

GESTIÓN Y FORMACIÓN

El mal humor no es sostenible

Algunos profesionales están tan insatisfechos que no se dan cuenta de que su presencia envenena el ambiente laboral

BORJA VILASECA

Lo peor que le puede pasar a una empresa es contar con personas insatisfechas. Lo cierto es que "no hay nada menos eficaz, productivo, creativo e innovador que un profesional infeliz, amargado y resentido", afirman los expertos en psicología organizacional. Sin embargo, se estima que el 42% de la población activa española (unos 8,5 millones de trabajadores) se siente insatisfecho con su empleo, según un informe realizado en 2007 por la firma europea de búsqueda de profesionales Cátenon. Y no sólo eso: el 15% (unos tres millones de españoles) declara "estar quemado".

Según una encuesta realizada en 2006 por la Universidad Alcalá de Henares sobre 4.500 asalariados en la Comunidad de Madrid, las tres principales fuentes de tensión y preocupación en la empresa son la insuficiencia salarial (65,3%), la inestabilidad laboral (57,8%) y el mal ambiente que se respira entre compañeros de trabajo, del que se quejaron el 55,7% de los encuestados.

Más allá de la necesidad de crear culturas empresariales alineadas con el bienestar de sus plantillas, "la realidad es la que es, con lo que a los profesionales no les queda más opción que adaptarse a sus circunstancias o cambiar de trabajo", explica Ignacio Álvarez de Mon, profesor de comportamiento organizacional del Instituto de Empresa. "Los que no escogen ninguna de estas dos alternativas", añade, "son precisamente los que más insatisfechos se sienten, convirtiendo su vida laboral en un profundo sufrimiento".

Los rasgos más distintivos de estos profesionales son "el egocentrismo y la negatividad, una suma que da como resultado el victimismo", sostiene. "Estas personas, que suelen traer el mal humor de casa cada mañana, creen que el mundo está en su contra y que los demás son los únicos culpables de todo lo malo que les ocurre".



En *Atrapado en el tiempo*, Bill Murray es un profesional amargado que culpa a los demás de su malestar interior.

"Las personas perfeccionistas temen ser consideradas mediocres"

Aunque la mayoría de profesionales suele tener un "mal día" de tanto en tanto, "existe un tipo de personalidad que tiene tendencia a enfadarse con mucha más facilidad, lo que le lleva a vivir en un permanente estado de frustración y mal humor", señala Marta Romo, gerente de la consultora Eurotalent, especializada en desarrollo directivo.

Estas personas "suelen exigir perfección de sí mismas, de su trabajo e incluso de sus compañeros, con lo que les cuesta muchísimo relajarse". Además, "les

enervan las cosas mal hechas, la mediocridad y la falta de voluntad para querer mejorar". De ahí que a la hora de relacionarse con los demás "suelen educar, instruir y corregir duramente, dando lecciones morales sin que nadie se las pida", explica.

No en vano "creen tener siempre la razón y juzgan y critican aquello que consideran imperfecto, defendiendo sus posturas de forma racional, rígida, intolerante y dogmática". Y al basar su autoestima en contar con las respuestas correctas "suelen

negarse la oportunidad de aprender de los demás", apunta.

Pero detrás de esta fachada reformadora y perfeccionista se esconde una persona con "miedo a ser considerada mediocre". Por eso "se esfuerza tanto en todo lo que hace y es tan susceptible a las críticas negativas relacionadas con su comportamiento, en particular, o su trabajo, en general", señala Romo. Y concluye: "Su obsesión por alcanzar la perfección les llena de impaciencia, tensión y frustración, lo que les impide disfrutar de la vida".

Además "parecen buscar excusas externas para pagarla con los compañeros que les rodean, canalizando así su malestar interno". Y añade: "Normalmente suelen reaccionar desproporcionadamente cuando algo o alguien no se ajusta a sus necesidades y expectativas, emitiendo todo tipo de juicios y críticas destructivas".

"Hay personas que buscan excusas para pagarla con las personas que les rodean, canalizando así su malestar interno", dice Álvarez de Mon

Pero "esta impulsividad tan llena de ira sólo pone de manifiesto su escaso desarrollo personal", lamenta la *coach* Carmen Yates, directora del centro La Rueda, especializada en *coaching* empresarial. En su opinión, estos profesionales "se niegan rotundamente a reconocer su oscuridad, creyendo tener motivos más que suficientes

para justificar su conducta". De ahí que sus compañeros "suelen alejarse para no ser contaminados por su toxicidad". Pero, dado que "cualquier empresa es un ente integrado, donde todo está conectado, esta actitud nociva termina por envenenar el ambiente laboral, lo que merma la productividad de las organizaciones".

Asumir la propia ignorancia

Yates asegura que la solución pasa porque las empresas implementen "encuestas de satisfacción", de manera que puedan evaluarse a sí mismas e introducir cambios en su gestión. Mientras, anima a que "cada profesional se pregunte a sí mismo si es una persona positiva y constructiva o negativa y destructiva". Aunque "reconocer y asumir la propia ignorancia es un trago amargo, que requiere cierta madurez emocional, es imprescindible para aprender a conquistar una actitud más consciente y discernidora, que permita afrontar las adversidades del día a día con mayor objetividad y serenidad", concluye.

Sea como fuere, "el mal humor no es sostenible", pues se "somatiza de diversas formas", advierte Valentí Valls, médico adjunto y cardiólogo del Hospital Clínico de Barcelona. Entre otros efectos, "sube la presión arterial, da taquicardia y hace que la sangre se coagule, generando más posibilidades de padecer una angina de pecho e incluso un infarto". En su opinión, "la inconsciencia y el autoengaño son los mayores enemigos de estas enfermedades cardiovasculares". Así, "para que el afectado tome conciencia de su insatisfacción suele ser necesaria la complicidad de familiares, amigos y compañeros de trabajo". Ya lo dice un antiguo proverbio chino: "Ayúdame cuando menos lo merezca porque es cuando más lo necesito".

Libros recomendados: *Ira*, de Robert Thurman (Paidós); *Encuentro con la sombra*, de Connie Zweig y Jeremiah Abrams (Kairós); *Transformar la ira en calma interior*, de Mike George (Oniro).

Formación 'online' de calidad

La UOC ya cuenta con 1.000 empresas asociadas en toda España

B. V.

Los cursos *online* en España están más que consolidados. Prueba de ello es que la mayoría de empresas de este país los tienen en cuenta a la hora de diseñar sus planes de formación continua. Lo cierto es que esta fórmula permite "una mayor conciliación con la actividad profesional", así como "la potenciación del uso de las nuevas tecnologías y de la capacidad organizativa de cada trabajador, que debe responsabilizarse de su propio desarrollo personal y profesional", explica el vicerector de posgrado y formación continua de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Esta universidad, fundada en 1994 y con más de 15.000 estudiantes de posgrado, es conocida por contar con la plataforma *online* más avanzada de España y de las más destacadas de toda Europa. Y no sólo eso: también es reconocida por la calidad de sus programas formativos, cuyas titulaciones están homologadas. No en vano, goza de la confianza de más de 1.000 empresas asociadas, como La Caixa, Audi-Volkswagen, Danone, Grupo Eulen, Endesa, Epson, Mango, RACC, Sol Melià y T-Systems.

"Nuestro propósito es escuchar al mundo empresarial para saber cuáles son sus necesidades específicas en materia de formación y diseñar cursos a medida",

afirma Duard. Las demandas más solicitadas suelen estar relacionadas con la formación de altos ejecutivos y mandos intermedios en áreas como el *marketing*, la venta, la contabilidad y la logística. La duración de estos cursos, que cuentan con un 15% de formación presencial, ronda entre los seis y los 12 meses.

Pero la UOC no sólo se dedica a satisfacer las necesidades formativas de las empresas. "También queremos crear una red relacional, que permita el intercambio de experiencias orientadas al desarrollo de los profesionales y a la mejora de la competitividad de las organizaciones en el marco de la sociedad del conocimiento", apunta Duard.



La UOC es el referente en la formación *online* en España. TXEMA SALVANS

"Promovemos una red que permite el intercambio de experiencias orientadas a mejorar la competitividad de las empresas", dice Duard

Así, en 1999 la UOC comenzó a trabajar conjuntamente con las compañías interesadas en este sistema formativo, creando entornos y comunidades virtuales relacionados con el intercambio de conocimiento e información entre empresa y universidad.

Más información: www.uoc.edu