

RSE y los paralelos

Por Fernando Solari*



Existe la realidad tanto como existe la percepción; de esto nadie tiene dudas, y menos quienes están relacionados con la RSE [Responsabilidad Social Empresaria] ya que este es uno de los terrenos donde todavía le cuesta encontrar el rumbo que las lleve a ser coincidentes, y potenciadoras.

Tanto para la realidad como para la percepción, el terreno en el que suelen apoyarse cuando se trata de cuestiones relacionadas con la RSE suele ser inestable. Esta condición depende, en buena medida, de un discurso que suele no validarse a través de los hechos. O de hechos que no se vinculan correctamente con los actores apropiados o con los resultados de valor generados. O bien se dejan librados a interpretaciones libres que suelen restar al resultado final.

El arranque del calor suele venir acompañado por crisis energéticas con campañas que intentan -en buena medida- trasladar la culpa de lo que ocurre a los usuarios del sistema apelando a su responsabilidad y cuidando que no quede en evidencia la propia.

Si bien queda claro que el aumento del calor lleva en paralelo un aumento en el consumo de energía esta estacionalidad no debería ser la causa del colapso de ningún sistema que cuente con la planificación y con el mantenimiento adecuado.

Lo que suele ocurrir es que el foco de la cuestión no se pone en términos de realidad que se centraría en confirmar si hay -o no- un sistema de provisión de energía apto para abastecer el consumo teniendo en cuenta las estacionalidades, siempre previsibles.

Elección del terreno

Si se elige trabajar exclusivamente sobre la percepción, el foco se pone sobre el culpable; y la culpa se transmite mostrando que lo que se hace está mal o es insuficiente para que nuestro aporte comunitario permita mantener andando el sistema.

El cambio de hábito, imprescindible para que el declamado “uso racional de la energía” sea posible requiere de una suma de acciones encadenadas donde se trabaje en paralelo sobre la realidad tanto como sobre la percepción.

Cuando nos referimos a la acción no nos limitamos a hechos concretos sino que estos tienen que cumplir algunas condiciones y contar con ciertas y determinadas características que los haga eficientes.

Debe ser mostrada, con claridad, la forma de hacer las cosas. Especialmente en todo lo relacionado con la energía; que tiene infinidad de peligros invisibles de los que no se puede regresar indemne luego de haber cometido un error.



Los mensajes deben estar adaptados a los diferentes medios. No se puede esperar que, quien está viendo su programa de TV favorito preste la misma atención en un comercial de 30 segundos como si podría hacerlo en una película mucho más larga en YouTube.

Se debe mostrar el procedimiento a seguir sin supuestos ni margen de interpretaciones. El espectador está acostumbrado a poner el mínimo esfuerzo y no va a cambiar frente a un pedido dramático, en especial en un medio donde los dramas son profundos y siempre considerados ficción como es, por ejemplo, la TV.

Se debe evitar transmitir culpas porque, simplemente, el espectador no se va a hacer cargo de ellas. Con razón. Hay temas que exceden al ciudadano común y no hay razón para que comparta el rol de otros desde la posición más desfavorable de todas.

La comunidad suele no reclamar ser parte de los éxitos privados, no hay chances tampoco para que tome la carga de los fracasos de las gestiones que no lleva a cabo.

Cambio real

Desde la realidad también hay mucho por hacer.

En primer lugar generar el marco apropiado desde el cual se pueda identificar la necesidad y la oportunidad para actuar generando resultados de valor.

Mostrar con claridad el terreno en el que se apoyan cada uno de los pasos que representan progreso sobre el tema en cuestión y anclarlo con la comunidad a la que enriquecen los resultados.

Poner en evidencia los ejemplos positivos, los casos que pueden ser utilizados como testigo, las muestras claras de que lo que finalmente ocurre es progreso y que quienes se benefician con él son personas reales con las cuales podemos estar en contacto y de hecho compartimos nuestra comunidad.

Ejercicio del liderazgo como disparador de la validación social necesaria para el éxito de cualquier acción sobre ambos terrenos: el de la realidad y el de la percepción.

Solo este tipo de trabajos en paralelo son los que permiten que las energías que se aplican puedan ser convergentes y potenciadoras para ofrecer resultados superiores a los que cada una por su lado sería capaz de lograr.

La RSE es capaz de generar valor tejiendo redes comunitarias donde es importante no perder de vista que están formadas por hilos de razón, los cuales son paralelos hasta que cuenten con los necesarios nudos que los transforman en redes, los que solo se hacen posibles cuando interviene la emoción.

*fernando@solariscope.com