirma que el ingenio es el proyecto que elabora la inteligencia para vivir jugando. Está claro que la inteligencia necesita divertirse y así aumentar su nivel de eficiencia, y el ingenio es una de las cualidades de la inteligencia divertida. A todos, niños o adultos, ¡nos encanta jugar! por la sencilla razón de que es divertido; curiosamente, la palabra «divertir» viene del latín *divertere*, que significa ‘llevar por varios lados’. Y es que cuando algo es divertido no hay una única respuesta correcta, sino varias opciones; la diversión fomenta la creatividad y esto nos hace descubrir varios caminos para llegar a solucionar una misma cuestión. Piensa en las crías de cualquier especie —incluida la humana—, ¿cómo descubren el mundo, cómo aprenden? ¡Jugando! «Jugar» debería ser el método de estudio transversal que impregnase a todas las asignaturas de todas las escuelas y universidades del mundo, ¿resultado? Personas más creativas e innovadoras, un activo

muy valioso para un mundo como el nuestro que parece cambiar a cada hora.

«Nunca tuve un día de trabajo en mi vida, todo era diversión», afirmaba Edison; y es que el saber divertirse es el combustible que pone en marcha la imaginación de los inventores y empresarios más prolíficos, así también lo declaraba Einstein: «En momentos de crisis, solo la imaginación es más importante que el conocimiento». ¿Y cómo se ha desarrollado esa imaginación? Practicando el hábito de «llevar por varios lados», de encontrar varias alternativas, y esto sucede cuando la diversión forma parte del diario de nuestras vidas.

La inteligencia clásica, teórica, aburrida, ermitaña, alejada de la realidad de la gente debe realizar una metamorfosis urgente y salir del capullo (o, según el caso, directamente dejar de serlo) para empezar a volar con las alas de la innovación, de la cercanía, de la sencillez, del jugar... Así que, recuerda, lo primero para despegar: ¡disfrutar!

Las personas apasionadas y apasionantes son auténticas fanes del *trabajirse* (trabajar + divertirse), cualquier trabajo que hagan lo hacen divertido porque saben que así su valor habrá crecido. Este tipo de personas saben que el tiempo es oro y el tiempo que ha sido verdaderamente aprovechado y disfrutado tiene un valor incalculable, pues sus beneficios son perdurables. Ya sea en la vida o en la empresa, ¡el tiempo es un activo que no regresa! y tanto para que tú mismo, como quien te contrató podáis decir: «¡Esto compensa!», asegúrate de tener bien repleta la despensa de tu tiempo con segundos, minutos, horas, días, meses, años... ¡de calidad! Y ten en cuenta que cada uno de los «productos» de esta «despensa temporal» son ¡únicos e irrepetibles!, que si hoy has disfrutado de un día

delicioso, mañana solo podrás repetir la delicia ¡si tienes pericia y dejas a un lado la avaricia!, —y aun así, nunca será exactamente igual que la del día anterior—. Como decían el Sombrerero Loco y Alicia: «¡Feliz no cumpleaños!». Y tenía bastante lógica la felicitación porque, ¿para qué esperar un único día para la celebración?, ¿qué pasaría con tu tiempo, con los otros 364, *pa* quién, *pa'l* gato? Si no quieres que tu vida sea un simple dato, llena cada minuto de tu tiempo con actitudes, personas, ideas, lugares ¡que fomenten tu crecimiento y te hagan sentir contento! Cada día de los 365 que llenan el año son un nuevo peldaño en la escalera de nuestro tiempo, cada día de esos 365 es una nueva oportunidad para asumir un nuevo reto, para descubrir e inventar una nueva habilidad, para ¡brillar!

El tiempo debiera estar más cotizado que el oro porque, ¿acaso la vida no es el mayor tesoro? La escasez es lo que determina la valía de las piedras preciosas, pues noticia... ¡el tiempo, tu tiempo, es finito! y si no lo aprovechas bien, te sentirás cada día más pequeñito, hasta que un día... ¡zas!, desaparezcas —como ves, lo del hombre invisible no es un mito, es lo que le sucede a quien en su vida no consiguió ningún hito.

Ya nos avisaba Shakespeare: «Malgasté el tiempo, ahora el tiempo me malgasta a mí», porque quien el tiempo malgasta, reduce su valor —y, probablemente, su pasta—; pero quien el tiempo aprovecha, reduce la brecha entre la realidad y sus objetivos, así como se convertirá en un agente 100 % activo en la historia de su vida, mirando siempre hacia adelante y procurando llenar siempre de valor cada instante, tal y como apuntaba Miguel de Unamuno: «Procuraremos más ser padres de nuestro porvenir que hijos de nuestro pasado». ¡Qué mejor forma de llenar de calidad el tiempo que

crearlo! Ser «padre del porvenir» significa tomar las riendas de tu tiempo e indicarle por donde se tiene que dirigir; ser «padre del porvenir» significa tomar la iniciativa para ser feliz, no atascarse en las circunstancias del pasado y tampoco dejar las cosas al azar, porque quien al azar las deja... pronto se convertirá en oveja, seguirá al resto del ganado y, para cuando se dé cuenta, su tiempo habrá malgastado.

Amigo, el tiempo, tu tiempo, tiene su importancia; para comprobarlo, a partir de hoy, empieza a crear tus circunstancias.

2. Amor

El campo electromagnético del corazón es 5000 veces más potente que el del cerebro... ¡5000 veces! Por lo que con amor y pasión ¡el negocio y la vida tendrán motivo de celebración! —Y por ende, de expansión—. Otra pregunta, ¿no has escuchado alguna vez las expresiones: «pone el corazón en todo lo que hace» o, por el contrario, «hace falta más corazón»? La primera va referida a una persona exitosa y valorada por su entorno, que transmite lo mejor de sí a través de su energía, entusiasmo y pasión, por tanto, en su día a día creará satisfacción; este tipo de personas aman su trabajo y en su trabajo los aman, se sienten bien consigo mismas y son felices en su propia piel. La segunda expresión «hace falta más corazón» es una reflexión que suele hacerse cuando algo no ha salido como se esperaba —un partido, un proyecto, una receta...—, porque sin ganas... ¡al beneficio no le salen alas! Cuando no hay ganas, te quedas sin chaleco antibalas, de tal forma que las balas de las dificultades, el estrés, los problemas, el desánimo... llegarán hasta ti y podrían abatirte, por lo que tu resultado final estaría claro: rendirte. Afortuna-