

Cómo responder cuando un empleado renuncia

Rebecca Zucker

Con licencia de
 **Harvard
Business
Review**

Tiempo de lectura:
4.5 minutos

LIDERAZGO
Y GERENCIA

Con más de 4 millones de personas que dejaron sus trabajos cada mes durante el primer trimestre de 2022 y el 44% de los trabajadores que actualmente buscan nuevos trabajos, es totalmente posible que alguien de su equipo salga en el corto plazo, y quizá no sea la persona que usted habría pensado (o esperado) que saldría. Podría ser un colaborador clave en su equipo, alguien con quien disfruta mucho trabajar y que tenga un gran potencial en su organización. Entonces, ¿cómo responder cuando esta persona le da su aviso de renuncia?

Si bien hay varias cosas que usted no debería hacer, como tomarlo personalmente, menospreciar su nueva oportunidad o intentar cargar de culpa a la persona, hay seis elementos para asegurar que responda de manera constructiva y profesional mientras procesa las noticias.

TOME UN RITMO

Primero, tómese un momento para digerir las noticias. Está bien mostrar que está sorprendido o decir algo como, "Wow, no me esperaba eso". Lo último que quiere hacer es reaccionar impulsivamente y decir algo que podría dejar al individuo con una impresión negativa de usted y de la organización.

DETECTE Y GESTIONE CUALQUIER REACCIÓN EN EL MOMENTO

Durante esta pausa momentánea, respire y trate de discernir con precisión lo que siente. Susan David, la autora de "Emotional Agility," dice que nombrar nuestras emociones es el primer paso para lidiar con ellas. Trate de ser lo más específico posible. Además de sorprenderse, podría sentirse frustrado, desanimado, herido, desinflado, traicionado, enojado, molesto, irritado, profundamente decepcionado o simplemente triste. Hay muchos sabores sutiles en las emociones negativas, y analizar la emoción específica que siente lo ayudará a responder de manera más constructiva.

Si no somos conscientes de las emociones negativas, estas pueden surgir inesperadamente desde debajo de la superficie, desencadenando comentarios o comportamientos que usted luego podría lamentar: por ejemplo, desahogarse o hacer un comentario sarcástico. No es recomendable revelar que usted se siente traicionado o enojado, incluso si ese es el caso. Sin embargo, si se siente triste o decepcionado, está bien decir: "Estoy muy triste de que te vayas, pero suena como una gran oportunidad. Te vamos a extrañar".

DESPERSONALICE LA NOTICIA

Cuando nos sentimos heridos o traicionados por estas salidas, es porque tomamos las noticias personalmente. Incluso si usted pudiera mejorar como gerente (seamos sinceros, todos podemos encontrar maneras en las que podríamos hacerlo mejor), la renuncia no es una declaración sobre usted, por lo que es mejor dejar de lado su ego y elevarse por encima de cualquier sentimiento fuerte o duro que pueda tener. El individuo podría estar marchándose por una mejor oportunidad, mejor compensación, razones personales o una mezcla de lo anterior. El mejor camino de desarrollo profesional para ellos puede ser dejar la organización y obtener experiencia en otros lugares. Es su carrera, así que respete su elección. Están mostrando lealtad a sí mismos, no deslealtad hacia usted.

SEA CURIOSO Y MUESTRE UNA MENTALIDAD DE CRECIMIENTO

Muestre un interés genuino en saber por qué se van y qué van a hacer a continuación. ¿Qué puede averiguar que le beneficiaría a usted, a la organización y a otros empleados? Podría preguntar: "¿Qué podríamos hacer para incitarlo a quedarse?"

Este artículo es útil para:

- Afrontar de forma productiva las renuncias.
- Obtener información que le permita mejorar las condiciones de trabajo.
- Reducir el impacto negativo de dicha renuncia en el resto de su equipo..

Que alguien presente su aviso de renuncia no tiene que ser el fin del mundo o el fin de una relación.

La respuesta quizá sea “nada”, ya que probablemente han aceptado otra posición. Sin embargo, una clienta mía le hizo saber a su jefa, cuando le avisó su renuncia, que un competidor estaba dispuesto a llevarla a un nivel más alto con una compensación mucho más elevada, algo que su organización actual había estado evitando durante bastante tiempo. Inesperadamente, a los pocos días, su jefa regresó con una oferta aún mejor que al final la convenció de quedarse.

Aunque este escenario podría ser la excepción, todavía es importante hacer la pregunta, que también podría ser fraseada como “¿Qué más podríamos haber hecho para mantenerte?” o “¿Qué es lo que más te atrae o te emociona de este nuevo trabajo?” Su respuesta podría mencionar un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, la capacidad de trabajar a distancia, una cultura más inclusiva, un nuevo y emocionante desafío con más responsabilidad o más capacidad para tomar decisiones. Todo esto es retroalimentación útil para usted y la organización, de forma que estos problemas puedan ser abordados en beneficio de los empleados restantes y futuros, incluso si es demasiado tarde para hacer algo al respecto para esa persona.

MUESTRE SU APOYO

Mantener relaciones de trabajo positivas con los empleados salientes es importante, mucho más allá del tiempo que realmente trabajan juntos, así que muestre su apoyo a la decisión y permítale salir con buena nota. Después de todo, algún día quizá usted necesite una referencia positiva de ellos.

Además, como antiguos empleados, siguen siendo embajadores de marca para la empresa y pueden ser un futuro consumidor, cliente o fuente de referencia para el negocio y otros empleados. Al mostrar apoyo y entusiasmo por su nueva oportunidad, es más probable que usted mantenga la puerta abierta para que un día regresen a la organización. Por lo tanto, celebre sus contribuciones y su próxima travesía, y pregunte cómo puede ser útil para ellos mientras comienzan su nuevo rol.

PIDA LO QUE NECESITE

Cuando alguien da aviso, probablemente tiene en mente una fecha de finalización deseada. acuerde lo que necesitan y lo que usted necesita de ellos antes de que se vayan, para garantizar una transición sin problemas. Quizá involucre algo de concesiones, y podría incluir terminar un proyecto o conjunto de tareas específico, capacitar a otros para que asuman sus responsabilidades a efectos de minimizar la disrupción, o incluso contratar a su reemplazo.

+++

Que alguien presente su aviso de renuncia no tiene que ser el fin del mundo o el fin de una relación. Por muy sorprendido que esté, usar las estrategias anteriores puede ayudarlo a responder de una manera constructiva.

Hay seis elementos para asegurar que responda de manera constructiva y profesional mientras procesa las noticias.

“¿Qué más podríamos haber hecho para mantenerte?”

Sobre la autora:

Rebecca Zucker es instructora ejecutiva y socia fundadora en Next Step Partners, una firma de desarrollo del liderazgo.



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