

Liderazgo:

## Gestión de las Emociones

Aprender a gestionar las emociones es fundamental para asegurarnos equipos más creativos y comprometidos.



Cuando las personas están atentas a “la cara con la que llegó el jefe” entonces la empresa está en problemas.

Pasamos más de un tercio de nuestro día en el trabajo, podemos irnos de allí con emociones positivas o negativas que posiblemente influirán en el resto de nuestro día. Juan llega a su casa con cara de pocos amigos, está de malhumor porque una vez más su jefe no reconoce su trabajo. Héctor llega con miedo porque vio a su jefe enfurecido y teme por su trabajo. Andrea en cambio regresa contenta, ha presentado el estudio de mercado que le pidieron y ha recibido las felicitaciones de su jefe.

Las emociones positivas contagian  
y las negativas también

Como jefe, como líder debemos ser **Gestionadores de Emociones** de nuestro Equipo, pero antes debemos poder gestionar nuestras propias emociones.

Acabamos de pasar por una sucursal de nuestra empresa y vemos que los productos no están bien ordenados y los afiches con la nueva promoción no están exhibidos, llegamos furiosos a la oficina, lo primero que queremos hacer es levantar el teléfono y hablar con el jefe de ventas, pero la bronca también nos hace suponer que nuestra asistente de marketing seguramente no ha terminado el informe semanal que debería dejar hoy lunes en el escritorio, todos ven que estamos con cara de pocos amigos y nadie sabe por qué ni con quién estamos enojados. El resto de la jornada seguramente será un día difícil.

¿Le ha pasado esto alguna vez? ¿Cómo fue el resto de su día?  
¿Cómo llegó a su casa?

¿Con quién quiere estar la gente, con alguien **malhumorado** o alguien con quien se disfruta trabajar? ¿Quién podrá ser reconocido como líder, aquel que desconfía de la gente y que le recrimina o aquel que muestra confianza, los estimula y ayuda a generar un **buen clima**?

¿Tenemos una emoción de bronca, de rabia, estamos furiosos y estamos a punto de entrar a una reunión o hablar con una persona? Quizás lo mejor será posponerlo hasta que podamos cambiar nuestras emociones, aunque estemos por hablar con la persona que nos ha generado esas emociones, porque seguramente no saldrá nada positivo de esa reunión. Y además debemos **cambiar nuestra emoción** para continuar el resto de nuestro día.

¿Vamos a dejar que una emoción negativa nos domine todo el día?

Antes se consideraba a las emociones como un factor difícil de controlar en las personas y lo mejor era bloquearlas, el “hombre máquina” de la revolución industrial no podía ser una persona amargada o alegre porque se desconcentraba y perdía productividad. Si podían dejarse las emociones afuera de la empresa mucho mejor. De esas cosas no se hablaba cuando la empresa pedía compromiso, productividad y calidad

Sabemos que ese modelo es imperfecto, todos llevamos las emociones a donde vamos y personas que reciben reconocimiento, en las que se muestra confianza, a quienes se las estimula por mejorar, generan más compromiso. Quien llega contento a su casa porque ha recibido una felicitación, porque su jefe se ha sentado a planificar con él para mejorar los aspectos que tiene débiles, o le han confiado un nuevo proyecto es una persona que habla **feliz** de la empresa, que se levantará al día siguiente con ganas de aportar más cosas, que está **comprometido**, entonces mejorará su productividad, calidad e innovación.

## Check List

Repasemos nuestra gestión con esta breve lista de chequeo.

- Trato de gestionar mis emociones y vivir emociones positivas todo el día
- Evito que una emoción negativa influye en mi relación con las demás personas
- Todas las relaciones se realizan en el marco del respeto y la confianza
- El equipo no está pendiente de “la cara con la que vendrá el jefe”
- Las personas llegan y se van de la empresa cada día contentas
- Hay mucha amabilidad en el trato entre las personas
- Hay plena confianza incluso para reconocer los errores
- El equipo se siente altamente comprometido
- En esta empresa sabemos gestionar las emociones de manera adecuada