

# EL LIDERATGE ANONIM COM A FONT D'INSPIRACIÓ

Joan Xicola

## El lideratge anònim com a font d'inspiració

En aquest article es pretenen reflectir les idees fonamentals que expliquen el perquè l'autoavaluació s'ha plantejat de la manera que s'ha fet. Idees que lliguen de forma radical amb els plantejaments de theQhair i la seva filosofia, que consideren que el "lideratge anònim" és el més inspirador de tots els lideratges, que l'aprenentatge individual és la base de qualsevol transformació empresarial i que mentre un de sol no pot fer res, junts podem fer qualsevol cosa.

T'explicaré un experiment d'aquells que es fan als laboratoris de psicologia i que il·lustra, penso, aquests conceptes. Consisteix en donar a cadascun dels subjectes experimentals (aquest seria el nom amb el que et batejarien en passar per la porta del laboratori) una caixa tancada amb un complicat mecanisme d'obertura inspirat en el criptex creat per Leonardo da Vinci per a guardar secrets en el seu interior. En aquest cas, però, el mecanisme d'obertura no consisteix en descobrir una determinada combinació sinó en completar una complexa sèrie de moviments amb unes peces mòbils que té la caixa fins que es pot obrir completament.

Als 20 o 30 subjectes que participen de l'experiment se'ls indica que la seva tasca consisteix en obrir la caixa que cadascun d'ells té a la mà en el menor temps possible, donant-los un manual d'instruccions on, teòricament, s'explica com fer-ho. Dic "teòricament" perquè, com passa sovint amb els manuals, la quantitat excessiva o incompleta d'informació és habitual, quan no parlem ja dels que són traduïts d'algun idioma de gramàtica poc coneguda.

D'entrada la totalitat dels subjectes experimentals segueix individualment el manual pas a pas, però, després de deu intensos minuts de difícils combinacions, sorpresa!, cap d'ells assoleix l'èxit d'obrir la caixa tot i seguir fil per randa les instruccions. En aquest punt l'experiment comença a entrar en valor, en començar a observar les reaccions dels subjectes i les diferents estratègies que prenen: Hi ha un petit grup de persones que, convençudes d'haver seguit correctament el manual, conclouen que hi ha d'haver-hi algun error en ell i es decideixen a investigar pel seu compte la lògica del mecanisme d'obertura. La gran majoria de subjectes, però, en aquest primer intent, estan convençuts que han comès algun error en seguir les ambigües instruccions del manual i tornen al primer pas indicat en ell, disposats, ara sí, a seguir meticulosament les instruccions.

Mentre els subjectes del petit grup ja fan provatures individualment tot prescindint del manual, del segon grup, novament, hi ha una part de gent que, deu minuts després, en veure que tampoc assoleixen l'èxit, comença també a actuar pel seu compte, però n'hi ha d'altres que, amb un evident nerviosisme, pensen que s'han equivocat de nou en interpretar els passos descrits en el manual i tornen un cop més al principi.

Entre els que han prescindit del manual podem començar a veure els indignats amb ell, els que s'enfaden amb els experimentadors i un tercer grup que comença a compartir experiències i idees respecte a com obrir la caixa.

És fàcil intuir com acaba l'experiment; clarament són aquests darrers els que assoleixen l'èxit d'obrir l'enigmàtica caixa i, a més, tots a la plegada, inspirant-se els uns amb els altres.

TheQhair es proposa treballar amb un enigmàtic concepte anomenat QUALITAT. Per descobrir en que consisteix aquest concepte aplicat a les perruqueries del segle XXI hem utilitzat una sèrie d'eines que el sentit comú i les ciències socials ens han posat a l'abast: Focus groups, enquestes, entrevistes, revisions de documentació i, finalment, un qüestionari d'autoavaluació la pretensió del qual no és altra que ser un instrument per a que els adherits comenceu a fer servir un llenguatge comú per tal de compartir experiències relacionades amb la qualitat i assolir l'èxit d'obrir aquesta enigmàtica caixa.

Compartir el que he fet fins ara i veure el que altres han assolit és el que dona valor a l'autoavaluació, no pas el considerar aquest qüestionari com un manual a seguir per tal de completar-lo. Donar el lideratge de la qualitat a aquest qüestionari seria passar a dependre d'ell i no avançar com no avançava el grup que preferia seguir fent les coses de forma correcta, meticulosa, apropiada, atenta, escrupolosa... sense inspiració.

Per això en el qüestionari d'avaluació s'hi donen alguns aspectes que poden ser sorprenents; quan a un determinat tema o pregunta la majoria de les perruqueries contesten que ho tenen desenvolupat el pes relatiu d'aquest aspecte es petit en relació a la puntuació global que s'obté. Per contra, aspectes que són tinguts en compte per un nombre petit de perruqueries fan que aquestes tinguin un "bonus" en la puntuació total. Es premia el que s'aparta positivament de la "norma" i aporta singularitat.

Un cop feta aquesta primera autoavaluació que, únicament, marca un determinat estàndard, theQhair prefereix pel futur que facis aportacions singulars d'aspectes relacionats amb la qualitat i que de ben segur ja apliques a la teva perruqueria, que no pas que aspiris a "complir" d'una forma apropiada i escrupolosa tots els "items" del qüestionari. Si els compleixes pràcticament tots assoliràs l'estrella de qualitat tècnica theQhair, però si aconseguixes introduir un sol aspecte nou, a més pots tenir la "\*" d'innovació o la "\*\*" de creativitat.