



A mí nada me afecta...

José Ignacio Ustaran Muela,
Director General de Formación Digital.

Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano que a aquella que desataba la vertiente más “animal”. Aunque paradójicamente y comparándonos con el resto de los seres vivos, siempre hemos oído decir que son precisamente las emociones las que nos “hacen humanos”.

Y es que somos seres emocionales. El propio Darwin reflejó en su libro “La expresión de las emociones en los animales y en el hombre”, publicado en 1873, la existencia de seis emociones básicas, “felicidad, tristeza, ira, miedo asco y sorpresa”, que nos han permitido evolucionar como especie. Más de cien años después Paul Ekman, psicólogo pionero en el estudio de las emociones y su reflejo facial, refuerza la idea de la universalidad de estos estados emocionales, y centra en cuatro, “la ira, la repugnancia, el miedo, la sorpresa y la tristeza”, los compartidos por todo el mundo, independientemente de la procedencia cultural. Es decir, es imposible abstraerse a ellas, tanto si queremos o no, pero ¿podemos en cambio controlarlas?

Las emociones afectan a nuestra manera de ver y de sentir el mundo, de hecho influyen en la atención, la memoria y el razonamiento lógico. El propio Ekman señala además que las emociones no son ni buenas ni malas, pueden ser positivas o negativas, en función del bien-

estar o el malestar que nos provocan. Y lo que es más importante, las emociones tienen una importante función social, ya que sirven para relacionarnos con los demás, porque la mayoría de las cosas que nos generan emociones tienen que ver con estímulos que “proceden de fuera”.

Cuántas veces hemos oído las expresiones “yo nunca me enfado”, “no merece la pena enfadarse”, “a mí me da igual yo no me altero por nada”...

Hasta hace muy poco y todavía es frecuente, pensar que reprimir, o negar lo que siento es una manera de controlarlo. En otras palabras, cuanto menos permeable sea a reconocer un determinado estado emocional, menos afectará esto a mi conducta. Y en el caso de los entornos profesionales, esto se ha mantenido así para evitar repercusiones en el rendimiento laboral. Sin embargo, las evidencias demuestran que es difícil controlar totalmente las emociones y que efectivamente, las emociones afectan, incluso a la salud (la psiconeuroinmunología establece una relación entre ellas y los estados físicos). Porque controlar no es lo mismo que reprimir, y a veces el mero hecho de reconocer que necesitamos ayuda para una tarea se oculta bajo capas de buenas excusas. Y es que no estamos acostumbrados a compartir emociones.

Muchos buenos proyectos empresariales se han echado a perder por una gestión inadecuada de las emociones. Enfados de última hora, arran-

Desde el punto de vista empresarial, las emociones influyen en el rendimiento, y con una gestión adecuada promueven comportamientos pro-sociales, de colaboración y de autoorganización

Si podemos “gestionar” nuestros pensamientos, aunque no podamos hacer nada por cambiar la situación que se nos presenta, podremos de alguna manera influir en ella)

ques de ira, apatía...De hecho, lo realmente difícil, sostienen los expertos, es aprender a ser sensibles a las emociones de otros y así por ejemplo, cuántas ideas que han sido acogidas desde el desgano o la falta de interés no se han proyectado mas allá de un “venga en otro momento” o “ahora tengo cosas más importantes que hacer...”. Saber gestionar situaciones emocionales, es realmente complicado, porque tiene que ver con reconducir positivamente esos sentimientos, o como diría el propio Ekman, “elegir ser emotivo” optando por una determinada manera de ver las cosas.

Ekman sostiene que no nos sentimos perturbados por los hechos en sí mismos, sino por la forma de verlos y por tanto son los pensamientos los que generan emociones positivas o negativas, que posteriormente influirán en nuestra conducta. Y si podemos “gestionar” nuestros pensamientos, aunque no podamos hacer nada por cambiar la situación que se nos presenta, podremos de alguna manera influir en ella. Ahí radica realmente el control, en la capacidad de elegir si “quiero responder a tu enfado con otro enfado” o si “es el momento ahora de efectuar una réplica” “o si debo cuidar a la persona y centrarme sólo en las diferencias que nos separan...”. De hecho, cuando uno está emocionalmente alterado, lo mejor que puede hacer es dejar pasar el tiempo.

Muchos estudiosos ya hablan de una revolución que ha comenzado hace 30 años entre ellos el experto en esta área y profesor norteamericano, Sigel Barsade. Se trata de un nuevo enfoque en el que directivos y profesionales se han dado cuenta de que las emociones de los empleados forman parte integral de todo lo que sucede en la organización. Todo el mundo trae sus emociones al trabajo, y por eso hay que pensar en las personas como vehículos conductores de las mismas. De hecho, está más que probado el efecto contagio de las mismas. Viajan de persona a persona como si de un virus se tratara.

Es fundamental, por tanto, tener en cuenta el papel que ocupan nuestros sentimientos en el



día a día laboral. Desde el punto de vista empresarial, las emociones influyen en el rendimiento, y con una gestión adecuada promueven comportamientos pro-sociales, de colaboración y de autoorganización. Es positivo sacar las emociones, incluso las negativas, porque un enfado puede tener un efecto regulador, y un estado emocional intenso puede ayudarnos obtener respuestas en situaciones límites.

Esta claro que cuando se trata de emociones, “haberlas hailas” pero no lo tenemos tan claro cuando se trata de gestionarlas. Y ese es realmente el reto.)

Información elaborada por:

 **formación**
_digital