

Cómo el jefe de la felicidad crea ambientes laborales satisfactorios

VALORES El líder tiene la responsabilidad de escuchar y mejorar la calidad de vida de su equipo.

Álvaro Pérez-Alberca. Madrid

“De los ausentes o callo o hablo bien, que la mayor parte de las rencillas nacen de la destemplanza de la lengua”, expresaba Erasmo de Róterdam. A todos nos gusta un buen chisme. Sin embargo, los rumores, hablar a las espaldas o el cotilleo pueden generar actitudes tóxicas en el seno de una compañía e incluso desánimo o conflictos graves entre los empleados. “El trabajo es un lugar donde pasamos muchas horas de nuestra vida, por lo que crear un ambiente lo más agradable posible debe ser prioritario”, afirma Rebeca Fernández Farpón, gerente de IFMA, división española de la International Facility Management Association. La experta, responsable de la gestión y dirección del trabajo de la asociación, asegura que en su compañía luchan porque “las relaciones personales que se crean ayuden a un buen rendimiento laboral de los altos ejecutivos y de los empleados, que redunde en una correcta salud mental de todas las personas que habitan la oficina”.

No obstante, esta tarea puede resultar complicada: un directivo no tiene que llevarse necesariamente bien con todos sus trabajadores y tampoco los empleados tienen por qué llevarse bien entre ellos. “A veces nos podemos encontrar con personas que tienen actitudes tóxicas que pueden afectar negativamente a nuestra productividad y bienestar”, resalta Fernández Farpón. En este sentido la gerente considera prioritario identificarlas para erradicarlas de raíz. “La solución pasa por tener a un *chief happiness officer* (CHO) o director de felicidad que se ocupe de erradicar las críticas constantes, las manipulaciones, los posibles comportamientos pasivos-agresivos, la violencia verbal o física y transforme todo esto en hábitos felices y saludables para todos”, agrega. La tarea de este perfil de alto ejecutivo es, a fin de cuentas, garantizar que los empleados estén satisfechos, comprometidos y motivados en su labor. Para ello, trabaja en estrecha colaboración con los departamentos de recursos humanos y gestión para crear un entorno favorable.

Asimismo, si su compañía carece de este perfil, la gerente de IFMA también recomienda combatir las actitudes tóxicas con una herramienta infalible en cualquier ámbito vital: la asertividad. “No debemos ignorar el problema. Hay que gestionar las emociones de todas las demás personas para que no les afecten las actitudes tóxicas de otros compañeros, trabajando en el propósito que



El 'chief happiness officer' o director de felicidad se ocupa de erradicar las críticas constantes o el mal ambiente en la oficina.

se quiere alcanzar, no desviándose nadie del camino para alcanzar el objetivo y, a partir de ahí, gestionar el cambio para que la felicidad en el trabajo aflore”, añade.

Según Fernández Farpón, distintos estudios muestran que las personas felices son más exitosas en la vida y en el trabajo. “La razón es muy sencilla: cuando eres feliz en el terreno laboral eres más productivo, consigues sacar adelante más trabajo en menor tiempo, eres más creativo, se te ocurren más y mejores ideas, estás más motivado, tienes más energía y aguantas mejor los reveses y la adversidad. Así que cuando eres feliz haces un mejor trabajo y, al final, serás más exitoso”, expresa. Por ello la gerente aconseja a las organizaciones “promover una cultura empresarial en donde todos los empleados se sientan bien en la oficina, les guste lo que hacen, se sientan orgullosos de su actividad y sean cómplices de las personas con las que colaboran”. Sólo de esta manera, concluye Fernández Farpón, “existirán menos bajas por enfermedad, menos rotación de empleados, mayor satisfacción de los clientes, más ingresos y se erradicarán a las personas tóxicas”.

Eliminar la manzana podrida

Tras preguntar a varios directivos sobre cómo evitar actitudes tóxicas

Un buen ambiente laboral conlleva menos bajas por enfermedad y menor rotación de empleados

El líder debe encontrar el talento adecuado para su compañía y, si se equivoca, corregirlo cuanto antes

dentro de la compañía que lideran, Alejandro Pociña, presidente de Stelecasa Iberia, explica que el CEO “no es el responsable de la felicidad de sus trabajadores, pero sí de crear una cultura de confianza y bienestar en la compañía que permita a sus empleados sentirse escuchados, valorados y cómodos colaborando y comunicando sus ideas o inquietudes en un entorno seguro”.

Pociña sostiene que el líder debe crear las condiciones que permitan a las personas desarrollar todo su potencial, “dotándoles de las herramientas y los recursos necesarios para garantizar no sólo que puedan aportar lo mejor de sí mismos al trabajo, sino también que dispongan de toda la gama holística de apoyo al bienestar físico y mental que puedan necesitar”. No obstan-

te, en ocasiones, hay empleados que reaccionan de manera negativa o tienen actitudes tóxicas a pesar de los esfuerzos del líder por generar un entorno de bienestar. “Estas personas sólo ven problemas cuando las empresas llevan a cabo incentivos para mejorar el ambiente en la compañía. Esto normalmente viene dado por frustraciones personales o aspiracionales que no son capaces de expresar”, concreta el directivo que añade que este tipo de perfil de empleado puede ser muy perjudicial y contagiar al resto de la compañía. “Por eso es importante esforzarse en encontrar el talento adecuado y en caso de equivocarse, corregirlo pronto”, advierte.

Para cualquier compañía, los resultados son el principal objetivo, por eso es necesario que los equipos que lideran los directivos “disfruten trabajando juntos”. “Hay que huir de las personas tóxicas y los cenizos y celebrar la creatividad y las nuevas ideas, ahí está el verdadero talento. Que las personas vean que pueden desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa, que estén comprometidas con el propósito de la organización y sientan que son una parte imprescindible”, concluye Pociña apelando a preservar también al bienestar físico y mental de los propios altos ejecutivos ante la toxicidad.