

- Licenciada en Comunicación y Licenciada en Teatro por la Universidad de las Américas Puebla.
- Maestra en Psicología Organizacional.
- Fundadora y directora de R|A Woman Training & Health.
- Se desempeñó como directora regional de Great Place to Work® Institute México por once años.
- Health coach certificada por el Institute for Integrative Nutrition.
- Quince años orientada a la consultoría organizacional, especialista en bienestar corporativo, desarrollo integral de las mujeres y experta en la aplicación e implementación de la NOM-035-STPS.

## Restableciendo en mis colaboradores SU PAZ INTERIOR

Las organizaciones han vivido desafíos y cambios significativos en estos últimos meses; primero, replantearse cómo operar ante el confinamiento y ahora la estrategia para regresar exitosamente a los lugares de trabajo. En el eje de este proceso están los colaboradores junto con sus líderes; al igual que toda la sociedad, hemos estado expuestos a situaciones complicadas en nuestras vidas, como los cambios en los horarios de trabajo, aprendizaje y adaptación a nuevas tecnologías, desarrollar nuevos hábitos, inseguridad laboral, pérdida del sentido de libertad y experimentar nuevas formas de educar a los hijos, entre otras.

Los líderes juegan un papel fundamental en este nuevo desafío para llevar a la gente a su cargo a un estado de conciencia donde puedan enfrentar los cambios y las consecuencias de estos en sus vidas. Cuando nos permitimos sentir estas experiencias, podemos darnos cuenta de que necesitamos distinguir las emociones que se muestran en nosotros y cómo las estamos manejando.

Es común encontrar conflictos en las interacciones del clima laboral, algunos de estos choques tienen que ver con las relaciones entre colaboradores. Para tener un trato favorable con los demás, necesitamos asumir una relación sana con nuestras emociones. Todos tenemos diferentes formas de expresarlas; sin embargo, bloquearlas en lugar de conectar con ellas y liberarlas puede tener un alto costo al arraigarse en nosotros y no darles un espacio para procesarlas.

Cuando estamos en nuestros lugares de trabajo, no compartimos el cómo nos sentimos, porque no tenemos el espacio adecuado para hacerlo. Cuando algo negativo nos ocurre, nos resis-



timos a la emoción, la etiquetamos como «mala» y hacemos lo posible para desintegrarla desatinadamente. Una forma de afrontar dicha emoción es reconocer que no todos los días tienen que ser buenos. La vida no es sentirnos gozosos todo el tiempo, está bien percibir incomodidad, es parte de la experiencia humana.

Es importante reflexionar sobre los hábitos existentes en nuestra cultura organizacional; nuestros colaboradores se comportan de cierta forma, influenciados por esta filosofía. Ciertas prácticas son difíciles de romper, porque suelen entrar en juego las emociones. Algunos comportamientos inadecuados, como dar un mal servicio al cliente o dejar de cumplir con las obligaciones de trabajo, son acciones que funcionan como mecanismos de defensa, que ayudan a poner distancia o a evadir aquello que no se quiere sentir.

El estrés es un factor fundamental en el manejo de las emociones, hay ocasiones en las que no somos conscientes de lo que estamos experimentando. Nuestra mente nos dice que estamos relajados, cuando en realidad nuestro cuerpo está bajo tensión.

Todos experimentamos estrés y esto nos lleva a actuar de diferentes maneras, impactando perniciosamente en el clima organizacional e, indefectiblemente, en la rentabilidad de la organización.

Hay un ciclo negativo del estrés relacionado con nuestras emociones, cuando nos exponemos a una situación de supuesto «peligro», se detonan sentimientos y pensamientos destructivos, lo que nos lleva a un comportamiento negativo e irracional, generando síntomas no placenteros en nuestro cuerpo, llevándonos a sentir y pensar desventajosamente, lo que detona nuevamente el estrés.

## ¿CÓMO AYUDAR A LOS COLABORADORES A RECUPERAR SU PAZ?

1. El líder debe hacer conciencia de sí mismo y entender cuáles son sus creencias sobre las emociones y la forma de manejarlas.
2. Usar un lente de conexión con los colaboradores, considerando que cada persona es única, su experiencia, sus valores, sus creencias y aspiraciones, entre otras. Las emociones tienen diferentes significados para cada ser humano también.
3. Modelar la neutralidad, el no juicio y la curiosidad, analizando qué influencias internas y externas dentro de la cultura organizacional están detonando comportamientos o reacciones negativas en los colaboradores.
4. Ayudarlos a desarrollar un hábito de salud que tolere el estrés y el manejo de las emociones no placenteras; concentrar su atención en lo que es importante para ellos, conectando con sus metas de vida y valores.

Finalmente, buscar empoderarlos a través de la autoconciencia, darles la oportunidad de elegir y de esta forma reforzar sus creencias poderosas. Reconocer que la conexión que exista entre el líder y sus colaboradores es fundamental para regular las emociones. Construir una cultura organizacional de gratitud fomenta en los colaboradores la capacidad para apreciar las cosas positivas que nos ocurren en la vida. **C**

