

Milagros a Lourdes

Enrique de Mora

Podría ser una alusión a la situación por la que atraviesa España o, simplemente, la receta desesperanzada para solucionar la crisis interminable. Pero no. “Milagros a Lourdes” es el nombre de una peluquería y centro de estética que vi el otro día en Barcelona. Quizá exista desde hace tiempo, no lo sé, pero yo me percaté recientemente de su existencia. El nombre me hizo sonreír. Y me hizo reflexionar. ¿Ese toque de humor en el nombre del negocio hará también sonreír a los clientes? ¿Y les hará volver? ¿Esa chispa es sólo exterior, simplemente fachada? ¿O es la exteriorización de un espíritu divertido en todo lo que hace ese pequeño comercio? ¿Tendrá una filosofía sana y euforizante tanto frente a sus clientes como a sus empleados?

Preguntas que lanzo al aire y que me sirven para defender que el trabajo no tiene porque ser serio y aburrido. La mayoría de los mortales dedicamos la tercera parte de nuestras vidas a trabajar, por lo que lograr un ambiente laboral agradable y divertido debería ser el objetivo tanto de directivos como de empleados de cualquier empresa.

La dirección –tanto de una gran empresa como de un pequeño comercio como una peluquería- debe fomentar el humor y los empleados deben saber practicarlo, tanto al relacionarse entre ellos como con ellos mismos.

A veces me sorprende descubrir que todavía hay gente a la que le cuesta creer que se pueda asociar diversión al trabajo... Pero es bastante evidente: si el empleado está contento, produce más y mejor... Las empresas malhumoradas son inevitablemente menos eficaces. De hecho, en contra de lo que algunas organizaciones y directivos antediluvianos creen, existe una relación sólida entre la ilusión de los empleados, la satisfacción de los clientes, y el crecimiento y rentabilidad de las empresas –como demuestran estudios conocidos y concluyentes-.

¿Y qué se puede hacer para insuflar humor y buen ambiente? Hay tantas formas como permita la imaginación. Mencionemos algunas posibilidades:

- Incorporar un léxico más desenfadado y divertido (en los nombres de las empresas – véase la peluquería-, de los cargos, de los proyectos, de las salas de reuniones,...)
- Celebrar los éxitos, por pequeños que sean
- Trasladar, de vez en cuando, el trabajo (las reuniones, la formación,...) fuera del trabajo (a lugares con “encanto”)
- Buscar originalidad –no cumplir trámites- en los obsequios o detalles que la empresa tiene hacia los empleados (en las celebraciones señaladas, en las convenciones de venta, en los “kick-off”,...)
- Decorar las instalaciones con colores y elementos divertidos

Son algunos ejemplos sencillos, de entre los muchos que se podrían enumerar. Pues eso, los milagros, a Lourdes. Y el humor, dentro y fuera del trabajo...