

# 6 consejos para construir un equipo resiliente en tu negocio

La creación de un equipo o una fuerza laboral resiliente no ocurre de la noche a la mañana. Tampoco es fácil cambiar tu equipo para que sea realmente resiliente si esto no forma parte del ADN de la organización. Aquí hay algunos consejos a medida que pueden ayudarte si piensas en construir un equipo con esta cualidad:

1. **Considera el día laboral como un reloj de 24 horas:** si tu empresa abarca países, continentes y zonas horarias, todo lo que hagas debe basarse en el concepto de un día de 24 horas. Esto ayuda a los líderes de equipo a pensar en su equipo disperso global o regionalmente como un gran equipo general que atiende a tus clientes durante el día en lugar de administrar múltiples equipos que pueden no estar alineados entre sí.

Diferentes países tienen diferentes días hábiles, días feriados o temporadas del año que son importantes para sus regiones específicas, es decir, durante el verano, por motivos religiosos, semanas laborales de domingo a jueves en lugar de lunes a viernes, y así sucesivamente. Cuando se visualiza el mundo en términos de un día de trabajo continuo de 24 horas, ayuda a reforzar la consistencia en tu equipo y asegura que todos estén remando en la misma dirección.

No hay lugar para el pensamiento de “tú eres del equipo de país X y ellos son el equipo de país Y”: debe convertirse en un equipo fluido y colaborativo y todos centrarse en el día de 24 horas compartido.

2. **Piensa en las habilidades complementarias:** considere qué habilidades tienes en tu equipo en un período de tiempo determinado en el día de 24 horas y las habilidades que tienen en general. No puede elegir cuándo sucederá un determinado evento, pero puede estar preparado y asegurarse de que se complementen los conjuntos de habilidades específicas necesarias al pasar el mando o responsabilidad entre los equipos.

El desarrollo de una matriz de habilidades, combinada con las necesidades de tus clientes en todo el mundo, ayudará a identificar dónde puede haber brechas. Por ejemplo, si hay un producto de nicho compatible con un cliente (interno o externo), debes asegurarte de que este conjunto de habilidades de productos de nicho esté disponible no solo en tu zona horaria, sino también en las habilidades complementarias en otras zonas horarias.

Esto garantiza que nunca estarás a más de una región de tener ingenieros “nuevos” o miembros del equipo que se sumen para resolver un problema, y también asegura que no decepciones a ningún cliente. Atender un problema de servicio o cualquier tarea no debería ser una crisis, sino más bien sería como pasar la estafeta como en una carrera de relevos.

3. **Comunicaciones “siempre activas”:** mantenerse en contacto como un equipo resiliente requiere mucho más que lo básico. Aquí se espera un enfoque estándar para las reuniones de equipo donde se informa regularmente a todos, y la información se transmite progresivamente a través de un método en cascada, pero ese enfoque es

básico.

La resiliencia va más allá de esto a un enfoque de comunicaciones “siempre activo”. Al trabajar, tú y tu equipo deben estar en algún tipo de canal o plataforma de mensajería, siempre accesible para el equipo y, cuando sea necesario, para tus clientes. Esto establece un precedente desde los gerentes hacia abajo que, aunque están ocupados, estarán disponibles instantáneamente para contribuir con el equipo.

El refuerzo constante de un enfoque de comunicación siempre activo crea una cultura en la que esta se convierte en la forma natural de comunicarse y colaborar con otros miembros del equipo, asegurando que no existan demoras en la respuesta. Es particularmente crítico ayudar a mantener a los miembros remotos del equipo comprometidos entre sí.

4. **¿Cuál es tu plan de respaldo?** – Siempre asume que las ausencias de los miembros del equipo no serán planificadas, ya sea una emergencia familiar o algún otro evento inesperado. Predecir cuándo sucederá algo imprevisto no es factible y, por lo tanto, debes suponer que cuando ocurra (y ocurrirá), sucederá en el momento más inoportuno.

En cuestión de minutos, deberías poder comunicarte con tu equipo y obtener un sustituto sin perder el ritmo. Esto es mucho más fácil de hacer si supones que cualquier ausencia no será planificada, pero el mismo proceso y pensamiento se aplica a las ausencias planificadas y permite que los miembros del equipo deleguen y realmente se vayan de vacaciones.

La transición de la carga de trabajo restante para garantizar la continuidad del negocio es clave en cualquier escenario y conlleva el beneficio adicional de reducir los niveles de estrés individual porque los miembros del equipo saben que pueden confiar en sus compañeros cuando necesitan estar fuera.

5. **Acceso al conocimiento:** al crear un equipo resiliente, considera hacer que la información (conocimiento corporativo, conocimiento del cliente, hasta la información más básica) esté disponible en “dos clics”.

Es importante infundir en tu(s) equipo(s) la idea de que guardar información de forma privada no los ayuda, los obstaculiza. Una vez más, ya sea sirviendo a clientes internos o externos, hacer que la información esté fácilmente disponible para todos es clave. Esto es similar a mantener todos tus documentos o información en un archivero ubicado en tu hogar.

Si te enfermaras, nadie más tendría acceso a esa información, lo que hace que sea extremadamente difícil para alguien tomar tu rol para atender la carga de trabajo mientras estás fuera. Una manera fácil de promulgar esto sería abrir calendarios para que todos los miembros del equipo puedan verlos.

De esta manera, si alguien tiene una emergencia, un compañero puede intervenir y atender cualquier reunión que hayas programado.

6. **¿Cómo lidiar con la adversidad?:** también es clave entrenar a tu equipo con un enfoque en las habilidades “blandas” necesarias para enfrentar la adversidad. En este momento nos enfrentamos a desafíos sin precedentes a escala mundial, pero esto se aplica igualmente a los eventos que suceden a nivel de la comunidad regional o local.

Con cualquier equipo remoto, el desarrollo de una cultura de camaradería es primordial, donde las personas se preocupan y quieren escuchar cómo están las demás. Asegúrese de que sea aceptable hablar abiertamente sobre estos temas durante las reuniones del equipo.

No hay tabú acerca de hablar sobre lo que está sucediendo a tu alrededor; de esta manera, todos sienten que están juntos y enfrentan la adversidad con compasión y como un solo equipo.