



knowsquare .

PREPARADO POR: FRANCISCO JAVIER IBARROLA
MENDIGUREN

7 DE OCTUBRE DE 2009

¿QUIERES MOTIVAR A TU
EQUIPO?

COMUNICA-NO COMUNIQUES

ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor

Parece un contrasentido el título, pero no lo es. A menudo, en el día a día, nos enfrentamos a una frenética agenda que, en algunos directivos, provoca un aislamiento de sus equipos tanto en lo profesional como en lo personal.

Un directivo, que aspire a ser líder de un equipo, tiene que estar cerca. No se trata de una proximidad física, sino de percepción, su equipo le tiene que sentir próximo.

La experiencia me ha enseñado que invertir parte de tu tiempo (hay que “agendar” esta inversión, valga la redundancia), con asiduidad, en comunicar, tiene enormes retornos que acrecientan tu liderazgo, evidentemente si tienes esa inquietud directiva.

En el mundo tan individualista y cada día más en que vivimos, aquel directivo que comunica, es decir “siembra”, obtiene una espléndida cosecha que se le multiplica constantemente por la motivación que consigue y que habitualmente se contagia al resto. El dar la oportunidad de implicarse a todos y cada uno de los componentes de un equipo en un proyecto consigue una motivación que se va retroalimentando y una parte de dichos profesionales se vuelve proactivo aportando nuevas ideas y, muchas veces mejores, para este proyecto o para otros.

Yo siempre he practicado la técnica de distribuir, con la asiduidad de la noticia, a los diferentes equipos que me ha tocado liderar, “sin excepción de personas” un “*Mail-news*” que les tiene permanentemente actualizados sobre la actuación de la competencia, análisis del mercado, artículos interesantes, etc...al cabo de un par de meses siempre sucede que ellos mismos comienzan a intercambiarse noticias obtenidas de las más diversas fuentes que enriquecen los conocimientos de todo el equipo “por igual”.

Evidentemente y como consecuencia siempre surgen nuevas ideas, productos, etc...para diferenciarnos de nuestros competidores siendo innovadores.

Cuando alguien abandona tu equipo, pero mantiene las mismas inquietudes, “te sugiere” que no se te ocurra borrarle de la lista de distribución, lo que constata que realmente le aportas pese a la gran cantidad de información que puede conseguir o que le llega constantemente. ¿Qué es lo que realmente valora? Además de la noticia que, insisto, la puede obtener de muchas fuentes, lo que más le llega es el saber que te acuerdas de él y valoras sus aportaciones/comentarios/sugerencias/ideas.

Muy en el mismo contexto, practicar un estilo directivo de “puerta abierta” también consigue un efecto similar. El estar abierto a la crítica “constructiva”, el que tus colaboradores puedan acudir a ti en busca de consejo/asesoramiento, etc... es un factor de motivación. ¿Qué cómo se consigue esa confianza? Pues como casi todo, con métodos y ganas.

Cuando entrevisto a alguien para incorporarlo al equipo siempre me despido con la misma frase que me ha producido excelentes retornos: “llámame/localízame para lo que quieras en lo personal primero y en lo profesional después”, que hace al “oyente” preguntar ya que, tras su extrañeza, por lo inhabitual del orden de la frase, desconfía y sólo el contraste con sus compañeros te da la credibilidad necesaria.

“Para conseguir resultados diferentes hay que hacer cosas diferentes” y una muy importante es tener muy claro el orden de prioridades. Primero el cliente, luego los jefes (vamos a ser “sinceros”) y luego los equipos.

Todo lo anterior se puede conseguir sin perder ni una pizca de eficiencia, seguro.

Parece que me olvidaba de la última parte del título “no comuniqués”, no es así, simplemente me la reservaba para el final.

No comunicar (evidentemente al teléfono) tiene además dos opciones: la habitual -contestar con rapidez a las llamadas de las personas de tu equipo- y otra tanto o más importante, ser proactivo con las mismas. La llamada a un componente de tu equipo, cuando detectas su ausencia en el puesto de trabajo que, si tu circuito de comunicación está bien estructurado, es en el día, tiene un retorno, normalmente inusual.

La primera vez que le llamas se sorprende y casi sin darte tiempo a preguntarle por su contrariedad te dice que “mañana o pasado ya estaré incorporado”. Cuando le comentas que la razón de la llamada no es esa, sino interesarte por su problema, se queda perplejo. Sólo puede haber una excepción y es que un jefe anterior haya practicado la misma técnica.

El que considere que, para su jefe, siempre tan ocupado, es más que un número de matrícula, es decir, persona, y que le preocupe lo que le pase, le deja un recuerdo imborrable.

Finalmente, para tener la capacidad de poder motivar a un equipo, entre otras técnicas, a través de la comunicación, no hace falta nacer así: con buenos maestros, ganas, técnica y práctica (como casi siempre) se puede conseguir. ¿Qué es vital para el resultado? Perseverancia y constancia, dos máximas en la comunicación si “realmente” te quieres convertir en un jefe “motivador”, los resultados superan con creces la “inversión” realizada.

En síntesis, todo lo comentado se puede resumir en tres ideas básicas:

- La presión del día a día, la urgencia, nos puede hacer perder el sentido de lo importante: un líder tiene que estar en contacto y comunicarse con asiduidad con su equipo si lo quiere tener motivado, no es el único elemento para motivar pero sí que es fundamental.
- La comunicación tiene dos vías y, en ambas, el Jefe tiene que ser proactivo y le tienen que percibir como cercano para conseguirla:
 - Una de ida: El Jefe comparte/difunde/comunica sus ideas/visión e información (*Mail News*) con ello genera creatividad y productividad.
 - De vuelta: El Jefe debe de estar “abierto” (puerta abierta) a los comentarios, sugerencias o críticas de su equipo. Para lograr lo anterior, tender un puente “personal” ayuda y mucho.
 - La motivación, a través de la comunicación, se puede lograr y se logra con: buenos maestros, ganas, técnica y práctica.

Podríamos añadirle el factor “suerte”, pero como en su día le oí a un alto Directivo, “cuanto más trabajo/invierto, más suerte tengo”.