

Cómo preguntar si un empleado es feliz en el trabajo

Christopher Littlefield

Con licencia de
 **Harvard
Business
Review**

Tiempo de lectura:
5.5 minutos

CAPITAL
HUMANO

Un error que suelen cometer los líderes es suponer que, si un integrante del equipo no se queja, la persona es feliz en el trabajo.

De acuerdo con una investigación realizada por Gallup, el 52 % de los empleados que salieron voluntariamente dijeron que su gerente u organización podría haber hecho algo para evitar que dejaran su trabajo. Aunque usted no puede hacer que todos se queden, sí puede, como gerente, mejorar sus tasas de retención si se toma el tiempo para comunicarse con su equipo.

La mayoría de los trabajadores están familiarizados con el concepto de una entrevista de salida, durante la cual un representante de recursos humanos entrevista al empleado acerca de por qué se va. Una “conversación de permanencia” es cuando un líder se acerca para asegurarse de que la experiencia laboral del empleado lo haga querer quedarse. Recomendando tener estas conversaciones trimestralmente y también configurarlas en torno a hitos clave, como los aniversarios de trabajo.

He aquí cómo prepararse para estas conversaciones, y qué decir cuando se reúna con un integrante de su equipo:

ESTABLEZCA EL CONTEXTO

Hágale saber a su colega que esta no es una conversación de desempeño o una reunión para hablar sobre proyectos, sino una reunión para comprender cómo le va y cómo usted puede apoyarlo de mejor forma. Podría decir: “Quería hacerte saber que realmente aprecio tenerte en nuestro equipo. Al comenzar el nuevo trimestre, quise reservar algo de tiempo para asegurarme de que estás teniendo una buena experiencia en el trabajo”.

Luego, anime al integrante de su equipo a pensar en tres o cuatro de los siguientes temas antes de reunirse:

- ¿Cómo se ha sentido con respecto al trabajo en general?
- ¿Qué parte del trabajo disfruta más?
- ¿Qué aspecto del trabajo disfruta menos?
- ¿Cómo se siente acerca de equilibrar el trabajo y el hogar?
- ¿Cuál ha sido su mayor reto este trimestre?
- ¿Qué puede hacer usted, como su gerente, para apoyarlo a él y al equipo de manera diferente?
- ¿Siente que está aprendiendo y creciendo? Si no es así, ¿hay algo que usted pueda hacer como su jefe para mejorar su experiencia?

MUÉVASE MENTALMENTE A LA CONVERSACIÓN

Nuestra capacidad para escuchar y conectarnos se ve afectada, en gran medida, por nuestro estado de ánimo cuando iniciamos una conversación. Si está presionado para terminar un proyecto o se apresura para llegar de otra reunión, es poco probable que esté concentrado y sea empático con el integrante de su equipo. Cuando programe su conversación, asegúrese de tener un margen de tiempo antes de reunirse.

Este artículo es útil para:

- Comprender la importancia de la situación emocional de sus colaboradores.
- Desarrollar empatía.
- Contar con herramientas para saber cómo están sus colaboradores..

Frase destacada, el
texto debe ir centrado.

Recomiendo tomar unos minutos para reflexionar sobre las siguientes preguntas:

— ¿Quién es la persona con la que estoy hablando, y qué necesita para hacer su trabajo todos los días?

— Si esta persona se fuera mañana, ¿cómo me afectaría a mí y al equipo?

COMIENCE BIEN LA REUNIÓN

Ya sea que se reúnan en persona, por teléfono o video, minimice cualquier distracción. Desactive las notificaciones, cierre su correo electrónico o programas de chat, y guarde su computadora y teléfono.

Luego, comunique el contexto de su reunión. Recuérdele al integrante de su equipo que usted está aquí para escuchar, comprender su experiencia y ver si hay algo que pueda hacer para mejorarla.

SONDEE, Y LUEGO REALMENTE ESCUCHE

En mi experiencia, los líderes nerviosos entrarán a las conversaciones esperando lo peor, cuando las cosas de hecho van bien.

Mientras el integrante de su equipo comparte sus experiencias, usted escuche atentamente y luego sondee celebrando y reflexionando acerca de lo que está funcionando. He aquí respuestas de muestra que celebran y reflexionan sobre lo que revela su colega:

“Realmente he disfrutado mucho trabajar desde casa. Siento que somos mucho más eficientes como equipo”.

— Celebre: “Es genial escuchar eso. Yo siento lo mismo.”

— Reflexione: “¿Qué crees que ha marcado la diferencia?”

“Realmente he disfrutado mucho trabajar en el lanzamiento de la nueva aplicación”.

— Celebre: “Estoy feliz de escuchar eso. Me encanta la pasión que le has dedicado”.

— Reflexione: “¿Qué es lo que más has disfrutado de trabajar en ello?”

BUSQUE COMPROMISOS OCULTOS

Si su colega comienza a compartir frustraciones sobre su trabajo, recuerde que detrás de cada queja hay un compromiso. Evite la tentación de intentar proponer soluciones. En lugar de ello, escuche para identificar su compromiso, replantéelo y pregunte qué podrían hacer para abordarlo juntos:

“Siento que todos los días estoy en reuniones sin parar, y diariamente me desvelo hasta la medianoche para hacer mi verdadero trabajo”.

— Replantee: “Entiendo que estás comprometido a hacer un gran trabajo, y es frustrante cuando sientes que durante el día no tienes tiempo para hacerlo”.

— Reflexione: “¿Qué crees que podríamos hacer para marcar una diferencia para ti?”

52 % de los empleados que salieron voluntariamente dijeron que su gerente u organización podría haber hecho algo para evitar que dejaran su trabajo.

Si esta persona se fuera mañana, ¿cómo me afectaría a mí y al equipo?

ACUERDEN LOS PRÓXIMOS PASOS

En los últimos 10 minutos de su conversación, cambie su discusión a los siguientes pasos. Si hay elementos que no tuvieron tiempo de discutir, programen una reunión para continuar la conversación. Si se necesitan acciones de seguimiento, escríbalas para que el miembro de su equipo sepa que usted las escuchó plenamente.

Por ejemplo, usted podría escribir: "Gracias por tu apertura en nuestra reunión de hoy. Realmente aprecio que compartas todo lo que hiciste. Como prometí, proporcionaré estas acciones de seguimiento y te enviaré una invitación ahora para tener otra conversación dentro de dos meses. Y, si surge algo, ten en cuenta que siempre haremos tiempo para reunirnos".

Aunque esto podría parecer un trabajo extra, es crucial tener dichas conversaciones. Recuerde, las acciones más simples a menudo tienen el mayor impacto.

CAPITAL HUMANO

52 % de los empleados
que salieron
voluntariamente
dijeron que su gerente
u organización podría
haber hecho algo para
evitar que dejaran su
trabajo.

Las acciones más
simples a menudo
tienen el mayor
impacto.

Sobre el autor:

*Christopher Littlefield es el
fundador de Beyond
Thank You.*



El servicio para desarrollar habilidades directivas con contenidos de Harvard Business Review en español.

...Porque hoy depende de usted.

www.dirigehoy.com
contacto@dirigehoy.com