

EN LA CRISIS NECESITAMOS MÁS LÍDERES Y COACHES

Hugo Urdaneta Fonseca

Imaginemos un trabajador promedio norteamericano, canadiense, o nórdico, solo por citar algunos. Tiene un trabajo relativamente estable, y si llegara a perder su empleo, existen muchas otras empresas en donde prestar sus servicios, posee una buena casa, vehículo propio, algún seguro de desempleo para cualquier eventualidad, su salario le permite satisfacer las necesidades básicas de una persona clase media trabajadora, vive en un vecindario de clase media con todos los servicios y con seguridad física, este tipo de persona no es que no tenga problemas económicos en un mundo cada vez más exigente y demandante, pero en líneas generales, es un privilegiado. No estamos hablando de algo extraordinario, son simplemente necesidades básicas que se pueden satisfacer con un trabajo y un salario decente.

Este trabajador promedio llega al trabajo con sus necesidades básicas cubiertas, su foco estará puesto en su trabajo, las relaciones interpersonales y los reconocimientos que recibe como prestación de un trabajo, hablamos principalmente de los reconocimientos emocionales y profesionales, eso que llamamos salario emocional.

Pensemos ahora en una realidad como la nuestra, el traba-

jador está sometido a la presión de vivir en un país con una inmensa crisis económica, política y social.

Lo primero es que cada día se despierta sin saber si la empresa podrá seguir operando, si la mitad de las empresas industriales han cerrado por falta de divisas, materia prima para producir, y a esta realidad se le suma, que en el país con la inflación más alta del mundo las personas para sobrevivir se han vuelto selectivas y lo primero son satisfacer las necesidades básicas como los productos de la dieta básica, y si queda algo ya veremos si compramos una delicatessen o gastamos algo en diversión.

Salir de su casa en horas tempranas, transportarse en autobús público y llegar de vuelta en la noche, en un diario peligro en uno de los países más inseguros del mundo.

Con un salario que año alcanza para cubrir la canasta básica alimentaria, que mes a mes tiene que ver cómo paga el colegio de los niños, los útiles escolares, y si llega a enfermar, el caos porque la mayoría de las veces el seguro médico no le cubre ni el 10% de los gastos, su vida transcurre literalmente “al filo de la navaja”

SOLO LE INTERESA LA PRODUCCIÓN, LOS TRABAJADORES NO

En días pasados un sindicalista me decía el gerente de la planta solo le interesa la producción, piensan los trabajadores y sus dirigentes sindicales que los jefes son insensibles a las

angustias que están viviendo los trabajadores, pero esto no es solo en esta empresa, es el día a día que me consigo en mis consultorías organizacionales, de gestión humana y sobre todo en materia de relaciones laborales.

Los trabajadores no le tienen confianza a sus supervisores, ese es el principal problema en materia de gestión del capital humano al cual se en-

frentan las organizaciones.

Por otro lado los supervisores tampoco confían en sus trabajadores, porque piensas que estos no quieren trabajar, no tienen ética, y son unos flojos e irresponsables que se aprovechan de las leyes laborales sobre protectoras y leoninas.



SIN CONFIANZA NO HAY NADA

En el extraordinario libro “El Factor Confianza, el Valor que los Cambia Todo”, cuyo título original en inglés es “The Speed of Trust” su autor Stephen M.R. Covey, nos dice que “si la Confianza desaparece, acaba con el gobierno más poderoso, la empresa con más éxito, el liderazgo más influyente, la amistad más sincera, el carácter más fuerte y el amor más profundo”

En nuestro país y en el mundo organizacional hay una crisis de confianza, pero que de la cual no es posible salir sin el concurso de todos, pero para que todos participen tiene que haber confianza entre supervisores y empleados, entre sindicato y empresa

LA PRIMERA RESPONSABILIDAD ES GENERAR CONFIANZA

La primera responsabilidad de un supervisor y de un coach es ganarse la Confianza de su supervisado y de su coachee.

No es posible el liderazgo sin la Confianza mutua, un gran reto que yo me trazo en toda capacitación gerencial - supervisoria, en toda facilitación empresa - sindicato, es sensibilizar a cada parte del valor de la otra, que sin el trabajo conjunto la relación y la organización no puede fortalecerse.

Siempre les pregunto al sindicato y a la empresa, cuando los ayudo en una negociación colectiva, cuáles son los objetivos de la misma, casi nunca dicen, que se genere o se fortalezca la Confianza entre ambos, una vez termine la negociación colectiva.

SE PUEDE CONSTRUIR CONFIANZA

La Confianza es muy trabajosa ganársela, pero es muy fácil perderla, aunque la respuesta al título de este párrafo es afirmativa, si se puede construir Confianza, una vez que la obtenemos hay que cultivarla, para no perderla porque recuperarla a veces es muy complejo y muchas veces no se vuelve a recuperar, después de perdida.

Debemos comenzar por preguntarnos, en quién confío yo, que características, comportamientos, valores, virtudes, conocimientos tiene esa otra persona para que yo confíe tanto en él o en ella.

Otra pregunta interesante es cuál persona yo confiaba ciegamente, pero un día se rompió, qué hizo esa otra persona para

que yo dejara de confiar, esas preguntas poderosas nos llevarán a encontrar en que consiste la Confianza.

ALGUNOS FACTORES CLAVES PARA CONSTRUIR Y MANTENER LA CONFIANZA

Cuatro factores son claves, dos son más tangibles, y los dos restantes son menos tangible.

Comencemos por los tangibles, el primero es el Conocimiento, cuando la otra persona tiene un profundo conocimiento en un tema, lo más probable es que confiemos a la hora de asignarle una tarea, dependerá del valor de lo encomendado para que este factor sea más o menos importante.

El segundo factor son los Resultados, confiamos en alguien que genera resultados, y si son medibles y tangibles mejor, es como decir es bueno en la teoría, pero mejor en la práctica, logra ejecutar cosas, no se queda en las palabras.

El tercer factor, si es más intangible, se trata de la Integridad, y esto tiene que ver con la ética, cumplir con lo que se promete, hacer lo que se dice, ser franco, honesto, claro, no andar con agendas ocultas, la Integridad es una virtud, es una fortaleza de carácter, y por último y cuarto factor las Intenciones, siendo este mucho más intangible y frágil, las intenciones se refiere a qué tanto la otra persona quiere mi bienestar, qué tanto busca que ambos ganemos, o solamente piensa en su interés, en su beneficio y no en el mío.

Trabajar la confianza es vital para fortalecer el liderazgo y las relaciones entre supervisor y supervisado, en un país en el cual el trabajador a perdido la fe y la Confianza, y en donde se le alimenta la desconfianza y el resentimiento ante la gerencia y los supervisores.

30 de abril de 2017.

HUGO URDANETA FONSECA

Consultor en Cambio Organizacional, Coach, Especialista en Recursos Humanos y Relaciones Laborales.
hugo@huconsulting.net www.huconsulting.net

