

Cadena de felicitaciones

Hace unos días invité a un director general a hacer un experimento en su empresa. Dentro del proceso de mejorar en el arte de dirigir a personas, le propuse que pusiera en marcha un Diario de Felicitaciones. Eso consistía en que tendría que felicitar a tres personas cada día y apuntar los efectos que iba observando en ellos y en su entorno.



Juan Ferrer,
coach y formador
www.juanferrer.es

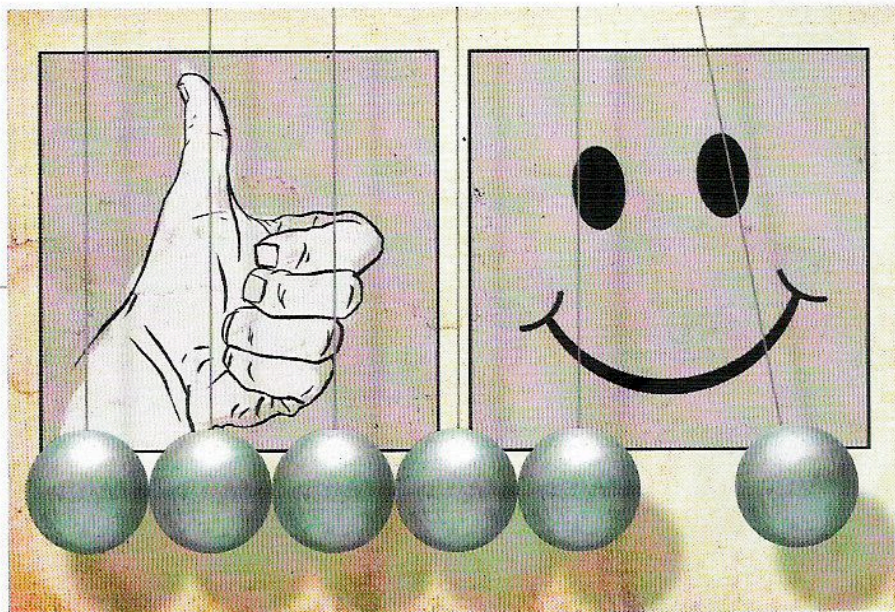
Como podréis imaginar, la primera reacción fue negativa, argumentando que no veía ningún motivo para felicitar a la “panda de gandules” que tenía en su empresa. Pero ante mi insistencia de probar nuevas acciones para conseguir resultados diferentes, no tuvo más remedio que atreverse a experimentar. Tras una semana ejercitándose en tan *difícil* tarea, dicho ejecutivo apareció en nuestra sesión semanal con una expresión entre alegre, sorprendido y herido en su orgullo. Por un lado, estaba alegre porque muchas cosas habían cambiado en tan sólo una semana. Sorprendido al ver cómo una simple felicitación podía generar tan potentes efectos. Y herido en su orgullo al tener que reconocer que estaba equivocado en su planteamiento inicial.

Lo resumió explicando cómo, tras el primer día y la correspondiente felicitación (aunque sólo fue por haber visto que intentaban hacer las cosas), el empleado se dirigió a él y le preguntó: “Jefe, ¿le pasa algo? Es la primera vez que nos felicita en cinco años”.

Tras este primer *shock* de toma de conciencia, siguió ejercitando tan *dura* tarea. Pronto vio que algo tan simple como felicitar el trabajo y el esfuerzo empezó a generar un cambio de ambiente y predisposición. Los empleados sospechaban de esa nueva actitud tan *rara*. Hasta comentaron que debía de ser una broma y seguramente habrían puesto cámaras ocultas. Pero tras sus primeras dudas, dicho comportamiento fue impregnando sus relaciones humanas y a la vez *contaminando* a la empresa. El rito de felicitar fue imitado y se transformó en una cadena de felicitaciones.

¿Conclusiones? Ni los trabajadores eran una “panda de gandules”, ni el jefe era un “inhumano”.
¿Resultado? El ambiente de la empresa mejoró notablemente, se redujeron las ausencias y el absentismo y, sobre todo, el clima y el rendimiento aumentaron notablemente.

¿A qué esperamos pues, para empezar a escribir nuestro Diario de Felicitaciones?



Luis Fernández Sanz.