

El alto rendimiento se entrena



José Miguel Sánchez.
Psicólogo Organizacional
y Deportivo. Asesor de Directivos,
Conferenciante, Profesor de IE
Business School y Coach
Ejecutivo. Autor de los libros
“El viaje del líder”,
“La experiencia de resetearse”
y “Poderoso como un niño”.
www.jmiguelsanchez.com

Recientemente volé en una aerolínea donde todos sus profesionales eran muy amables y dispuestos a colaborar con el pasaje para que todo transcurriera acorde a los objetivos que tenían para ese vuelo.

El vuelo cruzaba el Océano Atlántico, por lo que se trataba de un viaje de más de 7 horas. La mayoría de ellas transcurrieron plácidamente, hasta el punto de que varios pasajeros nos dormimos. De repente, un pequeño revuelo, unos asientos por detrás del mío, me despertó. Una persona y, a los 5 minutos una segunda, estaban sufriendo convulsiones, víctimas probablemente de lo que parecía un ataque de epilepsia.

A partir de ese momento vi a una tripulación, liderada por su sobrecargo, que se enfocó en resolver la situación de la mejor manera para el pasaje y para estas dos personas. Las conductas que llevaron a cabo se resumen en los comportamientos que caracterizan a un equipo de alto rendimiento y que detallo a continuación.

Todos tenían un **objetivo común**. Como en todo gran equipo, el objetivo debe estar claro para todos los miembros que lo componen. Todos reman en el mismo sentido, porque no importan los obstáculos que haya en el camino. Lo que importa es que todos tienen claro hacia dónde van para que acaben llegando. El objetivo tiene que ser específico, medible, nítido y transparente para todos los miembros.

Todos saben lo que tienen que hacer. Aunque tienen diferentes responsabilidades y puestos, sacan lo mejor de ellos mismos para llevarlos a cabo. Cuando tienen claro qué se espera de ellos se consiguen mejores resultados.

Todos saben que **el equipo está por encima de los individuos**. En un equipo ganador no hay figuras que sobresalgan o líderes individuales que estén por encima del colectivo. La unidad de todos es lo que importa, más allá de los nombres, de los puestos o de los lugares de procedencia.

La humildad como palanca. El equipo sabe de sus posibilidades y de sus capacidades, no necesita “airearlas” o “jactarse” de ellas. Lo interesante es que las conocen y actúan en consecuencia. Las empresas humildes traspasan este valor a sus empleados y todos se centran en lo relevante sin perder el tiempo en temas que los desvíen. En momentos de la verdad la humildad nos hace estar más fuertes y cohesionados.

Los miembros trabajan con **confianza**. Todos los componentes del equipo creen en ellos mismos y saben que pueden dar más y lo hacen. Da lo mismo quién sea el responsable de la tarea, el proceso o el proyecto, porque el equipo sale ganando cuando se realiza.

Trabajan con **compromiso**. Todos en el equipo están comprometidos, se ayudan y se dejan el alma para conseguir el éxito. El compromiso es algo que nace de forma voluntaria. Será más sencillo que el empleado se comprometa con la empresa cuando ambos comparten valores similares.

La amistad puede surgir. No es una obligación, sin embargo, cuando el entorno es agradable se trabaja y se gestionan mejor los desafíos y aumenta el rendimiento de los empleados. Los lazos humanos, hacen mejor a la organización.

Se trabaja desde **la excelencia**. En la empresa y en momentos de la verdad, no se trata sólo de vender, sino de fidelizar clientes. No vale sólo con hacer lo que se hacía antes, sino que hay que hacerlo de manera diferente, innovando y probando hasta reinventarse o incluso resetearse para comenzar desde otro prisma.

Se aplica el sentido de **la responsabilidad**. Los directivos de una compañía saben que son responsables de los puestos de trabajo que dependen de ellos y los trabajadores son responsables de los servicios y productos que ponen en manos de sus clientes. Esa habilidad para responder se ve más claramente cuando el equipo está entrenado para llegar rápido y con calidad a los resultados esperados.

Por último y quizá la más importante, es que la persona que les dirige, **el primer ejecutivo de la compañía**, cumple las nueve características mencionadas anteriormente. Es decir, tiene claro el objetivo que se persigue. Es humilde y sabe claramente lo que tiene que hacer en cada momento o, si no sabe, lo delega en la persona adecuada. Tiene confianza en sí mismo, porque está comprometido con el equipo y con los valores que quiere transmitir. Es excelente y no para de buscar nuevas alternativas. Es apreciado y respetado por sus colaboradores, porque es responsable y no escatima esfuerzos propios ni del equipo. En definitiva, es un líder diferente, que acompaña en la sombra y que consigue que el talento fluya.

En definitiva, aquello que me sorprendió gratamente, no era más que un equipo de alto rendimiento dirigido por una mujer, la sobrecargo, que sabía lo que había que hacer y que confiaba plenamente en todos y cada uno de los miembros de su equipo. El resultado final fue que el pasaje estuvo tranquilo y que las dos personas afectadas estuvieron cuidadas durante todo el trayecto y, finalmente, fueron trasladadas en ambulancia al hospital, donde espero que se hayan recuperado.

Los equipos de alto rendimiento son el presente y futuro de las empresas en el entorno VUCAS en el que nos movemos. Comencemos, por tanto, a observar qué necesitamos en nuestras compañías para aplicar estos conceptos que nos llevarán al éxito y diseñemos el camino para la conquista de nuestros propios logros ■