

Esa mala relación

La mala relación entre un jefe y su empleado sigue dando que hablar. ¿Qué hace que estos conflictos continúen en un mundo corporativo que se mueve mediante la comunicación y que busca cuidar el talento?

La principal competencia del líder es la comunicación. En la experiencia empresarial, de ella emergen muchos logros así como enormes fracasos.

“La comunicación es como la sangre de la organización: cuando existen estancamientos que impiden la circulación, se causan daños, a veces, irreparables”, asegura Jaime Terrones, profesor de ESÁN y psicólogo clínico.

Es así como una de las principales causas del conflicto jefe-empleado sucede cuando no hay una comunicación fluida.

“Lo ideal es que el conflicto exista. La teoría interaccionista sostiene que lo mejor que se puede hacer es promover el conflicto, pero no aquel que no se puede resolver, sino el conflicto funcional”, añade Terrones.

Una situación con penosos efectos se da –por ejemplo– cuando uno de ellos siente que está siendo atacado y empieza a trabajar a la defensiva.

EL FACTOR GENERACIONAL

Según muchos expertos,



ILUSTRACIONES EDUARDO MEDINA

uno de los conflictos más frecuentes se da por la diferencia generacional entre el jefe y el trabajador.

“Hace un tiempo, la relación entre el jefe y el trabajador era más impositiva. Ahora, la tendencia es que el jefe escuche y tenga en cuenta las recomenda-

ciones del trabajador para mejorar los objetivos”, comenta Ana Muñoz, directora regional de Shock MKT.

En la misma línea, Susana León, gerenta de gestión humana de Rímac Seguros, aclara el modelo de interrelación actual.

Este consiste en la co-

laboración del jefe en el cumplimiento de las tareas del trabajador.

“Ya no se puede trabajar con la idea de mandato. Ahora, las nuevas generaciones imponen que se trate de colaboración”, com-

(Continúa en la página siguiente)

INFORME CENTRAL: ESA MALA RELACIÓN (Continúa de la página anterior)

Susana León: “Cada uno de los jefes debe contar con la competencia de liderazgo y estar preparado para tener buenas relaciones con los subordinados”.

plementa Terrones.

CONFLICTO SIN FRENTE

Para Muñoz, en esta guerra no hay responsables claros. “Puede ser el jefe que no sabe comunicar órdenes o el subordinado que no busca herramientas para solucionar los problemas”, remarca.

Este tipo de ambiente, sumado a la indiferencia frente al trabajo del colaborador o a la falta de integración y reconocimiento, tiene efecto directo en la productividad del empleado.

La desmotivación deja de lado el afán de trabajar para convertir el sueldo en el único móvil. ¿Qué necesitan afinar las empresas para que esto no suceda?

EL PRINCIPAL AFECTADO

Estos conflictos tienen un agraviado central: la propia empresa. Por eso, la mayoría de ellas busca las herramientas adecuadas para que no se reduzca la productividad.

Para evitar estos pro-



blemas, León asegura que es imprescindible tener un claro modelo de liderazgo en la empresa.

“Cada uno de los jefes debe contar con la competencia de liderazgo y estar preparado para tener buenas relaciones con los subordinados”, explica.

Terrones agrega que tanto el directivo como el trabajador tienen un rol de trabajo, pero este se destina a una meta organizacional.

“Y solo se logra cuando hay colaboración mutua entre el dirigido y quien dirige. Por ello, hay un tra-

bajador dispuesto a producir con calidad”, indica.

Muñoz considera que el tiempo perdido en el conflicto afecta mucho más a la empresa. Así, las compañías deben crear canales de comunicación que faciliten la resolución de conflictos por su propio bien.

LA POSIBLE DESPEDIDA

En el caso de que el conflicto lleve a un alejamiento de uno de los dos, ambos deben recordar que necesitarán referencias laborales. Por ello, lo sano es

DATOS

1 Trata a tu personal como te gustaría que te traten a ti.

2 Escucha a tus colaboradores. Esto te permite entender cómo mejorar tu trabajo.

3 Si recibes confianza de tu jefe, debes devolver esa confianza con responsabilidad.

4 El empleador y el trabajador deben tener claro de qué se trata el puesto. Esto evitará malos entendimientos.

5 Implanta valores en el área que diriges. La integridad, el compromiso y el respeto son un buen ejemplo.

6 Revisa el D.L. 728 o Ley de Productividad y Competitividad Laboral. Encontrarás datos importantes sobre la relación laboral.

una despedida en buenos términos.

Sobre los procedimientos formales, Eddy Ramírez, asociado y responsable del área laboral del Estudio Vargas Pareja, comenta que, en el caso de que el conflicto no pueda aguantar un día más, el contratado debe solicitar a su empleador ser exonerado del plazo de 30 días de preaviso y especificar su último día de labores.

Mientras tanto, el empleador que quiera cesar a un trabajador debe darle por escrito las explicaciones de la falta grave que se haya cometido y un plazo de descargo no mayor a seis días.

“Si el trabajador considera que las explicaciones no se ajustan a la realidad, tendrá la posibilidad de solicitar judicialmente una indemnización por despido arbitrario”, asegura.

El trámite de esta solicitud puede tomar, por lo general, entre un año y medio o dos años.

No perdamos de vista que la salud de una organización depende de su mecanismo para resolver conflictos y de cómo fomenta la buena comunicación.

Una empresa saludable no es la que menos trances tiene, sino la que sabe resolverlos.