

TAMBO INTELIGENTE

Inteligencia emocional lechera en gestión de personas “Una condena o una bendición”

La importancia de las personas, de los equipos de trabajo, para el logro de objetivos laborales es algo que a esta altura difícilmente alguien cuestione. Parece claro que, sin gente, no es posible trabajar. Más allá de las facilidades que nos puedan brindar las nuevas tecnologías como la robótica y la automatización, estas innovaciones no harán desaparecer la necesidad de trabajar con personas. Estas conclusiones de alguna manera fueron expresadas por el Ing. Nicolas Lyons en las disertaciones *“La automatización en la producción lechera del futuro”* y *“Robotización y su impacto sobre los sistemas de producción”* (FOPROLE 2019), en particular el experto expresó: *“si no van a analizar y tomar decisiones a partir de la información, no adopten tecnología”*, *“el factor humano seguirá siendo la clave”*.

Si aceptamos lo mencionado como válido, deberíamos entonces asumir que la gestión de equipos humanos es un aspecto importante para el desarrollo de nuestros tambos. De alguna manera, que trabajar con personas sea una “condena o una bendición” es probable que dependa en gran medida de lo que hagamos en ese sentido.

Si sobre el trabajo con equipos humanos les dijeran: “todas las personas son buenas y amorosas, tenemos que ser buenos amigos y llevarnos bien, es maravilloso trabajar en grupo, es muy fácil lograr consensos, las personas somos muy simples, fáciles de entender y se comprometen por igual, ¿ustedes que dirían? Ese mundo idílico no existe, es absurdo pensar o suponer tal cosa, en ese sentido trabajar con personas, gestionar y liderar equipos humanos, nada tiene que ver con ese mundo de fábula e irrealidad.

Los otros días, un encargado general de un tambo, me mencionaba que tenía dos nuevas muchachas trabajando en la fosa de ordeño, analizaba que no tenían buen ojo para identificar las vacas enfermas, no tienen mucha idea sobre vacas, me decía, les tengo que repetir las cosas porque se olvidan fácilmente. Pero por otra parte, ordeñan bien, despuntan siempre, son prolijas y ordenadas. Las tengo que ver en su conjunto, por un lado una cosa y por otro lado otra, son las dos caras de la situación, expresaba. Cuanta sabiduría en gestión humana había en ese hombre?, en particular, cuanta inteligencia emocional estaba utilizando esa persona para abordar de buena manera el momento? Su forma tranquila e incluso sonriente, de analizar la situación y de comunicarla me transmitía mucha tranquilidad. No percibí enojo o rabia cuando detallaba las cosas que no hacían bien esas personas, simplemente era consciente de la situación. Su forma, su enfoque, lo protegía de caer en el síndrome de “esperar peras del olmo” o el de “suponer cosas”. De alguna manera, tenía claro qué esperar y qué no esperar de las personas que estaban bajo su mando. Quisiera reflexionar en este momento, que este simple hecho puede ser vivido como “una condena o una bendición”, por las personas. En gran parte, que sea una u otra cosa, dependerá de la forma, de la mirada, de la inteligencia emocional, que ese encargado de tambo tenga y aplique en la situación. Un factor que percibí, fue que cuando me decía que las personas no sabían de vacas, que no tenían ojo para identificar las vacas enfermas, que tenía que repetirle las cosas; no hizo ningún juicio de valor sobre eso, simplemente lo observó. Eran hechos palpables y reales, ciertamente les tenía que repetir las cosas y también era concreto que no tenían un buen ojo para identificar vacas enfermas, pero en esas observaciones no había ningún juicio de valor sobre las personas.

Es posible que la “falta de juicio de valor” sobre el trabajo de las personas, lo hayan mantenido a salvo de enroscarse, de enojarse, de entrar en un círculo vicioso y dañino, que nos confirma,

a través de nuestros juicios, prejuicios y suposiciones sobre las personas, que tenemos razón y que en realidad, las personas no quieren trabajar, o peor, no sirven para nada.

Tal vez, esas personas, al final terminen siendo desvinculadas de su trabajo, puede ser que esa sea una decisión a ser tomada, porque en definitiva la forma de trabajar no se logró adaptar a lo que la empresa necesita, a lo que se está buscando para el puesto de ordeñador. O tal vez, las personas comiencen a desarrollar ese ojo clínico que se está buscando, retengan mejor las cosas y ya no sea necesario repetirle y entonces se transformen en un capital humano valioso. ¿Quién sabe a ciencia cierta lo que pasará? En lo personal, la vida me ha sorprendido muchas veces, estudiantes o personas por las cuales no daba mucho crédito, me demostraron al final, lo equivocado que estaba con ellos. Una cosa tengo clara, este encargado de tambo, con su forma de trabajo, con su forma de analizar y mirar la situación, con su inteligencia emocional, está dando la posibilidad de que las personas encuentren su lugar, se desarrollen, hagan ese “click” que les permita mejorar. De alguna forma las está habilitando y no matando antes de nacer. Lo que pase después, será lo que tenga que ser, lo mejor de esta situación, seguramente esté, en que ninguna de las partes padezca la situación, en donde los juicios de valor y enojos nublen la vista y se viva el momento como una condena. Ese solo hecho, según yo lo veo, es una gran bendición y de gran importancia para la calidad de vida de las personas involucradas en la lechería.

Los otros días un productor, me transmitía su enojo y frustración, mencionando, *“hay personas que están mal de la cabeza, son malas, y por más que uno haga esfuerzos en tratarlas bien, esas personas nunca van a responder”*. Me vinieron a la mente experiencias negativas y personas ciertamente complicadas que he conocido. Seguramente, todos hemos tenido en alguna ocasión experiencias de este tipo que nos llevan a decir *“a este más vale perderlo que encontrarlo”*. Temas de hábitos e incluso vinculados a la educación, o de otra índole, hacen que determinadas personas sean por lo menos difíciles y no se ajusten al funcionamiento de la empresa o a lo que estamos necesitando. En este sentido, creo que debemos ser muy conscientes, en que el proceso de selección del personal, es un factor clave, es el inicio del trabajo en gestión humana y no debemos hacerlo a la ligera. Una vez que incorporamos a alguien al equipo, ya estamos jugados, el partido se puso en marcha. Ciertamente, tendremos más chances de éxito si nos aseguramos de haber incorporado buenas personas, de haber seleccionado adecuadamente. Tal vez en este tema, no haya diferencias con otros aspectos de la vida en esto de seleccionar adecuadamente con quien nos vinculamos.

Según, Julio Decaro, uno de los aspectos fundamentales a tener en cuenta por aquellas personas que tienen personal a cargo, que lideran grupos de trabajo es su capacidad de re encuadrar la situación. *“Los hechos no se pueden modificar, lo que se puede modificar son las interpretaciones de los hechos. Como se perciben las cosas, es muy importante, es seguramente la gran diferencia. Los líderes no lideran realidades, lideran interpretaciones, lideran inferencias, que es lo que se hace con eso que sucede es la clave”* (Decaro, 2012). En la gestión de equipos humanos, es probable que estos aspectos vinculados, al autoconocimiento, a la incorporación de herramientas para gestionar las emociones, al crecimiento interior de las personas sean una de las llaves para poder vivir las cosas como una condena o una bendición.

Tengamos en cuenta, que es altamente probable, que enfrentados a una situación complicada, a un desempeño laboral que no cumple las expectativas, a una actitud laboral que incluso impacta negativamente en nuestra empresa, encontremos mil razones que nos dan la razón o justifican plenamente el estar enojados. El tema es qué hacemos con eso, ¿tenemos capacidad para re encuadrar la situación? Alguien dijo *“¿queremos tener razón o ser felices?”*. Las opciones están todas sobre la mesa, incluso la del despido de las personas. Ahora, deberíamos cerciorarnos que esa opción, sea la solución real o de fondo que estamos necesitando en nuestra empresa.

Bibliografía

Decaro, J. (2012): Nuevos Líderes para un Nuevo Mundo. Marketers 2012. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=oR6KZOrcDLI>

Lyons, N. (2019). La automatización en la producción lechera del futuro, 2019. Disponible en: <http://www.eleche.com.uy/principal/materiales-tecnicos-foprole-2019?es>

Lyons, N (2019). Robotización y su impacto sobre los sistemas de producción, 2019. Disponible en: <http://www.eleche.com.uy/principal/materiales-tecnicos-foprole-2019?es>

Juan Manuel Ramos Rama
Universidad Tecnológica, UTEC
Área producción lechera