

EL SABER SER CREADOR DE « PERFORMANCE »

Definición de la palabra “Performance”.

Antes de empezar con la definición de la palabra **PERFORMANCE**, quiero comentarle que tuve dificultades con la traducción de la palabra PERFORMANCE en español. En efecto, primero, no sé si es una palabra francesa o inglesa ya que se dice igual en los dos idiomas. Los diccionarios traducen PERFORMANCE por rendimiento, desempeño o realización y a veces competencias. Además, tengo a un primo ingeniero en informática que nació en Madrid. Trabaja en el banco Santander, pasó 2 años en Londres, y se quedó un poco en París y me aconsejó que lo dejase de esta forma: Performance. Por eso, no lo traduje y lo siento entonces por si le parece una mala traducción y si a veces lo empleo como verbo (performar), como adjetivo (performance) o como sustantivo (performance).

Definición del saber ser, creador de “performance”.

Para Wikipedia, el saber ser corresponde a la capacidad de producir acciones y reacciones adaptadas al entorno humano y ecológico.

En las empresas, se habla mucho del “savoir-faire”, es decir las habilidades (conocimientos) y poco del saber ser. En efecto, cuando una empresa contrata nuestros servicios, es más con la finalidad de permitir a la empresa que sea aún mejor, que sea más performante. Hasta ahora no he encontrado una empresa que me haya dicho: “tenemos que desarrollar nuestro saber ser para ser más performantes”.

En el saber ser, también se hace referencia a una noción más relacionada con la conducta como la capacidad de una persona o de un equipo para adaptarse, analizar, comunicar, gestionar su tiempo y sus prioridades, tomar decisiones y ponerlas en práctica, crear relaciones...Sin embargo, podemos también decir que este conjunto de saber ser es también un conocimiento.

Por lo tanto, la noción del saber ser es muy abstracta y sin embargo, es la creadora de “performance”, y la “performance” es precisamente concreta. En el lenguaje del día a día, el saber ser y el “savoir faire” se oponen , cuando en realidad se complementan, uno no puede estar sin el otro ya que se articulan, se imbrican.

Wikipedia define el “savoir-faire” como el conocimiento de los medios que permiten la realización de una tarea. Y es así como el “savoir faire” es más concreto, es decir, más palpable y “tranquilizador” ya que basta con conocer y dominar los medios para realizar una tarea. En resumen, en las empresas, basta con aplicar correctamente un procedimiento, una acción para alcanzar un resultado preciso.

El “savoir-faire” se mide en todos los niveles : técnico, gestión de empresa, comercial, recursos humanos, jurídico. Es una resultante relacionada con la capacidad, la experiencia; es decir, con el orden del aprendizaje, de la educación y de la práctica.

Y es de esta manera que desde hace varias décadas (la era industrial), la empresa se ha dividido, y con justa razón, de manera muy analítica, incluyendo en el presupuesto las acciones, midiéndolas, ordenándolas para dominarlas mejor a fin de ser más competente.

La informática ha contribuido con este desarrollo de la medida, del control, de la eficacia y de la performance. También ha permitido el desarrollo de una nueva era: la revolución de la información, nuestro mundo económico actual. Un mundo que se complace en la creación, en la rapidez, en la intuición, en las acciones. Es un cambio de paradigma y de marco de referencia.

En resumidas cuentas, deberíamos plantearnos si esta crisis que atravesamos actualmente no se ha producido más bien para enseñarnos a entrar en este nuevo paradigma y aceptar ese cambio de marco de referencia siendo más creativo, más intuitivo y más innovador?

Una máxima de la filosofía oriental (budista) dice: siempre si nos esforcemos en ir hacia el este, nos encontramos en el oeste. Y si el oeste era esta dosis de saber ser que tenemos que añadir al “savoir-faire” al servicio de la *performance*?

Este saber ser, creador de performance le permitirá a un individuo, a un equipo, o a una empresa ser creadora de ideas, innovar para justamente ser más performante o volver a ser performante. Esta creación de ideas para estar presente en todos los niveles: productos, servicios, gestión de empresa, comercial, marketing, producción, R&D.

El saber ser, creador de performance es entonces un crisol en el que las palabras emergencia, intuición, inteligencia intuitiva, creación, innovación, relación, red, cooperación, cooptación y ayuda mutua se unen para producir una alquimia que jugará a favor de los objetivos y de la performance que la empresa, el equipo o el individuo busca.

El saber ser creador de Performance se convierte en este fluido que viene a crear un vínculo y una relación entre las interfaces de la empresa y en los procedimientos para crear evidentemente otros vínculos más intuitivos y más espontáneos. Finalmente, acaba por “trastornar” los engranajes de la era industrial en el desarrollo fulgurante de la era de la revolución de la información.

El saber ser creador de Performance permite aceptar y confiar en lo desconocido y renunciar a lo que uno se agarra de lo que aporta la era industrial.

Gracias al saber ser creador de Performance, el cambio, el movimiento, los flujos, la energía se convierten en algo natural. Hasta se convierte en algo necesario y forman parte integrante de la performance de la empresa.

El saber ser creador de Performance también podría ser definido como la sabiduría intuitiva que se complementa con el “savoir-faire” creador de performance, tal como el “savoir-faire” práctico.

El rol del coach sistémico en el saber ser creador de Performance.

En resumen, el rol del coach sistémico y del coaching sistémico es muy sencillo: permite crear un crisol y acompañar la manifestación. A fin de realizar esto, permitirá a la empresa, al equipo o al individuo crear un vacío creativo.

La palabra vacío cobra aquí todo su sentido ya que es quitando cosas que el equipo va a avanzar hacia esta emergencia. Como lo describe tan bien el filósofo Denis MARQUET: “es cuando se abandona el parecer, el haber y el hacer que el vacío se crea y que la mente puede crear”.

Este abandono es un buen trabajo colectivo y de inteligencia colectiva, en donde esta última se desarrolla, algo que no siempre es fácil ya que algunas veces se crean en el sistema de la empresa diferentes juegos de poderes, de manipulación, de seducción que se convierten en nocivos.

El coach permitirá al equipo o al individuo el aceptar enfrentarse con lo desconocido, así como confiar en el sistema y en la inteligencia intuitiva.

De manera concreta, cuando el equipo (o el individuo) funciona, no está diciéndose: « estoy en mi vacío creativo, va a emerger una idea » ; al contrario, no hay nada analítico o intelectual : esto se produce en un momento dado, como cuando saltan las palomitas cuando se sobrecalienten.

Además, muy a menudo, es después de un tiempo que la empresa se da cuenta que la idea era de verdad excelente. Este crisol de vacío creativo simplemente se da cuando el equipo está en reunión, en acción y con la práctica, el conocimiento de dicho crisol se convierte en una segunda naturaleza, una verdadera naturaleza, otro “savoir-faire”.

El coach sistémico, con su escucha sistémica (va a escuchar lo que se dice y lo que no se dice) y a través de su silencio sistémico y sus preguntas, van a crear un cambio de marco de referencia del cliente. Este último entrará en un espacio de silencio y de vacío y es así como resultará la creatividad.

A continuación, el rol del coach será el de permitir al equipo o al individuo convertir esta idea en un plan de acción que será también creativo, concreto y reactivo. Dicho plan de acción se centrará en los resultados, en el objetivo con sus indicadores de medidas de resultados.

Algunos puntos en común de los equipos performantes:

Me doy cuenta que los equipos que avanzan de manera rápida en este crisol de vacío creativo, en este saber ser creador de Performance tienen en común los siguientes puntos :

- ❑ Saben conciliar las emociones y la razón para alcanzar los objetivos
- ❑ Son humildes
- ❑ El sentido de valor laboral está bastante desarrollado o desarrollándose.
- ❑ El respeto es un valor esencial
- ❑ Se cuestionan de manera permanente
- ❑ Saben y aceptan cambiar de marco de referencia.
- ❑ Disfrutan lo que hacen
- ❑ Se desarrolla rápidamente la inteligencia colectiva
- ❑ El fracaso forma parte de la Performance.
- ❑ Son optimistas y confían en su potencial.
- ❑ Poseen indicadores sencillos de medida para justamente medir los avances y por consiguiente ganan. (Uno sólo se convierte en aquello con lo que se mide).
- ❑ Una posición baja “aspira” al líder, y por ende al equipo, es decir que permite al equipo expresarse creando ideas, valor y resultado.