



CURSOS

ATALCLI 123



COMPROMISOS VERBALES Y ESCRITOS EN EL ÁMBITO LABORAL

Cuando los resultados en un departamento no son los deseados, es importante individualizar la situación identificando el aporte limitado, falta de cumplimiento o actitudes de cada uno de los miembros del equipo en el departamento. De la misma manera funciona cuando el reto implica nuevas metas. Me refiero a esos objetivos puntuales cuyos resultados dependen de un seguimiento especial. En ambos casos, lo apropiado es reunirse de manera individual con cada uno de los miembros del equipo para analizar su caso en particular. El objetivo es alcanzar un compromiso, para mejorar o resolver lo que está aconteciendo.

La importancia de reunirse individualmente con cada uno de los involucrados tiene su base fundamental en la forma de reaccionar de la mayoría de los seres humanos. La manera de reaccionar de la mayoría de las personas en grupo, es distinto a su comportamiento individual. Grupalmente, las personas se sienten más poderosas, apoyadas y dispuestas a reaccionar bastante diferente en contrapartida a estar solas en la misma situación. Es precisamente este comportamiento el que define cómo canalizar situaciones puntuales. Los compromisos individuales tienen mayor impacto en las personas y son los más sencillos de hacerles seguimiento, aun cuando ameriten una mayor inversión en cuanto a tiempo se refiere. Lógicamente, no es lo mismo reunirse con cada uno de los miembros del equipo individualmente, que reunirse colectivamente. Por supuesto, es mucho más cómodo y fácil pasar información, llamar la atención, felicitar a un grupo de personas en contraste hacerlo uno a la vez. Lo importante es tener conciencia que no se trata de comodidad ni facilidad sino de obtener buenos resultados.

Un compromiso es contraer una obligación. Una obligación es una exigencia moral voluntaria, cuyo apego es proporcional al carácter individual con que se asume. Los compromisos de mayor impacto son los aceptados individualmente. Estos pueden ser verbales o escritos. El verbal es cotidiano y práctico. Lo recomiendo como primera alternativa para alcanzar un objetivo, mejorar una situación o la aceptación de una acción correctiva. El compromiso verbal se establece a través de una conversación, preferiblemente fuera del ámbito laboral cotidiano de la persona a comprometer. Caminar por las instalaciones de la empresa, salones de conferencia, cafeterías son algunas alternativas que permiten cierta comodidad para conversar. El compromiso verbal no amerita la firma de ningún tipo de documento. Dar la mano es suficiente para considerar la aceptación del convenio. Ahora bien, independientemente que no exista documentación que plasme este tipo de acuerdo verbal, es prudente por parte del líder del departamento, llevar algún tipo de historial que pueda ser utilizado para refrescar lo acontecido.

El compromiso por escrito lo recomiendo como segunda fase. Se aplica como resultado del incumplimiento del compromiso verbal. Este convenio se establece a través de un documento redactado de manera sencilla por la persona que se compromete. Es de esperar la firma del involucrado en el documento. La seriedad de este acuerdo sugiere ser archivado en el expediente del individuo, lo que le da un carácter de importancia y formalidad. El compromiso por escrito no es para intimidar, es una alternativa que permite una segunda oportunidad con un toque de formalidad.

Los compromisos verbales y escritos son herramientas para ser utilizadas con discrecionalidad. Las personas con responsabilidades supervisoras, constantemente coordinan actividades con los miembros de su equipo. Cuando estas actividades no se cumplan por ineficiencia, apatía, rebeldía o cualquier otra razón, que como líder considere no razonable, es cuando estas herramientas deben ser utilizadas. La seriedad y la formalidad están muy relacionadas con el protocolo que se utilice, es por ello importante aplicar los aspectos compartidos para lograr el mejor resultado.

La seriedad de asumir un compromiso es directamente proporcional a la seriedad y las consecuencias del cumplimiento y/o incumplimiento del mismo con que se plantea. Bajo ningún concepto el compromiso puede tener connotación de amenaza, esto es totalmente contraproducente. Lo que debe prevalecer es la buena intención del acto como tal. Buenos resultados implican buenas consecuencias. Pobres resultados implican consecuencias proporcionales a la incidencia de no lograr lo acordado.

Lograr un compromiso verbal y especialmente uno por escrito, no es tarea fácil. Realmente representa un reto para cualquier persona con responsabilidades supervisoras. Utilizar un vocabulario adecuado, un tono de voz sensato y un lenguaje corporal apropiado son elementos importantes que determinaran el éxito o fracaso en cualquier acuerdo o compromiso. Intentar alcanzar un compromiso cuando ambas partes están molestas, alteradas o deprimidas no es lo ideal. Tranquilidad, cordialidad y sensatez son los mejores aliados. La construcción de oraciones con las palabras apropiadas abre los canales de comunicación entre los involucrados. No es lo mismo decir "Lo hiciste mal, por lo tanto estas amonestado" a decir "Es mejor hacerlo de ésta manera y me agradaría tu compromiso al respecto". El lenguaje corporal en una conversación frente a frente, tiene un impacto de 56% sobre el interlocutor. Es por ello esencial gesticular apropiadamente para lograr la empatía necesaria con el involucrado. Recuerde: No lo que dice, sino como lo dice.

Reunir a todos los miembros de un departamento con la intención de comprometerlos en el logro de objetivos o llamarles la atención para asumir responsabilidad por resultados poco alentadores, no es lo más recomendable. En el caso del logro de objetivos, los compromisos masivos tienen la debilidad de la responsabilidad ambigua. En otras palabras, la responsabilidad no está bien definida. Esta situación implica altas posibilidades de crear un conflicto o un débil compromiso. En el caso de llamar la atención, este tipo de reuniones probablemente genere un silencio parcial o total por parte de los presentes. También la posibilidad de que la reunión se transforme en una terapia de justificación o excusas, orientándose al desarrollo de una batalla con misiles de culpabilidad entre los presentes con un rango de impacto hacia los otros departamentos. Las reuniones con todos los miembros de un departamento son buenas y necesarias sólo si son para informar, debatir ideas, solucionar situaciones.

La dinámica del día a día en el ámbito laboral representa un constante desafío para todas las personas que lo conforman. Personalidad, idiosincrasia y costumbres son aspectos importantes al momento de aplicar una técnica y/o herramienta. La astucia de su aplicación, por parte todas aquellas personas con responsabilidades supervisoras, es lo que conllevara a resultados positivos. Hacer lo correcto en el momento adecuado no es fácil, pero es un reto interesante de enfrentar.

Igor Rovira - Consultor

*Presidente de Cursos ATALCLI 123
irov23@cantv.net 0416-6090750
Teléfonos: 793.2391 / 793.3496*

www.cursosatalcli123.com

Mayo 2009