

Motivando al Trabajo, con Fish

Maritza Torres

Sinergia Informa. Mayo 2003

Deficiencias en la prestación de un servicio, ásperas relaciones con los proveedores y/o clientes, inadecuado ambiente de trabajo para los empleados, son algunos de los efectos de una baja motivación de los empleados, lo cual ocasiona dificultades en el desempeño laboral y afectan negativamente a la organización. Lo ideal sería contar con una organización donde a los empleados les agrade laborar, y en donde los clientes y proveedores se sientan bien atendidos y encantados de mantener relaciones con la organización. Entonces, ¿qué hacer para lograr que el personal se sienta motivado al realizar sus labores?

Como caso de una organización con dificultades en la motivación de su personal, se tiene el descrito en el libro "Fish", el cual describe una unidad administrativa con un funcionamiento caótico, con empleados desmotivados, y una imagen de total deficiencia ante el resto de la organización. Para salir de ese "vertedero de energía tóxica", Lundin, Paul, y Christensen, autores del libro, describen, a modo de relato, la aplicación de una metodología para lograr cambios en la motivación al trabajo, evidenciándose resultados positivos en la aplicación de la misma. Esta metodología se fundamenta en cuatro directrices fundamentales, a saber:

1) Elegir la actitud que deseamos tener en nuestro trabajo.

"Aunque no puedas escoger el trabajo, siempre puedes elegir cómo lo harás", señala Lundin.

2) Jugar.

Disfrutar las labores del trabajo. Transformar una labor tediosa en una labor llena de entretenimiento.

3) Alegrar el día a clientes y proveedores.

Entrar en contacto con los clientes y proveedores, motivándolos y haciéndoles sentir bien en nuestra organización. Hacer que se sientan parte de nuestro entretenido trabajo.

4) Estar Presente.

Estar atentos y ser observadores de las necesidades y requerimientos de los clientes y proveedores, manteniendo una conducta proactiva.

Con la aplicación de estas directrices se observa la conformación de una sencilla metodología de trabajo, que comprende el involucramiento y la participación del personal, el escuchar las ideas, el establecimiento de planes de acción conjunto con el personal, lograr el compromiso de todos, el otorgamiento de recursos y autoridad al personal para desarrollar soluciones, el reconocimiento de logros, contar con el coraje para cambiar y, sobre todo, el trabajo en equipo.

Los aspectos mencionados anteriormente son, en general, de vital importancia para garantizar el éxito de una metodología que propicie cambios en la forma de trabajar, ya que se requiere superar con ellos la principal barrera: la resistencia al cambio. Es precisamente esta última la que debe manejarse a través del establecimiento de conductas deseables en el personal que incidan favorablemente en la cultura organizacional, y en la implementación de mejoras en los procesos internos, contando principalmente con la activa participación del personal.