

El rol del líder

José-Hilario Martín,

DVM, MSc, Institut Pasteur Diploma, Executive MBA

osehilario@martinsantos.es

www.martinsantos.es

Los que hemos dedicado buena parte de nuestra vida profesional a la dirección de equipos humanos, solemos llegar a la conclusión de que el papel fundamental del empresario, director o jefe, no es otro que la gestión de las emociones.

Las emociones están en el origen de los problemas de una organización y además, el clima resultante de la interacción de esas emociones determina el modo de afrontarlos. Aquí es donde el verdadero líder juega un papel fundamental.

En la actualidad se exige que los líderes sean innovadores, emprendedores y con visión estratégica. Pero tradicionalmente, el liderazgo llevaba implícito un modelo de relaciones interpersonales basadas en la dominación, el ejercicio del poder desde el control y, a menudo, la falta de comunicación y las soluciones a corto.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua nos define líder como "Persona a la que un grupo sigue, reconociéndola como jefe u orientadora". Las palabras tienen historia, y términos como líder o el liderazgo surgen de la necesidad de otorgar a alguien la responsabilidad de seducir, invitar o exigir a otros, para el logro de una meta u objetivos propuestos. Pero este líder clásico representa una respuesta racional y jerárquica a conflictos que, como la experiencia nos demuestra, son en su mayoría de carácter emocional. Al líder de siempre no le es posible ver, escuchar o sentir, ya que la "mirada" jerárquica predomina sobre cualquiera de las otras relaciones de convivencia que le harían perder su superioridad o autoridad. De hecho, no sorprende que se haya considerado la frialdad de carácter como un atributo de éxito en el mundo de la empresa.

En una sociedad, en la que predomina el conocimiento sobre la mano de obra, el líder debe motivar, guiar, inspirar, escuchar y persuadir.

El desarrollo de las habilidades para ejercer este "nuevo liderazgo", requiere de una previa toma de conciencia: la eficiencia y el clima laboral dependen de las emociones que las personas experimentan en su puesto de trabajo. Cuando se logra encauzar las emociones positivas del equipo, se liberan los talentos y las personas dan lo mejor de sí mismas.

¿Por qué con los mismos conocimientos, hay quien triunfa y quién fracasa en la dirección de equipos?

El verdadero líder no se distingue por sus conocimientos o habilidades técnicas, sino por su capacidad para comunicar de manera efectiva, generar actitudes positivas, avivar la motivación y lograr el compromiso con el proyecto de todos los miembros del equipo.

En la década de los 90 se puso de moda la inteligencia emocional, a raíz de la publicación del libro de Daniel Goleman del mismo título. A su vez, este concepto básico se des-



compone en dos: inteligencia intrapersonal (habilidad para entenderse y comunicarse consigo mismo, comprendiendo, expresando y regulando las emociones), e inteligencia interpersonal (habilidad para comprender las emociones de las personas, trabajar y relacionarse con ellas desde la empatía).

Hoy está ampliamente aceptado que el cociente intelectual clásico tan sólo explica un 25% del éxito profesional, mientras que el 75% restante se atribuye a factores relacionados con la inteligencia emocional.

Como cualquier otra organización, un centro veterinario es un espacio en el que se generan conversaciones e interaccionan emociones: entre veterinarios y auxiliares, veterinarios y clientes, auxiliares y clientes, veterinarios y proveedores, etc.

El día a día de una clínica veterinaria da lugar, con frecuencia, a situaciones de tensión: un perro atropellado, la sala de espera abarrotada, las quejas de un cliente insatisfecho o una baja laboral imprevista. Afrontar estas situaciones requiere templar nervios, ponerse en la piel de todos y cada uno (auxiliares, clientes, etc.) y tomar conciencia de las consecuencias de nuestro estado emocional en la resolución o agravamiento del conflicto.

Estas situaciones a veces resultan en broncas desproporcionadas, dejaciones de autoridad u otros procedimientos poco efectivos para ayudar a liberar el talento y estimular a los colaboradores para que aporten lo mejor de sí mismos.

El buen líder es aquel con capacidad para influir y persuadir, para que todos los miembros del equipo ejerzan su desempeño y logren los mejores resultados por sus propias razones (las de los individuos), y de esta manera ejerce el poder.

Lo que marca la diferencia en el ejercicio del liderazgo estriba en el cómo hacer y no tanto en el qué hacer. El estado emocional y el modo de hacer de un líder influyen en el estado emocional del colectivo que dirige, impactan directamente en el desempeño, y por ende en los resultados. Inteligencia emocional y comunicación son las claves del buen liderazgo, y las bases para ejercer la influencia sobre los miembros del equipo. Las habilidades del líder ejemplar no necesariamente han de ser innatas, pueden adquirirse, desarrollarse y perfeccionarse mediante el entrenamiento.

¿Cómo?

- Aprendiendo qué y cómo comunicamos (nuestra particular representación de la realidad a través del lenguaje verbal, paraverbal y corporal).

- Aprendiendo a reconocer nuestras propias emociones, gestionarlas y generar resonancia con el equipo.
- Aprendiendo y practicando el cambio de nuestros estados emocionales.
- Aprendiendo y practicando el manejo de emociones para generar la confianza y responsabilidad de los que nos rodean.

No debemos olvidar que el sentirse útil es el más potente motivador. Por encima del salario y las necesidades materiales, los seres humanos necesitamos que nos alimenten la autoestima. Rendir en el puesto de trabajo y desarrollar tareas con eficiencia, nunca será suficiente si no va acompañado de reconocimiento.

En nuestras relaciones interpersonales siempre hemos de tener en cuenta que todos nuestros interlocutores son seres humanos, y como tales hambrientos de aprecio. Sentirse útil, y ser reconocido por ello, es el motivador más potente y eficaz.

Aprender a influir en nosotros mismos y en los demás, es la habilidad más importante que podemos desarrollar para alcanzar nuestros objetivos profesionales y mejorar nuestra calidad de vida.



Beca de investigación en gastroenterología

El Consejo Europeo sobre la Emesis (European Emesis Council, EEC) es un grupo científico sin ánimo de lucro, aunque sin orientación caritativa, dedicado a promover las mejores prácticas en el tratamiento de la emesis en perros y gatos, así como en el ámbito general de la gastroenterología.

El EEC ofrece una beca de investigación por un valor de hasta 20.000 euros para nuevos investigadores clínicos que realicen investigaciones originales sobre enfermedades gastrointestinales de origen natural en perros o gatos.

Se aceptarán solicitudes de veterinarios cualificados que trabajen en Europa y hayan obtenido su licenciatura en los últimos siete años.

Para conocer los detalles sobre la beca y obtener un formulario de solicitud, visite:
www.emesiscouncil.com/eec-grant

Fecha límite para la presentación de solicitudes: 1 de julio de 2011.

El EEC cuenta con el respaldo de Pfizer Salud Animal.

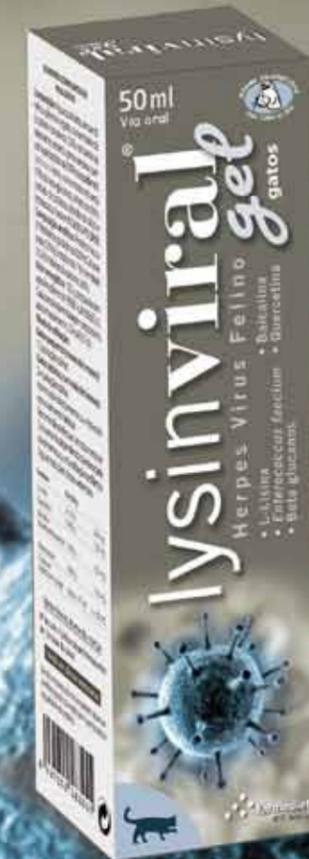
lysinviral[®]

Herpes Virus Felino *gel* gatos



Acción antiviral
Potenciador del Sistema Inmune
Acción antiinflamatoria

- L-Lisina
- *Enterococcus faecium* NCIMB 10415 (SF68)
- Beta glucanos
- Baicalina
- Quercetina



50 ml
Vía oral

