

Gonzalo Galdos: Liderazgo en los tiempos de cambio

Desde tiempos ancestrales, nuestra mente detesta la incertidumbre. Nos genera ansiedad. Es un estado fisiológico pernicioso que solo se puede aplacar cuando sobreviene la certeza. Por ello, se puede entender que a veces los seres humanos preferimos estar equivocados a estar en la zozobra de la incertidumbre.

En medio de la doble crisis económica y de salubridad que estamos viviendo podemos distinguir claramente dos grandes grupos de personas. Están los más o menos pacientes que esperan que la pandemia sea controlada y que progresivamente volvamos a la normalidad.

En número mucho más reducido, están los que creen, por la evidencia acumulada, que no habrá tal retorno a la normalidad y que estamos en un punto de inflexión que dará origen a una nueva realidad, donde la forma de vivir, de relacionarnos y de hacer empresa será distinta.

Cambio de época

Probablemente es prematuro hablar de un cambio de época, pero es oportuno hablar de los cambios que apuntan a convertirse en condiciones permanentes y cómo enfrentarlos. Sobre todo en los negocios, en la forma en que gestionamos una organización y cómo lograr en este momento que inversionistas, emprendedores,

clientes, proveedores, colaboradores y opinión pública nos otorguen su confianza y apoyo.

En las presentes circunstancias, **el rol de los líderes es crucial**, para comprender su importancia. Solo tenemos que ver las duras lecciones de la crisis. Los líderes que pretendieron ocultar su magnitud fueron incapaces de gestionarla y fueron destruidos por el descontento y las críticas. Mientras que los que actuaron con humildad y en equipo para enfrentarla, lograron mejores resultados.

Éxito

La capacidad de los líderes de gestionar con eficacia los desafíos no dependerán de su experiencia y conocimientos previos. **El éxito dependerá de desarrollar, en corto tiempo, nuevas actitudes, conductas y comportamientos, así como un sentido de propósito que comprometa a las personas.**

También requerirán establecer dirección, promoviendo el entendimiento de los hechos, las relaciones y los procesos; buscando la mayor claridad posible en la bruma; exigiendo flexibilidad, innovación y agilidad. **En síntesis, su mayor desafío será cambiar la cultura de la empresa para atenuar con empatía y respeto la ansiedad de las personas.**

Un líder que antes lo hacía todo bien, en la nueva realidad a lo mejor cosechará buenos resultados temporalmente. Lo paradójico es que, en un lapso muy corto de tiempo, podrá

transitar vertiginosamente hacia el colapso o revertirlo. Es un juego totalmente nuevo, en el que no hay reglas fijas ni explícitas; hay que identificarlas o crearlas.