

“INVERTÍ DESDE HOY EN DETERMINADOS VÍNCULOS PARA COSECHAR CUANDO LO NECESITES”.

Andrea Churba

La cuenta de ahorro emocional

» Adriana empezó su carrera como supervisora de IT en una filial de provincia. Dos años más tarde, fue llamada a la casa matriz como jefa del centro de soluciones tecnológicas. Hoy, cinco años después, lidera el área como gerenta, se sienta en la mesa de decisiones junto con los accionistas y los directivos y participa activamente en la transformación de su empresa. Su palabra es buscada y respetada. No hay duda de que Adriana es técnicamente superlativa y que eso ha influido en su progreso. Tiene, además, una gran habilidad para formar y desarrollar equipos. Sin embargo, la suma de todo lo dicho no la hubiera llevado hasta donde está hoy si no fuera por su foco en las personas y las relaciones.

GENERÁ CONFIANZA EN LOS DEMÁS

“Hace años, durante un proceso de mejora de la comunicación y el clima propuesto por la empresa, me impactó mucho el concepto de ‘cuenta de ahorro emocional’ de Stephen Covey. Trabajé muchísimo sobre mí misma para desarrollar la empatía, para escuchar la opinión y los aportes de otros, para entender sus intereses y necesidades. Me convertí en una persona servicial, en el mejor de los sentidos. Estoy atenta a lo que los demás necesitan de mí y mantengo siempre el piloto encendido: ‘¿Necesitás algo? Cualquier cosa me avisás’. Periódicamente comunico a todos qué estamos haciendo en IT, les aviso, les anticipo los cambios. Eso me ha generado una cuenta emocional que rebalsa. Mis pares, mis reportes, mis jefes, mis proveedores y mis clientes saben que estoy y confían en mí, y eso es fundamental en un área tan estratégica como lo es IT”, detalla. Como líder de equipos variados y repartidos en lugares alejados, Adriana se tomó tiempo para formarlos en las habilidades de comunicación empática: “Siempre les digo a mis colaboradores

que tienen que cultivar las relaciones y hacer depósitos frecuentes en la cuenta emocional de los demás. Las personas tomamos decisiones con las emociones, y si la gente se lleva bien con vos, tiene ganas de hacerte favores, de ayudarte. Eso sí, hay que invertir sin garantías, engordar la cuenta anticipadamente, sin pedir nada a cambio. Cuando te tienen confianza es más fácil que, cuando lo necesites, tu equipo se quede trabajando hasta más tarde, que tus clientes internos respeten tus prioridades y no te presionen tanto, que tus jefes te concedan más tiempo o te autoricen algún recurso. Tenés más chances de conseguirlo si lo hacen por gusto y no por obligación”.

Hacer depósitos anticipados en la cuenta emocional de los demás hace más probable el consenso y la cooperación, y también funciona como un colchón adonde caer con menos riesgos cuando nos equivocamos.

Llevalo a la práctica

- 1 ¿Cómo está tu cuenta emocional con el equipo, con tus pares, con quienes te lideran?
- 2 ¿Te perciben como alguien con quien pueden contar?
- 3 ¿En qué relaciones tenés que invertir desde hoy para poder tener un colchón y hacer “retiros” cuando lo necesites?

Post-it



MINIBÍO. Andrea Churba, consultora especializada en el cambio profundo de los individuos y las organizaciones. Autora de “Lidera tu propio cambio” (Ed. Granica).

Seguila en FB:
BTbusinessstherapy
Escribible a
correolectoras@revistaohlala.com