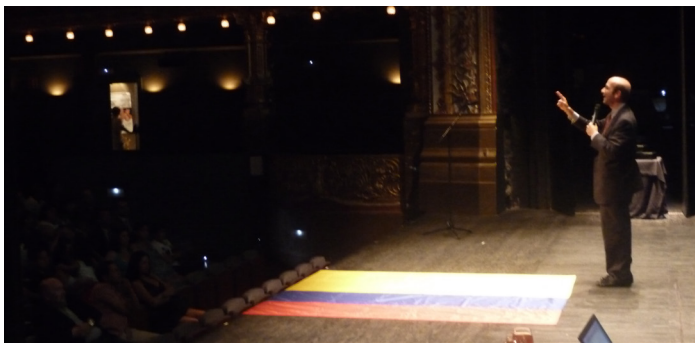
YO CREO EN COLOMBIA

– MATERIAL DE LA CONFERENCIA/TALLER –

PASIÓN POR EL LOGRO

El sistema de confianza

Por: Pedro Medina



No se sabe quien es más pendejo si el que presta un libro o el que lo devuelve y la mejor forma de perder un amigo es prestándole un libro"…así le dije a Martin Murillo cuando estaba desayunando en el Museo de la Paz – mi casa – y le mostré mis libros, que valoro mucho.

Martín me respondió – cuando uno da confianza, la confianza regresa...

Martín Murillo es un chocoano de 42 años con quinto de primaria de educación. Era un vendedor de agua en el centro de Cartagena y tenía una carreta para su oficio.

Conoció a Jaime Abelló de la fundación de periodismo de GABO y a la gente del Hay Festival. Abello le regaló su primer libro – Las cinco claves del periodismo. Se lo devoró y le encantó. Empezó a prestarlo a la gente. Este vendedor de agua con quinto de primaria del Chocó se enamoró de los libros y la lectura. Compraba libros usados y luego de leerlos los tenía en la carreta y los prestaba. Un día Raimundo Angulo lo conoció y le pregunto sobre sus sueños y él respondió que él quería cambiar la sociedad a través de los libros, que el quería lograr que la gente leyera. Raimundo se sintió cautivado con éste personaje y con la visión tan clara que tenía e hizo un acto de fe: le dio plata para realizar su sueño- la carreta literaria. Hoy con el auspicio de 5 organizaciones, Martín Murillo se dedica a estimular la lectura de la gente en Cartagena prestando libros que siempre regresan y estimulando a la gente a leer. Rompe el paradigma de que no se pueden prestar libros por que la gente no los devuelve. El da confianza y recibe confianza, y recibe los libros de vuelta.

Confianza, según Stephen M.R. Covey es una sumatoria de carácter y competencia. Carácter es todo aquello que uno hace cuando nadie está observando. Tiene dos ingredientes – integridad y transparencia. Cuando yo digo – nos vemos a las 5:00 PM, yo le llamo, le mando eso mañana, yo hago un compromiso. Al cumplir los compromisos, sin excusas, muestro integridad y construyo confianza. Al poner todas las cartas sobre la mesa, muestro transparencia y construyo confianza.

Competencia tiene que ver con que tan competente soy. Incluye capacidades y resultados. Claramente esa capacidad de acortar la brecha entre ideas y acción, de movilizar ideas, recursos y gente, juegan un papel vital en la construcción de confianza.

Ambos lados de la ecuación son vitales. Yo puedo tener un carácter impecable pero no ser capaz de lograr nada. También puedo lograr mucho en una forma torcida. En ambos casos, genero desconfianza.

Gracias a Martín Murillo, ahora tengo El Sistema de Confianza en mi casa. Me compré un libro grande en blanco y ahora presto libros. Anoto en ese libro el título, autor, en quién confié, sus datos y para cuando se compromete a devolverme el libro. La persona firma en aceptación de las condiciones – por cada mes que se demore en devolver el libro, se compromete a comprar un libro nuevo para el Museo de la Paz. Lo que he creado es un sistema de confianza.

Covey dice que cuando la confianza es alta, la velocidad es alta y el costo es bajo. Así mismo, cuando no hay confianza, todo es más lento y cuesta más. La confianza es buen negocio!

Colombia es un país donde necesitamos crear sistemas de confianza. Si analizamos que Colombia aparecía hace unos años como el cuarto país del mundo donde más horas trabajamos, pero somos conscientes que no somos el cuarto más productivo, nos preguntamos, ¿a qué se debe esto?

La respuesta está en el costo de transacción, lo que cuesta hacer cualquier trámite en Colombia. Me alegra que el Gobierno tenga una Ley Anti Trámites. Pienso que el sector privado también debería tener estas medidas. ¿Cuanto tiempo perdemos entrando a edificios con registros de computadores, haciendo trámites bancarios, llenando formatos en hospitales? Con solo 168 horas en cada semana, yo busco sacarle el jugo a mis horas productivas.

¿Qué puede hacer cada uno de nosotros para generar confianza? Al entender que existen fuentes y fugas de confianza, puede uno maximizar las fuentes – los potenciadores de la confianza, y minimizar las fugas – los inhibidores de confianza, y así crear un sistema de confianza.

Una docena de fuentes de confianza:

1. Ser impecable con los compromisos: llegar a tiempo, honrar la palabra.
2. Esperar que los otros sean impecables con sus compromisos y reconocerles esto públicamente.
3. Cuando hay fallas en el cumplimiento, es importante dar retroalimentación con corazón y firmeza. Al hacer esto cuando las fallas son pequeñas, evita que estas fallas se vuelvan repetitivas, creando una cultura perversa.
4. Aclarar expectativas antes de comprometerse.

5. Prometer menos y entregar más.
6. Ser muy claro con qué se compromete y asegurarse que el otro entiende.
7. Lograr experiencias que desarrollen actitudes y construyan habilidades, generando competencias relevantes a sus objetivos.
8. Aclarar las agendas y evitar agendas ocultas.
9. Mirar a los ojos, dar la mano, dar un abrazo…conectar
10. Entender los límites de cada ser humano.
11. Hacer lo que hace con seguridad.
12. Sonreir. La sonrisa abre puertas.

Así mismo, existen una docena de fugas de confianza:

1. El reduccionismo – esa tendencia a reducir gente y organizaciones a una característica.
2. La generalización – el decir nunca y siempre, al afirmar con base en hechos anecdotales que algo siempre ocurre.
3. El es que y el fue que – "es que el trancón" dice mucha gente al llegar tarde. Cómo hizo la gente que llegó a tiempo? Las excusas son un gran generador de desconfianza.
4. El asumir logros que no son suyos.
5. Mentir.
6. Robar…tomar algo que no sea suyo, así sea un lápiz.
7. La semántica desempoderadora – expresiones como "yo trato de llegarle", "toca trabajar".
8. Las promesas rotas
9. Comportamientos egoístas y mezquinos
10. Revelar secretos
11. Desconexión entre el pensamiento, la palabra y el proceder
12. Agendas ocultas

Así como una persona puede crear un sistema de confianza, una persona puede destruirlo. Me encontré recientemente con un rector del Gimnasio Moderno. Este es uno de cuatro colegios que conozco en Colombia que sabiendo que existe una Ley de Emprendimiento, ha construido un sistema de emprendimiento dentro del colegio donde animan a los niños a vender artículos en el colegio. Le dije al rector que me encantaba el ejemplo que le daban a tantos colegios donde es prohibido vender. El me dijo que habían tenido una crisis. Los estudiantes querían vender a todas horas y por esto el colegio les montó un espacio donde podían dejar la mercancía. Los niños y jóvenes tomaban el artículo que querían y dejaban la plata ahí. Empezó a funcionar muy bien. Había niños que dejaban un papelito…"soy Benjamín Ramirez de cuarto B…tenía hambre, me comí un brownie y lo debo". Hasta que un día, me dijo el rector, una persona empezó a dejar billetes de monopolio y rompió el sistema de confianza.

Me gusta como han manejado este tipo de desafíos en otra institución educativa, en el Politécnico Internacional. Esta es una institución técnica profesional con 6,000 estudiantes en unas instalaciones dignas y bonitas que ha sabido darle altura y profesionalismo a la educación técnica. Al entrar a la sede principal, en el segundo piso a la entrada de la biblioteca, hay un pupitre pintado con grafitti colgado de la pared. Tiene una placa debajo de el que dice: "Un miembro de esta comunidad se atrevió a dañar lo que nos pertenece a todos. Esa persona no pertenece en esta institución". Los baños, pupitres, pasillos, salones de clase son impecables.

Mediante control social, puede uno identificar y aislar a ese individuo que es precursor de la destrucción de un sistema de confianza. Es importante actuar como lo hizo el politécnico Internacional en una forma ágil y certera.

Veo ejemplos por todos lados de construcción de confianza. Una pareja, Diego y Gelen, en la carretera a Choachi hace pan de maíz, lo colocan en una canasta y permiten que cada cliente tome los panes que quieren. Alguien siempre pregunta: "¿y no los tumban?" Yo estoy seguro que algún vivo toma dos y paga uno, pero así mismo, algún despistado toma tres y paga cuatro. Diego y Gelen venden tres veces más que los demás por que generan confianza.

Sueño con una Colombia donde esto sea la regla y no la excepción, una Colombia donde la premisa sea de confianza y no de desconfianza, donde podamos compartir taxis, electrodomésticos, libros, viviendas y vehículos.

Curiosamente, Martin, mi maestro de confianza, arrancó su vida siendo víctima de un acto de desconfianza profunda. La razón por la que el solo cursó hasta quinto de primaria obedece a esto. Cuando empezó primero de bachillerato, escribió un ensayo sobre la obra de García Márquez – El coronel no tiene quién le escriba. Su maestro recibió el ensayo, lo miró y se lo tiró en la cara diciéndole que el no podía haber escrito eso. El recogió los papeles cuidadosamente mecanografiados y le insistió al maestro que el sí lo había escrito. El maestro volvió a tirarle los papeles a la cara. Martín le dio un puño al maestro y lo botaron del colegio. Los demás maestros, conocedores de los méritos de Martín, lograron que lo recibieran de nuevo pero Martín ya no quiso seguir en la escuela. El es autodidacta.

La confianza es el eslabón perdido en nuestro desarrollo, es el lubricante de la sociedad, es el facilitador de los procesos. Al confiar e irradiar confianza, al ser confiables, iniciamos un espiral ascendente, un círculo virtuoso. Está en nuestras manos el ser iniciadores, precursores de sistemas de confianza alrededor nuestro, en nuestros hogares, lugares de trabajo, edificios, barrios, municipios, veredas, instituciones, juntas de acción comunal, juntas de padres, clubes, gremios, iglesias, país, continente y mundo.

pmedina@yocreoencolombia.com
Blog: http://pmedinaycc.wordpress.com/
Twitter: @yccpedro y @YcColombia
Facebook: YoCreoEnColombia

Los Eslabones de la Cadena

Por: Pedro Medina

Me mude a un nuevo apartamento hace un par de años que me quedaba a 9 minutos caminando de mi oficina. Reconozco que cuando cambio mis rutinas, es fácil cambiar mis comportamientos y así, abro ventanas a la innovación. El primer día salí y salude a 21 personas; 3 me respondieron. Yo pensé "ve, este es un barrio osco, gente odiosa, gente de dedito parado." Esa tarde se me pasó una idea por la cabeza… "¿y que pasa si soy yo y no son ellos?" Entonces decidí hacer 2 cambios. Al día siguiente saludé a 27 y 14 me respondieron. Cambié técnica y cambié actitud.

He venido reflexionando sobre ese reto tan grande que tenemos de conectar, de armar redes, de construir confianza. Marta Lucía Calvache es la funcionaria de Ingeominas encargada de terremotos y volcanes. Un día le pregunté "¿Cuál es la probabilidad de un terremoto en Bogotá?" Me dijo,"¡altísima! todos los siglos ha habido terremotos en Bogotá , pero más que preocuparme por el movimiento en la tierra, yo me preocupo por la falta de movimiento de la gente." Luego me contó como el terremoto de Chile con escala de 7.3 generó 500 muertos y el de Haití con escala de 6.7 generó 250 mil muertos.

Me gusta generar terremotos dentro de la mente de la gente cuando salgo de mi casa. Recientemente salí de mi casa y ví como uno de los vecinos había podado sus plantas de sábila, ví también un vecino fumando y botando la colilla al piso, y ví varios indigentes durmiendo en los andenes. Conversé con una niña que iba caminando, estudiante de ciencia Política de la Universidad del Rosario. Sueña con hacer investigaciones etnográficas. Luego hablé con un ingeniero de sistemas quien un día le ofrecieron que le recargaban su tarjeta de celular si compraba un paquete de cigarrillos. El no fuma y no se los fumó, pero si lleno un formato que había y recién le habían avisado que se ganó una moto y luego hablé con un policía que me dijo que si en las comunidades la gente construyera comunidad y si en los hogares la gente construyera familia, no habría necesidad de mucha policía.

El policía me decía que el ve 4 elementos que son claves: 1) que la familia coma en familia, 2) que los padres saquen tiempo para jugar con sus hijos y 3) que en las familias exista conversación sobre las cosas buenas que ocurren y sobre las cosas difíciles. 4) y que los vecinos se conozcan y construyan confianza entre ellos. Por último ese día hablé con un estudiante de química del Sena quien sueña con ser investigador.

Ese día yo iba a hacer una evaluación del grado de innovación de 90 productos y observé como algunos de los productos eran colombianos y otros extranjeros. Entre ellos, había tres saborizados y funcionales, fruta deshidratada importada, azúcar con omega 3, una bebida para curar guayabos y un mecanismo importado para dejar de fumar. También encontré algo que me fascinó, una bebida hecha con aloe traída de China y otra traída de Malasia,.

Me puse a pensar en que pasaría si a esos indigentes que vi los invita uno a sacar los cristales de sábila que botó mi vecino para fabricar esas bebidas aquí. Me puse a pensar si uno pudiese montar una deshidratadora en una tracto mula e ir por el campo colombiano, deshidratando la fruta que se cae de los árboles que nadie recoge, y me puse a pensar si a través de unos trueques de saberes, haceres y teneres, uno pudiese unir a comunidades alrededor de compartir lo que le sobra al uno y lo que le falta al otro.

Me dí cuenta de que soy un eslabón clave en la cadena de competitividad.

pmedina@yocreoencolombia.com
Blog: http://pmedinaycc.wordpress.com/
Twitter: @yccpedro y @YcColombia
Facebook: YoCreoEnColombia

Pasión por el Logro

Preguntas Clave

★ ¿Cómo pasar de las ideas a la acción?
★ ¿Cómo generar conversaciones propositivas para construir en lugar de destruir?
★ ¿Qué puedo hacer yo para evitar conclusiones apresuradas?
★ ¿Cuál es el rol de las historias en la construcción de nuevos modelos de pensamiento?

La respuesta está en el CHI – la energía vital del ser humano que se alimenta con Conversaciones poderosas, con Historias que enganchan y con Interpretaciones benevolentes.

Ideas Frescas

Nombre 10 ideas que se le hayan ocurrido en los últimos 3 meses y que hasta el momento no haya puesto en práctica.

Estrategias

Defina tres estrategias claras y concretas con las que planee entablar conversaciones positivas y propositivas.

Conversaciones

¿Cuáles son los principales temas de conversación que tiene con amigos, colegas y familia?

Historias

¿Qué tipo de historias le gustaría escuchar y contar?
¿Qué estrategia utilizaría para convertir las historias en una fuente de empoderamiento y cambio?

Interpretaciones

Plantee tres sistemas sencillos con los que pueda frenar las interpretaciones apresuradas.