

# Razón y emoción en el mundo de la empresa



MG. JOSE LUIS CAÑAVATE  
ANALISTA EN COMUNICACIÓN NO  
VERBAL-ESAN

**E**L MUNDO SE mueve por algo realmente complejo y a la vez muy simple: las emociones. Es más, el mundo empresarial se mueve esencialmente por emociones. Tras la imagen racional de cifras y números siempre aparecen las emociones que pueden hacer que todo, en un momento dado, modifique su camino.

Numerosas organizaciones deben su destino a decisiones emocionales, y aunque se intenta justificar con datos y cifras, no debemos olvidar que las emociones se producen inevitablemente y son contagiosas, tanto en un equipo como en una empresa. Estamos a las puertas de la

revolución de las emociones en la empresa, que sin lugar a dudas debe ser una materia de imprescindible acercamiento para todo aquel que dirija un equipo humano.

La emoción es algo interior a la persona y si queremos entender su funcionamiento, hay que prestar atención al mecanismo por el que salen al exterior, la expresión de las emociones, que se convierte en el discurso más potente de lo que no deseamos decir, sin embargo, es prácticamente imposible ocultarlas. Con nuestras palabras no vamos más allá del 10% de lo que transmitimos, el resto rebosa por todos los poros de nuestro cuerpo.

Nuestro cuerpo es un verdadero experto en discursos, que no siempre coincide con lo que nos interesa comuni-



car y, lo peor, es que todo el mundo puede leerlo. De hecho, el cuerpo transmite en un segundo más de 40 mensajes sobre las actitudes de cada uno de nosotros.

Una mala noticia para aquellos que pretenden ocultar algo es que los códigos

vienen de fábrica y son universales. Fue el planteamiento de Charles Darwin que ha necesitado más de 100 años para ser aceptado y convertirse hoy en una de las disciplinas científicas más provocadoras del siglo XXI.

Nadie quiere prescindir del aprendizaje de los códigos del comportamiento no verbal, que se ha convertido años en asignatura obligada. El analista de comportamiento ha pasado a ser un profesional imprescindible en tareas tan diversas como la medicina, la educación, los negocios, la justicia, etcétera.

Hoy se asume que las funciones adaptativa, motivacional y social son los tres determinantes de nuestro comportamiento emocional, nos preparan para ejecutar una conducta de respuesta a

las condiciones de mi contexto: "Mejor no digo nada al jefe hoy, menuda cara trae", es un mecanismo de supervivencia.

La emoción provoca conductas motivadas dirigidas a una determinada meta, por la expresión de las emociones las personas que nos rodean pueden predecir nuestro comportamiento, y nosotros podemos predecir el de los demás y actuar en consecuencia.

En definitiva, las personas vivimos, recordamos y aprendemos por medio de las emociones. Cualquier organización formada por personas estará compuesta por emociones, y mientras las personas continúen siendo el alma de las empresas esto seguirá siendo así. Quizá ahora más que nunca es el momento de pensar en la gestión de las emociones de las empresas.