

Otro hallazgo sobre las “people skills”: Una onda más en la corriente actual

Quizá uno de los temas más citados en la literatura sobre el liderazgo y trabajo en equipo son las habilidades para tratar con otras personas, las que se han nombrado “people skills”. Estas vienen siendo ya casi un cliché que hace referencia a nuestras competencias en varias áreas humanas, como es el caso de la comunicación, el convencimiento, la empatía, la escucha y hasta el carisma con los demás.

De todas maneras, de vez en cuando debemos de recordar nuestro llamado hacia estas habilidades y colocarnos en nuestro paradero al respecto. Por ejemplo, sale recién en la revista *Training* un artículo por Jack Zenger del grupo Zenger Folkman (ZF), quien también era fundador de Zenger Miller, y es uno de los gurús más importantes en los temas de liderazgo.

Zenger escribe en este nuevo artículo acerca de un estudio que montaron en ZF sobre los planes de desarrollo personal de unos 11 mil líderes, de diferentes industrias, principalmente norteamericanos. No sería una sorpresa descubrir que más del 50 por ciento de estos líderes puso “habilidades interpersonales” como su área de mayor importancia para el desarrollo. Es decir, la frase acuñada de “people skills” podría ser traducida de esta forma, dándole una realidad en la definición de estas competencias.

Zenger propone, de las investigaciones en su empresa de las competencias estadísticamente comprobadas, cinco de estas que, en compañía una con las otras, podrían darnos un mapa a seguir en nuestro desarrollo personal y profesional. Abajo la lista de ZF, con notas y anotaciones mías que las colocan dentro del enfoque de nuestros programas. Nuestros exparticipantes pueden ver si hacen eco con lo que aprendieron en estos programas y en sus otras experiencias:

1. **Comunicarse contundentemente y continuamente:** Muchos líderes no alcanzan esta área, porque les hace falta comunicarse adecuadamente. Lejos de sólo estar bien preparados para sus presentaciones, esta habilidad tiene que ver con su conexión con sus audiencias, considerando sus necesidades y sus fondos educativos y culturales de ellos. [Recuerdo de un cliente que hacía una presentación plenaria a los empleados de su fábrica: su mensaje era que todos necesitaban cuidar sus índices de productividad. Utilizando transparencias muy complicadas – y con una pantalla demasiado chica para poder visualizar sus *slides*. Para el colmo, hablaba muy rápidamente y técnicamente en inglés, donde la mayor parte de sus empleados sólo ocupaba este como 2 idioma... En suma, no era nada de una comunicación poderosa, y los empleados ocupaban el tiempo leyendo periódicos, hablando entre sí, en voz baja, y mirando hacia el vacío...]
2. **Inspirar y motivar a otros para la alta actuación:** Tenemos que dar y expresar la confianza a los otros que, sí, realmente creemos que ellos sean capaces de planear y ejecutar sus propios objetivos, dentro del contexto de las

metas acordadas para la organización. Debemos reforzar esto, preguntándoles no sólo cómo van en sus proyectos, sino también, qué necesitan de nosotros para seguir adelante.

3. **Construir las relaciones:** No sólo cuenta la relación que el líder tiene con su gente, aun más importante son las relaciones que ellos tienen entre sí. Debemos de promover y facilitar que los miembros de nuestros equipos se apoyen y confíen entre sí, predicando con el ejemplo con los miembros de nuestros propios equipos.
4. **Desarrollarnos a nosotros y a los demás:** Mostramos el camino por estar abiertos a nuestro propio crecimiento, y siempre proveemos que nuestra gente tenga oportunidades para crecer, dentro del trabajo y por medio de experiencias y entrenamiento fuera de él. [Uno de nuestros exparticipantes, ahora alto directivo en su empresa internacional, sigue activamente ofreciendo a sus ejecutivos la oportunidad para cursar nuestros seminarios – siempre involucrado con el crecimiento profesional y personal de sus colegas, y alerta a sus posibilidades de ellos – e invirtiendo en los mismos.]
5. **Colaborar y alentar el trabajo en equipo:** Dar incentivos a los equipos, no sólo a los individuos, por trabajo bien hecho en equipo. Celebrar públicamente sus logros. Hacerse presente si piden apoyo, y estratégicamente ausente cuando sea necesario que lleguen solos a sus soluciones.

Quizás hayan oído algo de todas estas habilidades en nuestros u otros seminarios, y cada día tenemos que hacer examen de consciencia sobre nuestra actuación en practicarlas...

Pero es altamente satisfactorio cuando las investigaciones lo comprueban y los gurús como Zenger siguen recordándonos de lo mismo...

Referencia

John H. "Jack" Zenger, "Leaders Look to Improve People Skills", *Training* (versión online) www.trainingmag.com, Mayo-Junio 2011.