

12. Revisa: aprende y felicita

Todos aprendemos de nuestros errores, pero a las organizaciones les resulta más difícil hacerlo. De los errores que se cometieron, ¿cuántos ya se habían cometido antes? ¿Qué problemas ya habían aparecido? La única forma de aprender de la experiencia es revisar:

- ¿Qué salió bien y podemos utilizar la próxima vez?
- ¿Qué fue mal y cómo podemos evitar que se repita?
- ¿Qué podríamos haber hecho mejor?

La organización tiene que encontrar la forma de que todos puedan acceder a esta información cuando la necesiten.

Durante el paso 2 (enumera las tareas): fíjate en qué salió bien y en lo que podría haber ido mejor.

Durante el paso 8 (analiza el riesgo): fíjate en lo que les salió mal a los demás.

Es fácil pensar:

- como el proyecto fue bien, no hace falta revisar nada,
- es mejor olvidarse de los proyectos que fueron un desastre,
- no tenemos tiempo de hacer revisiones,
- no podemos hacer revisiones porque el cliente no las paga,
- «ahí no hay nada que me sirva», «esto solo beneficia a los demás», «si se publican mis errores, me influirá negativamente», «¿para qué molestarse?».

(Los empleados no querrán hacerlo. Son los directivos los que tienen que asegurarse de que se cumpla).

Acciones:

- Prepara una carpeta de evaluación de cada proyecto: buenas ideas, dificultades y aspectos que recordar.
- Consulta la carpeta cuando enumeres las tareas del próximo proyecto y analices los riesgos.
- Pregunta a los clientes cómo creen que salió el proyecto y qué cambiarían la próxima vez.
- Oportunidad de felicitar: encuentra siempre algo positivo de cada empleado.
- Evita tener una cultura donde se echan las culpas, porque los empleados no querrán admitir sus errores y nadie aprenderá de ellos.
- El jefe de equipo selecciona un empleado para que dirija el debate. Así se evita que el jefe imponga sus ideas y también es posible criticar sus decisiones.