



Raúl Galleguillos
COACH ONTOLÓGICO

CONFIANZA ORGANIZACIONAL

“La confianza es fundamental en las relaciones, la vida y en los negocios .”

Raúl Galleguillos.

Santiago 11 de Diciembre, 2011

¿Cómo puede un Director transmitir confianza organizacional, Creando estructuras, sistemas y símbolos de confianza en una sociedad como la nuestra, con bajos niveles de Confianza?

INTRODUCCION



En estos tiempos en los que en el mundo ya nada parece seguro (conflictos territoriales entre países, aumento de separaciones en las parejas, fusiones empresariales, aumento de la "piratería", la actual crisis financiera mundial, etc.), no es extraño que la confianza haya desaparecido del ambiente laboral.

Estos hechos no hacen sino agudizar nuestra creencia de que el mundo es cada vez más peligroso y temible, y nos induce adoptar más medidas defensivas; un proceso que, lamentablemente, se irá reproduciendo. Nuestros temores han terminado por perpetuarse y reafirmarse por su cuenta, y además han ido tomando impulso.

¿Qué consecuencias tiene esta inestabilidad para la sociedad y los individuos?

El sentimiento de inestabilidad provoca en las personas y en la sociedad, incertidumbre, inseguridad y vulnerabilidad, ya que desaparecen los puntos fijos en los que sitúan la confianza en uno mismo, en otros y en la comunidad.

La confianza nos afecta a todas las horas del día y todos los días del año. Afianza y determina la calidad de toda relación, toda comunicación, alinea la estrategia corporativa con las personas, genera lealtad por parte de nuestros clientes.

Al contrario de lo que piensa la mayoría de la gente, la confianza no es algún tipo de casualidad blanda e ilusoria que se tiene o no se tiene,

sino un activo pragmático, tangible y factible que puede crearse, mucho más rápido de lo que tal vez se cree.

"La previsibilidad es uno de los factores que más contribuyen a forjar la confianza y, lamentablemente, las organizaciones de hoy son sumamente impredecibles", afirma Roy Lewici, profesor de Management y Recursos Humanos de Fisher College of Business de la Ohio State University.





¿Por qué tenemos poca confianza?
¿Qué se puede hacer para incentivar
la confianza Organizacional?

CRISIS DE CONFIANZA

En Chile, como sociedad global estamos viviendo una crisis de confianza, como lo indican las siguientes estadísticas de diferentes estudios: El 70% de los chilenos consideran que la mayoría de las personas intentan aprovecharse de los demás, según el último informe del estudio de Capital Social de la Fundación BBVA.

El 30% de los chilenos considera que si se puede confiar en la mayoría de la gente según la misma fuente. Mientras la confianza en las redes (jefes, amigos, familia, vecinos, etc.) más cercanas es alta en todos los países, Chile se encuentra en el extremo opuesto.

Sobre si la capacitación laboral para trabajadores que se ofrece en el mercado está a la altura de las mejores del mundo, sólo se le asigna un puntaje de 3.70 en un máximo de 7 (encuesta UAI – La Araucana –PERCADE 2004). El promedio de confianza, que los chilenos, tienen de candidato en la presidencia, registra un 41% (encuesta CEP).



Como apreciamos la situación pesimista, y la desconfianza en casi toda la sociedad (relaciones interpersonales, redes, capacitación laboral, etc.) nuestros comportamientos a diario. Cuando existe poca confianza se paga un precio muy alto en la vida y en las organizaciones, familia incluida. Por ejemplo, la desconfianza crea conflictos interpersonales, tensiones continuas entre departamentos, comunicación defensiva y protectora; circunstancias que reducen la rapidez de la confianza. De estos ejemplos tomemos la comunicación. En una relación con un elevado nivel de desconfianza, puedes decir algo inapropiado y la gente te entiende. Al contrario cuando hay poca confianza, puedes ser "muy comedido, precioso", y aun así, puede malinterpretarse.

La desconfianza en procesos de cambios en las culturas organizacionales es un enemigo que bloquea el aprendizaje y adaptabilidad organizacional de los trabajadores e impide, por parte de los Directivos, una conducta de liderazgo que los refuerce.

EN LAS ORGANIZACIONES

¿Qué ocurre con la confianza en el terreno de las relaciones personales? Aunque varía de forma natural en función de cada relación, la confianza es una cuestión fundamental para la mayoría de las personas en algunas relaciones por lo menos y demasiadas veces, en las relaciones más importantes, como las que se mantiene entre directivos, compañeros de trabajo, supervisor con operarios, la esposa con su hijo en el hogar.



Consideremos lo siguiente:

El principal motivo que incita a abandonar el trabajo es una mala relación con el jefe.

Uno de cada dos matrimonios termina divorciado.

Los valores corporativos no se aplican en la práctica.

Los accidentes graves o fatales en las empresas, siguen aumentando.

La confianza contribuye a entablar y mantener relaciones de todo tipo.

Unas relaciones que pueden romperse y destruirse por falta de confianza. En la práctica, imagine una relación laboral con alguien que sea de su confianza y por contrapartida imagine una en que no exista confianza; de hecho, la desconfianza contribuye a la definición misma de una mala relación. Para establecer relaciones de confianza son necesarias por lo menos dos personas, pero para romperlas basta con uno. Como afirma Robert Shaw, un eminente asesor especializado en el tema "Por encima de todo, el éxito empresarial exige dos cosas: una estrategia competitiva ganadora y una excelente ejecución organizativa. La desconfianza es enemiga de ambas".

Test personal de Confianza Organizacional:



- ¿He demostrado la capacidad de infundir, cultivar, desarrollar y recuperar la confianza con mis colaboradores?
- ¿Qué nivel de confianza existe en nuestra Organización?
- ¿Qué consecuencias tiene la confianza o desconfianza que proyecto, en los resultados de mis equipos?
- ¿Soy digno de confianza al interior de la Organización?

La confianza, ya sea elevada o escasa, es la "variable oculta" en la fórmula del éxito corporativo, por lo cual los Directivos deben ser capaces de ser proactivos a la hora de infundir confianza y desarrollarla como competencia de liderazgo clave de la nueva economía global.

