



CÓMO GESTIONAR LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO

Durante casi un siglo, sobre todo en la era industrial global, hablar de las emociones en el trabajo parecía una herejía: mostrar lo que se siente y expresarlo, prácticamente condenaba al fracaso de cualquier trabajador, sin importar el rol dentro de la organización.

En el Siglo 21, manifestar una inteligencia emocional apropiada en el trabajo, así como en la vida, son recursos valiosos que se consideran indispensables para el desenvolvimiento profesional.

Dependiendo de los ambientes, poder comunicarse apropiadamente, manifestar lo que disgusta, no caer en excesivos picos emocionales ante problemas mínimos y lograr una complementariedad con el resto del equipo son pilares fundamentales que buscan las organizaciones de todo tipo.

Las emociones que aparecen en forma de estallidos, como la ira, la queja, la frustración y el enojo recurrente, tanto desde la cúpula como en los miembros de una empresa, son altamente contaminantes y generan un desgaste basal que lleva mucho tiempo recuperar.

Es así que un apropiado manejo emocional en el ámbito laboral permite desarrollar un mejor clima interno, a la vez que facilita el flujo positivo dentro de la dinámica de tareas.

Otro aspecto significativo es que las organizaciones ya no buscan jefes manipuladores, a los que en décadas pasadas hasta se los premiaba, sino líderes capaces de inspirar y guiar dentro de la red de relaciones que conforma el capital humano.

Aquellos quiebres emocionales han llevado incluso a la ruina a muchas empresas, debido a que hace que disminuya notablemente la productividad y, por ende, los resultados.

Si ya convivimos en un mundo complejo cotidianamente, ¿por qué deberíamos soportar más tensión extrema, violencia y mal trato en el trabajo? Es bueno considerar que siempre hay excepciones: hay empresas que siguen en esa línea. Sin embargo, son muchas más las que se han animado a un cambio rotundo que les permite evolucionar en formas no traumáticas.

El padre del concepto de inteligencia emocional, Daniel Goleman, señala que “*El liderazgo no tiene que ver con el control de los demás sino con el arte de persuadirlos para colaborar en la construcción de un objetivo común. Y, en lo que respecta a nuestro propio mundo interior, nada hay más esencial que poder reconocer nuestros sentimientos más profundos y saber lo que tenemos que hacer para estar más satisfechos con nuestro trabajo.*”

7 ideas para la gestión emocional en la empresa

Gestión de las quejas. El desafío actual es transformarlas en una oportunidad positiva de crecimiento y aprendizaje. Una cosa es ser firme en las observaciones críticas (“pensamiento crítico”), y otra, ser hiriente. El recurso aquí es medir el impacto que tendrán nuestras palabras, gestos y acciones en el conjunto de empleados, y proyectados en el tiempo. Lo conveniente es dejar pasar el momento de ira, para enfocar cualquier acción desde un punto de vista constructivo.

Gestión de las críticas. En cualquier empresa hay personas criticonas, a las que es muy difícil sacarlas de ese seteo interno. Generalmente surge de la imposibilidad que tienen en poder llevar adelante y con éxito determinadas tareas; por lo que su frustración la expresa en forma inapropiada. La crítica es inconducente si no va acompañada de oportunidades de mejora. Recurso práctico: ante cada crítica, devolverla suave y firmemente con un pedido concreto de que traigan al menos tres soluciones alternativas. Paulatinamente, disminuirá el nivel de crítica.

Gestión de las rivalidades. El ego se expone crudamente en muchas personas; la soberbia y la arrogancia son añadiduras de esta gran limitante de los seres humanos. El ego es insaciable, acusador y desmedido en su virulencia. Recurso: el líder podrá convocar en privado a las personas que dirimen las cosas como si fuese un western de los sábados a la tarde en la televisión; invitarlos e influir en los puntos de contacto entre ambos, y desde allí, sanear la relación, siguiéndola atentamente.

Gestión de la comunicación interna. Un aspecto pocas veces considerado es el flujo de comunicación dentro de las organizaciones y empresas. Los problemas emocionales manifiestos muchas veces surgen de informaciones no confirmadas, rumores, chismes y dichos por lo bajo, que no aportan nada sustancial, excepto crear un clima enrarecido. Recurso: articular una efectiva comunicación interna entre todos; y no perder de vista los acuerdos y temas sensibles que deben comunicarse. Es necesario aplicar los canales y medios apropiados para llegar a todos los niveles, y un mensaje transversal único que tiene que estar unificado.

Gestión del cambio. Como estamos en un mundo en permanente transformación, hay que considerar que la mayoría de las personas tienen un grado de inseguridad ante lo nuevo. Recursos: Si se avecinan cambios de cualquier tipo, es necesario que se consensuen y se comuniquen anticipadamente, para desalentar la carrera del rumor. Anticípe y afirme periódicamente la visión de la empresa, y hágala transparente con mucha frecuencia.

Gestión cara a cara. Persiga que siempre se diriman las cuestiones internas cara a cara. Muchas veces sucede que es un cliente externo el que hace saber lo que está pasando: esto es inaceptable en cualquier empresa que desea crecer. Recurso: reuniones efectivas, parar a tiempo la usina del rumor, preparar mensajes claves (claros, breves y concisos) y asumir la responsabilidad del líder, son esenciales para lograrlo.

Gestión de la responsabilidad. El desánimo y la falta de compromiso son dos caras de una misma moneda en cualquier organización. Cada persona necesita hacerse responsable por lo que le toca. Recursos: trabaje con coaching grupal. Entrene facilitadores internos. Haga reuniones que promuevan el diálogo y permitan zanjar las diferencias. Felicite en público. Llame la atención en privado, y de inmediato: no deje pasar tiempo para hacerlo. Convierta esa carga emocional negativa, en positiva.

La sensibilidad bien entendida, el tacto, la cercanía del líder, la claridad en los procesos internos y la buena comunicación, son los ejes fundamentales para gestionar asertivamente las emociones en cualquier empresa. Depende del líder, y de cada miembro de la organización; por eso se busca que sea un equipo, y no, meramente, un grupo.

