

## **Las emociones y la conexión con la realidad**

La palabra crisis es un concepto curioso. Mientras para unos significa caos, desestabilización y peligro, para otros es una oportunidad muy interesante que puede abrir nuevas puertas. Sea como sea estamos movidos por las emociones.

Si bien es cierto que estamos en un momento complicado y que las circunstancias externas no parecen ser las más idóneas, hay que actuar, pero con calma y sin perder los estribos. Pero parece que las noticias con las que nos despertamos cada día no colaboran para propiciar ese clima de tranquilidad que necesitamos para que las aguas no se salgan del cauce.

Sony anuncia la supresión de 8.000 puestos de trabajo, el sector de las aerolíneas vive momentos de declive, los peores desde hace 50 años, la morosidad se dispara a niveles de hace 12 años,...y suma y sigue. La espiral de noticias negativas parece no tener fin y es insaciable.

Los altibajos del sistema financiero han hecho aflorar los peores fantasmas para la vuelta a la estabilidad: el miedo y la incertidumbre, que pueden hacer que las reacciones se polaricen hacia el extremo más negativo y que emerjan los comportamientos más dañinos.

Y es que cuando las cosas cambian de rumbo y viajan hacia lo desconocido, los nervios salen a la luz con mayor facilidad, las emociones pueden descontrolar nuestros movimientos y la gestión de personas puede volverse áspera, provocando el sufrimiento de los que nos rodean.

Ahora necesitamos a la gente más que nunca, pero las personas no damos lo mejor de nosotras mismas porque sí. Las decisiones y conductas de las personas que tienen a su cargo a otras, producen un impacto en sus subordinados, que, al final, repercute en los resultados del negocio, para bien o para mal.

Uno de los problemas de algunos directivos consiste en que trabajan desde sí mismos, pensando que deben ser los otros los que tienen que aproximarse a ellos y entenderlos. Es decir, deben ser los demás los que deben hacer el esfuerzo de entrar en su hábitat y espacio. Si esto es así, estamos negando el principio de que la comunicación es bidireccional y es un trabajo conjunto de, al menos, dos participantes.

La comunicación unidireccional genera frustraciones y no fomenta el desarrollo del individuo, que se convierte en un mero ejecutor de tareas.

## **Las emociones nos hablan, escúchalas**

Si estamos formados por emociones, es vital tratar de entenderlas para delimitar las repercusiones que nuestra actitud puede tener sobre los resultados que nos proponemos.

Realizar este ejercicio puede ser una tarea complicada, ya que en muchas ocasiones somos nuestros peores críticos y nuestros mejores admiradores. Esto produce una especie de espejismo que nos vela la imagen real que recibimos de nosotros mismos y nos presenta una representación minimizada de lo que realmente somos.

Para aprender a gestionar las emociones y mejorar la comunicación con los demás es muy interesante experimentar un intercambio de papeles, dirigido por un *coach*. Es decir, revivir la realidad metiéndonos en la piel de otra persona, creando, de este modo, una perspectiva que nos saca de nuestra burbuja, del marco en el que valoramos y juzgamos los acontecimientos que nos rodean. O lo que es lo mismo, entrar en el papel del otro y conectar con él para provocar un reencuadre de la situación que nos haga reflexionar y aporte una nueva luz, aclarando la situación.

Estas posiciones perceptuales suelen revelar, al que tiene la experiencia, nuevos datos con los que no contaba, elevan el nivel de consciencia de la situación y aumentan las posibilidades de entendimiento.

Si en los entornos laborales buscamos que los puntos de vista coincidan, si intentamos asegurar el acuerdo y encontrar un espacio de entendimiento común para armonizar las relaciones, ¿por qué no le prestamos la atención suficiente a las emociones cuando son éstas nuestras aliadas o enemigas?

Los directivos no pueden volver la espalda a las reacciones que provocan en los demás, los compañeros de trabajo tienen la llave para que todo fluya de manera más fácil, los miembros de un equipo deben admitir que no todo lo malo que sucede en una corporación es culpa del jefe.

Escucha a tus emociones, ellas te unen a la realidad y te dan pistas sobre las consecuencias de tus comportamientos. Dejemos de atribuir las culpas al entorno y a los demás y asumamos nuestro papel en la vida, merece la pena.

Viviane Launer

Master Coach, certificada por la Federación Internacional de Coaching  
Coautora del libro *Prácticas de coaching*.