

¿Existe relación entre emociones y efectividad?

Hace años al ser gerente de un departamento de investigación y diseño de productos electrónicos estaba procurando diseñar un nuevo clima organizacional que permitiera un desarrollo más productivo y en armonía con los trabajadores. En estas circunstancias conversando con un director de la empresa, me comentó que no era posible, que la emoción no puede afectar la productividad, ya que el profesional debe separar los aspectos emocionales del trabajo, por lo que mi equipo de trabajo no podía argumentar aspectos emocionales ante algunos problemas de efectividad encontrados. ¿Te has encontrado con este tipo de reacción alguna vez?

Desafortunadamente o afortunadamente para nosotros, los seres humanos vivimos en emociones. Somos seres emocionales. Y la emoción, aunque se puede definir desde distintos aspectos, desde el punto de vista de la efectividad la podemos definir como “predisposición a la acción”. Toda acción se ve comprometida o potenciada dependiendo de la emocionalidad en la cual nos encontremos. Pero para mostrar como ocurre esto, veremos el proceso emocional en sus dos fases: activación y recuperación.

Cuando hay una acción parcial o totalmente bloqueada, cuando percibamos que no tengamos el control parcial o total de la situación o cuando no podamos involucrarnos en la acción, podemos referirnos a que se está presente ante una situación de quiebre. Se elige el término quiebre, dado que se interrumpe la secuencia de acciones que se viene ejecutando. Inmediatamente que ocurre el quiebre, se inicia el proceso de **activación de la emoción**. Esta activación la podemos denominar rabia, alegría, tristeza, amor o miedo. Si nos encontramos a una situación que nos parece injusta, el proceso con que nos relacionamos con el evento lo denominamos rabia, cuando perdemos a alguien o algo querido sentimos tristeza, al ver el rostro de nuestro hijo recién nacido sonriéndonos, sentimos amor y cuando creemos que la situación puede amenazar nuestra integridad sentimos miedo. Es un proceso totalmente biológico y que está presente

querámoslo o no. Durante este proceso se activa el sistema simpático y generalmente tiene una duración breve. Pero a pesar de su duración, modifica las posibilidades de acciones a las que podemos acceder. Reflexionemos; si una persona está actuando desde la emoción del miedo, ¿Qué acciones podemos esperar de ella?; por otro lado, ¿Qué comportamiento podemos esperar de una persona que acaba de perder un ser querido? Cada uno de estas emociones determina las acciones que se pueden ejecutar y cuáles no. Sin embargo, este proceso emocional no dura todo el tiempo.

Al superar el proceso de activación de la emoción se entra en el **proceso de recuperación**. Esto ocurre cuando se percibe que el obstáculo es superado, o se ha pospuesto el objetivo o renunciado a él. A esta fase del proceso emocional lo denominamos Estado de Ánimo. Vivimos en estados de ánimo. Todo el tiempo estamos en un estado de ánimo. Fisiológicamente se produce un cambio en el sistema parasimpático cuando entramos en un nuevo Estado de Ánimo. Un caso típico de estado de ánimo es del Resentimiento. En este caso pensamos que algo que es injusto no debió haber ocurrido y permanecemos en este estado de ánimo esperando que el responsable de lo ocurrido pague de alguna forma por lo que ha ocurrido. También podemos sentir Resignación, otro estado de Ánimo. En este caso, después de haber pasado por el proceso de tristeza o de rabia, se puede entrar en la resignación al pensar que no hay posibilidades, que las cosas no podrán cambiar y no hay nada ni nadie que pueda cambiar esta situación.

	Lo que NO podemos cambiar	Lo que SI podemos cambiar
Nos oponemos	RESENTIMIENTO	RESIGNACIÓN
aceptamos	ACEPTACIÓN	AMBICIÓN

Como podemos ver el *Resentimiento* y la *Resignación* son estados de ánimo que limitan nuestro poder de acción. Pero también podemos encontrar estados de ánimo que nos permiten

ampliar el horizonte de lo posible. Estos son el estado de ánimo de la *Aceptación* y el de la *Ambición*. Desde la *aceptación de lo ocurrido*, podemos dejar de luchar contra lo fáctico, lo que no puede cambiar y desde allí, entrar a diseñar nuevos repertorios de acciones para hacernos cargo de nuestro futuro. Mientras no pasemos al estado de ánimo de la *aceptación* estaremos atrapados en la *resignación*. De igual forma ocurre con la *ambición*. Y cuando mencionamos *ambición*, nos relacionamos con el aspecto positivo de ir detrás de nuestros sueños, generar nuevos logros, trabajar en función de ellos. Es un antídoto contra el resentimiento. Mientras estamos paralizados en la espera de que alguien pague por las consecuencias de un evento en el pasado, nos detenemos y no avanzamos, no nos damos cuenta de lo que Sí podemos hacer. Claro está, que para poder vencer el resentimiento es importante entender el poder del perdón. El perdón a veces ha sido mal interpretado, ya que con frecuencia se le considera un acto de inferioridad. Pero cuando perdonamos, realmente nos liberamos. Liberamos las cadenas del resentimiento que no nos permite avanzar hacia los logros deseados.

Rediseñando el espacio emocional

Como no podemos cambiar la fase de activación de las emociones, el primer punto es reflexionar ¿Tiene sentido luchar contra una emoción? Parece no tener mucho sentido, por lo que es importante darse cuenta de que la emoción está presente, aceptarla, darle la bienvenida, entender por qué aparece y una vez de haber tomado esta conciencia, al pasar al estado de recuperación, es donde podemos intervenir en nuestro estado de ánimo. Es allí donde podemos intervenir, no en el proceso de activación de la emoción.

¿Cómo intervenir en la fase de recuperación? Entendemos que en esta fase que denominamos Estado de Ánimo, existen acciones que nos son posibles y otras que no, por lo que es muy importante darnos cuenta en qué estado de ánimo estamos y determinar si nos ayuda o perjudica en las acciones que deseamos realizar. Para ello, es muy útil observar las conversaciones internas y las que

exterioriza cuando se está en un estado de ánimo. Si observamos estas conversaciones podemos hallar juicios, que nos pueden ayudar a intervenir en el estado de ánimo. Generalmente estos juicios pueden estar desactualizados, o pueden estar sustentados en hechos que realmente no existen, o puede estar en un patrón de comparación no adecuado o pueden ser desproporcionados para la situación. Revisemos estos juicios y procedamos a cuestionar su validez para la situación actual en la que estamos viviendo.

Otro camino de intervención es a través de la corporalidad. Un estado de ánimo está asociado con una corporalidad. Cuando estamos en la *resignación*, por ejemplo, nuestros hombros pueden estar caídos, nuestro andar es lento, y como sin rumbo y nuestra mirada un poco baja. Visto desde esta perspectiva podemos incorporar algo de ejercicio a nuestro cuerpo, una caminata vigorizante, lavar el carro, y si es posible ir a bailar. Cualquier acción que esté a nuestro alcance que sea incompatible con el estado de ánimo actual, tiende a modificarlo.

Tanto la revisión de nuestros juicios y la intervención en el dominio de la corporalidad son acciones que se pueden realizar simultáneamente para modificar nuestro estado de ánimo. Pero cuando, nuestro propio estado de ánimo nos tiene anclado y no contamos con los recursos para salir de él, podemos pedir ayuda. Y en este caso un coach experimentado puede ser de mucha ayuda para ello.

Aprender a diseñar e intervenir en nuestro estado emocional es una estrategia clave para lograr aumentar nuestro desempeño como profesional, esté o no en posiciones de liderazgo. Es la estrategia clave del liderazgo personal.



Francisco Javier Pernía
Coach Ontológico
Empresarial
www.kenaz.com.ve