



## Documento Técnico - Emociones dentro de lo laboral

El siguiente documento técnico se basa en el artículo Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones por Feldman, Lya, & Blanco, Gisela. (2006). Se busca que el estudiante logre relacionar las emociones básicas en las organizaciones, con el objetivo que pueda reconocer sus emociones antes situaciones estresantes y pueda abordarlas de manera efectiva.

### Las Emociones

Las emociones son fenómenos psicofisiológicos que representan aquellas sensaciones y sentimientos que posee el ser humano al relacionarse con sus semejantes y con el medio en general.

En lo psicológico, alteran nuestra atención, hacen subir de rango ciertas conductas como respuesta y activan redes relevantes en la memoria. Fisiológicamente organizan respuesta rápidamente, como las expresiones faciales, músculos voz y sistema endocrino. Por último, conductualmente sirven para establecer una posición con respecto ante nuestro entorno, impulsándonos hacia objetos y personas.

¿Qué sucede cuando una situación la evaluamos como estresante? De acuerdo a Lazarus y Folkman, 1986 estudiosos del estrés y las emociones, cuando una situación es vista como estresante su interpretación se puede dar en dos sentidos cuyo efecto sobre la salud y el bienestar es notablemente distinto. Una situación estresante puede interpretarse como de daño y pérdida o por el contrario como un reto o desafío.

### Manejo de emociones en lo laboral

Es relevante conocer el funcionamiento que tenemos en nuestro propio ser, comprender cuál es el funcionamiento emocional, como es que reaccionamos ante situaciones y vivimos emocionalmente, ya que es la base para el manejo de ellas.



Las estrategias de comunicación asertiva, la escucha activa, el percibir el apoyo de los otros como compañeros, supervisores, denominado apoyo social; se han convertido en herramientas fundamentales a la hora de incrementar los estados emocionales positivos. En cuanto a las estrategias a nivel grupal es fundamental hacer énfasis en el aprendizaje de reconocimiento y habilidades en el manejo de las emociones y en la identificación de las diversas formas de expresión emocional. La capacitación a los líderes en estrategias para implementar normas y condiciones para un clima positivo en los equipos de trabajo redundan en un beneficios directos para los trabajadores/as y para la organización.

A nivel organizacional o institucional, se han descrito tres niveles para abordar el manejo de las emociones:

1. Prevención primaria: modifica o elimina las fuentes de emociones negativas presentes en el ambiente laboral, orientándose hacia el cambio organizacional y se centra en una serie de actividades como rediseño de las tareas, horarios de trabajo flexibles, hacer participe al trabajador/a de su desarrollo de carrera, construir equipos de trabajo bien cohesionados, proveer de apoyo social y retroalimentación entre supervisores y compañeros, establecer políticas justas para los trabajadores/a, compartir las recompensas, analizar los roles laborales tanto como el establecimiento de metas y estimular la participación.
2. Prevención secundaria: se focaliza en el desarrollo de la autoconciencia y entrenamiento en habilidades y destrezas de los trabajadores/as y equipos de trabajo para lograr experimentar emociones más saludables minimizando las consecuencias negativas, incluye programas de promoción de la salud y cambios de estilo de vida.
3. Prevención terciaria consiste en programas específicos de tratamiento para recuperar al trabajador/a de los múltiples efectos que causan la experimentación constante de emociones negativas derivadas del entorno laboral.



## Bibliografía

Feldman, Lya, & Blanco, Gisela. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108. Recuperado en 16 de agosto de 2020, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692006000200002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002&lng=es&tlng=es).