

Los límites al mandato “*Sé feliz en tu trabajo*”

Hasta hace no mucho tiempo, “trabajo” y “felicidad” parecían polos opuestos. “Trabajo” remitía al sacrificio, al padecimiento necesario para ganarse el pan, a la supresión del placer para concentrarse en el rendimiento. La felicidad era lo que ocurría cuando el trabajo terminaba. Entonces era posible reír, relajarse, dejar de ser “recurso” para ser simplemente humano.

Con el correr de las décadas advertimos que es posible conciliar ambos términos. Contamos con encuestas de clima que evalúan la satisfacción de los empleados y con prácticas de Management que priorizan la calidad de vida laboral.

Actualmente hemos incluso llegado al punto de considerar a la felicidad en el trabajo como una especie de obligación. Es común encontrarnos con alegatos de expertos que sostienen que la gente rinde más cuando es feliz, desarrollan “felizómetros” para medir desempeños o proponen iniciativas insólitas —que los jefes preparen el almuerzo a sus equipos u organicen fiestas de disfraces— para incrementar el monto de alegría.

Semejante “mandato felicístico” presenta varios problemas.

1 – “La gente” no existe. Sabemos sobradamente que cada individuo entiende la felicidad a su modo, que las iniciativas placenteras para algunos pueden ser insoportables para otros.

2 – La relación entre rendimiento y felicidad no ha sido suficientemente probada ya que diferentes investigaciones arrojan resultados muy distintos entre sí. Hasta el momento no parece haber evidencia que indique que la persona feliz trabaje mejor que la persona responsable o la que intenta con esmero conservar su fuente de trabajo.

3 – El imperativo de hacer feliz a los empleados da lugar prácticas organizacionales con las cuales ni los mismos directivos que las impulsan se sienten cómodos.

4 – La exigencia de ser feliz en el trabajo promueve en los empleados conductas de encubrimiento. Estimula a que el eventual descontento —constitutivo de la condición humana— permanezca silenciado, oculto tras la fachada de la sonrisa perpetua.

Lo que sí han revelado elocuentemente las investigaciones es la importancia de un entorno de trabajo genuino, en el que haya permiso para que las emociones circulen (no sólo las “positivas”) y donde el malestar opere como disparador de reflexiones.

Contextos de este tipo se construyen hablando de lo que haya que hablar, crítica y autocráticamente. Las conversaciones plenas no siempre son disfrutables. Generalmente implican escuchar algo que nos incomoda, o decir lo que sabemos que el otro no quiere oír. Requieren que nos atrevamos a poner palabras a nuestras expectativas, que reconozcamos que siempre somos parte del problema a resolver, que construyamos acuerdos con colegas con quienes preferiríamos no tener que interactuar.

A pesar de lo difíciles que puedan resultar, tienen sin embargo un enorme potencial transformador. Nos desafían como personas, obligándonos a hacernos cargo de lo

que nos pasa; interpelan asimismo a la organización, evidenciando que no siempre está todo bien y que incluso los mejores lugares para trabajar tienen algo que mejorar.

Así, quizás paradójicamente, un evento no necesariamente dichoso como es un diálogo difícil opera como vehículo hacia entornos laborales en los que felicidad y desempeño puedan imbricarse auténticamente, en beneficio de la organización y de cada uno de sus integrantes.