

¿CÓMO AFECTAN LAS EMOCIONES DEL PERSONAL EN TU EMPRESA?



Durante mucho tiempo las emociones han sido prácticamente ignoradas en el contexto laboral ya que solo se ha valorado la excelencia en el puesto de trabajo a través de pruebas de desempeño o de la preparación académica y técnica del trabajador.

Las emociones son estados afectivos que experimentamos, reacciones subjetivas al ambiente que vienen acompañadas de cambios orgánicos.

Sostiene Daniel Goleman (1998) que “una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente”

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Las emociones influyen, por tanto, en el modo de actuar en ese mismo momento. Es por ende la importancia de generar emociones positivas en momentos de actuación, como por ejemplo en el trabajo.

Existen un grupo de neuronas, las llamadas neuronas espejo, que, además de activarse mientras un individuo ejecuta una acción, lo hace cuando observa a otra persona efectuando una actividad e incluso cuando se imagina a sí mismo ejecutándola –al hacerse una representación mental– como si la estuviera realizando.

Por tanto, si nuestro personal está vistiendo una sonrisa, a nuestros clientes les contagiaremos, lo que repercutirá con una valoración positiva de nuestra empresa.

Son muchas las empresas que se han dado cuenta que la clave del éxito está en el grado en que los trabajadores conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer las de los demás lo que ha dado lugar a que, hoy en día, además de los requisitos académicos, las empresas atiendan a otros aspectos de carácter emocional que harán que ese trabajador sea la persona idónea para la entidad.

Según los estudios realizados por universidades como Harvard, Stanford o la Carnegie Foundation, entre el 85 y el 87% del éxito profesional está vinculado a la inteligencia emocional y habilidades personales.

Sin embargo, solo les prestamos atención el 10% del tiempo, a pesar de que sus ventajas son múltiples.

¿Qué ventajas tiene la gestión de las emociones en tu empresa?

La canalización de las emociones y las conductas es fundamental para el desarrollo de las organizaciones y los objetivos.

Contar con un adecuado desarrollo de la Inteligencia Emocional permite optimizar el desempeño laboral, la comunicación y/o un buen trabajo en equipo.

Permite reducir y, hasta prevenir, el nivel de conflicto. El poder de la comunicación es un factor clave, donde permite que las ideas y las emociones son válidas.

Desarrollar la inteligencia emocional permitirá descubrir líderes internos y optimizar las habilidades de liderazgo en los puestos directivos.

Se favorece una mayor adaptación en los procesos de cambio ya que se sabrá manejar el miedo y la incertidumbre.

Reducir los abandonos de puestos de trabajo por no sentirse apreciado, valorado profesionalmente y como persona. Por su parte, utilizar la inteligencia emocional para aumentar la autoestima personal por encima de las experiencias laborales, ya sean positivas o negativas, se traducirá en un incremento en la satisfacción personal y el rendimiento en general.

Por tanto, prestar atención a esta gestión de las emociones nos permitirá obtener desde una mayor capacidad de resolución de conflictos o la aceptación de críticas, hasta la mejora en la atención al cliente, el aumento de la perseverancia para cumplir los objetivos marcados, el crecimiento de la motivación y productividad de las plantillas o la reducción de los índices de rotación y absentismo.

No obstante, aunque las compañías pueden poner en práctica estas actividades para trabajar las emociones por su cuenta, los resultados serán más eficaces si disponen de profesionales especializados y capacitados en la formación y capacitación de personal que sepan cómo dirigir estos talleres emocionales.

Qué ventajas tiene la gestión de las emociones en tu empresa?

La canalización de las emociones y las conductas es fundamental para el desarrollo de las organizaciones y los objetivos.

Contar con un adecuado desarrollo de la Inteligencia Emocional permite optimizar el desempeño laboral, la comunicación y/o un buen trabajo en equipo.

Permite reducir y, hasta prevenir, el nivel de conflicto. El poder de la comunicación es un factor clave, donde permite que las ideas y las emociones son válidas.

Desarrollar la inteligencia emocional permitirá descubrir líderes internos y optimizar las habilidades de liderazgo en los puestos directivos.

Se favorece una mayor adaptación en los procesos de cambio ya que se sabrá manejar el miedo y la incertidumbre.

Reducir los abandonos de puestos de trabajo por no sentirse apreciado, valorado profesionalmente y como persona. Por su parte, utilizar la inteligencia emocional para aumentar la autoestima personal por encima de las experiencias laborales, ya sean positivas o negativas, se traducirá en un incremento en la satisfacción personal y el rendimiento en general.

Por tanto, prestar atención a esta gestión de las emociones nos permitirá obtener desde una mayor capacidad de resolución de conflictos o la aceptación de críticas, hasta la mejora en la atención al cliente, el aumento de la perseverancia para cumplir los objetivos marcados, el crecimiento de la motivación y productividad de las plantillas o la reducción de los índices de rotación y absentismo.

No obstante, aunque las compañías pueden poner en práctica estas actividades para trabajar las emociones por su cuenta, los resultados serán más eficaces si disponen de profesionales especializados y capacitados en la formación y capacitación de personal que sepan cómo dirigir estos talleres emocionales.

¿Qué relación hay entre emociones y resultados en el entorno laboral?

Un estudio sobre el afecto en el trabajo realizado por José Navarro y Manuel Velasco de la Universidad de Barcelona estudia las experiencias afectivas de los trabajadores y su impacto en el comportamiento de los trabajadores.

Según este estudio el afecto (emociones y estados de ánimo) surge de determinados acontecimientos que aparecen en el entorno laboral con carga afectiva. Todos los trabajadores/as no reaccionan de la misma forma ante esos acontecimientos, ya que algunos son más positivos y otros son más susceptibles. También el clima laboral va a influir en la aparición de determinados acontecimientos, así como en la interpretación de los mismos.

Dicen los autores del estudio: «Una vez generado el afecto (emociones y estado de ánimo), lo determinante es que este afecto influye significativamente en el comportamiento del trabajador. La intensidad en el esfuerzo y la persistencia en el mismo viene influida directamente por las emociones y estado de ánimo experimentado previamente por el trabajador. Esta motivación es clave para el desempeño laboral y, en empleados que mantienen relaciones con clientes, por ejemplo, un factor clave considerado por el cliente. Experimentar reacciones afectivas positivas (emociones de felicidad y bienestar en el trabajo, y estados de ánimo positivos y activados, por ejemplo) incide en la formación de una evaluación claramente positiva hacia la organización, lo que conocemos como estar satisfechos laboralmente».

Estos autores proponen aumentar el afecto positivo y disminuir el negativo con algunas ideas:

- *Facilitar los eventos positivos. Por ejemplo, las celebraciones.*
- *Contagio emocional positivo.*
- *Cuidar a los trabajadores/as a través del respeto, la cortesía, la dignidad.*
- *Favorecer una cultura de trabajo cooperativa.*
- *Mejorar el comportamiento del cliente que incidirá en los empleados/as y en un mejor servicio.*

¿Cómo contagiarte de emociones agradables en tu empresa?

Las personas pueden contagiar su emocionalidad en los distintos entornos en los que se encuentren: laboral, familiar, amigos, etc. Desde mi punto de vista contagiarse de emociones agradables puede influir en nuestra capacidad de hacer frente a las situaciones con éxito y facilitar relaciones de cooperación. No se trata de estar alegre siempre, ya que es útil sorprenderse, entristecerse, enfadarse, etc. porque todas las emociones tienen su función. Se trata de contagiarse de emociones que te permiten conseguir los resultados que deseas.



“Las emociones se contagian”