

¿Buenos sentimientos en el trabajo?

Por Jorge A. Oriza Vargas © (85- 2011)

Cuando hago esta pregunta, ya sea en mis conferencias o en mis cursos, no falta quién manifieste alguna sorpresa o haga algún comentario en el sentido de que los sentimientos no tienen nada que ver con el trabajo. Hay personas que piensan que ese tema es para tocarse en otros ambientes (familia, amigos, relaciones de pareja, etc.), pero no en las organizaciones, en donde se va a trabajar, a dar resultados, y los sentimientos parecen no tener cabida.

Pero resulta que las organizaciones son, en esencia, grupos de personas; y las relaciones humanas entre las personas de las organizaciones, están en la base de la productividad de las mismas, ya que si son buenas, generan climas organizacionales caracterizados por gente motivada, comprometida, etc. pero si son malas, generan ambientes de enojos, envidias, temores, rivalidades, luchas por el poder, incertidumbre, etc. Por ello, sin caer en análisis muy complicados, es fácil entender que las situaciones mencionadas, tienen que ver precisamente con malos sentimientos.

Vamos a continuación a reflexionar sobre este tema, respondiendo las siguientes preguntas básicas: ¿Cómo es que se generan los malos sentimientos en el trabajo? ¿A qué conducen los malos sentimientos? ¿Cómo evitar los malos sentimientos?

Los malos sentimientos se generan en esencia, a partir de muy diversas emociones negativas; recordemos que los sentimientos¹ se generan a partir de las emociones, cuando éstas permanecen en nosotros más allá del tiempo lógico del evento que las dispara. En los ambientes de trabajo, hay seguramente muchos eventos y situaciones que nos generan enfado o enojo, temor, o incluso tristeza; si dejamos que esas emociones permanezcan dentro de nosotros por mucho tiempo, sin saldarlas, sin controlarlas, entonces se generan los malos sentimientos, como pueden ser el enojo o molestia permanente, el rencor o incluso, dependiendo de la intensidad y alcances del evento disparador, el odio. Es común en los ambientes de trabajo, sentir envidia², sentimiento que parte de la tristeza, el pesar, el dolor o el enojo, por el bien, por las pertenencias, por las capacidades, o por la situación de mejoría, de otras personas. Sentimos envidia por ejemplo, cuando juzgamos eventos positivos que suceden a otras personas, y nos comparamos con ellas, surgiendo entonces la respuesta emocional de enojo, de coraje, o de tristeza.

Diversas emociones en las organizaciones generan, además, procesos emocionales que más allá de los sentimientos; se convierten en verdaderas patologías, como

¹ Ver la cápsula ADEF No. 5: *Emociones y sentimientos*.

² Ver cápsula ADEF no. 50: *Anatomía de la envidia*.

sería el caso del estrés o la ansiedad³. Y a la pregunta sobre a qué conducen esos malos sentimientos, la respuesta se ve un tanto lógica: ambientes de malas relaciones, de *pleitos* y enojos, ambientes enrarecidos, ambientes de revanchismos, de mala comunicación, de incertidumbre, que en relaciones de causa y efecto, ocasionan bajas en los niveles de productividad o de calidad, en los productos y servicios, internos y externos.

Finalmente, la pregunta de ¿cómo evitar malos sentimientos en el trabajo? Tiene varias respuestas; la más importante, tiene que ver con las responsabilidades de los dueños y directores de las empresas y organizaciones, ya que la solución parte de las conductas de los jefes, de las políticas de recursos humanos de la dirección. Organizaciones con jefes que son líderes⁴, seguramente motivan y comprometen a sus colaboradores, y promueven buenos sentimientos en los grupos de trabajo. Políticas de personal orientadas al desarrollo humano, a la equidad y la justicia en el manejo de salarios, prestaciones e incentivos, seguramente evitan el surgimiento de sentimientos de envidia o de inconformidad en los empleados.

La segunda respuesta a la última pregunta, es personal. La replanteo así: ¿cómo puedo evitar tener malos sentimientos en mi trabajo? Es decir, todos podemos tener malos sentimientos, por supuesto; pero la intensidad y la duración dependen como sostenemos en nuestras publicaciones, de nuestra inteligencia emocional. Y dependen de manera fundamental de dos de sus atributos principales: el autodomínio, que se relaciona con el control y la regulación de nuestros estados emocionales, así como la empatía, que tiene que ver con la comprensión de las emociones y sentimientos de los demás.

Por lo que respecta al autodomínio⁵, nosotros hemos sugerido que el esforzarse en ser congruentes con valores como la comprensión, el respeto, el perdón y la amistad, son recursos que de entrada nos ayudan a controlar y dominar las emociones que surgen de los muy diversos eventos, en el ambiente de trabajo; nos ayudan a evitar que esas emociones duren mucho tiempo y se conviertan en sentimientos negativos. La empatía por otra parte, nos ayuda a comprender y entender los estados emocionales de los demás, poniéndonos en su lugar, bajando con esto la intensidad de nuestras propias emociones. Claro que esto no es fácil, más si hay rivalidades y luchas por el poder, pero entonces le sugerimos leer sobre el efecto en la salud⁶, de los estados emocionales prolongados, ya que a quién más dañan los sentimientos negativos, es a uno mismo. ¿no cree usted?

³ Ver cápsulas ADEF No. 7 sobre *El estrés* y 49, sobre *La ansiedad*.y

⁴ Te recomiendo leer el libro: *De Jefe a líder*, Jorge A. Oriza Vargas, Editorial Trillas, 2010. En el primer capítulo encontrarás las diferencias entre ser Jefe y ser líder, y en los demás capítulos leerás sobre las competencias a desarrollar para ser un verdadero líder en la organización.

⁵ Ver cápsula ADEF No.72

⁶ Recomiendo leer la Cápsula ADEF no. 51, sobre *la IE y la Salud*.

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: foriza@prodigy.net.mx
NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes.

Visita mi sitio: www.iema-oriza.com
Busca las secciones de *empresa* y del *matrimonio*; ahí encontrarás algunas ideas útiles para cada uno de estos temas

