

Empatía²

Una fórmula para construir organizaciones emocionalmente sustentables



Ricardo Adrianza
Socio, Auditoría
ricardo.adrianza@mazars.com.ve

Como tantas veces he recalcado, la empatía es el atributo atomizador de emociones y el componente estrella en la construcción de organizaciones emocionalmente sustentables.

El resultado de mis investigaciones, extensivas a especialistas de recursos humanos, consultores estratégicos y colaboradores, erige a la **empatía como la fórmula infalible** que deben usar los equipos directivos para establecer sinergia con sus colaboradores y comanda – por mucho – el podio de los rasgos o cualidades de liderazgo que esperan los seguidores de sus líderes. **En este podio lo secundan la actitud positiva y valiente del líder y la buena comunicación.**

Ahora bien, en las organizaciones el valor de las relaciones y el clima laboral no solo depende de los líderes. La suma del liderazgo en armonía con colaboradores es lo que define a esta compleja ecuación al momento de calibrar la verdadera salud emocional de las empresas.

¡Y allí es donde está el quid del asunto! **La actitud empática de los líderes suma, pero la que deben procurar los trabajadores, multiplica.**

La empatía no solo es un rasgo indispensable en quienes dirigen los destinos de las empresas, esta debe acompañarse de la misma actitud por parte de los colaboradores. A esto es a lo que llamo: **¡empatía al cuadrado!**

Los líderes no están exentos de las presiones propias de un entorno tan complejo como el venezolano. Estos tienen las mismas falencias y miedos, con el añadido de que en sus espaldas pesan decenas de familias y la propia ambición de construir la felicidad laboral en todos los rincones, como medio inapelable para alcanzar los objetivos corporativos con eficacia.

En pocas palabras, las decepciones y preocupaciones también están presentes para estos. Entonces, ¿Quién los acompaña? ¿Quién entiende los retos que enfrentan?

Diría que pocos. Las continuas críticas, los comentarios tóxicos y el bajo esfuerzo son cuestiones que suman a la debacle emocional del liderazgo a pesar de los esfuerzos de estos en fomentar la armonía y estabilizar la oferta salarial.

De allí que mi apuesta y llamado no es solo a la comprensión mutua sino a inocular la misma responsabilidad de empatizar en los colaboradores.

Imaginemos el escenario de empatía al cuadrado. Sin duda sería un impulso sideral en la construcción de empresas emocionalmente sustentables.

¿Cómo ensamblar esta fórmula?

En primer lugar, el liderazgo debe mostrarse humano, accesible. De lo contrario, la percepción de seguidores será que estos son inalcanzables y que los problemas para ellos no existen.

Del mismo modo, los colaboradores deben responder con el esfuerzo y reconocer en sus líderes aquellos asuntos que hacen la relación de trabajo especial. Cuando no sea así, buscar el uso de canales adecuados y constructivos para sugerir mejoras y, más importante aún, involucrarse en la implementación de estas mejoras con el único fin de construir.

En conclusión, una suma de esfuerzos para potenciar el enfoque positivo en las empresas, de manera de lograr empleados más proactivos, que colaboren con los demás y tomen responsabilidades propias en el desarrollo de sus carreras.

No olvidemos que los cinco dominios que reflejan las redes cerebrales de mayor influencia convergen tanto en líderes como seguidores. De tal manera que la forma como encaremos estos dominios – estatus, certidumbre, autonomía, vinculación y equidad – afecta a todos por igual.

Para construir una organización emocionalmente sustentable hay que unir esfuerzos. No hay otro camino.

El éxito depende de todos y esa es la gran conclusión. Construir juntos el camino – líderes y colaboradores – rescatando a la empatía como su motor principal.