

2.1 ¿POR QUÉ TU LABOR CONTRIBUYE A GENERAR LA CONFIANZA DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO?

Existe una crisis de confianza creciente en el ciudadano con respecto a sus instituciones. Los ciudadanos ponen en manos de éstas el manejo de sus bienes y de sus derechos y esperan un servicio satisfactorio, pero sobretodo, tienen la necesidad de poder confiar en ellas, ya que esa es su función. Sin embargo, hay tantos antecedentes negativos en la imagen colectiva que los ciudadanos tienen de los servicios públicos y sus funcionarios, que se hace imprescindible un cambio de actitud para mejorarla y lograr ganar credibilidad.

Generar esa confianza es un verdadero desafío y exige una comunicación mucho más asertiva entre instituciones/funcionarios y los ciudadanos. Implica mensajes claros y directos que impidan las dobles interpretaciones y esto requiere coherencia absoluta entre lo que decimos y lo que hacemos. Si al dar información decimos una cosa, pero con nuestra actitud corporal, por ejemplo, enviamos un mensaje opuesto, la credibilidad se ve dañada. Si una institución presta un servicio público y es nuestro papel dar la cara al ciudadano, en nuestras manos está la responsabilidad de lograr que se sienta satisfecho y seguro con la atención que recibe, de tal suerte que tenga la confianza necesaria para percibir que se le dará respuesta a sus necesidades. Al ser el contacto directo que tiene el ciudadano, está en nuestras manos lograr que su *percepción* del servicio de la institución sea adecuado, que es ahí donde radica la clave del servicio, la imagen que logramos darle.



Si entendemos que, como dice el diccionario, la confianza es la esperanza firme que se tiene de algo o alguien, de nosotros depende que el ciudadano no la pierda y es solo cuestión de actitud. Estamos hablando de emociones. Es importante saber que nuestros actos y actitudes con respecto a la atención que damos al ciudadano, se va a traducir en este último como una emoción positiva o negativa de quien lo atiende y de la institución misma, es decir la percepción que se lleva en función del servicio que recibe. Al tratarse de que provocamos emociones, hay una serie de elementos que nos ayudan a lograr que éstas, sean positivas.

Mencionemos algunas:

Empatía: la capacidad de entender el estado de ánimo del ciudadano, “ponernos en sus zapatos”.



Amabilidad: ser capaz de atender con una sonrisa interior, aún si nuestra atención es telefónica, puesto que al sonreír, aunque no nos miren, toda nuestra actitud es positiva.



Seguridad: habilidad de hacer sentir al ciudadano que llegó al lugar y con la persona indicados para resolver su problema/necesidad. Anticipación de la queja, objeción, inconformidad o dudas que pueden aquejar al ciudadano, que permita que perciba certezas.



Responsabilidad: capacidad del servidor público para reconocer y desempeñar las labores intrínsecas de su función, al ser la imagen de la institución, recordando a Oscar Wilde “No hay una segunda oportunidad para una primera impresión”.



Generar confianza es, en resumen, la habilidad para hacer sentir bien a los demás. El cómo provocarle emociones positivas: Asentir a lo que dice, animarlo, sonreírle, mirar a los ojos, etc. Al responder a ese cuestionamiento, siempre podremos hacer que el ciudadano piense positivamente de nuestro servicio e institución y que su percepción sea que encontró lo que buscaba.



Es necesario ayudar a los ciudadanos a romper con la tendencia a formarse ideas pesimistas sobre los demás, como está generalizado en la cultura, sino de suponer en las otras personas altruismo y disposición a cumplir voluntariamente normas, para vencer las estrategias ligadas a la desconfianza.

