

Management and Performance Associates – Mayo 2011

¡No me dejes así! (Retener Talento)

*Don't leave me this way
I can't survive, can't stay alive
Without your love, oh baby
Don't leave me this way!*
Thelma Houston

Tal como lo prometimos, este artículo cierra la trilogía que comenzó con **“Identificar Talento”** (Marzo 2011) y que continuó con **“Desarrollar Talento”** (Abril 2011).

Si bien desconocemos las razones por las cuales la gran Thelma Houston lanzó en 1976 el éxito que la hizo conocida internacionalmente *“Don't leave me this way”* (“No me dejes así”), del cual compartimos al pie de este artículo la versión original, lo que si hemos visto en innumerables ocasiones a lo largo de nuestra experiencia profesional, es a personas desesperadas porque su mejor colaborador acaba de anunciarle que “ha encontrado otros y mejores horizontes en los cuales continuar creciendo”. Cuando esto sucede, simplemente es tarde. Ya no hay nada que podamos hacer para retenerlo. La razón es simple: no hay una única acción, específica, para “retener el talento humano” en nuestros equipos y organizaciones, sino un conjunto de acciones que debemos realizar a diario, con todos, siempre.

Antes de continuar, reflexionemos sobre la expresión “retener talentos”. Si, en realidad, “retener” significa “dificultar la marcha de algo o alguien”, entonces “retener talentos” es simplemente un oxímoron. Nadie quiere que su marcha profesional se detenga – en particular los talentos - , especialmente cuando esa barrera de infructuosas acciones las coloca el jefe.

Todas las personas quieren evolucionar y crecer – de alguna manera – en sus trabajos. Enfatizamos las nuevas generaciones, cuya preocupación constante es la de mantener puertas y opciones abiertas. Por lo tanto, quizás debamos pensar en cómo **“no detener el talento”**, en lugar de retenerlo, y que dicho talento pueda seguir creciendo y avanzando en los confines de nuestro equipo o por lo menos, de nuestra organización.

Entonces, ¿qué podremos hacer para evitar salir corriendo por los pasillos de nuestra empresa, al ritmo de “Don't leave me this way”, a riesgo de que nos confundan con Thelma Houston? Veamos:

1. No sea un productor de injusticias.

Accione siempre de la mano de la meritocracia. El mérito es la única vara de medición, tanto para contratar talento, cuanto para apoyar el desarrollo, brindar recompensas y definir aumentos salariales o promociones. La injusticia, especialmente cuando está fundada en hechos reales y no en percepciones, sencillamente destruirá la motivación de cualquier persona y activará el deseo de buscar otros horizontes.

2. Son talentosos y adultos: trátelos como tal.

Empodérelos con autonomía para desempeñarse. Involúcrelos en el proceso de toma de decisiones. Recorra a ellos constantemente para invitarlos a “diseñar como hacerlo”. Hágalos su back-up. Sorpréndalos con desafíos mayores y no esperados. Deje de hacer usted en nombre de ellos. Sea un facilitador del desarrollo de su equipo y no una barrera a la que – sin dudas – saltarán por encima.

3. Valore el desempeño

El plato que nunca puede faltar en su menú de acciones gerenciales es el *feedback*. Fluido, constante, basado en hechos, con el ánimo de que se sientan reconocidos y valorados. Y si las cosas no marchan bien, y no hay reconocimiento posible, recurra al *feedback* una vez más, esta vez para ayudarlos a elevar el nivel su conciencia sobre las dificultades presentes y a generar alternativas de mejora.

4. Ayúdelos a vivir y a disfrutar el presente.

La vida es un balance, en todo sentido. Los extremos, blancos y negros, todo o nada, no se sostienen a lo largo del tiempo. Puede ser que su colaborador esté dispuesto a hacer un esfuerzo adicional al ya desafiante presente, por un lapso de tiempo acotado. Pero sin dudas, en el largo plazo, buscará un balance entre su vida personal y laboral. Si el día a día es simplemente agobiante, no necesitamos explicar aquí cual será el próximo paso a seguir. Usted haría lo mismo. Y si el esfuerzo se premia con una injusticia, no se sorprenda cuando le digan “¡Hasta siempre!”.

5. Converse sobre el futuro.

Si usted, como ser humano, piensa constantemente en el futuro, ¿por qué no harían lo mismo sus colaboradores? Y esto no significa prometerles lo que no tiene. Significa entender adonde quieren llegar en un tiempo razonable. Conocer sus aspiraciones y deseos. Saber que los motiva y para que se están preparando en la vida personal y profesional (matrimonios, nuevos desafíos, desarrollos académicos, logros personales). El próximo paso será entender si tienen las competencias que “su” futuro requiere, el potencial y la conciencia de lo que implica a nivel personal transitar dicho camino.

Antes de volver a su trabajo, escuche este clásico de los 70. Vale la pena: <http://www.youtube.com/watch?v=AKrRrGLqLo&feature=fwrel>

Compartiendo las mejores prácticas.
Este mes queremos compartir los Valores de una empresa que – simplemente – “fascina” a sus colaboradores: **The Zappos Family**

Veamos:

1. **“Brinde un servicio “WOW”**
(Deliver Wow Through Service)
2. **“Abraze y conduzca el cambio”**
(Embrace and Drive Change)
3. **“Cree diversión y alguna pequeña locura”**
(Create Fun and a Little Weirdness)
4. **“Sea aventurero, creativo y de mente abierta”**
Be Adventurous, Creative and Open-Minded
5. **“Procure el crecimiento y el aprendizaje”**
Pursue Growth and Learning
6. **“Construya vínculos honestos y abiertos, con comunicación”**
Build Open and Honest Relationships with Communication
7. **“Construya un equipo con espíritu positivo y de familia”**
Build a Positive Team and Family Spirit
8. **“Haga más con menos”**
Do More with Less
9. **“Sea apasionado y determinado”**
Be Passionate and Determined
10. **“Sea humilde”**
Be Humble

Fuente:

<http://about.zappos.com/jobs/why-work-zappos/core-values>