

¿Cambiar o transformar?: la confianza es la clave

Para que los cambios se sostengan en el tiempo, no deben ser sólo cambios sino transformaciones, que es mucho más. La transformación involucra al sujeto en su interior, en su identidad laboral, y es desde allí que se vincula con otros desde sus emociones.

Las capacitaciones tradicionales, presenciales o virtuales, pueden lograr buenos resultados, con cambios en los métodos de trabajo en los equipos, pero suelen ser cambios por poco tiempo, esporádicos o frágiles inclusive.

Existen muy buenos diseños de actividades de capacitación para el trabajo en equipo y para el desarrollo de liderazgos positivos. Diseños que proponen actividades de todo tipo, muy innovadoras, transgresoras y creativas. Sin embargo, aunque sea el presupuesto más alto o los mejores capacitadores, lamentablemente no será suficiente para alcanzar los objetivos de aprendizaje si entre las personas no existe la confianza.

Para generar verdaderas transformaciones en los equipos de trabajo debe existir confianza. La confianza es una creencia, viene de creer, y de allí la importancia de construirla en cada grupo.

Además, nadie trabaja solo. De una forma u otra, hoy más que nunca, siempre hay alguien más con quien hacerlo. Hasta el más independiente o remoto, lo hace con otros. Y en ese “otros” nos encontramos con los demás: nuestro equipo, nuestro jefe, nuestros clientes, nuestro grupo. Y necesitamos de la confianza con el otro, es la clave para una verdadera transformación.

Hoy existen diferencias teóricas y prácticas sobre los conceptos de “grupo”, “equipo” o “comunidad”. Pero en donde hay coincidencia es que todos ellos necesitan que exista confianza, como el elemento que amalgama a las personas en el trabajo. Amalgama porque genera una combinación entre ellas de la cual resulta un producto cualitativamente mejor, más productivo y saludable.

Se repite la frase de “buen clima laboral” o “bienestar laboral”, aunque es la verdadera confianza la cual genera esto, lo contiene y lo sostiene en el tiempo. He escuchado muchas veces en entrevistas de selección que las personas buscan dejar su trabajo, quieren cambiar por no poder (o querer) tolerar el clima hostil y de conflicto permanente.

La confianza es imprescindible para trabajar en forma eficiente y saludable, sin temor a la competencia o a la violencia, con la certeza de poder confrontar, pero sabiendo que existe una red más fuerte y consistente que soportará esa discusión. Y así pueden

discutirse ideas, propuestas, posiciones, lo que sea necesario para pensar y rediseñar el día a día de cualquier trabajo.

La confianza se construye, en un ida y vuelta, con mensajes coherentes, con comunicación fluida, con gestos sinceros, con actitudes generosas y de ayuda, con disculpas ante el error, con respeto. Es un proceso, no se puede obligar a un trabajador a que confíe en su jefe, en su compañero o en su líder. Las personas debemos ser inspiradas, incentivadas de forma genuina para que podamos sentir esa confianza, que nos llevará a transformar lo que hacemos cada día, todos los días.

Por Maricel Giuliani de Ladrán Sancho, consultora para el desarrollo humano en organizaciones y empresas.