

FISH!

LA EFICACIA DE UN EQUIPO RADICA EN SU CAPACIDAD DE MOTIVACIÓN

Prefacio

De Ken Blanchard,
Coautor de El ejecutivo al minuto,
Raving Fans y Gung Ho!

Fish! Es una historia increíble, que primero fue filmada por John Christensen. Él y su empresa, ChartHouse, produjeron un video sorprendente sobre Pike Place, un famoso mercado de pescado en Seattle. He enseñado este video en todos mis seminarios para ilustrar lo que ocurre cuando creas empleados Gung Ho! [totalmente entregados]; pones en marcha tu fuerza de trabajo y creas Raving Fans [Admiradores entusiastas]. Ahora, Stephen Lundin y un antiguo compañero mío de trabajo, Harry Paul, han formado equipo con John para publicar la historia de Fish! Independientemente del soporte en que se muestre, se trata de una historia de amor fabulosa. Como sugiere el libro, “cuando elegimos amar el trabajo que desempeñamos, todos los días podemos alcanzar el máximo de felicidad, sentido y satisfacción”.

¿Eso es importante? Es increíblemente importante, sobre todo si pensamos que buena parte de la población dedica el 75 por ciento de su vida adulta, durante la vigilia, a actividades relacionadas con el trabajo: prepararse para ir al trabajo, dirigirse al trabajo, trabajar, pensar en el trabajo y relajarse después del trabajo. Si le dedicamos tanto tiempo, deberíamos poder disfrutar con ello y sentirnos llenos de energía. Sin embargo, hay demasiada gente que dedica todo ese tiempo al trabajo a cambio de satisfacer sus necesidades en otra parte; “gracias a Dios que es viernes” sigue siendo una forma de vida para mucha gente.

Eso se puede acabar si leéis Fish!, lo compartís con todos vuestros compañeros de trabajo y juntos ponéis en práctica los cuatro secretos y las estrategias sugeridas que os proponen Lundin, Paul y Christensen. Os garantizo que se beneficiarán con este libro porque no sólo sirve para el equipo de la empresa sino que los empleados se motivarán y serán efectivos y felices. A todo el mundo le gusta trabajar en un ambiente distendido, lleno de energía y donde se sientan valorados. Los principios de Fish! también benefician

a los empleados porque el personal mantiene el entusiasmo por lo que hace sin sentirse frustrado.

Como podéis ver, estoy entusiasmado con este libro. Lo encuentro sencillamente maravilloso. La historia de Pike Place, el mercado de pescado más famoso del mundo, es estupenda. Pero este libro no es una guía para vender más pescado; es una historia de amor que puede ocurrir, también, en vuestra empresa.

Amar lo que haces

Hoy día está de moda creer que nadie debería conformarse con hacer nada salvo lo que a uno realmente le gusta. Escribir poesía, recorrer el mundo en un barco de vela, pintar: haz lo que verdaderamente te gusta, y el dinero ya vendrá. Nos decimos que la vida es demasiado breve para malgastarla dedicando horas a un trabajo que no sea el ideal, y continuamos buscando el lugar de trabajo perfecto. El peligro es que si ese anhelo de alcanzar el trabajo ideal nos hace concentrarnos en el futuro, nos perderemos esa vida maravillosa que se nos brinda ahora, en este momento.

El hecho es que en el mundo real hay condiciones que nos impiden alcanzar ese trabajo ideal y perfecto. Muchos tenemos responsabilidades con la familia, o de otro tipo. Otros, todavía no hemos sentido la llamada de nuestra verdadera vocación. Algunos vivimos sometidos a tanta tensión que no disponemos, literalmente, de tiempo ni energía para buscar otro trabajo.

Fish! es una parábola, un relato inventado sobre la manera en que podemos descubrir la fuente profunda de energía, creatividad y pasión que existe dentro de todos nosotros cuando aprendemos a amar lo que hacemos, incluso si en ese momento no estamos haciendo exactamente lo que amamos.

Seattle, lunes por la mañana

Era un lunes húmedo, frío, oscuro y gris en Seattle, dentro y fuera. La mejor previsión del hombre del tiempo del Canal 4 mencionaba la posibilidad de que se abrieran algunos claros hacia el mediodía. En días así, Mary Jane Ramírez echaba de menos el sur de California.

“¡Cuántos cambios!”, pensó mientras hacía repaso de los tres últimos años. Dan, su marido, había recibido una oferta interesante de Microrule, y ella había confiado en encontrar trabajo una vez instalados. En el plazo de cuatro semanas les habían notificado el traslado, habían hecho las maletas, cambiado de ciudad y encontrado una fantástica guardería para los niños. Su casa entró en el mercado inmobiliario de Los Ángeles en el momento adecuado y se vendió de inmediato. Tal y como esperaba, Mary Jane encontró rápidamente un puesto de supervisora en el área de servicios internos de First Guarantee Financial, una de las instituciones financieras más importantes de Seattle.

A Dan le encantaba su trabajo en Microrule. Por la noche, llegaba a casa pletórico de energía y con un montón de historias de la gran empresa para la que trabajaba y el trabajo avanzado que hacían. A menudo, Dan y Mary Jane acostaban a los niños y luego se quedaban charlando hasta bien entrada la noche. Aunque Dan estaba entusiasmado con su nueva empresa, se interesaba igualmente por el día que había tenido ella y quería saber cosas acerca de los compañeros de trabajo y los retos que surgían en la vida laboral de su esposa. Era obvio, a primera vista, que eran grandes amigos. El espíritu de cada uno brillaba en presencia del otro.

La cuidadosa planificación de su futuro había anticipado todos los problemas menos uno. Doce meses después de haberse instalado en Seattle, Dan fue ingresado urgentemente aquejado de la rotura de un aneurisma, una “rareza genética”, según

dijeron, y falleció de un derrame interno son haber recuperado la conciencia. No hubo ni avisos ni tiempo para despedidas.

“Este mes ha hecho dos años. Ni siquiera llevábamos un año entero en Seattle”.

Frenando estos pensamientos, mientras empezaban a aflorar los recuerdos, sintió cómo la invadía una ola de emoción. No continuó. “Este no es el momento de pensar en mi vida privada; todavía no he llegado a la mitad de la jornada, y estoy hasta arriba de trabajo”.

First Guarantee Financial

En los tres años que llevaba en First Guarantee Financial, Mary Jane se había ganado una gran fama de supervisora competente. No era la primera en llegar ni la última en marcharse, pero su ética del trabajo le impedía que se le acumularan los encargos. De hecho, su manera seria y responsable de trabajar le acarreaba algún problemilla en la empresa, ya que mucha gente intentaba asegurarse de que fuera ella quien lo resolviera todo personalmente. Sabían que el trabajo quedaría terminado a tiempo y sería de óptima calidad.

También era buena jefa. Escuchaba con atención las preocupaciones y las ideas de sus empleados y, a cambio, era apreciada y respetada. No era raro encontrarla haciendo el trabajo de alguien con un hijo enfermo o con una cita importante. Y, como jefa en funciones, hizo que su departamento fuera uno de los que más rendían. Actuaba siempre de una manera relajada, que rara vez generaba tensiones, salvo las que implica hacer bien el trabajo. Los colaboradores y los empleados disfrutaban trabajando con ella. El pequeño grupo de Mary Jane se ganó la fama de ser un equipo con el que se podía contar.

En agudo contraste, había otro departamento más grande en la tercera planta que era a menudo motivo de conversación por la razón opuesta. Expresiones como “no responden”, “son insoportables”, “están en el limbo”, “qué desagradables”, “qué lentos”, “qué pérdida de tiempo”, “aquí todo es negativo” se utilizaban con frecuencia para describirlos. Eran el blanco de todos los odios. Por desgracia para la empresa, casi todos los departamentos tenían que tener contacto con la tercera planta porque allí se procesaba la mayoría de las transacciones del First Guarantee, y todo el mundo temía cualquier contacto con este departamento.

Los jefes se intercambiaban historias sobre el último fiasco con la tercera planta. Y los que la visitaban, la describían como un lugar tan muerto que te chupaba la vida. Mary Jane aún recordaba la carcajada general que estalló cuando uno de los jefes dijo que se merecía el Premio Nobel. Al preguntarle qué quería decir con eso, contestó: “Porque creo que he descubierto vida en la tercera planta”. La gente se desternilló de la risa.

Algunas semanas después, Mary Jane aceptó, no sin cierta reticencia, un ascenso a jefa del departamento de procesamiento de datos de la tercera planta del First Guarantee.

Aunque la empresa había puesto grandes esperanzas en ella, Mary Jane tenía muchas dudas sobre la conveniencia de aceptar o no el puesto. Se sentía muy a gusto en su

trabajo actual, y sus ganas de correr riesgos habían disminuido después de la muerte de Dan. El departamento que había liderado había estado con ella durante los años duros que siguieron a la muerte de su marido y sentía que tenía un fuerte vínculo con ellos. Era duro abandonar a una gente con la que había compartido tantas cosas y en una época tan mala.

Mary Jane era muy consciente de la terrible reputación de la tercera planta. De hecho, si no hubiera sido por todos los gastos imprevistos de la hospitalización de Dan, seguramente habría rechazado el ascenso y el aumento de sueldo. Pero allí estaba ahora, en la infame tercera planta. Era la tercera persona que ocupaba el puesto en los últimos dos años.

La tercera planta

En las primeras cinco semanas en el nuevo puesto, Mary Jane se había esforzado en entender el trabajo y a la gente. Aunque se sorprendió un poco de que le cayera bien la mayoría de las personas que trabajaban allí, rápidamente se dio cuenta de que la reputación de la tercera planta era merecida. Había observado que Bob, un veterano que llevaba cinco años trabajando en ese departamento, dejaba que el teléfono sonara siete veces antes de cortar deliberadamente la comunicación, desconectando el cable. Había escuchado por casualidad a Martha contar lo que hacía cuando alguien de la empresa la atosigaba para que terminara un trabajo antes: poner el expediente debajo del resto “por error”. Y siempre que iba a la sala de descanso, encontraba a alguien dormitando. Casi todas las mañanas los teléfonos sonaban insistentemente, sin que nadie los descolgara, durante diez o quince minutos después del inicio oficial de la jornada, porque los empleados llegaban tarde. Cuando les preguntaba los motivos, las excusas eran tan numerosas como zafias. Allí todo ocurría a cámara lenta. El nombre de “zombies” con el que los habían bautizado, les iba como anillo al dedo. Mary Jane no tenía la menor idea de lo que debía hacer, sólo sabía con absoluta certeza que debía hacer algo, y hacerlo pronto.

La noche anterior, después de acostar a los niños, había intentado analizar la situación describiéndola en su diario, así que se puso a repasar lo que había escrito:

*Aunque el viernes hizo un día frío y
Espantoso fuera, comparado con la
Vista que tenía dentro, en mi despacho,
Lo de la calle era jaja. La ausencia de
Energía era total. A veces me cuesta
Crear que hay seres humanos en la
Tercera planta. Sólo cuando alguien
Explica lo que le ha regalado a un bebé
O saca las fotos de una boda cobran*

*Vida. No les interesa absolutamente
Nada que esté relacionado con el
Trabajo.*

*Tengo bajo mi responsabilidad a
Treinta empleados que, por lo general,
Hacen una jornada corta y a ritmo
Lento por un sueldo diario bajo.
Muchos llevan tantos años trabajando
Cada día a este ritmo tan lento que
Están completamente aburridos.
Parecen buena gente, pero si alguna
Vez han estado motivados, eso ya pasó
A la historia. En el departamento se
Respira una atmósfera tan
Rotundamente depresiva que los nuevos
No tardan en perder la chispa
Rápidamente. Cuando me paseo entre
Las mesas, tengo la impresión de que
Me falta oxígeno y me cuesta respirar.
La semana pasada descubrí que
Cuatro empleados todavía no utilizan el
Programa de ordenador que se instaló
Hace dos años. Dicen que prefieren el
Antiguo. No sé qué más sorpresas me esperan.
Supongo que muchos
Departamentos de procesamiento de
Datos funcionan igual. Aquí no hay
Mucho con lo que entusiasmarse, sólo
Un montón de operaciones que deben
procesarse. Pero no tiene por qué ser
así. Debe haber una manera de que
entiendan que nuestro trabajo es
crucial para la empresa. Gracias a
nosotros, otros departamentos pueden
atender a nuestros clientes.
Aunque nuestro trabajo sea vital
Dentro del funcionamiento global,
Ocurre entre bastidores y, básicamente,
Nadie le da importancia. Es una parte
Invisible de la organización, y ni
Aparecería en la pantalla de radar de la
Empresa si no fuera por lo malo que es.
Y la verdad es que es malo.
No es el amor al trabajo lo que
Nos motiva a ninguno de los que*

Formamos el departamento. No soy la Única persona que tiene problemas Económicos en la planta. Muchas Mujeres y uno de los hombres viven Solos con sus hijos. Jack acaba de Llevarse a su padre enfermo a vivir con Él. Bonnie y su marido tienen ahora Dos nietos que viven con ellos. Todos estamos aquí por tres cosas: el sueldo, la seguridad y las ventajas.

Mary Jane sopesó la última frase que había escrito en su diario. Desde siempre, los puestos del departamento de procesamiento de datos eran para toda la vida. El sueldo no estaba mal y el trabajo era seguro. Mirando las mesas separadas por mamparas que se alineaban fuera de su despacho, se hizo varias preguntas: “¿Saben que esa seguridad con la que sueñan podría ser un espejismo? ¿Se dan cuenta de hasta qué punto las fuerzas del mercado están cambiando esta industria? ¿Comprenden que todos tendremos que cambiar para competir en un mercado de servicios financieros que se consolida a gran velocidad? ¿Son conscientes de que, si no cambian, algún día tendrán que buscarse otro empleo?”.

Conocía las respuestas. No, no, no, no. Los miembros de su departamento seguían actuando como siempre. Los habían dejado solos y apartados demasiado tiempo. Cumplían con su trabajo y confiaban en que llegara la jubilación antes que los cambios. ¿Y ella? ¿Tenía una visión diferente?

El teléfono sonó devolviéndola al presente. Los sesenta minutos que siguieron fueron una lucha incesante. Primero se enteró de que había desaparecido el expediente de un cliente importante y que se rumoreaba que había sido visto por última vez en la tercera planta. A continuación, un empleado de otro departamento, harto de que lo tuvieran horas esperando al teléfono, había acudido personalmente a la tercera planta y montado una escena desagradable. Al menos, había algo de energía con la que enfrentarse. Luego, alguien del departamento jurídico se quejó de que le habían colgado el teléfono tres veces. Y uno de los muchos empleados del departamento que estaba de baja, no había entregado un proyecto importante que tenía que estar listo hoy. Una vez que Mary Jane logró sortear la última andanada, cogió su almuerzo y se encaminó a la puerta.

El vertedero de energía tóxica

Mary Jane había empezado a salir a comer fuera de la empresa desde hacía cinco semanas. Sabía que los que comían en la cafetería harían lo que hacían siempre, airear los pecados de la empresa y quejarse de la tercera planta, cosa que para ella se había convertido en algo demasiado personal. Le deprimía escuchar sus quejas, y necesitaba un poco de aire fresco.

Por lo general bajaba la colina y comía en el muelle. Allí, mientras saboreaba un panecillo, contemplaba el agua o veía entrar y salir de las tiendas a los turistas. Era una zona tranquila, y en Puget Sound podía mantener algo de contacto con la naturaleza. Aquel día, aún no había dado ni dos pasos en dirección a la puerta cuando escuchó el inconfundible sonido de su teléfono sonando. “A lo mejor es la guardería. Stacey moqueaba esta mañana”.

_ Mary Jane Ramírez _dijo jadeando.

_ Mary Jane, soy Bill.

“¡Vaya! ¿Qué querrá?”, se preguntó mientras escuchaba la voz de su jefe. Bill era otra de las razones por las que se lo pensó dos veces antes de aceptar el trabajo en la tercera planta. Tenía fama de ser un auténtico cabrón. Y, de momento, hacía honor a su reputación. Era de los que daban órdenes, interrumpían a mitad de la frase, y tenía la enojosa costumbre de preguntar sobre el estado de los proyectos con paternalismo. “Mary Jane, ¿tienes bajo control el proyecto Stanton?”, como si ella no tuviera ni idea. Mary Jane era la tercera persona que ocupaba el puesto de jefe del departamento en dos años y por lo que empezaba a ver, los problemas no eran solamente del personal, sino también de Bill.

_ Acabo de salir de una reunión que ha durado toda la mañana, con los jefes, y quiero que nos veamos esta tarde.

_ Claro, Bill. ¿Hay algún problema?

_ La dirección está convencida de que se acercan tiempos duros y que, para sobrevivir, todos tendremos que esforzarnos. O hay una mayor productividad de los empleados o tendremos que empezar a hacer cambios. Hemos hablado del efecto corrosivo de algunos departamentos donde la energía y la moral son tan bajas que acaban por contagiarse a cualquiera.

Una sensación de terror se apoderó de Mary Jane.

_ El gran jefe ha ido a una de esas conferencias sobre actitudes y entorno laboral y ha vuelto entusiasmado. A mí no me parece justo echar todas las culpas a la tercera planta, pero él parece estar convencido de que la tercera planta es el gran problema.

_ ¿Ha mencionado explícitamente la tercera planta?

_ No sólo ha mencionado la tercera planta sino que le ha dado un nombre. La ha llamado un “vertedero de energía tóxica”. No quiero que uno de mis departamentos se llame “vertedero de energía tóxica”. ¡Es inaceptable! ¡Enojoso!

_ ¿Un vertedero de energía tóxica?

_ Sí. Y me ha interrogado sobre lo que voy a hacer. Le he dicho que compartía su preocupación y que te había traído a ti para resolver el problema. Me ha dicho que quiere estar informado de los progresos. ¿Qué? ¿Ya está resuelto?

¿Qué si ya está resuelto? ¡Sólo llevo cinco semanas en el puesto!

_ Todavía no _ contestó.

_ Bueno, tendrás que darte prisa, Mary Jane. Y si no puedes, necesito saberlo para hacer los cambios oportunos. El jefe está absolutamente convencido de que lo que necesitamos es más energía, pasión y espíritu en el trabajo. Yo no acabo de entender porqué. Lo que se hace allí no es componer música. Personalmente nunca he esperado mucho de un montón de oficinistas. Supongo que hace tanto tiempo que la tercera planta es el banco de todas las bromas que piensa que si lo cambia, resolveremos el problema.

¿A qué hora podríamos quedar?

_ ¿Qué tal a las dos, Bill?

_ ¿Mejor a las dos y media?

_ ¡Claro!

Bill debió de notar la frustración en su voz.

_ No te deprimas, Mary Jane. Es cuestión de ponerte a trabajar. _ Es bastante insoportable _, pensó mientras colgaba el teléfono. ¡No te deprimas! Es mi jefe y el problema es real. ¡Pero menudo imbécil!”

Un cambio en la rutina

La mente de Mary Jane bullía mientras se dirigía hacia los ascensores por segunda vez. En lugar de bajar por la colina hacia la zona portuaria, como de costumbre, giró a la derecha por la calle Primera, pensando que necesitaba dar un paseo más largo. Las palabras “vertedero de energía tóxica” retumbaban en su cabeza.

“¡Vertedero de energía tóxica! ¿Qué vendrá después?” Iba caminando por la calle Primera cuando oyó una vocecita dentro de su cabeza que le susurraba, “la energía tóxica es lo que más aborreces de la tercera planta. Tienes que hacer algo”.

El paseo impulsivo de Mary Jane la llevó hasta una parte de la ciudad desconocida para ella. Unas carcajadas atrajeron su atención y se sorprendió al ver el mercado público a su izquierda. Había oído hablar de él, pero, en su situación económica actual y con dos niños pequeños, procuraba evitar los mercados con renombre. Dado que tenía necesidad de vivir frugalmente hasta que pagara todas las facturas médicas, era más sencillo no visitarlo. Había pasado un coche por la zona, pero era la primera vez que lo hacía a pie. Cuando se giró y caminó hacia Pike Place, se fijó en un grupo numeroso de gente bien vestida, que estaba apiñada delante de uno de los puestos de pescado, riendo. Al principio sintió que rechazaba la risa, preocupada como estaba. Ya iba a dar media vuelta cuando oyó una voz en su cabeza que le dijo, “No me vendría mal reírme un poco” y se

acercó al grupo. Uno de los pescaderos gritó: “Buenas tardes, señoriitos yogur”. Docenas de personas bien vestidas levantaron sus vasos de yogur en el aire. “¡Señor! _pensó _, ¿dónde me he metido?”

Pike Place, el mundialmente famoso mercado de pescado

“¿Es un pescado lo que acabo de ver volando por los aires?” No sabía si le engañaba la vista; entonces, volvió a suceder. Uno de los trabajadores, inconfundible con su delantal blanco y unas botas negras de goma, cogió un pescado grande y lo lanzó hacia un mostrador a seis metros de distancia, gritando: “Salmón volando rumbo a Minnesota”. Entonces, el resto de sus compañeros gritó al unísono: “Salmón volando rumbo a Minnesota”. En un alarde de destreza, el empleado de detrás del mostrador atrapó el salmón en el aire con una mano para seguidamente inclinar la cabeza saludando al público que aplaudía su destreza. La energía era notable.

A la derecha, otro empleado que movía la boca de un pez grande como si estuviera hablando, hacía las delicias de un niño pequeño. Otro pescadero, algo mayor y con algunas canas, se paseaba de un lado a otro gritando: “Preguntas, preguntas, respuestas a cualquier pregunta sobre pescados”. En la caja, un empleado joven hacía malabarismos con unos cangrejos. Dos jubilados reían con ganas de la conversación que mantenía su pescadero con el pescado que habían elegido. El lugar resultaba increíble. Mary Jane notó que empezaba a relajarse mientras disfrutaba del espectáculo.

Miró a la gente que sostenía los vasos de yogur en el aire y pensó: “Oficinistas. ¿De verdad compran pescado a la hora del almuerzo, o sólo vienen a contemplar el espectáculo?”. Sin que se diera cuenta, uno de los pescaderos había reparado en ella. Había algo en su curiosidad y en su aire serio que le animó a acercársele.

_ ¿Qué pasa? ¿No tienes yogur?

Ella le miró y vio a un hombre joven y atractivo de pelo negro, largo y rizado. La miraba fijamente, con una gran sonrisa en la cara.

_ Tengo un yogur en el bolso _ tartamudeó señalando su bolso marrón _, pero no sé muy bien qué tengo que hacer.

_ ¿Has venido alguna vez por aquí?

_ No. Suelo comer en el muelle.

_ Te entiendo; se está muy tranquilo al lado del agua. Es todo lo contrario de este lugar, eso seguro. ¿Y por qué has venido hoy?

A su derecha, uno de los pescaderos gritaba con aire perdido: “¿Quién quiere comprar pescado?”. Otro bromeaba con una mujer joven. Un cangrejo pasó volando por encima de la cabeza de Mary Jane.

_ Seis cangrejos volando rumbo a Montana _ gritó alguien.

_ Seis cangrejos volando rumbo a Montana _ corearon todos.

Otro empleado, que llevaba un gorro de lana, bailaba detrás de la caja. Mary Jane se sentía rodeada de una euforia controlada, como la de las atracciones de la feria, pero

mejor. Sin embargo, el pescadero que había hablado con ella no parecía en absoluto distraído. Aguardaba tranquilo y pacientemente su respuesta. “Caramba _ pensó _, parece que de verdad le interesa mi respuesta. Pero no voy a contarle a un desconocido mis problemas en el trabajo”. Sin embargo, eso fue precisamente lo que hizo.

Se llamaba Lonnie y escuchó con atención la descripción de la tercera planta. No reaccionó cuando uno de los pescados golpeó contra una cuerda y cayó al suelo junto a ellos. Escuchó atentamente la descripción que Mary Jane le hacía de los numerosos problemas que había identificado en los empleados. Cuando acabó de contarle la historia, miró a Lonnie y le preguntó:

_ ¿Qué opinas de mi vertedero de energía tóxica?

_ Menuda historia. Yo también he trabajado en lugares horrorosos. De hecho, este lugar era bastante lúgubre. ¿Qué notas en el mercado ahora?

_ Ruido, acción, energía _ contestó Mary Jane sin dudarle ni un momento.

_ ¿Y qué opinas de toda esta energía?

_ Me gusta _ contestó _. Me gusta mucho.

_ A mí también. Me ha malcriado para toda la vida. Creo que no podría trabajar en un mercado típico después de haber probado esto. Como te decía, al principio no era así.

Durante mucho tiempo fue también un vertedero de energía tóxica. Luego decidimos cambiar las cosas y este es el resultado. ¿Crees que con esta energía habría algún cambio en tu departamento?

_ Desde luego que sí. Es lo que necesitamos en el vertedero _ dijo sonriendo.

_ Me gustaría explicarte qué es lo que hace, en mi opinión, que este mercado sea diferente. ¡Quién sabe! A lo mejor te doy ideas.

_ Pero, nosotros no podemos arrojarnos nada los unos a los otros. El trabajo es aburrido. La mayoría...

_ No corras. No tenéis que lanzaros nada. Por supuesto que tu trabajo es diferente y parece que tienes un reto muy serio por delante. Me gustaría ayudarte. ¿Y si encuentras la manera de aplicar algunas de las lecciones que has aprendido en tu primera visita al mundialmente famoso mercado de pescado de Pike Place? ¿La posibilidad de tener un departamento plétórico no es razón suficiente para que aprendas las lecciones?

_ ¡Sí! ¡Por supuesto! Pero ¿por qué quieres ayudarme?

_ Formar parte de esta pequeña comunidad de pescaderos y vivir lo que has vivido hoy aquí cambió mi vida. Te ahorraré los detalles, pero mi vida era un desastre cuando acepté este trabajo. Trabajar aquí me salvó literalmente la vida. Aunque suene un poco ingenuo, creo que tengo la obligación de buscar maneras de demostrar mi gratitud por la vida que disfruto. Tú me lo has puesto fácil contándome tu problema. Creo sinceramente que podrás encontrar algunas respuestas aquí. Hemos creado mucha energía.

Mientras decía la palabra *energía*, un cangrejo pasó volando y alguien gritó con acento tejano:

_ Cinco cangrejos volando con destino a Wisconsin.

El coro repitió:

_ Cinco cangrejos volando con destino a Wisconsin.

_ De acuerdo _ dijo ella, riendo en voz alta _. Si este mercado tiene algo, ese algo es energía. ¡Trato hecho! _ Miró el reloj y calculó que tendría que volver de prisa para no llegar tarde. No tenía dudas de que sus salidas y entradas eran cronometradas por los empleados.

Lonnie captó el gesto y dijo:

_ Oye, ¿por qué no vuelves mañana a la hora de comer, y te traes dos yogures? _ Se giró e inmediatamente empezó a explicarle a un joven, vestido con una chaqueta vikinga, las diferencias entre un salmón de río y un salmón de vivero.