

Tema 1. Herramientas claves para interactuar en cada generación

Objetivo

Aplicar las herramientas que den soporte a la construcción de relaciones positivas mediante una comunicación efectiva y de respeto entre las personas pertenecientes a las distintas generaciones.

Introducción

Desde la generación silenciosa o tradicionalista hasta la generación alpha, han sucedido grandes cambios que permitieron establecer características que diferencian a unas personas de otras.

Su forma de vivir, de comunicarse, de trabajar, de comparar, de jugar y de viajar ocupan distintos lugares en sus prioridades lo cual, en ocasiones obstaculiza la interacción entre las distintas edades sobre todo en el ámbito laboral.

En este tema encontrarás algunas herramientas que facilitan la comunicación y por lo tanto las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo de las organizaciones pues, tienen en común, el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Explicación

Transformar la suma de talento en resultados es un constante desafío para las empresas y los líderes en la actualidad, ya que la composición de los equipos es cada vez menos homogénea. La mayoría de los colaboradores provienen de generaciones diferentes, lo cual suma un pendiente más por considerar por parte de los líderes dentro de la gestión del talento de los grupos de trabajo.

Por lo tanto, es importante desarrollar primero una estrategia general con base en los valores institucionales, así como en las necesidades del negocio y los resultados deseados.

Guilera (2021) propone compartir los siguientes valores:

- Motivación con la misión de empresa: mejora continua y satisfacción al cliente.
- Sentido de justicia, honestidad, responsabilidad y ética profesional.
- Cortesía, amabilidad, respeto y tolerancia.
- Aprendizaje continuo.
- Confianza mutua y participación.
- Creatividad y capacidad de innovación.

En otras palabras, Guilera (2021) propone compartir valores universales, los cuales impactan de manera positiva en la motivación de las personas sin importar sus características individuales, haciendo posible focalizar la atención a cada colaborador para desarrollar una estrategia personalizada con sus características.

Las personas son los elementos impulsores de la empresa, es decir, son socios estratégicos de la misma, por lo que son capaces de llevarla a la excelencia y al éxito. Aunque el enfoque al desarrollo del talento humano es fundamental, es necesario tener una estrategia que permita la adaptación individual. Es importante destacar que cada colaborador es diferente, por lo que es importante el análisis de sus características.

Los siguientes aspectos son características de cada persona, los cuales deben ser analizados por el líder para diseñar estrategias de interacción efectivas:

- Generación
- Historia personal
- Experiencia
- Emocionalidad
- Intereses

Además, se propone analizar los siguientes 12 comportamientos y competencias específicas de los directivos, para tomarlos como impulsores del compromiso del equipo y el desarrollo de la empresa.

1. **Vivir los valores:** los líderes deben compartir y vivir los valores de la organización y transmitirlos al equipo, de tal forma que actúen con coherencia y como ejemplo para sus colaboradores.

Todas las generaciones tienen valores, estos nunca se pierden.

2. **Rol de equipo:** los directivos deben tener conciencia de equipo, delimitando claramente las funciones y responsabilidades de los miembros, definiendo el rol de cada persona y distribuyendo adecuadamente el trabajo de los empleados, pero siempre fomentando la colaboración.



3. **Ser buen comunicador:** trabajar la escucha activa es parte fundamental del trabajo del líder, así como solicitar la opinión y *feedback* del equipo para mejorar la calidad del trabajo.

4. **Compartir los objetivos:** comunicar eficazmente los objetivos de la empresa a los miembros del equipo resulta fundamental para que este los asimile como propios. También ha de establecer objetivos globales e individuales y hacer seguimiento sobre ellos.

5. **Generar un entorno agradable:** es importante que los empleados disfruten de su trabajo, por lo que los directivos deben contribuir a la creación de un entorno de trabajo agradable y adecuado.

6. **Empoderar a los trabajadores:** liderar no es sinónimo de controlar. Por ello, los líderes deben dotar de poder e independencia a sus colaboradores para dejar espacio al desarrollo personal y profesional de cada uno, promoviendo la posibilidad de asumir responsabilidades y crear oportunidades de formación y crecimiento.

De acuerdo con Sap Concur (2022) el empoderamiento implica la libertad, autoridad, motivación, poder y aliento que la empresa otorga a sus colaboradores para participar activamente en la toma de decisiones en una tarea organizacional específica; contrario al modelo tradicional de jerarquía vertical, donde los directivos y altos ejecutivos ordenan y los subordinados obedecen sin cuestionar.

Esta nueva estructura se basa en la delegación de poder y responsabilidad en los empleados o equipos de trabajo, sin necesidad de que estos consulten a sus superiores en determinados casos para resolver un problema o tomar una decisión, pues tienen la autonomía de hacerlo según su criterio, competencias y habilidades profesionales, eliminando la burocracia.

7. **Brindar igualdad de oportunidades:** reconocer el trabajo bien hecho es una parte importante de potenciar la motivación y el compromiso. Así, los líderes actuales deben facilitar el equilibrio entre la vida personal y laboral, promover la conciliación y generar igualdad respecto a las oportunidades profesionales.

8. **Ser más respetuoso:** el respeto es la base de cualquier relación, por lo que cada una de las generaciones debe mostrar esta actitud ante los demás, predicando con el ejemplo para lograr ambientes positivos de trabajo. Los jóvenes necesitan un jefe que sea ejemplo, alguien cercano en el trato pero que ejerce como líder del grupo por su experiencia y su manera de hacer.

9. **Aprender a ser flexible:** conocer diferentes escenarios y perspectivas permiten ampliar el conocimiento y la experiencia. Partiendo de quitar las barreras psicológicas que impiden la relación saludable de todas las generaciones.



10. **Realimentación continua y revisiones de rendimiento:** a las nuevas generaciones no les gusta que los administran, ni vigilen, pero sí que reconozcan sus logros y sean visibles, así que la mejor forma de administrarlos es por objetivos y verificar si los cumple o no, facilitando la tarea administrativa de supervisión.

11. **Retribución por resultados:** los centennials crecieron con videojuegos, la aplicación de la "gamificación" responde a este punto. Hay resultados por logros como alcanzar un nivel o superar una prueba y por consiguiente una retribución, así que deben tener objetivos de corto plazo para mantenerse interesados y los objetivos a largo plazo estar alineados a sus metas personales.

12. **Flexibilidad temporal y espacial:** quizás lleguemos algún día a manejar el teletrabajo y horas del día sin restricciones, sólo por resultados, y convivir en espacios como el famoso Campus Google, algo que choca de frente con nuestras culturas organizacionales, pero si los resultados se logran, algunas flexibilidades pueden ser premios, por ejemplo, sumar una hora al almuerzo para acudir al gimnasio).

Cierre

De acuerdo con Zamarrón (2022) después de dos años de trabajo remoto e híbrido, primero adoptado de manera obligada por el confinamiento generalizado y después como una práctica más natural, ahora los empleos pos-Covid-19 podrían ser más flexibles para empatar la vida laboral y personal.

Las empresas pueden crecer en la medida que se vivan los valores institucionales independientemente de la generación que cohabite en ella. El ser tomado en cuenta como parte de la organización, fomentar el sentido de pertenencia, donde todos quieren sentirse escuchados y respetados.

Referencias bibliográficas

- Guilera, L. (2021). *Competencias directivas. Claves para la gestión y el liderazgo* (2ª ed.). España: Marge Books.
- Zamarrón, I. (2022). *La flexibilidad laboral ya no es negociable en era pos-Covid: Microsoft*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/flexibilidad-laboral-ya-no-es-negociable-en-era-pos-covid-microsoft/>
- Sap Concur. (2022). *Empowerment: la estrategia de gestión para alcanzar la autonomía laboral*. Recuperado de <https://www.concur.com.mx/news-center/empowerment-en-la-gestion-mx>

Checkpoint

Asegúrate de:

- Reconocer las herramientas de comunicación disponibles para la interacción entre generaciones.
- Recordar los valores importantes en la organización para fomentar las relaciones positivas.
- Evocar que cada persona y generación tienen características propias tales como su historia personal, experiencia e intereses y que no son un impedimento para aceptarlos tal y como son.

"Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio".

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.