

Beneficios de la Inteligencia Emocional en las organizaciones.

Una organización quiere mejorar su rendimiento, pero su equilibrio interno suele lastrarla, principalmente por miedo a lo desconocido. Ignorar los beneficios del desarrollo de habilidades socio-emocionales en el tejido social de la organización, es ignorar algo muy importante. Por consiguiente, resulta mucho más rentable desarrollar dichas habilidades en directivos y empleados ya que mejora la confianza y se gestionan mejor las emociones desagradables y/o situaciones de incertidumbre.

La memoria RAM del ordenador mejora la memoria disponible; cuanto mayor sea mejor funcionan los diversos programas. La Inteligencia Emocional (IE) es parecido a la memoria RAM, cuanto mayor sea mejor uso se hace de las emociones (salir airoso de "zonas pantanosas"), y se desarrollan y mejoran otras competencias interpersonales.

Veamos algunas cuestiones sobre la IE en la empresa, y así desmitificar recelos a su implantación.

La IE se puede desarrollar con programas testados como el Modelo de Habilidades con el cual trabajo. También se puede medir y observar su evolución; se mejoran capacidades desde lo tangible. Aumentar la IE conlleva minimizar trastornos relacionados con la ansiedad y depresión -principales motivos de bajas laborales- e incrementa la calidad, rendimiento y éxito de la organizaciones.

Existen empresarios que sí están concienciados con la IE, pero presentan recelos, alimentados por supuesta "falta de compromiso" de sus empleados a la hora de actuar desde IE; o por creer que la información emocional fomentará debilidades, cuando es justo lo contrario. Con mis años de experiencia en la formación en Inteligencia Emocional, los empleados manifiestan el deseo de que su organización sea emocionalmente inteligente, reconocen el esfuerzo de su organización, y saben que así se mejora el bienestar colectivo y su propio bienestar.

Y es que resulta que el desgaste laboral, conflictos internos, la incertidumbre,...si no se actúa de manera previsible, generan problemas graves. Asimismo la incerteza debido a cambiantes políticas laborales, gobiernos debilitados, economías fluctuantes, etc., si no se afrontan de forma adecuada, fomenta fricciones en la plantilla, agotamiento y por ende desconexión con la empresa. Uno de los peores problemas que tiene la empresa es el conflicto interno entre sus gentes por falta del uso adecuado de las habilidades socio-emocionales. Una organización inteligente asume el gran reto de disponer de líderes y personal cualificado y emocionalmente preparados si quiere salvar

un rendimiento favorable. No sólo económicamente sino como escenario de continuidad, con sanas relaciones y que sea atractivo a sus clientes.

Las emociones han vivido soterradas hasta ayer, y son las impulsoras de la conducta. Convivir con ellas como si no existieran es vivir parcialmente desconectados. Aceptarlas facilita una mejor comprensión de la realidad; manejarlas propicia actuar de manera más adaptada. En definitiva, es ser una persona inteligente con mayor alcance.

Auto-inducirse emociones agradables, mejorar la calidad las relaciones, etc. se aprende y mejora la calidad de vida; así que cualquier organización con ganas de mejorar su rendimiento necesita incluir estas habilidades en su misión. Potenciar el auto-control, la valentía, gestión adecuada del enfado, etc. fortalece el bienestar de la empresa, se trabaja en dirección a la confianza, el respeto, gratitud, felicidad... y ello tiene un beneficio para quienes lo cultivan.

Ahora, ¿querer implementar la IE en la empresa es realmente querer desarrollarla! Es decir, actuar con integridad. Me refiero a favorecer escenarios agradables, cimentar relaciones, trabajar con el conflicto productivo. Asimismo marcar líneas coherentes con el saber de las emociones y no manipular al personal con emociones desagradables como: miedo, la culpa...o aumentar excesiva y regularmente las cargas de trabajo ya que incrementa el desgaste y desconexión de los empleados.

¿Cómo mantener la efectividad si la persona desconoce cómo gestionar sus emociones desagradables y/o está en escenarios tóxicos?, ¿cómo alentar a los equipos de trabajo si usualmente se hace desde el miedo?, ¿reconoce un líder las emociones que transmite y la repercusión en su gente? La empresa quiere personas comprometidas, efectivas... cabría pues preguntarse ¿está la empresa comprometida con sus empleados? Conozco ejemplos de empresarios/as que sí lo están y obtienen beneficio de ello porque apuestan por mejorar las habilidades socio-emocionales de la plantilla. **Un profesional comprometido con la organización es un valor que se ha de cuidar, porque cuida el funcionamiento de la organización.** Y la IE ayuda en ese compromiso.

En Estados Unidos la falta de compromiso de los empleados representa un coste anual de 500 mil millones de dólares en pérdidas de productividad, según de Gallup.

Una persona se esfuerza por cuidar la organización, aporta sus conocimientos si se le favorece un ambiente agradable, de compromiso, de respeto y sobre todo de reconocimiento (no sólo económico). Me refiero a la conexión emocional y racional de los

empleados con la organización. ¿Quién no conoce a alguien, que a pesar de tener buenas ofertas económicas, no cambia de trabajo porque no le aseguran unas condiciones socio-emocionales iguales a las de su puesto actual?

El gran paso de una empresa emocionalmente inteligente es pues conseguir que sus líderes aprendan a fortalecer la organización mediante la gestión adecuada de sus empleados, y ahí las emociones juegan una baza importantísima. El reconocimiento al personal de forma sincera por sus logros, fomentar la confianza, actuar sin que las emociones más desagradables condicionen las actuaciones,... es **asegurar que se utiliza la perspicacia de las emociones de manera adecuada**. Los líderes son figuras formales que marcan directrices en los equipos de trabajo por su posición de poder y son responsables del estado emocional de éste. Luego, aquellas empresas que valoran los aspectos emocionales de sus líderes -existen estudios que lo demuestran- logran más ventas y reducen los conflictos internos.

Sin olvidar a los empleados que trabajan de cara al cliente, ya que tienen un papel decisivo: son la marca de la empresa, actúan como heraldos de los valores, misión,...de la entidad y aseguran la fidelización del cliente. La empresa que gestiona de manera inteligente sus emociones tiene mayor éxito y puede repetirlo.

Invertir en el desarrollo de habilidades socio-emocionales es pues una inversión que incrementa con rotundidad la productividad y la calidad. Como ejemplo de ello, en una de mis intervenciones, tras haber implementado un plan de formación en habilidades socio-emocionales, **la entidad en cuestión aumentó 4 veces su margen de facturación** en tan sólo un mes. Para la empresa invertir en formación es compromiso por el desarrollo del talento, y eso los empleados lo premian incrementando su entrega. Luego, las organizaciones que hacen esta inversión acentúan una diferencia competencial relevante y obtienen frutos de su compromiso inteligente.

Como colofón, **las culturas empresariales que promueven ambientes positivos mejoran sus resultados**, tal y como corrobora Great Place to Work, y tienen un beneficio en la productividad. Cierta directora de recursos humanos de una gran empresa dijo: *cuanto más empatiza la empresa con sus empleados, más a gusto trabajan y son más productivos*. ¿A qué espera? Las competencias técnicas mejoran la operatividad, las competencias socio-emocionales mejoran el bienestar, motivación, satisfacción laboral y rendimiento de los empleados, que son sin duda los pilares del bienestar colectivo y del éxito de su organización.

Joaquín Muñoz
www.aionemotional.com