

LIDERAZGO DE SERVICIO

LECCIÓN 5: CREAR EL AMBIENTE ADECUADO

“Los hombres y mujeres quieren hacer un buen trabajo, si se les proporciona el entorno adecuado, lo harán.”

Bill Hewlett



CINCO ACCIONES PARA GENERAR UN AMBIENTE POSITIVO

Existen 5 pasos a seguir para desarrollar un ambiente humano que contribuya al desarrollo de los colaboradores.

1. Dar libertad con límites

Se refiere a que, mientras los colaboradores respeten las políticas y valores de la empresa, alcancen resultados y decidan dentro de sus facultades, puedan trabajar con creatividad y flexibilidad. Requiere previamente dejar en claro sus objetivos y responsabilidades, dar a conocer los valores de la organización, sus políticas y tiempos.

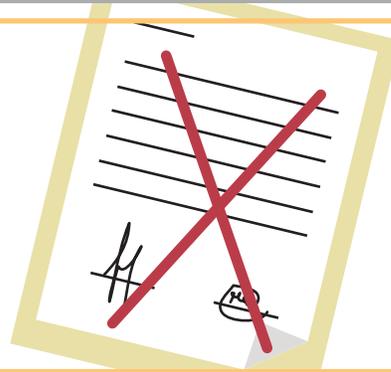
Tomar como eje solo la libertad, generará libertinaje (caos, anarquía, desorden); enfocarse solamente en los límites, disminuirá el compromiso y desempeño de los miembros del equipo.

2. Aplicar consecuencias ante los resultados y actitudes

Deben ser preestablecidas y conocidas por los colaboradores, tanto las que premian actitudes positivas, como las que corrigen las negativas.

Respecto a estas últimas, se deben aplicar sanciones ante el incumplimiento de acuerdos o violación de las políticas de la organización; variarán según la falta cometida: puede aplicarse desde un acta administrativa hasta el despido. Igualmente, deben aplicarse formas de celebrar el compromiso con los valores de la empresa.

Si los acuerdos son incumplidos y no se aplican sanciones acordes, favorecerá el surgimiento de divisiones, disminuirá el compromiso de los colaboradores, aumentará la desconfianza y falta de resultados.



3. Tener un sistema de rendición de cuentas

Algunas personas pueden considerarlo como falta de confianza o perder autoridad, esto además de erróneo, atenta contra la salud de la empresa. Por el contrario, la rendición de cuentas disminuye la falta de orden y resultados, brinda al equipo seguridad sobre cómo será medido su desempeño.

Cada descripción de puesto debe especificar los parámetros y frecuencia de evaluación de desempeño e igualmente, a quién debe rendir cuentas y a quién debe pedir las.

Es recomendable que la rendición de cuentas no sea una evaluación a fin de año sino una actividad frecuente que ayude a conocer y divulgar las buenas prácticas, y eliminar o corregir las que no lo son.

4. Dar reconocimiento

Implica valorar la dedicación, los logros obtenidos, las ideas innovadoras o que ahorran recursos y la aplicación de los valores empresariales. El reconocimiento no siempre tiene que ser económico, ya que existen diversas estrategias: dar un día libre, agradecerle delante del equipo o en un mensaje personal, también enviar a la persona y a niveles superiores un correo electrónico destacando su acción.

El líder de servicio es generoso en reconocimientos y al ser consciente de su efecto, no diluye su impacto utilizándolo como motivador a quien no lo amerita.



5. Permitir y escuchar las opiniones de todos

Es necesario entender su importancia para generar compromiso y no verla como una táctica para que los colaboradores “se sientan bien”; realmente debemos considerarlas. Cuando las personas participan en el diseño de soluciones y vías de acción, aportan información clave, experiencia y se comprometen con su ejecución.

Favorecer que el equipo emita opiniones y que estas se tengan en cuenta, indica a los colaboradores que sus ideas son de valor y que ocupan un rol importante.

Para cumplir con el objetivo, es pertinente atender los siguientes puntos:

1. No usar la información en contra de los colaboradores o sancionarlos por ello.
2. Solicitar sustento de sus participaciones, basándose en hechos y no en suposiciones.
3. Delimitar la participación: definir espacios y tiempos adecuados.
4. Diferenciar opiniones de chismes: los comentarios deben ser sustentadas en hechos, tratadas con la persona adecuada y en sintonía con el tema a tratar.