



NEW WOW



**CAN'T STOP  
THE FEELING!**

## Aunque como seres humanos estamos genéticamente programados para evolucionar y adaptarnos, los cambios siguen generando miedos que, no gestionados adecuadamente, pueden provocar el fracaso de cualquier implantación •

Existe una importante relación entre el compromiso en el lugar de trabajo y las emociones de los empleados. Por eso, desde Henkô y Peoplematters utilizamos la gestión de las emociones como una herramienta clave a la hora de desarrollar culturas organizacionales saludables y de acompañar a las empresas en sus procesos de transformación.

### EL ROL DE LAS EMOCIONES EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL ]

Cuando hablamos de cultura de empresa hacemos referencia principalmente a la cultura cognitiva, es decir, a valores intelectuales compartidos, normas, procesos y herramientas que guían las actuaciones de las personas en la organización. Sin embargo, existe otro tipo de elementos sin los cuales no puede entenderse o construirse una cultura sólida: los **valores afectivos** que movilizan y gestionan las emociones de las personas. Esto es lo que llamamos **cultura emocional**.

¿Te reíste o sonreíste en el trabajo hoy? ¿Estabas aburrido en tu última reunión? ¿Molesto o triste por perder un cliente? ¿Emocionada por alcanzar un objetivo? Todos estos son ejemplos de los muchos momentos emocionales que ocurren en el lugar de trabajo todos los días.

La frecuencia con la que se repiten unos determinados estados emocionales y el número de empleados que los experimentan determinan en gran medida el ambiente laboral de nuestra organización y, aunque parezca sorprendente, también cómo se toman las decisiones.

### EMOCIÓN Y DECISIÓN ]

Tomamos decisiones en base a nuestras propias experiencias o las de

otros, guiados por las emociones que se generaron en situaciones parecidas y, después, las fundamentamos racionalmente.

Por ejemplo, si algo nos causó tristeza evitaremos tomar una decisión que nos lleve de nuevo a ese estado. En sentido inverso, nuestro estado anímico también condiciona nuestras decisiones.

El proceso mental por el que las emociones y la razón se conjugan se produce de manera automática gracias a las conexiones neuronales que interrelacionan las distintas partes de nuestro cerebro, por lo que la mayoría de las veces actuamos incluso antes de tomar consciencia de que estamos decidiendo algo sobre algo. Este funcionamiento cerebral se replica indistintamente del entorno en el que nos encontremos, pues no diferencia el ámbito personal del laboral. Por tanto, no existe duda alguna sobre el impacto que nuestras emociones tienen sobre nuestras decisiones en el trabajo.

### LA IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES EN LOS PROCESOS DE CAMBIO ]

Las emociones cobran mayor protagonismo aún durante procesos de cambio, donde la predisposición de los empleados por abrazarlo y su compromiso con el propósito del mismo son críticos para el éxito de cualquier proyecto de transformación.

En un entorno donde la digitalización y la apenas superada pandemia están acelerando la implantación de nuevas formas de trabajo, las personas que forman las organizaciones están inmersas cada vez más en procesos de transformación que impactan directamente no solo en cómo trabajan, sino en su estado de ánimo.

Aunque como seres humanos estamos genéticamente programados para evolucionar y adaptarnos, los cambios siguen generando miedos que, no gestionados adecuadamente, pueden provocar el fracaso de cualquier implantación.

Hemos visto anteriormente cómo nuestras emociones forman parte intrínseca del proceso de toma de decisiones. Por tanto, decidir o no aceptar el cambio que se nos pide depende en gran medida de cómo nos sentimos respecto a dicho cambio. Con la metodología *"The New WoW"*, desarrollada conjuntamente con Peoplematters, trabajamos la aceptación del cambio desde una doble perspectiva, estructurando nuestro enfoque en torno a cuatro dimensiones clave:

- **Sharing y Working:** preparación y aceptación racional del cambio.
- **Leading y Feeling:** preparación y aceptación emocional del cambio.

'Feeling' se convierte, por tanto, en uno de los pilares sobre los que abordamos cualquier proceso de transformación.

Lo hacemos dibujando el mapa emocional de las organizaciones, monitorizando su evolución a lo largo del proceso de cambio y activando comportamientos asociados a emociones que contribuyan a generar una experiencia de empleado WOW a lo largo de todo el proceso de transformación. Porque, como dice una de las canciones más conocidas de Justin Timberlake, *"we can't stop the feeling!"* ]

### SANDRA ROMAIN,

Fundadora y CEO de Henkô  
www.henkoconsultancy.com.