

Inteligencia emocional en las PyMEs argentinas: cómo aplicarla

Las dificultades de la vida cotidiana sumadas a los magros salarios y a los climas de trabajo estresantes suelen dar lugar a sentimientos negativos en el ámbito laboral. El desarrollo de la inteligencia emocional ayuda a canalizar estos sentimientos productivamente. Una especialista en desarrollo del potencial humano aplicado a los negocios ofrece algunas claves para transformar las emociones “oscuras” en acciones inteligentes, creativas y conciliadoras.

Más allá del crecimiento de la actividad económica, las consecuencias de la última crisis todavía están presentes entre los argentinos y se hacen sentir con fuerza en el seno de la actividad laboral. Por lo tanto no es extraño que puertas adentro de las PyMEs -hoy sobrecargadas de tareas- se liberen emociones desenfrenadas en forma de discusiones, broncas y rencores.

La emoción es un estado de ánimo que resulta de una conmoción orgánica nacida de sensaciones, pensamientos o recuerdos, y suele expresarse en forma de actitudes, risas o llantos. La sociedad a través de sus instituciones educativas -e incluso en las esferas profesionales- recrea un paradigma en el que se enseña a controlar, reprimir y ocultar esas manifestaciones.



"Poner compulsivamente trabas al caudal de sentimientos no impide que éstos finalmente afloren, que se generen desbordes, que frente a grandes desafíos se produzcan graves cortocircuitos muchas veces en los momentos menos oportunos y frente a las personas menos indicadas", señala **Nora Fusillo**, consultora para el desarrollo del potencial humano y la excelencia empresarial.

Un buen punto de partida es reconocer la situación y hacerse responsable de los sentimientos antes que negarlos. Para ello es importante liberarse de los resabios de historias pasadas, ya que nuestro accionar -tanto en la esfera familiar como laboral- suele estar impregnado de odios, miedos y resentimientos fruto de situaciones de vieja data.

"Es como una "intoxicación interna" que tiñe todas nuestras acciones y en la medida en que sigamos atados a ella sabotará nuestro futuro. Hay que aprender a dar vuelta esos resentimientos, a entender la lección que cada situación trajo a la vida como un camino que se debe realizar para completar un aprendizaje", propone Fusillo.

La inteligencia emocional se hace aún más necesaria en la comunicación con los otros. Allí es donde se precisan herramientas para no herir, no lastimar, no generar la misma clase de situaciones negativas que nosotros padecemos.

Con frecuencia sucede que personal con muy buena calificación y con alto

grado de formación profesional no puede crecer en su carrera, no llega a puestos de conducción o de jefatura no porque no sea inteligente en términos intelectuales, sino porque carece de las habilidades relacionales necesarias. Allí es donde se impone trabajar sobre la inteligencia emocional.

Existen muchas técnicas para el aprendizaje y el manejo de las emociones. Frecuentemente se alcanzan niveles importantes de autoconocimiento en el trabajo con dinámicas de grupo: "Hay una serie de ejercicios donde uno opera en espejo o en eco con el conjunto. Cada quien va aprendiendo no sólo de su propio camino de conocimiento, sino del que van haciendo los demás, y esto genera un efecto multiplicador", asegura Fusillo.

Un cambio de actitud importante es aprender a conocer la diferencia entre responder y reaccionar. Cuando uno reacciona no elige lo que está queriendo decir, sino que actúa de modo casi automático, volviendo a jugar el mismo juego que siempre jugó en ese vínculo y que hasta ahora no le dio resultado. Esto pasa porque el juego del poder está en el medio: siempre se espera que el otro cambie y cada cual trata de imponerse a través de estrategias que implican ganar-perder en lugar de que ambos ganen.

Actuar desde la inteligencia emocional significa agregar inteligencia a nuestra vida emotiva. Equivale a incorporar una destreza que nos permita conocer y trabajar nuestros propios sentimientos conjuntamente con los de los demás. A partir de ella podremos encontrar satisfacción y ser más eficaces en nuestras actividades laborales diarias. Este camino podría entenderse como una verdadera "maestría" que uno debe adquirir sobre sí mismo y sobre sus emociones.

PyMEs familiares, terreno propicio

El mundo de PyMEs argentinas suele estar atravesado por relaciones de familia o de parentesco. Este es un terreno muy fructífero para trabajar sobre la inteligencia emocional.

En estos ambientes se suelen tomar decisiones y elegir políticas erradas -a veces contrarias a los intereses de las empresas- a partir de rivalidades familiares, por antiguas historias que los hermanos arrastran de sus padres y que en ocasiones aparecen en un nivel inconsciente.

Aplicar estrategias de pensamiento creativo y productivo en estos entornos puede ayudar a liberar a las personas del dominio de las emociones negativas y abrir nuevos horizontes para las empresas y sus integrantes.