

# Google Research revela 7 secretos de equipos remotos exitosos

por Gustavo Razzetti



**TBX LAB**<sup>®</sup>  
TEAM BUILDING EXPERIENCE LAB

# Google Research revela 7 secretos de equipos remotos exitosos

por Gustavo Razzetti

## Construyendo relaciones sólidas en un lugar de trabajo cada vez más virtual

Los equipos virtuales están en aumento. Cuarenta y tres por ciento de la fuerza laboral de los Estados Unidos ya informa que trabaja, al menos parcialmente, de forma remota. Según Buffer , el 90% planea continuar haciéndolo durante el resto de sus carreras.

Google lo sabe mejor que nadie. 2 de cada 5 de sus equipos incluyen Googlers en más de una ubicación. El 30% de sus reuniones involucran dos o más zonas horarias.

No sorprende que el gigante tecnológico se haya embarcado en un estudio de dos años para descubrir **qué hace que los equipos remotos tengan éxito**. El People Innovation Lab de Google encuestó a 5.000 empleados para medir el rendimiento, la conexión y el bienestar (entre otras cosas).

*"Nos alegramos de no encontrar diferencias en la efectividad, las calificaciones de desempeño o las promociones para individuos y equipos cuyo trabajo requiere colaboración con colegas de todo el mundo en comparación con los Googlers que pasan la mayor parte del día a día trabajando con colegas en la misma oficina".*

*Veronica Gilrane, Gerente de Análisis de Personas*

Los trabajadores remotos son más productivos y comprometidos. También

sufren menos estrés. Es una gran noticia para empresas y empleados por igual. Sin embargo, requiere construir las normas correctas.

Aquí hay siete secretos de Google para construir equipos remotos exitosos.

## 1. Crear fuertes conexiones personales

El trabajo remoto no viene sin fricción. Google descubrió que trabajar con colegas en todo el mundo hace que sea más difícil establecer relaciones.

Existen desafíos logísticos como coordinar horarios en diferentes zonas horarias o reservar una sala de conferencias para un video chat. La tecnología en sí misma puede limitar las conexiones personales: los problemas de video o sonido pueden interrumpir las conversaciones auténticas.

El trabajo en equipo tiene que ver con relaciones personales sólidas: cuanto más se conozcan las personas, mejor podrán colaborar . Los equipos remotos tienen menos interacciones que los equipos regulares. **Es clave crear oportunidades para generar confianza y hacer que las personas se sientan conectadas.**

Como recomienda el gerente del Laboratorio de Innovación de Personas de Google: *"En lugar de saltar directamente a una agenda, espere un momento en la parte superior de la reunión para una pregunta abierta"*.

Preguntando *"¿Qué hiciste este fin de semana?"* Es una manera fácil de establecer una buena relación y construir una conexión. Un **registro de mentalidad** al comienzo de una llamada, no sólo proporciona conocimiento de *"¿Qué te llamó la atención?"* Nos ayuda a entender por lo que todos están pasando.

El inicio y el final de un proyecto, o hitos específicos, brindan oportunidades para la reflexión del equipo y alinean las expectativas.

Forja conexiones para que las personas se conozcan mejor, tanto de forma virtual como en persona.

## 2. Hacer visibles a los miembros remotos del equipo

El informe de Google sugiere usar video sobre conferencias de voz simples. Aunque esto parece obvio, la mayoría de las organizaciones aún dependen en gran medida de las llamadas de audio.

El video proporciona más beneficios que simplemente permitir que las personas vean las caras de los demás. El lenguaje no verbal es tan importante como las palabras que decimos. Cuando las personas no pueden ver nuestro lenguaje corporal, lo adivinan, generalmente para peor.

Hacer visible a las personas también se trata de fomentar la participación. Los equipos exitosos permiten a cada miembro hablar y compartir sus pensamientos. Si ve a alguien tratando de entrar en la conversación, deténgase e invite a sus comentarios. Los hombres, los extrovertidos y los gerentes tienden a interrumpir más y a hacerse cargo.

**La toma de turnos conversacional** es una forma efectiva de escuchar la voz de las personas tranquilas de todos en su momento de gloria. Permitir que los participantes hablen uno por uno en turnos alternos minimiza las interrupciones y el pensamiento grupal.

Permita que los que no están en la sala vayan primero: los 'locales' deberían escuchar y esperar.

## 3. Establecer normas claras para equipos remotos

Hay muchas opciones para trabajar de forma remota. Gilrane recomienda que los líderes de equipo deben ser francos acerca de dónde pueden trabajar las personas y cómo. Esto elimina la percepción de que los miembros individuales del equipo tienen privilegios que otros no tienen.

Las reglas claras evitan la confusión, la fricción innecesaria y los malentendidos: todos saben qué esperar de los demás.

Pregúnteles a sus compañeros de equipo cuándo les gusta tomar reuniones. No asumas Encuentre una solución que funcione para la mayoría, y que sea flexible.

Del mismo modo, establecer protocolos de comunicación. Defina correos electrónicos fuera de horario, tiempo de respuesta esperado, horarios personales y cuándo las personas deberían o no unirse a reuniones fuera de horario.

Todo el equipo debería ayudar a diseñar las normas. El trabajo remoto se trata de colaboración: todos deben desempeñar un papel activo.

#### **4. Los miembros del equipo remoto deben estar presentes**

Las distracciones crean un daño exponencial en un equipo remoto. Si suena un teléfono cuando está teniendo una videoconferencia, es más molesto que cuando está en la misma habitación. Los empleados remotos son más susceptibles de sentir que están siendo incluidos.

Estar presente requiere ser más consciente de sus comportamientos. Cierre su computadora portátil, a menos que usted sea el tomador de notas. Silencie los teléfonos y colóquelos boca abajo. Haga contacto visual con la persona que está al otro lado de la pantalla.

Sea consciente de involucrar a otros. Si alguien parece desapegado, averigüe qué está pasando. Asiente con la cabeza o di "gracias" después de que alguien haga una contribución. Haz que sientan que estás prestando atención.

Por último, evite las conversaciones secundarias o las conversaciones con

quienes están en la misma habitación que usted. La mayoría de nosotros olvidamos prestar la debida atención o cuidado a aquellos que están "afuera".

#### **5. Obtenga el apoyo de sus amigos**

Los equipos exitosos dependen de las relaciones interpersonales: un sistema de amigos es la base de la colaboración.

Todos podríamos usar un amigo de vez en cuando, especialmente si no estamos en el mismo lugar de la gran mayoría. Un amigo es como tu compañero: se convierte en tu compañero en el crimen.

Crear dúos dentro de los equipos garantiza que alguien se esté buscando a sí mismo, y al revés. No necesitas cambiar el mundo solo. Un socio de responsabilidad aumenta sus posibilidades de éxito, como escribí aquí .

Tu amigo te ayuda a mantenerte en el camino, te brinda retroalimentación, entrenadores y mentores: es tu persona de referencia dentro del equipo remoto.

#### **6. Girar zonas horarias**

Este es uno muy simple, pero perfecto. No importa cuánto intente resolverlo, no existe el momento perfecto para mantener una reunión con equipos globales.

Por lo general, el propietario del proyecto o el más alto ejecutivo elige el momento más conveniente. Desafortunadamente, siempre

hay uno o dos lugares que *son castigados*. Ya sea porque son parte de una pequeña región o están subrepresentados.

Las zonas horarias giratorias distribuyen el dolor por igual: todos tienen la oportunidad de despertarse antes de lo habitual. La flexibilidad es crítica para equipos remotos efectivos. Las reglas deben adaptarse y cambiar a través del tiempo.

Un horario rotativo alivia la carga de la zona horaria.

## 7. Crear experiencias en persona para los miembros remotos del equipo.

Trabajar de forma remota no significa que su equipo nunca se volverá a ver.

Si bien el trabajo distribuido tiene muchos beneficios, las interacciones en persona no se pueden reemplazar. Al final, es humano trabajar con humanos. La tecnología conecta a las personas; Las relaciones sólidas hacen que las personas se *sientan* conectadas.

Las interacciones cara a cara simplifican tareas específicas pero también agregan profundidad. Cuantas más personas se conozcan, mejor.

Aproveche cualquier oportunidad para las interacciones cara a cara: refuerzan las virtuales.

Organice un evento informal el viernes para que todos los que viven a una distancia razonable puedan unirse en persona. Cree reuniones obligatorias cara a cara periódicas

para crear vínculos más fuertes. Use ese tiempo sabiamente: permita que las personas se mezclen, diseñen experiencias de trabajo en equipo y aliente la participación.

Los retiros en equipo son una excelente oportunidad para reflexionar sobre la colaboración y mejorar la forma de trabajar juntos.

Establezca un presupuesto para viajes y actividades de unión de equipos. Los trabajadores remotos ahorran mucho dinero a las organizaciones: reinvierten algo en el desarrollo de equipos.

El mayor secreto para los equipos remotos no es ningún secreto. Todos estos hallazgos se pueden resumir en una palabra: empatía. Se trata de recordar que todavía estamos trabajando con personas, independientemente de dónde se encuentren.

La empatía es una superpotencia que nos ayuda a ver a otras personas: comprender a tus compañeros de equipo une a todos y fomenta la colaboración.

No hablamos del trabajo remoto tanto como deberíamos. El estudio de Google proporciona muchas ideas procesables para llevar la conversación a la vanguardia. Las claves para equipos remotos exitosos no tienen que permanecer en secreto.

