

¿Usted le dice a sus empleados que los aprecia?

Jack Zenger y Joseph Folkman

Con licencia de
 **Harvard
Business
Review**

Tiempo de lectura:
2.5 minutos**LIDERAZGO
Y GERENCIA**

La investigación es clara: el reconocimiento de los empleados (cuando se hace bien) tiene grandes recompensas. De acuerdo con los datos que recopilamos sobre los líderes en todas las industrias, cada medida de ánimo, productividad, rendimiento, satisfacción del cliente y retención de empleados se dispara cuando los gerentes brindan reconocimiento regularmente. Sin embargo, hay muchos líderes que no lo hacen con frecuencia o habilidad.

¿Todos quieren ser reconocidos?

Cuando le preguntamos respecto a su preferencia al dar y recibir reconocimiento a una muestra global de más de 12,000 personas, el 33% indicó que no le gusta recibir reconocimiento. Sostenemos que esto es más a menudo un problema semántico. Si le hubiésemos preguntado: “¿Te gusta que te aprecien por tus logros?” sospechamos que casi todos los encuestados habrían dicho “Sí”. Casi todo el mundo aprecia la “apreciación”, que implica una expresión más tranquila y personal, sin fanfarrias ni alborotos.

Para muchas personas, el “reconocimiento” significa ser mencionado en una reunión y recibir elogios públicos por algo que han logrado, y ser señalado públicamente es incómodo para un número considerable de personas. En otras palabras, es la forma en que se entrega el reconocimiento a lo que se resisten, no al mensaje subyacente de agradecimiento.

Consejos para dar un mejor reconocimiento

Mejorar en la entrega de reconocimiento requiere centrarse tanto en la sustancia del reconocimiento en sí mismo, como en la forma y el contexto en el que lo ofrece.

Mejorar la sustancia

La apreciación específica es mucho más poderosa que un comentario general de “buen trabajo”. Describa un evento o acción específica y el impacto que tuvo en usted, el equipo, la organización o sus clientes. Esto demuestra la importancia de lo que la persona ha hecho. Si bien se aprecian los comentarios de los compañeros, para la mayoría de las personas, el reconocimiento de su gerente inmediato es más significativo.

Este artículo es útil para:

- *Dar un mejor reconocimiento.*
- *Mejorar la sustancia y la entrega del reconocimiento.*
- *Aumentar la frecuencia de reconocimiento.*

Casi todo el mundo aprecia la “apreciación”, que implica una expresión más tranquila y personal, sin fanfarrias ni alborotos.

Aunque reconocer los resultados es valioso, también es importante reconocer aquellas acciones que condujeron al resultado positivo. Algunos resultados están fuera del control de la persona, pero su tenacidad, trabajo duro y creatividad son cosas que controlan. Eso también merece un reconocimiento.

Mejorar la entrega

Muchas personas se sienten avergonzadas de ser señaladas públicamente. Respete a quienes prefieren que su reconocimiento sea en privado y más personal. La gente aprecia las notas y tarjetas, y hemos escuchado historias de personas que guardan esos recuerdos durante décadas.

El reconocimiento oportuno es importante

Cuanto antes dé el reconocimiento después del comportamiento, mayor será el valor percibido. Aumentar la frecuencia de reconocimiento le dará más oportunidades de practicar y mejorar esta habilidad, y lo hará más cómodo para el receptor, que se acostumbrará a escuchar su aprecio.

Establecer una meta para reconocer a los demás con más frecuencia

¿Puede un líder dar demasiado reconocimiento? Sabemos que puede ser posible, pero no lo hemos visto suceder. A menudo es útil al final de cada día preguntarse: "¿Quién fue más allá hoy? ¿Quién hizo más de lo esperado? ¿Quién hizo una contribución útil?" Luego, cuando le vengan nombres a la mente, no dude en dar el reconocimiento de la manera que sea más significativa para ellos.

Muchas personas se sienten avergonzadas de ser señaladas públicamente. Respete a quienes prefieren que su reconocimiento sea en privado y más personal.

Sobre los autores:

Jack Zenger es el CEO de Zenger/Folkman, una consultoría de desarrollo de liderazgo.

Joseph Folkman es el presidente de Zenger/Folkman.



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