



“Sea siempre positivo sin considerar las circunstancias”

PERSONAL

La preocupación por la buena marcha económica de la compañía no excluye que ocurra lo mismo con los distintos equipos.

María Tapias

HARRY Paul y Ross Reck, tratan de potenciar en *A toda marcha* (Empresa Activa, 2007) el interés por las personas, algo que en algunas empresas se ha perdido.

Conseguir que la preocupación por los demás forme parte de la cultura corporativa de las empresas y de la vida de los directivos tiene, según Paul y Reck, tres pasos: ganarse la voluntad de los empleados, estimularles y mantener el nivel de entusiasmo en la compañía. La gerencia no puede quedar una práctica tirana de quién ostenta el cargo.

Esta división en el proceso parte de “la confusión que existe en torno a los niveles de dedicación e interés por los otros”, señalan los autores.

Las personas reconocen que los demás les preocupan, muestran interés y lo ven como algo positivo pero olvidan dos aspectos fundamentales: los altos beneficios que aporta y los cambios profesionales que se suceden sin que se pueda parar de forma rápida.

Además, según los autores, escuchar resulta fundamental para que los empleados depositen su confianza en su jefe inmediato y éste pueda exigirles objetivos en su trabajo. Las compañías están condicionadas por los resultados pero no pueden limitar a los empleados a la economía principal.

Escucharse a uno mismo

Harry Paul y Ross Reck hacen hincapié en que tanta importancia tiene los recursos económicos de la empresa como las personas que la forman. Y no sólo basta con saber escuchar a los otros. Hay que saber hacerlo con uno mismo para poder marcarse objetivos tanto en la vida profesional como en la personal, porque los cambios suceden de un día para otro, y hay que estar atento a esa “voz interior” y ser capaz de dominar las emociones.

Lo que ocurra en la vida personal no puede oscurecer la carrera laboral. Cada cosa tiene su lugar y, como recomiendan los autores de *A toda marcha*, se puede recurrir a sesiones de *coaching* si no se saben colocar las cosas ni hacia donde ir.

Contagiarles

“No sea amable con las personas sólo porque necesitan algo de ellas. Sea siempre positivo sin considerar las circunstancias, y verá como cambia su vida”, es lo que Paul y Reck llaman “el poder de la acción positiva”.

Mantener el nivel de entusiasmo es necesario para estimular a

los empleados. Es la manera de continuar ganándose “su voluntad”, no por manipularlos sino porque realmente importan a los directivos. A toda marcha recomienda que tiene que ser una costumbre dentro de la empresa y no sólo darse cuando a los directivos les parece oportuno.

“Esto incluye al empleado de la tienda de comestibles, al encargado del servicio de ventas del supermercado, a los cajeros del banco, al carterero y a sus vecinos”, señalan los autores de *A toda marcha*.

Los tres niveles

Ese interés por los demás se contagia, pudiendo llegar a convertirse en parte de la cultura corporativa de su empresa. Los empleados, los clientes y todos los públicos objetivos que forman parte de ella son quienes transmiten la identidad corporativa al resto de personas. Esos llamados *momentos de la verdad* se convierten en la base de la imagen de la compañía.

En definitiva, los tres niveles (atención, dedicación e interés por los demás) no deben usarse en busca del beneficio propio. Y es que al velar por los demás también se vela por uno mismo. Paul y Reck sostienen que cuando un directivo se preocupa de verdad por sus empleados, éstos responden a esa preocupación.

www.negocios.com

Siga las mejores noticias e informes de gestión en la web de LA GACETA.



Saber que los empleados son el recurso de la empresa y demostrárselo es la primera forma de motivación. LGN

Los ‘momentos de la verdad’ son los que definen la imagen de la compañía y los trabajadores

Sacar provecho a los ‘momentos de la verdad’ capacita a los directivos y mandos medios para poder mostrar su interés por los empleados. También, estos instantes son fundamentales porque generan la imagen de la compañía de cara a sus clientes.

En un restaurante, por ejemplo, los ‘momentos de la verdad’ se-

rían principalmente la atención recibida al llegar al lugar y a la hora de pedir los platos al igual que los momentos previos a marcharse (el momento de pedir la cuenta y la manera en que la entregan). Son los minutos en los que el trato recibido por el personal quedará almacenado en la memoria de los consumidores.

Las cinco claves para motivar a los empleados

Para convertir a los trabajadores en “aliados” es necesario que exista una fuerte confianza mutua.

M.T

Harry Paul y Ross Reck dan las claves de su plan de acción, *A toda marcha*, que destaca el interés que hay que tener por las personas que están alrededor.

1. Ganarse la voluntad de los empleados: **ser positivo y optimista**. Recuerde que la meta es estimular a las personas en su trabajo para que hagan un esfuerzo extra por usted. Lo conseguirá si sonríe y si dice algo positivo. Una sonrisa tiene un efecto positivo tan profundo en las personas que suele usarse más que el erotismo en la publicidad. Decir algo positivo: salud de buena gana a todas las personas que se encuentre y piense en algo positivo

para decirles. Además, use la frase “muchas gracias” cada vez que pueda.
2. Muestre **Interés** genuino por sus empleados y colegas. Comprometa activamente a las personas con las que se encuentra. Escuche activamente: interrumpa lo que está haciendo y concéntrese únicamente en lo que esas personas dicen y nada más. Además, haga algunas preguntas sobre lo que están contando. Proceda del mismo modo cuando acudan a



Sonreír y escuchar a las personas que nos rodean es la mejor forma de estimular en el trabajo. LGN

usted con una pregunta o un problema.

3. **Estimular** al personal es elevar el entusiasmo en la etapa anterior hasta el próximo nivel. Lo conseguirá

siempre que singularice al personal, identificando a las personas que han hecho un esfuerzo por usted, y estimule a las personas con muestras de aprecio y agradeci-

miento. Hágalo de tal manera que esto les anime a hacer otro esfuerzo extraordinario por usted en la primera oportunidad que se les presente.

4. Mantenga el nivel de **entusiasmo**. Recuerde, la meta de esta etapa es mantener indefinidamente el entusiasmo. Para ello, necesita ganarse la voluntad de los empleados y estimular a todas las personas con las que está en contacto, no sólo al personal de la compañía.

5. **¡Disfrute!** Mientras usted continúa haciendo cosas para ganar la voluntad de los empleados y estimular al personal, comprobará que se siente mucho mejor y que su vida ha llegado a ser mucho más fácil y placentera.