N

uevamente nos adentramos en asuntos propios de la sicología industrial, hoy considerada como un elemento esencial en la administración de organizaciones. *HRD Connect* recientemente publicó un artículo de *Victoria Pelletier* titulado [Empathy into engagement: The case for compassion in the workplace](https://www.hrdconnect.com/2023/02/23/empathy-into-engagement-the-case-for-compassion-in-the-workplace/), en el cual se lee: “*Hecho: La empatía en el lugar de trabajo es crítica. Hecho: La empatía conduce a la compasión. Hecho: Los líderes pueden cultivar ambos. ¿Estás cultivando empatía y compasión en tu entorno laboral? Si no es así, ¿por qué no? ―Victoria Pelletier: Empatía en compromiso: El caso de la compasión en el lugar de trabajo ―Un estudio reciente de casi 900 trabajadores realizado por Catalyst encontró que la empatía en el lugar de trabajo condujo a aumentos en la inclusión, la innovación, la retención, el compromiso y el equilibrio entre la vida laboral y personal. El estudio también encontró que cuando los empleados percibían a los líderes como "empáticos", los empleados eran mucho más propensos a reportar un estado de salud mental positivo. ―Reflexionando sobre los hallazgos de Catalyst, la socióloga Tracy Bowers señala: "La empatía puede no ser una habilidad nueva, pero tiene un nuevo nivel de importancia y la nueva investigación deja especialmente claro cómo la empatía es la competencia de liderazgo para desarrollar y demostrar ahora y en el futuro del trabajo*". Sencillamente los empleados son personas no cosas. Se les debe apreciar como tales y no solamente por su productividad. Los empleados contentos son más productivos, más leales. La cultura organizacional salta a la vista. Los seres humanos llevamos con nosotros la estética. Desde la recepción pasando luego por las salas de reunión y las oficinas de los funcionarios se puede observar si el clima es el adecuado. La falta de orden, de funcionalidad, de belleza, de calidez, nos muestra, sin lugar a contradicciones, la verdadera cultura de una organización. Cuando la gente está contenta, saluda, acoge, atiende, en un ambiente adecuado para ello. Es lamentable la doble cara de algunas firmas que mantienen unos sitios muy hermosos mientras los grupos de personas trabajan hacinados. Ahora muchas empresas están felices por la posibilidad del trabajo remoto o el teletrabajo, cuyas diferencias nos parecen ganas de enredar. Quien se ve expuesto a mal ambiente de trabajo prefiere otro lugar, su casa u otro sitio apropiado si se puede pagar. Sin embargo, las personas disfrutamos el contacto con los demás. Nos gusta tener compañeros y compartir con ellos los logros y problemas. La naturaleza del trabajo en una firma de contadores no debería ser mecánica, pero muchas veces lo es. La profesión de la contabilidad exige pensar y hacer a la manera contable. Diríamos que es una profesión dentro de la cual el intelecto ocupa un puesto principal. El exceso de trabajo, lamentablemente muy común, puesto que más clientes con iguales funcionarios significa mayor productividad, deteriora la calidad. Cuando los ejecutivos no analizan, no critican, no censuran, no proponen, sino que repiten procesos, el trabajo carece de encanto y es probable que se pierdan fácilmente empleados. El tiempo necesario para estudiar es fundamental.

*Hernando Bermúdez Gómez*