



noviembre 2007

Gracias por subscribirte a este boletín patrocinado por International Advantage® - *Dirigiendo a través de las culturas*. Cada mes te ofrecemos *tips* que ayudarán a tu equipo y a tu organización, especialmente a los que trabajan en ámbitos de diversidad cultural, a realizar sus objetivos empresariales.

Tema del mes:

Dar tu teléfono de casa... y otras cuestiones transculturales acerca de la confianza

Hace un mes asistí a una conferencia en Veracruz, México. Antes de irme de la ciudad, me contrataron para facilitar una sesión de medio día para una ejecutiva mexicana y 20 miembros de su equipo, a fin de resolver varias cuestiones relacionadas con seguimiento y atención al cliente. Al final de la sesión, la dueña me dijo: "Lisa, ¿tienes que darme tu teléfono!" Le recordé que ya le había dado mi tarjeta, y me contestó: "¡No, yo digo tu teléfono de casa, ¡para que de veras estemos en contacto!"

En México, dar tu teléfono de casa a un cliente – que implica que de veras exista una buena posibilidad de que te llamen fuera de las horas de trabajo – es una señal de confianza y cercanía. Cualquier titubeo de tu parte puede desde luego enviar la señal a tu cliente de que dudas de la relación, así que yo se lo di de inmediato. En los Estados Unidos, se suelen reservar las horas no laborables para la familia, y no es común compartir el teléfono de la casa para fines de negocios. Es más, el hecho de no darlo no se toma como una falta de confianza.

Esto me recuerda que muchas veces no nos damos cuenta de los mensajes que estamos enviando – sobre todo cuando atraviesan fronteras culturales. Por ejemplo, hace poco estaba yo facilitando una sesión de retroalimentación entre un director y su equipo, y el jefe se asombró al saber que su equipo estaba resentido porque él de vez en cuando hablaba con orgullo del momento cumbre de su carrera profesional que vivió con otro equipo que dirigía. El equipo actual sentía que esos comentarios indicaban una falta de orgullo y confianza en ellos. El jefe no lo podía creer.

Un buen momento para descubrir estos mensajes inconscientes de confianza y desconfianza es cuando las organizaciones establecen y discuten sus valores. Pero si se va más allá de la mera identificación de los valores y se nombran las conductas relacionadas con ellos, los equipos y sus dirigentes pueden aprender mucho acerca de los sentimientos y percepciones actuales. Por ejemplo, un grupo que yo facilité escogió como valor el "Trabajar con Ética". Cuando les pedí que hicieran una lista de lo que la ética significaba para ellos, el tema de la desconfianza salió dos veces: "no tener favoritismos" y "oportunidades y trato iguales". Si se hurga pues en los detalles, el ejercicio se vuelve invaluable.

De ahí mi pregunta para los dirigentes de los equipos multiculturales: ¿cuáles mensajes podrías estar enviando que indican confianza o desconfianza? Un ejercicio sobre valores es una manera de tener la respuesta.

*¿Estás de acuerdo, en desacuerdo, o simplemente tienes ganas de hacer un comentario?
¡Ojalá que sí! Escribe un comentario [aquí](#).*

+++++

[¿Quieres imprimir, reenviar o repartir este Quick E-tip?](#) ¡Con toda confianza, circúlalo! Hay un botón que dice "Forward" ("Reenviar") al final de esta página. Lo único que te pedimos que es dejes adjuntos nuestro nombre y los datos para contactarnos. ¡Gracias!

Paz y éxito en todo el mundo,

Lisa Koss, Presidenta
International Advantage® - Leading Across Cultures™
Phoenix, Arizona U.S.A.
Directo: +1 - 623-516-2482
www.intladvantage.com
lisakoss@intladvantage.com

©Lisa Koss, 2007