

Bernardo Stamateas

“ Hay que agendar la felicidad ”

El escritor de los best sellers “Emociones Tóxicas”, “Autoboicot” y “Gente Tóxica” recomienda qué hábitos hay que poner en práctica para tener una vida más feliz y saludable en el trabajo. ¿Qué hace que los ámbitos laborales sean muchas veces fuentes de estrés y no de energía? La importancia de la motivación y la comunicación sana.

La crisis económica, la falta de predictibilidad, el temor ante la pandemia, son cosas que suman angustia a las personas. En el ámbito laboral, además, la situación se hace más difícil debido a las presiones y los objetivos a cumplir. ¿Qué estrategias o acciones recomendás para aliviar la carga, o por lo menos evitar que se haga más pesada?

Todas esas situaciones repercuten en las personas a través del estrés, del agotamiento. Cuando la tensión es excesiva produce una depresión por agotamiento. Dicen que uno es como las cuerdas de un violín, si están muy tirantes se rompen, pero si están demasiado flojas no hay sonido. Un básico de tensión necesitamos todos pero cuando la tensión excede a la capacidad de fortaleza interna, viene el estrés.

La inteligencia emocional, que es la capacidad de conocerse a sí mismo, es fundamental para saber cual es mi nivel de tolerancia y de vulnerabilidad, saber cuántos factores estresantes yo puedo recibir. El conocerse tiene que ver con los recursos interiores, con la capacidad de exploración de las fortalezas y habilidades, o sea con el autoconocimiento.

Una muy buena manera para manejar la tensión es agendar la felicidad. Siempre hago la comparación de que las personas somos como una vasija. Si vos tenés un agujero en la parte inferior, el agua sale y llega un momento en que te vacías. Tiene que haber un balance entre el agua que entra y el agua que sale. Yo gasto energía y si no recibo energía me debilito. Por eso hablo de agendar qué cosas me dan energía. Las tengo que anotar y considerarlas tan importantes como la negociación más urgente que tenga en la agenda. Caminar, leer un libro, charlar, ir al cine, lo que fuese que a mi me carga energía lo tengo que hacer.

A veces no es fácil...

No, porque nosotros tenemos la cultura del descanso a partir del viernes. Pensamos: “el viernes gracias a Dios me voy a descansar”. Tenemos una mentalidad especial. No se trata

de que me vaya un mes a Europa porque cuando vuelva el estrés se va a activar. Hay que agendarse las cosas que nos cargan energía de lunes a viernes, cada dos horas o cinco horas hacer una pequeña actividad de 5 minutos, en el trabajo también. De esa manera siempre voy a estar balanceado entre lo que doy y lo que recibo.

Hablás de la gente tóxica y de lo necesario de despegarse de ellos, lo que en un ámbito profesional a veces es complicado. ¿Qué se hace en esos casos?

Vos le tenés que enseñar a la gente cómo querés que te traten. El que se burla de vos te está haciendo saber cómo otro se burló de él. La gente reproduce las conductas sobre los demás. Tenemos que aprender a usar las dos palabras más poderosas que hay en un ámbito laboral y que son Si y No. Yo pongo cercos emocionales y lo tengo que hacer de manera assertiva, sin agredir ni romper nada, pero sin tragarme las broncas. Enseñándole al otro qué cosas a mí me hacen bien y que cosas me hacen daño. Pero para eso hay que aprender a usar la palabra no, que no es fácil por el miedo al rechazo, al que el otro se enoje o que peligre mi trabajo.

Pero hay que hacerlo porque una persona perdura en un ámbito laboral cuando es honesta y sincera. Es decir, que aún cuando una persona diga no y el otro se enoje, en el fondo va a ser valorado porque ese no fue la expresión sincera de lo que le está pasando a la persona.

Hay un elemento muy importante en comunicación que a veces no se le da importancia en los trabajos: cómo digo lo que digo. Lo no verbal, lo gestual, el tono es más importante que el contenido. Yo puedo expresar algo de una manera incorrecta, el envase ser incorrecto. Hay que entender que uno puede poner un gran límite de una buena manera o ponerlo de manera negativa. Para que los ámbitos laborales sean fuentes de alegría y no fuentes de estrés, hay que recuperar la comunicación sana. Derribar hábitos insanos como la triangulación, la información poco clara y no veraz, el mal manejo del enojo, no saber comunicarlo sanamente.

Espacio ART digital

¿Qué es lo que mejor pueden hacer las empresas para preservar a sus empleados, protegerlos?

La mejor manera de protegerlos es elaborando un plan de protección, pero basado en el objetivo real de la empresa de querer el bienestar de su gente. Es el ideal y el único camino que existe, no hay otro. Sino siempre hacemos autopsias, llegamos tarde. Lo bueno es elaborar un plan para darle inteligencia emocional a los empleados. Los grandes problemas no son operativos, son de relaciones interpersonales. Las empresas a veces cometen el error de entrenar a su gente en la destreza de lo que tienen que hacer, pero no en la destreza de la inteligencia emocional. Cuando se arma un programa de cuidado hacia la gente, sistemático y permanente, no debe ser sólo para que se trabaje mejor, sino para que sean mejores personas. El empleado esto lo valora enormemente porque se siente cuidado. Además le están dando herramientas que no solamente sirven para mejorar el clima laboral, sino para mejorar su vida en general.

Es básico, si yo mejoro, si yo cuido a la persona y le doy herramientas para mejorar el clima laboral, y si el clima laboral es bueno, va a mejorar la producción. Ganamos todos.

¿Debido a qué, las personas llegan a una situación de autoboicot?

Por la culpa, la culpa es un sentimiento que dice que "tenés que pagar peaje y el peaje es el dolor". No alcanzaste el ideal, el debes que se te impuso desde afuera o internamente. Entonces tenés que sufrir. Por ejemplo, una persona se autoboicotea cuando consigue una buena pareja y la ceba. Son situaciones que llevan a sentir "no merecés disfrutar lo que tenés". La señal más clara de autoboicot es la queja, todo quejoso es un culpógeno. La queja es un displacer que yo invento para no disfrutar lo que tengo. Ejemplo, conseguí trabajo pero me queda lejos. La culpa está muy instalada en la gente desde el ámbito religioso, familiar y cultural.

Los argentinos somos de la cultura del sacrificio. Pregunta: ¿Cómo estás? y el otro contesta: "luchándola", "peleándola". No podemos decir bien y listo. La envidia también contribuye al autoboicot. Es una de las emociones tóxicas más comunes en los grupos laborales. El envidioso se compara y ahí es cuando se activan dos emociones, destruir lo envidiado, o destruir al envidiado. El envidioso como tiene baja estima es inseguro y destruye. Para las personas con estima sana, que no es comparativa ni competitiva, el otro es un motivo de inspiración. "Si vos lo lograste, yo también". Una buena opción para evadir la envidia es no contar nuestros éxitos a cualquiera. Y si un envidioso se entera, descalificarnos nosotros estratégicamente. A la pregunta "¿Che así que te ascendieron?", contestar: "Si pero vos viste como es este trabajo, en cualquier momento me echan".

¿No es contradictorio? En esa autodescalificación estratégica no somos sinceros...

No, porque con esas personas tenemos que establecer límites. No hay que idealizar a nadie. Todos tenemos partes buenas y malas. Cuando idealizamos ponemos todo lo bueno

afuera y todo lo malo en uno, y uno termina sintiéndose perseguido por el objeto idealizado. Otra cosa muy importante para poner límites es aceptar que nadie es billete de 100 pesos para que lo quiera todo el mundo. En las empresas todos vamos a tener la ley de los tres tercios. Un tercio de gente que nos quiere, un tercio de gente que nos odia y un tercio de gente que no nos conoce pero va a opinar de nosotros. Sólo tenemos que concentrarnos en la gente que nos quiere. No engancharnos con los otros.

¿Cómo reconocer a una persona tóxica?

Te das cuenta porque aparece la descalificación. Cuando alguien critica a otra persona, es probable que lo esté enviando. Los logros siempre despiertan envidia de la gente que tiene la estima en mal estado. Una persona tóxica no es alguien con conflictos, es alguien cuya adicción emocional es destruir al otro. Necesitan descalificar y destruir. La autoaceptación no tiene nada que ver con los logros. Una persona puede tener doctorados, ser jefe y ser la persona más insegura de toda la empresa. La estima tiene dos brazos, dignidad y eficacia. Dignidad: yo me lo merezco. Eficacia: yo puedo. Esa paz entre el yo me lo merezco y el yo puedo, es algo que se da uno mismo. Cuando una persona busca sentirse merecedor a través de la gente y del reconocimiento, esa persona se vuelve co-dependiente y nunca termina de aceptarse. Por eso hay mucha gente intelectualmente brillante y afectivamente inmadura, los dos caminos no son paralelos.

¿Un entorno perjudicial es suficiente para que una persona trabe su desarrollo? ¿Por qué?

Hay tres niveles de conexión, uno es el mundo interno, el otro es el ambiente cercano o próximo y el otro la estructura. Yo puedo ser una buena persona, tener recursos internos pero mi entorno, mi atmósfera laboral o familiar ser la peor. Eso va a ejercer una enorme influencia y un freno al potencial que yo tengo. Lo macro, lo social, también puede ser tóxico. Ahí necesitamos modificar los tres ámbitos, aunque en el macro no tenemos mucho acceso a modificarlo. Cuando en un ámbito laboral no se explotan lo suficiente las potencialidades que tenemos o quienes lideran son líderes tóxicos, en vez de desatar el potencial nos enfermamos. Hace muy poco un médico inglés me comentó que en Inglaterra muchos hombres se mueren los lunes a media mañana de infartos, por el estrés.

¿Cuán importante es la motivación?

Muy importante. Si el liderazgo y la cultura de la empresa conforman una cultura sana, donde el contrato explícito e implícito es claro y las normas culturales de la empresa son sanas, el clima laboral es óptimo. Porque hay motivación y la motivación es la energía más importante que puede haber en una empresa. Como en un equipo de fútbol, 11 motivados son 30 y 11 desmotivados son 2. El error de los líderes es hacerle hacer cursos de entrenamiento solamente a los de abajo.

¿Hay algunos secretos a tener en cuenta para que la gente que cotidianamente se relaciona con clientes, no sufra tanto desgaste emocional?

Espacio ART digital

La clave es entrenarnos para el manejo de la ira. El gran problema de muchos es la violencia acumulada. Toda frustración acumulada es violencia expresada. La ira es una emoción normal y universal. La violencia es una conducta patológica. Cuando la ira no se sabe manejar se transforma en violencia. Es común que un cliente descargue sobre el que un empleado que lo atiende, todas las frustraciones que tiene acumuladas. Es fundamental aprender a cuidar nuestra salud emocional. Porque en el trabajo se está hoy y mañana quizás no. Hay que recuperar las pasiones y correr detrás de nuestros sueños porque nadie lo va a hacer por nosotros. El trabajo tiene que ser un trampolín para alcanzar nuestras pasiones y sueños, no ser el sueño en si mismo. Volver a conectarnos con lo que nos apasiona, con lo que nos hace trascender, eso hay que hacer y la ira desaparecerá. No sirve de nada tener un buen trabajo, tener un futuro asegurado y estar frustrados por dentro. Hay que ir en busca de los sueños.

La mejor opción además para evadir las agresiones es aprender a ignorar, no engancharse. Poner límites y no tomarlo de manera personal, sino saber que la persona está descargando su queja y es un problema interno. Por sobre todas las cosas, siempre que el otro o uno mismo esté enojado, no hay que resolver nada, no hay que tomar decisiones cuando hay emociones intensas. Menos por mensaje de texto, por mail o por teléfono.

En los ámbitos laborales no hay que resolver ningún tema trascendente ni por mail ni por teléfono. Tiene que ser cara a cara, se necesita hablar y verse las caras. Por mail puedes darle al tema un sentido emocional que no lo tiene. Porque vemos por la emoción predominante, si yo estoy triste todo lo veo triste, si estoy enojado me jode todo, si estoy contento todo está bien. Antes de comunicarme con el otro es importante saber cuál es la emoción predominante mía y la del otro.

¿Qué es necesario que una persona sepa o con qué debe contar para desarrollar su potencial?

Tiene que tener la estima sana. La estima es la plataforma para lograr cualquier cosa. Lo que pasa es que la estima es un tema tan trillado y tan hablado, que se mal entiende. La estima es dignidad, darse permiso, la liberación de todas las culpas y la eficacia, saber que tenemos el potencial, la habilidad y la capacidad para lograr nuestros sueños. Cuando yo tengo una de esas dos áreas lastimada voy a necesitar para compensar eso, llamar la atención, competir, envidiar, ser

tóxico. Pero cuando yo estoy sano en esas dos patas y estoy en paz conmigo mismo es muy probable que me lleve bien con la gran mayoría de la gente.

¿Todos pueden conseguir lograr el éxito con sólo proponérselo? ¿Cuáles son las principales virtudes de las personas que logran lo que quieren?

Proponérselo es el primer paso. Éxito es alcanzar una meta. Hay que estudiar a la gente exitosa y hacer habitualmente lo que hacemos ocasionalmente. Tengo que saber dónde quiero llegar. Si no se cuál es blanco, como voy a apuntar la flecha. Trabajar en equipo, tener un mentor (alguien que ya logró lo que yo quiero lograr), transformar los fracasos en crecimiento, saber conectar con el otro. Son una serie de principios y de hábitos para aprender e implementar en el camino del éxito.

Una meta no es querer más paz, más amor. Eso no es una meta, tiene que ser algo medible y cuantificable. Que yo sepa que llegué, además tiene que ser más grande que mi presente, para que me motive. Y no hay que boicotear los sueños antes de realizarlos.

¿Se puede hablar de espiritualidad en las empresas?

La espiritualidad tiene que ver con los valores, con los sueños, con la fe y con lo trascendente. Activar la fe es la energía más poderosa que podemos lograr. Una persona motivada puede mover montañas. Muchas personas buscan conectarse con espiritualidad. Por eso los libros de autoayuda son los más vendidos, porque la gente está buscando herramientas para concretar y para repensar algunos temas.

Las empresas que valoren de manera práctica todo lo que tenga que ver con el desarrollo interior y la espiritualidad de las personas van a crecer sin límite. Cuando descubran que apostar a esto les trae mejor clima, mejor rendimiento, mejor producción y más ganancias lo van a hacer por eso, y la gente va a estar agradecida. Porque el trabajo va a ser un centro de entrenamiento y no solo de producción y maltrato. La cultura del látigo tiene que desaparecer. Si yo logro aprender a motivar, voy a lograr mucho.

Bernardo Stamateas es Licenciado en Psicología; terapeuta familiar y sexólogo clínico. Se desempeña como conferencista internacional.