

## SERVICIO PARA TRANSFORMAR



**Marco A. Fernández Navarrete**  
Persona

*“...el cliente debe darse cuenta con facilidad que nuestro servicio incluye valor humano”*

A riesgo de olvidar la idea he decidido escribir esta nota, siendo las 21 horas del día viernes 26 de abril del 2015, desde la habitación de un hotel en la ciudad de Santiago, luego de haber sostenido un par de reuniones con ejecutivos de una importante empresa nacional del sur de Chile, con miras a la implementación de un proyecto de formación de “capital humano”. El tema de fondo rondó en torno a indicadores de felicidad de los trabajadores de esa empresa; fue así como, luego de darme cuenta que la gente plantea como condiciones para ser feliz en la organización aspectos que yo mismo o cualquier persona normal pediría, me refiero a ser respetados como persona, buen ambiente, comunicación, participación, escucha activa, etc... comprendí que nuestra conversación era fútil, toda vez que todos tenemos claro lo que se necesita para ser feliz, pero no hacemos mucho para lograrlo. Tendemos a movernos en forma mecánica como “personas con valor de uso” subvalorando nuestro potencial creador de felicidad personal y colectiva. Somos las personas las que le damos vida a las empresas y en la medida de ello, no tenemos por qué caer en el círculo vicioso de la negatividad y la indiferencia hacia los demás. Somos nosotros mismos los llamados a perfilar y construir las comunidades laborales en las que queremos convivir.

¿Qué necesitamos para partir? Sin el ánimo de parecer prescriptivo, puedo señalar frente a la pregunta inicial que sólo basta la decisión de cambiar de modelo mental y empezar a actuar diferente. Al comienzo tal vez nuestro comportamiento nos parezca extraño a nosotros mismos, pero con el tiempo haremos de esas nuevas conductas, hábitos por los cuales nos transformaremos en personas valiosas para nuestros entornos laborales y personales. Experimentaremos una maravillosa sensación de armonía personal y sin darnos cuenta nuestra deseabilidad social aumentará ostensiblemente. Poco a poco iremos ganando la confianza de nuestros compañeros de labores, confianza que construye lealtades y lealtades que determinan una nueva forma de perfilarnos como seres humanos dentro de nuestras organizaciones. Dejaremos de vernos como engranajes de un sistema más, empezaremos a concebirnos como actores de un entramado de relaciones que define un nuevo estatus de fidelidad, cruzado por la amistad y el afecto.

Intentado ahora agregar un poco de pragmatismo al planteamiento, un muy buen ejercicio para cuando no se sabe cómo empezar, es hacer un “exorcismo” personal a nuestros rencores y perdonar sin condición.....esto limpia el espíritu para iniciar un proceso constructivo. Personalmente creo que, este ejercicio debe ser muy reflexivo y contemplativo, recreando mentalmente situaciones

complicadas en las que nos hemos visto envueltos en el pasado para luego, una a una, ir borrando de nuestro “disco duro” las emociones destructivas de esa experiencia y reemplazando el sufrimiento por la compasión hacia nosotros mismos y hacia los demás. Cuando creamos estar listos con este primer paso, es hora de empezar la siguiente tarea. Se trata simplemente de proponernos empezar un día, luego una semana, luego un mes y así en adelante con una actitud de servicio hacia los demás. Ofrezcamos nuestra ayuda, compartamos nuestros conocimientos y experiencia, escuchemos, sirvamos un café, ayudemos al anciano a cruzar la calle, llevemos en nuestro auto a alguien que va caminando, en fin.....se trata de ponernos al servicio de los demás como foco de nuestra conducta. Los resultados los empezarán a ver a muy corto plazo, primero en sus emociones positivas y luego en su estado de ánimo constructivo que a través del tiempo hará de ustedes personas con un carácter más afable y equilibrado.

Para terminar y con mucho afecto, me nace compartir un mail que recibí de mí querido sobrino Sebastián una semana después de conversar en profundidad este tema:

*“Tío*

*Separar la paja del trigo, creo que todavía no tengo un ojo tan afilado para poder darme cuenta rápidamente de esto, sin embargo hice lo que me propuso de vivir una semana de servir a los demás: Intenté ayudar a todos los que me lo pidieran, obteniendo como respuesta una sonrisa o un gracias (y en algunos casos “que Dios lo bendiga”).*

*Fue una actividad realmente gratificante, creo haber hecho lo que me pidió, tratar de conectarme con el otro, acercarme al otro ofrecer mi ayuda, además de escucharlo si es que lo necesitaba.*

*Me llevé una grata sensación de satisfacción .Ayudar dentro de las posibilidades de uno, no cuesta nada.*

*Saludos Tío y un Abrazo”.*

Soy un convencido de que tenemos el poder para cambiar nuestro entorno, sólo debemos proponérselo y tomar acción, ya no sigamos buscando la respuesta en terceras personas. ¡Tú decides de qué realidad quieres formar parte!

**Marco A. Fernández Navarrete**  
[marco@possibilitas.cl](mailto:marco@possibilitas.cl)

