

Un 78% de la población española reconoce la importancia de aprender a gestionar adecuadamente sus emociones

Para garantizar un ambiente laboral seguro y saludable, es necesario que los empleados cuenten con un bienestar emocional adecuado donde se valore su trabajo. Desde Cigna sugieren las técnicas del Disco Rayado, el test DISC o el método DESC para ayudar a los empleados a disponer de una buena comunicación y contribuir a una mejora de la satisfacción y productividad laboral

Las empresas son, hoy en día, actores esenciales a la hora de ayudar a sus empleados a conseguir alcanzar un equilibrio emocional y laboral, ya que es frecuente encontrar situaciones conflictivas y personas "difíciles" que puedan provocar estrés, un comportamiento poco adecuado y falta de profesionalidad. Cada vez son más las compañías que consideran necesario que sus empleados afronten mejor las exigencias de su trabajo y puedan aprender a enfrentarse de una manera más saludable a los problemas y conflictos que puedan ir surgiendo en el día a día.

Desde siempre se ha considerado importante dejar las emociones fuera del entorno laboral, ya que estas tienden a afectar al comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo y, por consiguiente, en su rendimiento y su habilidad para tomar decisiones. No obstante, la realidad es que esto no es posible, ni útil precisamente de cara a la productividad del empleado. Y es que, de acuerdo con el estudio "Cigna Well-Being 360", para un 78% de los españoles es muy importante contar con un bienestar emocional saludable y aprender a gestionar las emociones.

Para Ana Sánchez de Miguel, directora de Recursos Humanos de Cigna España, "la inteligencia emocional entendida como la habilidad de reconocer, regular y comprender las emociones en ti mismo como en los demás, ayuda a conectar con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos y expresar tus sentimientos de manera constructiva. Esta habilidad es clave para que los empleados sean capaces de tomar las riendas en aquellas situaciones en las que existe una diferencia de intereses o un conflicto de opiniones. No hay soluciones mágicas, pero sí es clave el autoconocimiento como punto de partida para poder convertirse en una persona emocionalmente inteligente. A partir de ahí el desarrollo de habilidades socioemocionales que nos permiten mejorar nuestra capacidad para gestionar una conversación difícil y construir un mensaje asertivo capaz de aliviar una situación estresante, se hace mucho más fácil. En Cigna, como especialistas en el cuidado integral de las personas, tenemos un papel clave como agente de prevención, y el bienestar emocional de los empleados es una de nuestras máximas preocupaciones".

Con el fin de generar un clima cada vez más armonioso en el entorno laboral, y ayudar a los empleados a manejar de manera exitosa situaciones de presión o incertidumbre, como los picos de trabajo o las relaciones con los compañeros de equipo, los departamentos de recursos humanos cada vez se esfuerzan más por desarrollar técnicas que asistan en la confrontación de emociones no constructivas y orientarlas hacia el propio beneficio de los empleados, y el de la organización.

Desde [Cigna](#) ofrecen cinco pautas encaminadas a que los profesionales de recursos humanos puedan enseñar a sus empleados a gestionar sus emociones y conseguir equipos de alto rendimiento:

- La rueda de las emociones. El ritmo ajetreado en el trabajo a menudo provoca que los empleados no se detengan a pensar en cómo se sienten. Desde los departamentos de gestión de personas es importante que se tomen ciertas medidas destinadas al manejo de las emociones y evitar así situaciones de frustración, desmotivación o, incluso, depresión. Identificar tanto las emociones principales (felicidad, tristeza, asco, ira, miedo y sorpresa) como aquellas más complejas como la humillación, la aceptación, la inseguridad o la ansiedad sirve para que los empleados sepan cómo se sienten en cada momento, aceptarlo y trabajarlo para aprender a resolver una situación conflictiva.
- Describir, Expresar, Sugerir y Concluir. La técnica DESC permite a los empleados enfrentarse a un problema o situación incómoda de una manera asertiva. Este sencillo proceso consiste en que cada una de las partes en disputa describa lo más objetivamente posible los hechos, sin prejuicios, para después expresar dónde está la disconformidad, proponer una sugerencia para llegar a una solución o acuerdo y terminar con los posibles resultados o beneficios que puedan surgir de dicho acuerdo.
- Practicar más a menudo la técnica del disco rayado. La baja autoestima y la necesidad de agradar a todo el mundo son algunos de los motivos por los que algunas personas son incapaces de priorizar sus intereses y terminan por sentir frustración, rabia, enfado, envidia o desesperación. Estas personas que, a menudo, tienen dificultad para decir que "no" a las peticiones de los demás, pueden trabajar una técnica que se centra en comunicar de manera respetuosa, clara y directa lo que realmente necesitan y repetirlo cuantas veces sea necesario. Es posible ser asertivos y al mismo tiempo mostrar una negativa de manera breve, directa y sin dar demasiadas explicaciones.
- Dejar salir el *flow* interior. El autoconocimiento es una de las claves del desarrollo personal y, a la vez, es uno de los principios básicos para poder regular las emociones, relacionarse con los demás y luchar por los objetivos propios. A través del liderazgo interno, las personas toman control de sus emociones y de sus pensamientos, reforzando así su salud mental. Enseñar a los empleados a tener un control de lo que dicen y cómo lo dicen y actuar es útil para aumentar su motivación, el sentimiento de pertenencia a un grupo y a que muestren autoridad y sean asertivos a la hora de comunicarse para conseguir sus objetivos con mayor facilidad sin que ello suponga una situación estresante y de angustia.
- Pensamiento colectivo. No hay que olvidar que no todas las personas tienen la misma personalidad ni desempeñan todas las funciones con la misma facilidad. Para ello, existen herramientas que permiten a los departamentos de recursos humanos, analizar el perfil y el rol de cada persona. Gracias a

herramientas, como el test DISC (*Dominance, Influence, Steadness, Compliance*), se puede definir a la perfección los distintos perfiles de los trabajadores en función de sus orientaciones laborales y, así, asignar las tareas que más encajen con cada uno de ellos, creando un equipo versátil y con miembros motivados y comprometidos.
