



Liderazgo en seguridad basado en el servicio

Manuel Sánchez Gómez-Merelo

Los nuevos retos y seguridades requieren y exigen, cada vez con mayor urgencia, una actualización del modelo de Director de Seguridad. Es preciso generar el perfil de un nuevo líder, basado en la excelencia, el servicio y la gestión eficaz, que asegure confianza, valores y una cultura propia. Líderes sólidos, empáticos, con amplios conocimientos y que mantengan la motivación. La experiencia nos ha enseñado que los Departamentos de Seguridad son sostenibles, flexibles y coherentes cuando se dispone del líder adecuado.

Recordando que la seguridad, en último extremo, es un estado de ánimo basado en una percepción subjetiva de la información, y que esta percepción es una construcción del cerebro humano independiente de lo que realmente acontezca, el buen líder en seguridad es el que tiene talento para gestionar tanto el propio riesgo inmanente, como la percepción de seguridad resultante.

Parte de esta habilidad nace de la confianza en uno mismo, generada a través de un profundo autoconocimiento que pueda contribuir profesionalmente a aportar valor añadido a la seguridad, al tiempo que se facilita a la sociedad la mejora de su percepción y bienestar.

Para ello, el conocimiento y la mentalidad de un buen líder en seguridad tiene que incorporar una visión holística, además de eso que se repite con frecuencia y resulta válido para cualquier ámbito: "liderar es lograr que los demás quieran hacer lo que tienen que hacer".

En este sentido, los profesionales de la seguridad pública y privada siempre hemos sostenido que las personas son "la base fundamental de nuestra actividad y nuestro principal activo" y, por eso, trabajamos para seleccionar y capacitar a los mejores, a fin de favorecer su desarrollo profesional y personal para que puedan aportar todo su potencial a la seguridad humana.

Liderazgo y seguridad. Cambio de pensamiento y acción. El valor compartido

Cuando estamos hablando de liderazgo en seguridad lo hacemos desde el concepto y la perspectiva del "servant leadership", es decir, un liderazgo enfocado al servicio.

Un líder de seguridad orientado al servicio es una persona que tiene claro, en primer lugar, que la visión de la seguridad debe ser integral e integrada, lo que le permite construir espacios para la gestión del riesgo en los que todos los aspectos y percepciones van a ser valoradas y comprendidas. El conocimiento y talento para el liderazgo ha de estar acompañado de una voluntad de servicio orientada a crear las herramientas que permitan salir airoso en incidencias o situaciones con cualquier grado de dificultad.

Para ello, precisamos de una capacidad de actualización y adaptación permanente que nos deje ver ese espacio que se abre a esos nuevos retos e infinitas posibilidades. Es necesario desarrollar la proactividad y la apertura a la innovación en un marco de especialización creciente y de valor compartido.

En un entorno de integración y digitalización como el que vivimos, donde la velocidad de cambio es cada vez mayor y los tiempos para la acción cada vez más breves, los profesionales de la seguridad tienen que ser capaces de evolucionar y adaptarse y, para ello, necesitan una enorme capacidad de especialización y de autogestión permanentes.

Ante la duda frecuente de si preferimos directivos de seguridad que sepan gestionar el riesgo o profesionales con visión de la seguridad, no podemos dejar de tener en cuenta lo importante que es para las organizaciones la tenencia de ambos perfiles integrados, porque la gestión del riesgo necesita visión y la visión de la seguridad, sin la gestión no puede ofrecer los resultados requeridos.

Por otro lado, tener un proyecto de valor compartido es lo que motiva a los profesionales de la seguridad a entregar lo mejor de sí mismos. Un directivo puede contar en su equipo con gente con aptitudes, pero si no hay un proyecto de valor compartido, cada profesional responsable tirará en una dirección.

Michael Porter señala que el propósito de la corporación debe ser redefinido como la creación de valor compartido, no sólo un beneficio per se. Esto impulsará la siguiente ola de innovación y crecimiento de la seguridad global.



Hacia una nueva seguridad y liderazgo

Una moderna organización y dirección de seguridad debe estar estructurada actualmente en torno a valores, y su liderazgo debe ser una consecuencia de la expresión de estos.

No podemos pretender tener organizaciones seguras y resilientes si las personas que forman parte de estas no lo son. Por ello, debemos trabajar en la resiliencia individual proactiva, aprovechando los recursos y experiencia de la que ya disponemos, aplicando los buenos resultados ya obtenidos con ellos y apoyándonos en los valores de los modelos de éxito ya implantados.

Es necesario cambiar las estrategias de protección hacia un enfoque holístico de la seguridad integral (prevención más protección) que incluya una adecuada gestión de los riesgos (físicos, lógicos y humanos) a lo largo todo su ciclo, empezando por la prevención.

Sin duda, en la actualidad enfrentamos el reto de dar una respuesta adecuada a los tiempos que vivimos, abordando el enfoque de una Seguridad Única con mayúsculas, integral e integrada, pública y privada.

Con la aplicación de esta capacidad ya conseguida para absorber las situaciones de crisis y reorganizarse, al tiempo que experimentamos el cambio dentro esencialmente de las mismas funciones, haremos que estructura, identidad y retroalimentación participen de forma conjunta, reforzando la creatividad, el carácter proactivo y la innovación.

Por y para ello, hemos de destacar y desarrollar el papel que una nueva forma de liderazgo necesaria, a fin de promover la resiliencia dentro de los sistemas de formación y capacitación, a partir de cinco conceptos clave: formación holística, autoconocimiento, transparencia en las relaciones, perspectiva ética internalizada y procesamiento riguroso de la información.

Para mejorar la productividad y el desempeño es necesario un cierto sentido de urgencia, de tensión. Saber gestionar positivamente esa tensión es fundamental y precisa de voluntad, práctica y tiempo. Tener espacio para uno mismo es fundamental.

En resumen, el líder gestor de cualquier empresa u objetivo, en nuestro caso el Director de Seguridad, ha de ser creativo, intuitivo e inclusivo, con capacidad para romper hábitos, modelos mentales y paradigmas ya obsoletos y tender hacia un pensamiento cuántico, entendiendo como tal una visión holística y unificadora, que contemple y relacione todos los datos e integre los procesos del pensamiento en serie y asociativo.