

«Un modelo de relación sano en la empresa mejoraría la siniestralidad» - El Mundo - 30/09/2018

**MARGARITA
ALVAREZ**

Comunicadora reconocida por 'Forbes'. Además de ser ex presidenta del Instituto Coca-Cola de la Felicidad y ex directora de Comunicación de Grupo Adecco, la ponente de 'Love Work. Cómo conectar con tus empleados' es una de las mujeres más poderosas de España, según 'Forbes'

«Un modelo de relación sano en la empresa mejoraría la siniestralidad»

DANIEL VICENTE CASTELLÓN

Uno no suele ver su nombre clasificado en la lista de las personas más influyentes de España todos los días. Ese no es el caso de Margarita Álvarez, ex presidenta del Instituto Coca-Cola de la Felicidad y ex directora de Comunicación y Marketing de Grupo Adecco, quien ha sido reconocida como una de las 50 mujeres más poderosas de España y una de las 100 más influyentes. Pero, por encima de todo título, lleva la humildad por bandera. «Cuando le enseñé a mis tres hijos la revista de *Forbes* en la que aparecíamos las 'presuntas' -lo digo por mí, obviamente- 50 mujeres más poderosas, el de ocho años se me quedó mirando y me dijo: «Y tú, qué súper poder tienes?». Pues eso. Ninguno. Ni recetas ni súper poderes. El trabajo, el esfuerzo, disfrutar enormemente de todo lo que hago y la suerte, sobre todo la suerte», afirma Álvarez.

La experta en comunicación asegura que la receta del éxito empresarial no existe, pero sí puede auxiliar a los directivos en la tarea de tejer una eficiente red de comunicación con sus empleados. Y lo hará este jueves 4 de octubre a las 19.00 horas en el Paraninfo de la UJI, en la ponencia 'Love Work. Cómo conectar con tus empleados', organizada por el Club de Recursos Humanos RRHH de Castellón.

Pregunta.- ¿Qué les espera a los asistentes que acudan a su ponencia este jueves?

Respuesta.- Pues espero que, sobre todo, sentido común. No hay recetas mágicas, pero sí claves que nos ayudan a mejorar los resultados de una empresa. Hay pocas cosas que afecten más a la sostenibilidad de una organización que cómo se sienten las personas que la conforman.

P.- ¿Considera que las nuevas tecnologías han ayudado a construir nuevas relaciones sociales dentro de las empresas?

R.- Creo que la tecnología ha cambiado muchas cosas, pero sobre todo la forma de comunicarnos y la empresa no es una excepción. No hace mucho la directora de RRHH de una gran empresa me decía «Marga, las nuevas generaciones cuando me envían un mail y a los 10 minutos no he contestado, me envían un Whatsapp». Esta inmediatez y estas nuevas vías de comunicación cambian una empresa, sus relaciones y su cultura.

P.- ¿Aun a día de hoy persisten modelos autoritarios en las relacio-



R.- Para mí hacer participe al trabajador del proyecto, dejarle crear, equivocarse, tomar decisiones. Otro elemento es la transparencia: cuanto mayor es ésta, más implicada estará la persona. El reconocimiento y el dejar que la gente aprenda y crezca es otro elemento que ayuda al compromiso.

P.- ¿Es correcto reprimir las emociones delante de un jefe?

R.- Las emociones son una parte fundamental del ser humano. Somos seres emocionales. La emoción está presente en cómo actuamos, cómo nos relacionamos, cómo nos sentimos, en las decisiones que tomamos... En la vida y en el trabajo. Reprimirlas además de ser complicado, no tiene sentido. Lo que ocurre es que es importante que las entendamos y sobre todo que las gestionemos. Las emociones son muy útiles, siempre y cuando sepamos que jueguen en nuestro favor y que las controlemos.

P.- ¿Qué 'imprescindibles' deben figurar en el currículum de una persona en la actualidad?

R.- Cada vez son más relevantes las habilidades y capacidades personales frente a los conocimientos técnicos. Y más en una época en la que vemos cómo los conocimientos necesitan de una continua renovación porque la tecnología avanza muy rápido y afecta a todas las funciones de una empresa. Contratar la actitud y enseñar las habilidades es un modelo que cada vez se aplica más. Un apersona con curiosidad, ganas de aprender, capacidad de adaptarse a los cambios constantes que ocurren en una empresa, con una alta capacidad creativa o que trabaje bien en entornos colaborativos es una apuesta segura para una empresa.

P.- ¿Existe el 'jefe' perfecto?

R.- Espero que no. ¡Sería aburridísimo! Pero es fundamental preocuparse genuinamente por la persona y sus circunstancias y desde luego escuchar, escuchar y escuchar. Asegurarse de que a cada persona le damos su espacio, su capacidad de dejar huella. Y desde luego saber que lo que esperamos de una persona, acabará convirtiéndose en realidad. Tanto si pensamos que no, acabará convirtiéndose en realidad. Es el efecto Pigmalión o el efecto de la profecía auto cumplida. El papel de un jefe es enormemente importante y creo que no siempre formamos a las personas para un papel tan relevante en una organización.

nes internas de una empresa? ¿Qué opinión le merecen?

R.- A día de hoy existe de todo. Empresas más y menos avanzadas en este aspecto y estilos de dirección más y menos autoritarios. La realidad es que cada vez hay una mayor sensibilidad hacia otro tipo de modelos. Hace ya tiempo sabemos que un estilo autoritario no funciona ni a medio ni a largo plazo. Y que desde luego no es un estilo que pueda funcionar con los más jóvenes.

Muchas veces me preguntan si las nuevas generaciones se comprometen con una empresa. La respuesta es que sí, sin duda. Pero de otra manera. No respetan la jerarquía porque sí. Necesitan respetar y sentir que crecen y que la empresa o las personas que forman parte de ella les hacen crecer y progresar. Así que creo que cualquier estilo que no sea participativo o colaborativo tiene pocas posibilidades de ser sostenibles.

P.- Conciliación, reducción de jornada, 'techo de cristal' en el empleo femenino, etc. Son muchos los problemas que afectan a los empleados. ¿Cuál es, a su juicio, la principal lacra del actual mercado laboral?

R.- La principal es la falta de empleo. Esa es para mí la más grave. El desempleo cuando no es elegido es uno de los motivos de la infelicidad porque afecta a la autoestima de una persona. A partir de ahí, hay muchos temas que tenemos que trabajar.

EMPLEO JUVENIL

«Las nuevas generaciones no respetan la jerarquía porque sí. Necesitan sentir que crecen con la empresa»

CUESTIÓN DE ACTITUD

«Reprimir las emociones delante de un jefe, además de ser complicado, no tiene sentido»

Por elegir uno, diría que la conciliación porque es una reivindicación cada vez más presente. Eso sí, defenderé siempre la conciliación para ellos y para ellas, para los que tienen hijos y para los que no.

P.- ¿Considera que una correcta comunicación interna favorece el crecimiento de las empresas?

R.- Absolutamente. La comunicación interna es una de las áreas más importantes de una empresa. Pero la que está bien planteada. La que no es para que la empresa cuente, sino la que funciona en ambos sentidos, la que permite a las personas que forman parte de una empresa expresarse, ser escuchadas y sentir que se las tiene en cuenta. Es fundamental porque las personas necesitamos

FORMACIÓN

«El papel de un jefe es enormemente importante y creo que no siempre formamos para un papel así»

REIVINDICACIONES

«Defenderé siempre la conciliación para ellos y para ellas, para los que tienen hijos y los que no»

sentirnos parte del propósito de la empresa, sentir el proyecto como propio y que somos una pieza importante dentro de ella.

P.- La siniestralidad laboral va al alza en Castellón, según informes estadísticos. ¿Cree que un modelo de relación sana dentro de la compañía puede ayudar a reducir las cifras?

R.- Un modelo de relación sano y una buena calidad emocional en la empresa mejora muchos aspectos como el absentismo. Es muy probable que el efecto sea el mismo en el caso de la siniestralidad.

P.- En Castellón predomina el tejido industrial. ¿Qué 'receta' daría a los empresarios de este sector en cuestión de relaciones con los empleados?