

Recuperar la confianza en tiempos de crisis

En los últimos meses, diversos titulares han llenado los medios de comunicación refiriéndose a las huelgas que se han llevado a cabo en el país. Estos señalan sus conflictos, desacuerdos, pérdidas y resoluciones. Sin embargo, si bien la noticia desaparece cuando se firma “el acuerdo final”, la verdad es que los problemas continúan, pues esas mismas personas que estuvieron días, semanas e incluso meses en situación de conflicto, luego deben volver a sus labores y verse cara a cara con aquellos que muchas veces descalificaron o atacaron. ¿Cómo reconstruir relaciones después de una huelga?

Lo primero es tener consciencia del lado humano y emocional de este tipo de procesos. Durante las huelgas, e incluso previo a que comiencen, lo que está sobre la mesa son las diferencias que tenemos. Cada una de las partes negocia y defiende sus propios intereses y posiciones, lo que es completamente normal y válido, pero muy agotador emocionalmente, generando un alto nivel de desgaste en las personas involucradas. Por eso, es muy importante empezar a poner sobre la mesa lo que nos une, y re-construir las confianzas a partir de un propósito común y colectivo.

Por ejemplo, hoy muchos trabajadores están muy asustados por los cambios que trae consigo la Transformación Digital, y no hacerse cargo de esto es un error muy grande. El cambio es inminente, y todos sabemos que si no ha llegado, tarde o temprano impactará en todas las industrias y empresas. Como seres humanos que somos, ante los cambios tendemos a ver primero las pérdidas: pérdida del trabajo, pérdida de hábitos, cambios en el rol y tareas a desempeñar, etc. Por eso, ante los procesos de transformación, que cada vez se harán más habituales, debemos ser capaces de consensuar el por qué y para qué del cambio, generando un relato que dé a entender sus implicancias y beneficios, y co-construir un propósito común. Pero no sólo eso, sino también acompañar a las personas en sus propios procesos de cambio, capacitarlas y reconvertirlas, lo que requerirá aprender nuevos procesos y tecnologías, pero también un cambio de mentalidad y forma de ver las cosas.

Para que todo esto funcione, es clave generar instancias que permitan mantener una comunicación efectiva y participativa. El clásico “vamos a bajar la información al resto de la empresa” debe cambiar a un “vamos a conversar”, pues bajar sólo tiene una dirección. Debemos preocuparnos de comunicar bien, pero también escuchar bien, generando espacios de conversación constante donde podamos ir resolviendo preocupaciones y diferencias, pero también analizando ideas y propuestas, que nos permitan convivir en un entorno armónico, productivo e innovador.