

No solo el calor o el frío hacen un mal clima.

Por Juan Carlos Flores Merino

Acctúa

Si hablamos de mal clima quizá pensamos de inmediato en el terrible calor o frío que hace en el ambiente, pero existe otro tipo de clima: El del ambiente social.

Si nos referimos a las empresas, entonces tendremos que hablar de las relaciones entre los empleados, y por empleados me refiero a todos aquellos que son contratados por la organización sin importar el nivel. No me refiero el clima entre la empresa y los empleados debido a que las empresas “no existen”. Solamente son entes morales definidos en un documento.

El clima laboral, más específicamente, es el ambiente creado debido a las relaciones interpersonales de aquellos que interactúan en la empresa.

Seguro conocemos empresas en donde el clima de trabajo es terrible y sin embargo ésta (la empresa) sigue siendo un buen negocio. Entonces ¿Por qué es importante tener un buen ambiente laboral?

Podemos llegar rápidamente a una conclusión: Por que si las personas se sienten bien en su empleo, se comprometen y si están comprometidas generan más utilidades, retención de empleados, productividad y satisfacción de los clientes. Estos fueron los resultados de uno de los estudios más completos en este sentido, realizado por la empresa Gallup a lo largo de más de 25 años y con más de 25 millones de participantes en más de 140 países (encuesta Gallup sobre impacto del compromiso de los empleados).

¿Qué se requiere hacer para mantener un buen clima de trabajo?

Primero que nada, **NO buscar la felicidad de la gente, sino la satisfacción**. La felicidad es un asunto personal y requiere de un cúmulo de elementos de la vida de cada individuo. La satisfacción tiene que ver con la seguridad que tienen los empleados de que las personas que administran las organizaciones se conducen con total respeto y justicia en cuanto a la relación de trabajo. Una persona puede no estar feliz con una decisión empresarial (por ejemplo, una reducción de puestos de trabajo) y sin embargo estar satisfecho con la forma en que se manejan los asuntos de la empresa por parte de los líderes (siguiendo con el ejemplo de la reducción de puestos, cuando la empresa informó oportunamente a los empleados de la situación, las alternativas y decisiones y las acciones a tomar para con las personas a desvincular de acuerdo y más allá de lo que dice la ley).

Si tomamos otro de los estudios de Gallup (Qué quieren los seguidores de sus líderes) , y definimos las acciones encaminadas a ofrecer estos requerimientos de los empleados, podremos darnos cuenta de las bases para la creación de un ambiente satisfactorio de trabajo.

Gallup encontró que las 4 necesidades básicas de los seguidores son:

La Confianza, que también es mencionada en el primer estudio de Gallup sobre compromiso. Para generar confianza se requiere que los líderes sean asertivos que se sepan comunicar de forma efectiva, además de predicar con el ejemplo cumpliendo lo que dicen, siendo positivamente predecibles y no volátiles en tiempos de cambio.

La Compasión, que es un nivel más alto que la empatía. Etimológicamente empatía y compasión vienen de la raíz pathos o sufrimiento. La primera es poder sentir el sufrimiento ajeno y la segunda es además de sentirlo, hacer algo por la otra persona. El líder busca servir a su gente y esto permea la cultura de la organización. La compasión no es sentir lástima sino hacerse cargo de la gente, siendo pacientes y asertivos, asignando tiempo para acompañarlos, conversar y dar retroalimentación tanto positiva (reconocimiento) como constructiva (no negativa).

La Estabilidad, sin importar los tiempos de crisis. Esta viene justamente del ambiente de seguridad creado por los líderes, en donde se puede estar sin riesgo interno y en una empresa bien administrada que le da certeza de su empleo, aún y cuando exista turbulencia en los mercados y la situación económica.

La Esperanza, que aún en estos tiempos es algo complicado. La esperanza tiene que ver con crear una mentalidad aspiracional en las personas y la apuesta de que el futuro es más prometedor que el presente. Tiene que ver con el paso siguiente de la estabilidad. Yo interpreto el poder de inspirar y hacer emerger lo mejor de las personas, desarrollando en ellas la empleabilidad, para que, no importando dónde, el empleado tenga siempre oportunidades.

Si queremos generar un buen clima de trabajo, en donde la gente se sienta satisfecha y comprometida, es crucial darnos cuenta de que la base es la formación sólida de líderes, pues son ellos los que tiene contacto directo con las personas. Un buen clima no tiene que ver con lugares bonitos y sueldos altos. Tiene que ver con crear una mentalidad de respeto, optimismo, reto positivo, disciplina y constancia, en donde la satisfacción de todos los involucrados sea la visión general. Entonces podemos decir que el ambiente no está afuera sino dentro de las personas.