

El CEO oculto de las empresas familiares

Archivado en: Columnistas · M. Pía Bartolomé V.

Pía Bartolomé | Jueves, 4 de junio de 2020, 10:52

Compartir 0

Twitter

Todas las empresas, organizaciones y familias tenemos conflictos. La gran diferencia está en cómo los enfrentamos. Hacernos esta pregunta es clave especialmente en el contexto de crisis que vivimos, porque en situaciones de stress se forja nuestro carácter, se demuestran nuestros valores y sale a la luz lo humano que somos. Paradojalmente, pasaremos con éxito este verdadero test a nuestra alma o ethos, cuando seamos capaces de ir más allá de nuestro irrefrenable instinto de conservación.

En las empresas familiares esto implica una lucha desesperada por la continuidad y la supervivencia, lo que lleva a que este tipo de

empresas, al igual que todo tipo de organizaciones, concentren la mayor parte de sus esfuerzos en la natural protección del patrimonio y la disponibilidad de liquidez, según se evidencia en una reciente encuesta de la Asociación de Empresas Familiares (AEF); pero no termina ahí, como lo comprueba una mirada más profunda a ese interesante documento.

Las personas son siempre lo primero. Lamentablemente, eso no tiene nada de obvio y es fácil olvidar esa prioridad en la desenfadada -y lógica- búsqueda de estrategias para minimizar el impacto de la caída en las ventas y resolver las urgencias operacionales. Hoy resulta más significativo que nunca comprender que las empresas son el reflejo de las personas que las conforman, que sus vínculos son parte de un sello que las hace únicas y que ese capital social-relacional es invaluable; y que debemos preservarlo a como dé lugar, incluso aunque tengamos que dejar ir a muchos de sus miembros, como lo testimonia la aleccionadora carta del CEO de AirBnB a sus colaboradores.



Por ello, es clave revelar el valioso liderazgo del Chief Emotional Officer (CEO) ¿Quiénes son estos peculiares "directores emocionales"? En las empresas familiares suelen actuar tras bambalinas con la delicadeza y perspicacia del que sabe que está cuidando algo frágil y de gran valor. No necesariamente son psicólogos, pero sí personas con capacidad y amor para comprender y navegar en las profundidades de las relaciones humanas. Son casi siempre mujeres siendo las primeras en el ranking las madres, las hermanas y las fieles compañeras. No obstante, también hay hombres, que han desarrollado muy bien este preciado talento, como se desliza en la carta de Brian Chesky.

La chief emotional officer (CEO) puede no tener un cargo formal en la empresa ni conocer esta tipología, sin embargo, toca las cuerdas más delicadas y sutiles de las organizaciones. Son las encargadas de generar el espacio y la atmósfera propicia para que las "conversaciones valientes", de difícil convergencia y absolutamente estratégicas para el presente y un mejor futuro se produzcan ¿Cómo actúa? como conciliadora, posibilita acuerdos, sensibiliza, re-interpreta, intercede, congrega a los miembros, apapacha, escucha, reconoce talentos, orquesta emociones, vela porque se cumplan los compromisos, pone orden con gentileza y hace lo necesario para quitar las trabas para que todo fluya con armonía.

En este período de cuarentena, las y los CEO tienen una clara oportunidad para orientar las miradas a las relaciones fundamentales que sustentan a las empresas y conectarnos con nuestra maravillosa humanidad. Hoy más que nunca el éxito de las empresas está intrínsecamente relacionado con el bienestar de todos los involucrados: las familias, los colaboradores, los proveedores y la comunidad en que se insertan; es decir de las personas.

M. Pía Bartolomé V.

Gerenta de Proyectos Proteus