

Retener o Fidelizar



Somos conscientes, y así lo corroboran nuestros clientes, colegas y agentes involucrados en estos temas, de que estamos en una situación del mercado laboral en la que existen grandes posibilidades de buscar o de que te busquen nuevos proyectos.

En estas circunstancias, es ciertamente difícil impedir que las personas que son consideradas como componentes importantes para el buen funcionamiento de la empresa decidan en un momento determinado "abandonar el barco". Por ello, últimamente se evidencia una clara preocupación por la pérdida de los talentos en las compañías. Las continuas encuestas que se efectúan para identificar cuáles son las razones que hacen que una persona decida plantearse un cambio profesional señalan que un tanto por ciento elevado corresponde a una clara falta de sintonía con su responsable superior. Otras aducen la falta de desarrollo profesional, mientras que las más recientes apuntan a la búsqueda de calidad de vida y a la referida conciliación familiar, además de la habitual mejora retributiva.

Podemos pensar que nadie es imprescindible, pero debemos ser conscientes del alto coste, no sólo económico, que representa para la compañía la pérdida de talento de know how. Si además añadimos todas las dificultades existentes en la mayoría de los casos para encontrar aquella persona que aporta la experiencia, los conocimientos y, sobre todo, las competencias que hacen que la podamos considerar como idónea para ocupar la plaza vacante, nos encontramos ante una situación que puede resultar de una cierta complejidad para la empresa. Por otra parte, si nos ponemos en la piel del profesional, sabemos que afrontar un nuevo proyecto siempre supone un cierto nivel de riesgo: demostrar lo buen profesional que uno es, conocer el entorno, los nuevos compañeros de viaje, alcanzar todos los objetivos que se han marcado, identificarse con los valores de la nueva empresa... Tampoco es un camino de rosas.

Entonces, ¿qué hacer? No estoy abogando porque no se realicen cambios. Pienso que es algo lógico y natural y que corresponde a un entorno dinámico como en el que estamos. Sin embargo, mi experiencia me dice que en ocasiones estos cambios se producen a pesar de la persona.

Dicho de otro modo, lo que realmente está pasando es que a veces el profesional está cansado de que no se escuchen sus demandas y expectativas. Por ejemplo, que se le permita aportar ideas, hacer nuevas cosas o hacerlas de forma diferente, que se le ofrezcan oportunidades de desarrollo, no necesariamente atribuibles a un cambio de jerarquía, y en consecuencia sentirse como un elemento importante dentro del engranaje del funcionamiento de la organización. Todo ello sin olvidar la necesidad de que exista una relación fluida y de confianza con su jefe. ¿A dónde quiero llegar con este breve análisis? Pues a identificar la relación que existe entre la pérdida de talento y las verdaderas acciones que se realizan para tratar de evitarla.

En muchos de los foros a los que asisto últimamente se debate mucho acerca de cómo retener el talento. Pero me pregunto: ¿retener? Por retener entendemos que estamos haciendo algo en contra de la voluntad de la persona. De hecho, según el Diccionario de la Lengua Española, entre otras acepciones, retener significa impedir que algo salga, se mueva, se elimine o desaparezca e imponer prisión preventiva, arrestar.

¿No sería más oportuno hablar de qué podemos hacer para conseguir que las personas se sientan identificadas con la compañía, con el resto del colectivo que la integra, con el proyecto, con sus valores, etc.?

Porque, en este caso, entendemos que lo que conseguiremos probablemente es fidelizar a las personas. Es decir, que la persona decidiera voluntariamente seguir en la misma empresa porque realmente se siente satisfecha con lo que está haciendo y, sobre todo, con quién lo está haciendo, y porque se siente que se están cubriendo gran parte de sus expectativas y necesidades, lo que implicaría por parte de la dirección una clara voluntad de identificarlas y, en la medida de lo posible, de cubrirlas.

Una de las misiones más importantes de los líderes es dedicar tiempo a conocer a los miembros de su equipo, sus áreas fuertes, de desarrollo, motivaciones, etc. con la intención de guiar y potenciar su crecimiento profesional. Eliminemos miedos! Si queremos alcanzar el éxito, éste provendrá en gran medida de la capacidad que tengamos de potenciar a los miembros de nuestros equipos, de manera que se sientan que son importantes y con un claro orgullo de pertenencia. Por ello, debemos conseguir que perciban que realmente son valorados y reconocidos. ¿Cómo podemos conseguir esto? En mi opinión, una de las mejores y más

eficaces formas de lograrlo es estableciendo una comunicación bidireccional franca y sincera, que facilite el tener un amplio y mutuo conocimiento de los deseos, motivaciones, expectativas, posibilidades, caminos de desarrollo, etc. y con la que sea factible alcanzar acuerdos y compromisos por ambas partes. De este modo es muy probable que logremos los objetivos que nos hayamos marcado.

Reflexionemos, Ciertos estilos de liderazgo que nos sirvieron en un tiempo anterior ahora han quedado obsoletos. En su momento fueron útiles, pero el entorno demanda nuevos estilos de management, por lo que es necesario que desarrollemos una nueva forma de liderazgo.

Para concluir, diría, bajo mi punto de vista, que debemos aprender a cambiar nuestro estilo de liderazgo y convertirnos en líderes coach. De esta forma, lograremos que las personas que forman parte de nuestros equipos de trabajo desarrollen sus habilidades y competencias.

Seguro que ésta no es la única vía para conseguir fidelizar a nuestros colaboradores, pero indudablemente contribuirá de forma directa a que se sientan implicados con el proyecto, aumentando su autoestima y satisfacción personal, cumpliendo así una de las principales responsabilidades de un líder.

Consol Iranzo