

Psicòloga relacionada amb el món de la consultoria organitzacional, Cris Bolívar té com a clients un bon nombre d'empreses i directius als quals ajuda a millorar i desistir-se dintre de l'empresa. "En aquests moments el que treballa molt és la intel·ligència emocional, i especialment les actituds, més que els coneixements de les persones, perquè és aquí on es té el fre a l'hora de realitzar el canvi. A més d'aquests dos conceptes, també treballa l'aprenentatge experiencial, i m'interessa molt un nou camp que hem començat a obrir i que s'anomena *coaching-virtual*." En deu anys de carrera professional, aquesta jove barcelonina ha posat el seu granet de sorra en el món de la psicologia organitzacional: "Em preocupa que les persones es puguin desenvolupar personalment i professional, que les organitzacions puguin créixer i ser més ètiques i humanes, i que tot això reverteixi en una societat diferent, millor." El que la motiva és contribuir al futur de la humanitat: "Ens passem a l'empresa més de vuit hores diàries, de forma que l'organització té un fort poder d'influència en la persona i a la inversa. Si podem incidir en ambdues vessants, podrem ajudar a construir una societat millor que, tal vegada, incidirà en aquestes dues variables."

Molts dels termes que en aquest moment s'utilitzen en psicologia i també en l'àmbit empresarial tenen una procedència anglosaxona, i la Cris creu que es poden aplicar en tots els països del globus: "Tant el concepte de *'coaching'* com el d'*'intel·ligència emocional'* ens han arribat dels Estats Units, però per a mi l'important és que els puguem aplicar i fer realitat en el nostre entorn, i és aquí on rau la dificultat, perquè una cosa és un descobriment, un model, una teoria... i una altra és com el portem a la pràctica, com la persona el pot aprofitar i aplicar a la seva realitat. El *coaching* és una eina que pot ajudar els éssers humans a créixer professionalment, és un espai de conversa planificat individu-individu en què es faciliten noves lectures i percepcions, es propicia la transformació i s'intenta generar saviesa. La intel·ligència emocional, en canvi, treballa com ser conscient, com saber aprofitar la informació i l'energia que et proporcionen les emocions per tal de dirigir, des d'un pla cognitiu, aquesta energia cap a l'acció." I afegeix: "Tot plegat té a veure amb l'endoqualitat, els valors, la base de les nostres emocions i l'ètica com a guia de la nostra acció, i és un tema que sovint treballa amb Salvador García de la Universitat de Barcelona."

De moment, de clients no n'hi falten, un la recomana a l'altre i tots saben que aquesta psicòloga coneix perfectament el món de l'empresa i que els pot aconsellar. "També hi ha altres tasques que m'interessen i que tenen un component més de divulgació, que són aportacions a la societat en general i al seu desenvolupament i evolució en un món acceleradament canviant i global. Una d'elles és engegar el que anomenem *'Moviment C'*, de cosmopolitisme, amb tres valors nuclears: convivència, confiança i compromís. A més, estic moderant un parell de fòrums a Internet." I és que la xarxa és una eina imprescindible actualment: "Tinc un soci a Argentina i alguns col·legues virtuals que també tenen els seus contactes i em deriven coses. Jo entenc el món des de la globalització i les relacions àmplies. De totes formes, la gent no et contracta perquè estiguis a Internet, sinó perquè hi ha algú que et coneix. La xarxa és un *in-put* més, però la consultoria és un tema de

confiança i aquesta no es trasmet únicament a través de l'ordinador."

La Cris treballa en diverses àrees que incideixen en les empreses: "Per exemple, hi ha el tema de l'actitud de les persones que fan atenció al client, on el que intentem és que el professional que atengui el públic mostri una postura més positiva." I s'explica: "Una cosa és somriure al davant del client, que és un canvi de conducta, i una altra és modificar la forma de percebre el teu treball. Es tracta que el somriure et surti sense que el forçis, perquè hi ha una empatia amb el client. De fet, el bàsic és tenir una percepció diferent de la tasca que s'està fent i treballar-se un mateix per ajustar-se al rol requerit, i això és el que a mi m'agrada potenciar." Encara que pugui semblar innata, l'atenció al públic necessita un aprenentatge important: "No hi ha cap bebè que neixi dient 'gràcies' i 'si us plau', li ho hem d'ensenyar perquè si no ell continuarà fent una rebequeria cada vegada que vulgui alguna cosa. Jo crec molt en tot el que representa aprenentatge i desenvolupament. Sempre pot passar que hi hagi hagut un error en la selecció, que el contracte psicològic s'hagi trencat, però en la majoria dels casos pot haver-hi transformació des de l'aprenentatge i, és clar, el des-aprenentatge, que és més difícil. A vegades el problema només és que la persona no té clar quin és el seu rol o no s'ha parat a pensar què és el que realment s'espera que faci, la qual cosa no sols afecta els treballadors, si no que, moltes vegades, és quelcom que s'hauria de plantejar tot el grup." La Cris creu que el 80% dels problemes de les organitzacions estan relacionats amb el factor humà "i, dins d'aquest factor, un dels elements més importants és la comunicació. El cert és que hi ha molts problemes de comunicació interna i, normalment, els caps els volen solucionar per sempre, la qual cosa és impossible, perquè qualsevol factor hi pot incidir i pot començar una nova problemàtica. És quelcom dinàmic i sistèmic."

Els psicòlegs treballen sovint les habilitats directives i de liderat, i la Cris és de les que millor coneix el tema: "Liderat és tenir influència sobre el comportament dels altres per a aconseguir uns objectius d'empresa o d'equip, mitjançant un poder que et donen els altres en funció del que perceben. A vegades es confon aquest terme amb voluntat de manipular i de tenir poder, i no és això." Per ser un bon líder cal "ser capaç de vincular els altres, de poder contagiar entusiasme i energia per aconseguir una fita, de saber aprofitar els punts forts de tercers i la diversitat, de facilitar la transformació permanent dintre d'un marc de relativa seguretat. I això és el que treballeu dins de les habilitats directives, ja sigui des de la formació, el *coaching* o altres eines." Un dels aspectes més importants perquè els resultats siguin positius és el tractament de la motivació, "que és personal i intransferible, intern a un mateix. El que es pot fer des de fora és propiciar un entorn, un context amb elements perquè els treballadors s'automotivin."

Cris Bolívar Farràs, psicòloga per vocació, gaudeix del suport de la seva família: "En Xavier, el meu marit, em dona la seva confiança i la nostra filla, la Patrícia, que té cinc anys, m'aporta cada dia nous reptes i oportunitats de reflexió que em són molt útils per a la meva tasca." A més, sembla que la filla ja assegura que vol ser consultora, seguint els passos de la seva mare.



“Em preocupa que les organitzacions puguin créixer i ser més ètiques i humanes, i que tot això reverteixi en una societat diferent i millor”

Cris Bolívar - Barcelona (Barcelonès)