

Haz que tu organización sea más humana



Las empresas se gastan ingentes cantidades de dinero en posicionar su marca y en tratar de incrementar su valor. Sin embargo, no hay nada más rentable que invertir en la satisfacción del personal de la empresa, que son la mejor imagen corporativa a la que se puede aspirar.

Ventas, objetivos, margen de contribución, facturación, beneficios... Tradicionalmente estos son los conceptos que han movido el día a día de muchas empresas. Directivos y cuadros de mando centrados en la parte económica del negocio, en cumplir con unos objetivos orientados a maximizar los beneficios para así incrementar el valor de la empresa. Para la consecución de estos objetivos se necesita un equipo de empleados y no han sido pocos los casos en los que se olvida o no se tiene en cuenta que los empleados son, ante todo, personas. Personas con sus alegrías y sus penas, con sus particularidades y sus necesidades, con sus sensibilidades y sus formas de pensar y de actuar. Personas, no máquinas, y como tales, necesitadas de atención, comprensión y, por qué no decirlo, cariño. ¿Es de locos pensar en una empresa donde los empleados son felices? En mis más de 30 años de profesional, he visto como, poco a poco, las empresas han ido girando su estrategia para centrarla más en sus empleados y en sus clientes. Sin empleados no hay empresa y sin clientes, tampoco. Por lo tanto, debemos empezar por garantizar el bienestar de aquellos cuyo trabajo diario contribuye al sostenimiento y crecimiento del negocio. Cada día hay más conciencia de lo fundamental que es el equipo humano y cada vez son más los líderes que contribuyen a humanizar la oficina, fomentando culturas organizacionales donde las personas disfrutan colaborando para lograr objetivos comunes. El disfrutar de un buen ambiente laboral es tarea de cada miembro del equipo. Debemos enterrar nuestro instinto "individualista" para centrarnos en el equipo. Cada empleado es importante, cada uno cuenta, desde el personal de limpieza hasta el alto directivo. Todos podemos aportar nuestro granito de arena para crear juntos un mejor ambiente de trabajo que nos llevará a una mayor estabilidad del equipo y a mejores resultados empresariales. Si no quieres que tus colaboradores vayan a trabajar pasando unas horas allí solo por la nómina, éstas son algunas de las maneras para

tener una organización más humana:

- **Flexibilidad laboral:** quedan atrás esos tiempos en los que se juzgaba el trabajo del empleado por las horas que estaba en su puesto, por su puntualidad al llegar y al salir en vez de valorarlo por su actitud y resultados. Si trabajamos con gente profesional y en la que confiamos, no pasa nada si un día alguien se va antes, llega más tarde o teletrabaja. Promueve la flexibilidad y obtendrás felicidad y buen rendimiento.
- **Tecnología:** no es una contradicción, la tecnología nos facilita

mucho nuestro trabajo, ya que nos permite ahorrar tiempo en muchos procesos y evitar muchos errores en los mismos. Al mismo tiempo puede colaborar significativamente en el trabajo en equipo.

- **Tiempo:** no hay nada más frustrante para un empleado que sus superiores no tengan tiempo para él. Cuántas veces he oído yo la fatídica frase "estoy muy liado". Pues tu personal es parte de tu lío y debes dedicarle tiempo, el que haga falta en cada caso, ya que cada persona tiene y vive su propia realidad. Invertir en las personas es invertir en el éxito de la organización. Asegúrate de que sepan que estás disponible para ellos cuando lo necesiten.
- **Comunicación abierta:** sé claro, conciso y transparente. Como dice Demetrio Carceller (Consejero Delegado de Grupo DAMM) "Cuenta lo que sabes y lo que no sabes, no te lo inventes". Cuanta más transparencia haya en el proceso de comunicación, más confianza generarás en el equipo. Invita a tus colaboradores a participar en la toma de decisiones y a que muestren sus pensamientos. Habilita canales de comunicación para que no haya barreras entre ellos y tú.
- **Escucha activa:** es una de las habilidades más requeridas, sobre todo para los líderes. Además de escuchar con atención, implica reconocer y apoyar la perspectiva de la otra persona. En una palabra, ser empático. Es muy importante que la lleves a cabo cuando tus colaboradores te den su opinión, sea esta positiva o negativa.
- **Ambiente colaborativo:** los tiempos de premiar únicamente al individuo han quedado atrás. Fomenta que se compartan experiencias dentro del equipo. Así, con la diversidad, el grupo sale reforzado. Que todos compartan sus puntos de vista y vivencias, así el grupo será más productivo y se alcanzarán mejores resultados.
- **Feedback positivo:** reconoce el trabajo de tu equipo, agrádecé-selo públicamente. Habla siempre en plural e invita al equipo a reconocer y agradecer el trabajo de algún compañero que haya destacado; eso le ayudará a consolidar sus fortalezas.
- **Feedback negativo:** si recomiendo agradecer y valorar el trabajo hablando en plural, también lo recomiendo cuando hables con tus empleados sobre sus errores o áreas de mejora, céntrate en la crítica constructiva y en cuál es el aprendizaje necesario que deben adquirir. Seguro que también puedes reforzar cuál es el buen trabajo que han hecho hasta el momento. Si tienes que amonestar a alguien, hazlo en privado.

Las empresas se gastan ingentes cantidades de dinero en posicionar su marca y en tratar de incrementar su valor. No hay nada más rentable que invertir en la satisfacción del personal de la empresa, que son la mejor imagen corporativa a la que se puede aspirar. Es responsabilidad de los líderes crear y facilitar los medios para que la gente crezca profesionalmente, se sienta parte del proyecto tomándolo como propio y trabaje orgullosa de la organización. Como dice Itay Telgam, pianista y director de orquesta: "Un buen líder se rodea de gente muy capaz y la deja actuar". 🐾

Autor:
Jordi Gimeno
Veterinario. JGNS Consulting