

ECONOMÍA

LA NUEVA ESPAÑA, Martes, 27 de febrero de 2007

«El jefe del siglo XXI no es el del ordeno, mando y castigo, sino el que valora a su equipo de trabajadores»

«Cuanto más satisfecha está una persona en su trabajo más rinde y mejora los resultados; es matemática pura»

Alfredo Diez Abogado y consultor especialista en inteligencia emocional

**Oviedo,
Marián Martínez**

-¿Quién es emocionalmente inteligente?

-Aquel que tiene la capacidad para reconocer las propias emociones y gestionarlas, a la vez que reconoce las emociones de las demás personas y las gestiona correctamente. Asimismo a ello hay que sumarle la capacidad de motivarse, esto es, liderarse uno mismo, sin esperar que otros me lideren o motiven.

-¿Eso no sería aprender para manipular aprovechando los sentimientos y circunstancias personales del otro, en este caso un empleado?

-No se trata de manipular. Un directivo necesita tener competencias emocionales para ser líder. Y el liderazgo no es algo que me viene dado desde la dirección de la empresa. El liderazgo es algo que me otorgan mis subordinados, por la confianza que les inspiro y porque mi conducta les sirve de ejemplo. Un buen jefe, un buen líder, no se autoproclama, sino que el líder es aquél al que los demás le atribuyen el liderazgo, y no le vale de nada lo que pone en su tarjeta de visita o en el cartel que cuelga de su puerta. Hoy en día, un directivo de éxito que se transforma en un líder, es aquél que tiene autocontrol, capacidad de comunicación, que sabe escuchar, que genera confianza, que tiene sensibilidad interpersonal y que sabe guiar. Es más, está comprobado que el 85 por ciento de la importancia y capacidad de arrastre y buenos resultados de un líder depende de su gestión interpersonal. No por recortar más gastos y ahorrar más costes se es mejor directivo. El jefe que escucha, que es receptivo, que valora a las personas de su equipo y que interactúa con ellas es el jefe del siglo XXI.

-Entonces, ¿el buen profesional ya no es el que deja su vida personal y sentimientos en la calle al empezar la jornada?

-Ésa es una teoría muy anticuada, de cuando las emociones eran algo tabú en la empresa. Ahora en todos los estudios se reconoce que las emociones van de casa al trabajo y del trabajo a casa. ¿O es que si se tiene un problema en casa puede dejar de pensar en él



Alfredo Diez

Trainer Coach

Experto en Inteligencia Emocional

Master Class en el hotel HC Forum de Oviedo

nada más entrar a la oficina? O al revés, si se tiene un problema en el trabajo no se deja de pensar en él cuando se llega a casa. Al contrario, ahí, en casa, es donde usted lo habla con su familia y desahoga.

-Es racional, pero esto aún no se asume así.

-En Estados Unidos hace 20 años que se trabaja en este ámbito con los directivos de las grandes compañías. En Europa estamos todavía en pañales, comenzando a trabajar. Pero lo que está demostrado es que lo que realmente distingue a un ejecutivo o a un jefe de equipo de alto rendimiento es su capacidad de empatía, mucho más que su currículum. Esto reporta beneficios económicos importantes a las empresas, y en España algunas ya se empiezan a dar cuenta de ello.

-¿Cuánto más ganan las empresas con este método?

-Depende de la empresa, del sector, del número de empleados... Pero el razonamiento es sencillo: la importancia de la inteligencia emocional es optimizar el rendimiento tanto personal como profesional. Cuanto más satisfecha esté la persona en su trabajo más va a rendir, y cuanto mayor sea su rendimiento más va a repercutir positivamente en la cuenta de resultados de la empresa y por tanto mayor será el rendimiento financiero. Es matemática pura, aunque hasta ahora no se había entendido así.



Asistentes a la Master Class en Inteligencia Emocional en la Empresa

-La gente trabaja para ganar dinero, y lo que se pide es mayores salarios y más flexibilidad para compaginar la vida laboral y familiar.

-Distintos estudios realizados a nivel internacional coinciden en que el sueldo no es el baremo fundamental para que una persona se quede o se vaya de una empresa. Sobre dos millones de trabajadores de 700 empresas en distintos países en las que Gallup Internacional realizó la una investigación el pasado año coincidieron mayoritariamente en que el factor de retención por el cual decidirían finalmente si se quedan o se van de la empresa, no es el salario, ni lo importante de la empresa u otras consideraciones, sino que lo único que les retendría en la empresa sería la calidad del vínculo con su superior jerárquico. Esto es, si estaban a gusto y tenían un buen jefe se quedaban, sino se iban. El individuo necesita sentirse bien con su jefe y en la empresa, que es el lugar donde pasa la mayor cantidad de horas diarias. Por ello, un buen directivo que sea un verdadero líder debe ayudar a los empleados a que se encuentren felices y así es como los vinculará a la compañía y llegarán los resultados.

-¿Y si el superior no ve ese rendimiento económico en la felicidad del trabajador?

-Es simple, hay que mostrarle las estadísticas internacionales y los estudios de donde se

deriva que trabajando sobre la motivación de mis empleados, aumento la satisfacción del cliente, lo que redundará en un sustancial aumento económico. Asimismo el trabajador no debe quedarse esperando que su jefe lo motive y estmule para hacer su trabajo, uno de los conceptos fundamentales de la inteligencia emocional radica en la capacidad del individuo de automotivarse y para mí allí radica la base del equilibrio emocional de un individuo. Este debe hacer su propio esfuerzo de autoestimulación y no quedarse esperando el maná. Y en esta tarea de introspección es positivo que pueda hablar con su jefe y decirle lo que siente y lo que quiere para trabajar en forma más eficiente, defendiendo su competencia con madurez y firmeza para finalmente lograr que su jefe lo comprenda y puedan trabajar en forma colaborativa.

-Usted plantea un paraíso.

-Sé que no es una tarea fácil. Pero si un directivo no comprende la base del liderazgo y el coaching de rendimiento, no podrá ser un buen líder en estos tiempos, porque su esquema será antiguo y obsoleto, ya que simplemente con el “orden, mando y castigo”, el trabajador va a cumplir lo justo y nada más.

-¿Los responsables de recursos humanos de las empresas con las que usted trabaja asumen y ponen en marcha sus consejos o se quedan en la teoría?

-En general son muy receptivos con la formación en Inteligencia Emocional y el Coaching, el caso es que una cosa es entender los conceptos y otra es implementar los cambios necesarios para implantarlos en la empresa. Por otro lado yo me niego a hablar de recursos humanos. Los recursos son los ordenadores, la maquinaria o las mesas, pero no las personas. Los trabajadores son el alma de una empresa, porque son los que hacen que los resultados crezcan o decrezcan. Usted puede ganar mucho dinero, pero eso lo hace posible el equipo que tiene de trabajadores. Es simple, si son humanos no son recursos...