



# La gestión de las emociones en el lugar del trabajo

Jorge Gutiérrez Siles

Ciudad de México; a 28 de agosto de 2018.



***“Reconstruir al hombre para poder recomponer al mundo”***





*Bernardino Ramazzini, padre della Medicina del Lavoro*

**Bernardino Ramazzini**

1633-1714

Considerado el “padre de  
la Medicina del Trabajo”

***“¿En que trabaja usted?”***



¿En donde trabaja usted?

**¿SU TRABAJO LE ENFERMA?**

**¿EN SU LUGAR DE TRABAJO LE TRATAN CON DIGNIDAD Y RESPETO?**

**¿EN SU ENTORNO ORGANIZACIONAL PUEDE DAR LO MEJOR DE SI MISMO?**





# Hablemos de Emociones



¿Que es la Inteligencia?

¿Que son las Emociones?

¿Dónde están la Inteligencia y las Emociones?



**Casi todo el mundo piensa que sabe que es una  
emoción, hasta que intenta definirla.  
En ese momento prácticamente nadie afirma  
poder entenderla.**

Wenger Jones y Jones.

# INTELIGENCIA

Facultad de la mente que permite aprender, entender, razonar, formarse una idea determinada de la realidad y tomar decisiones.



# EMOCION

Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa que va acompañada de cierta conmoción somática. Respuesta compleja del organismo que se activa a partir de una valoración de acontecimientos externos o internos y que produce una triple respuesta, neurofisiológica, cognitiva y comportamental, que predispone a la acción. Tienen una duración breve: pueden durar segundos, minutos, a veces horas pero poco más.



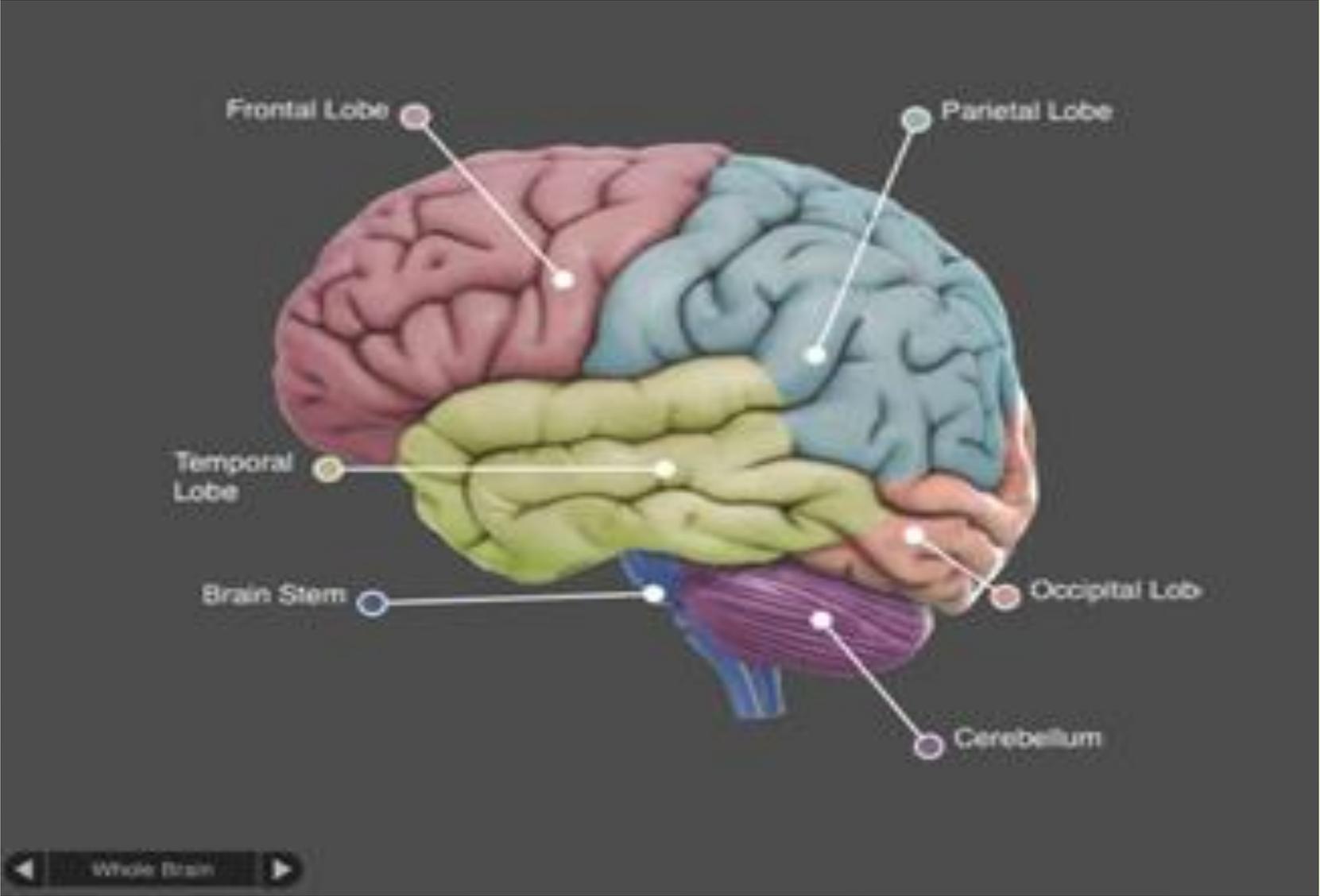
Función Adaptativa

Función Informativa

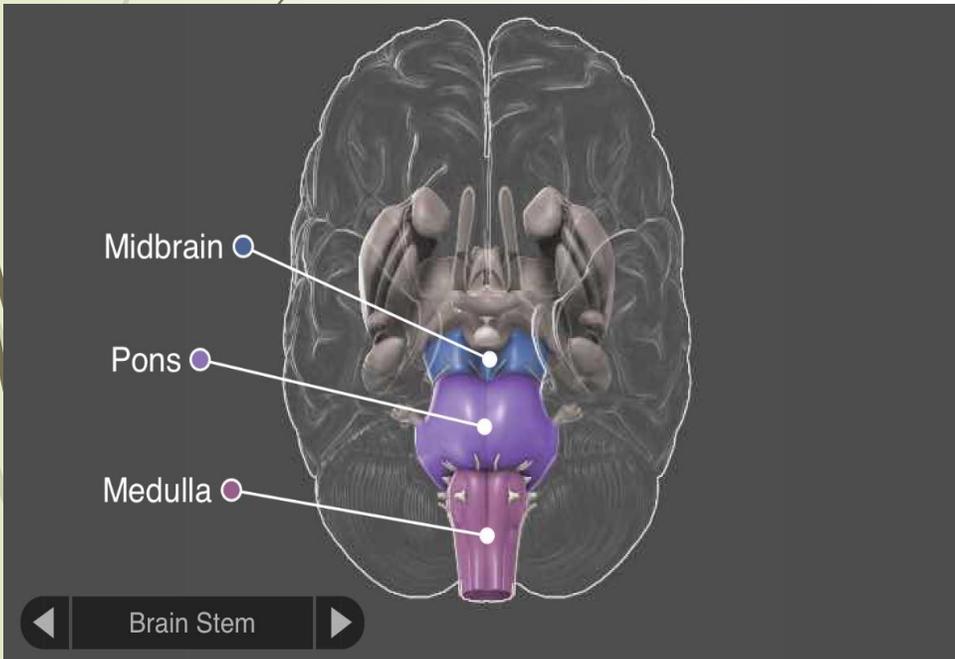
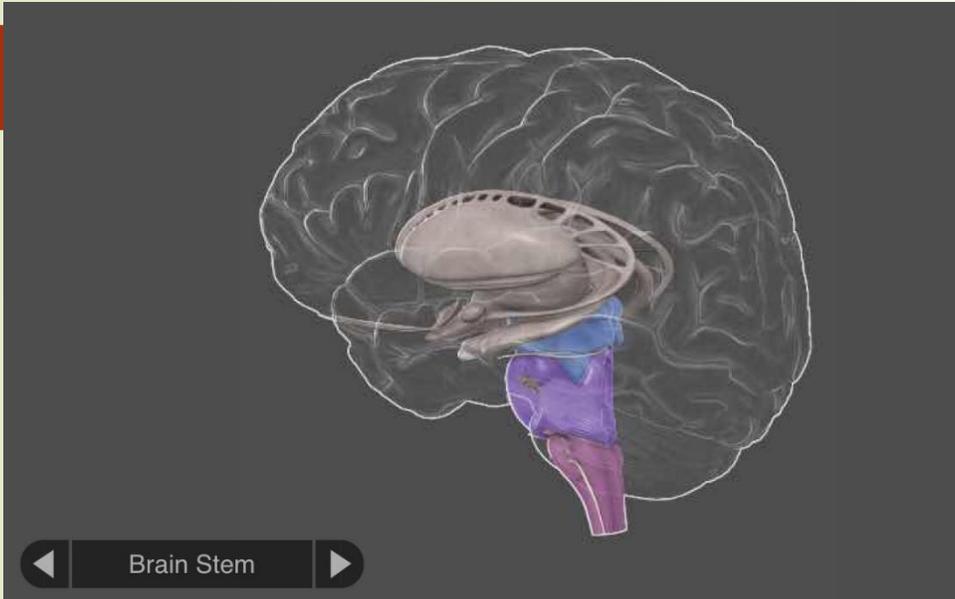
Función Social



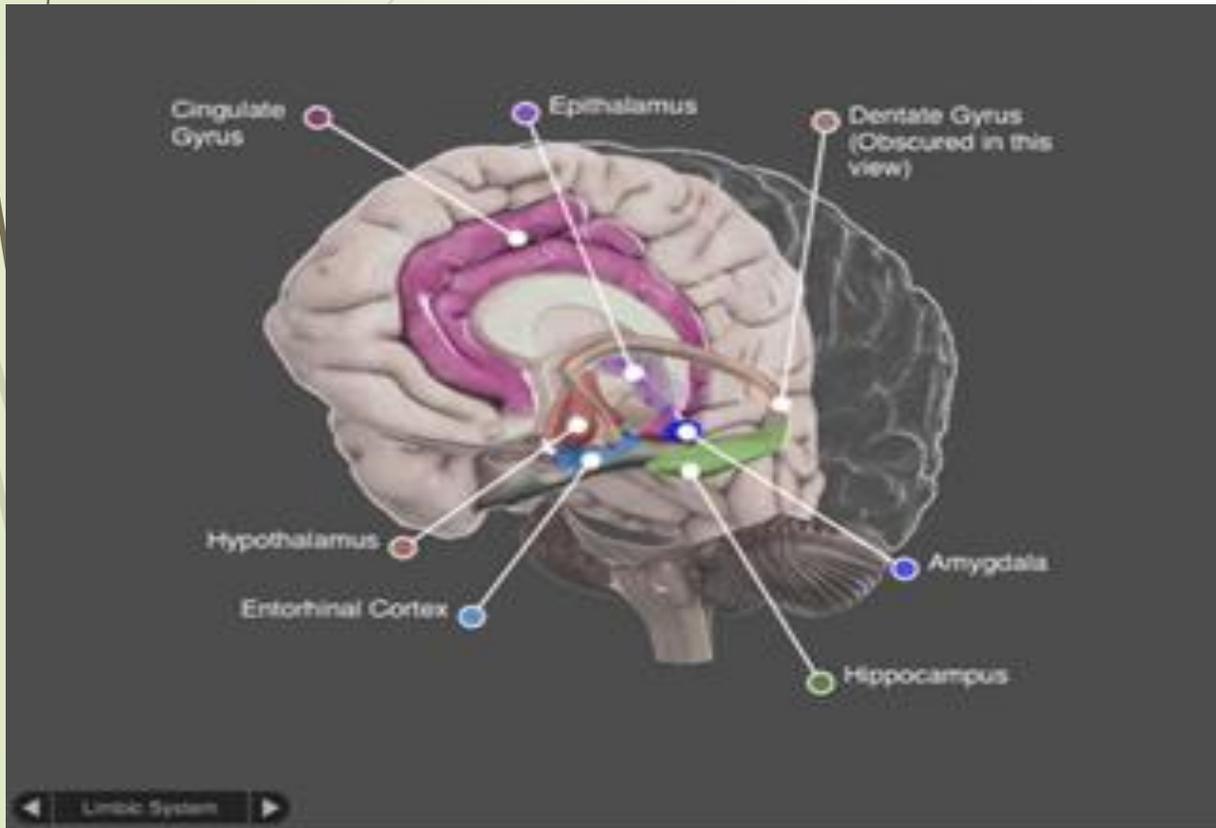
¿Donde están las emociones?



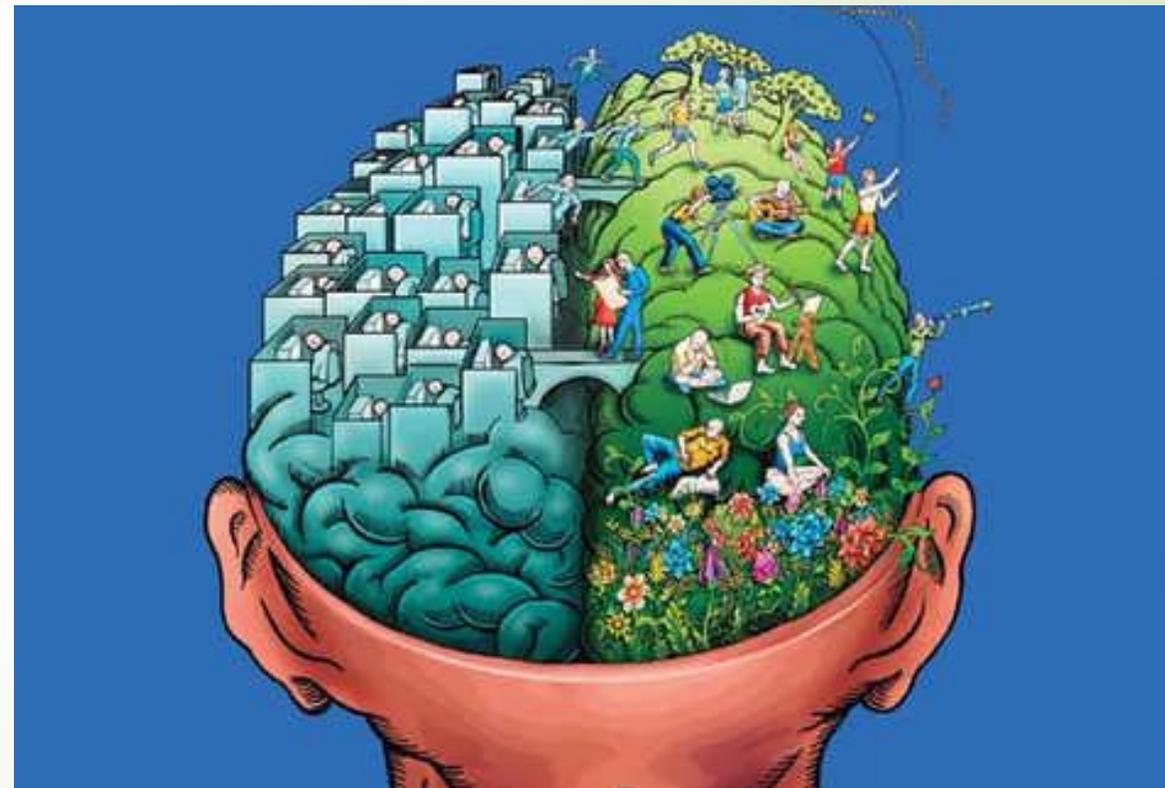
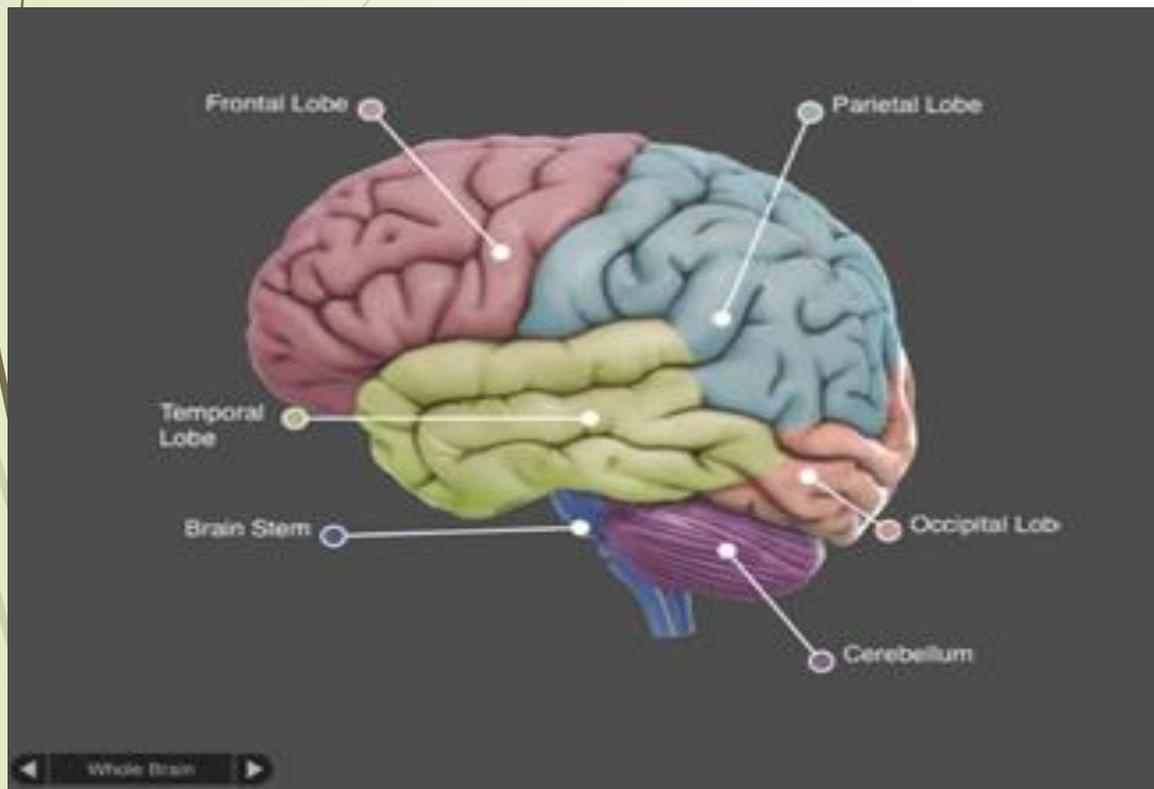
# Cerebro Reptiliano



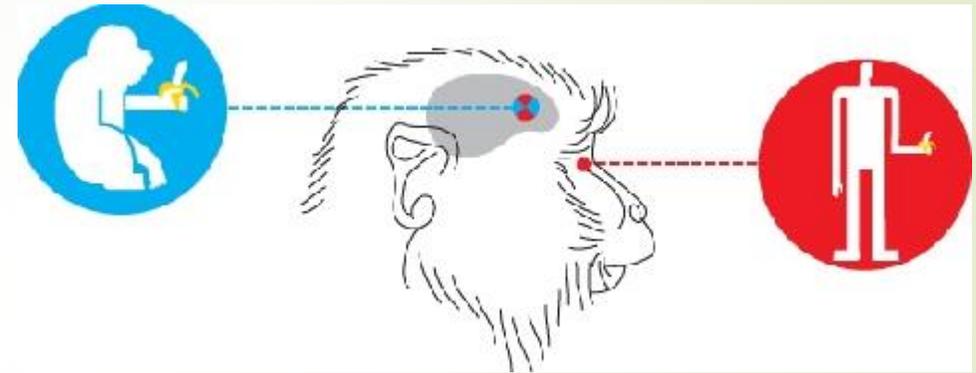
# Cerebro Mamífero



# Cerebro Lógico



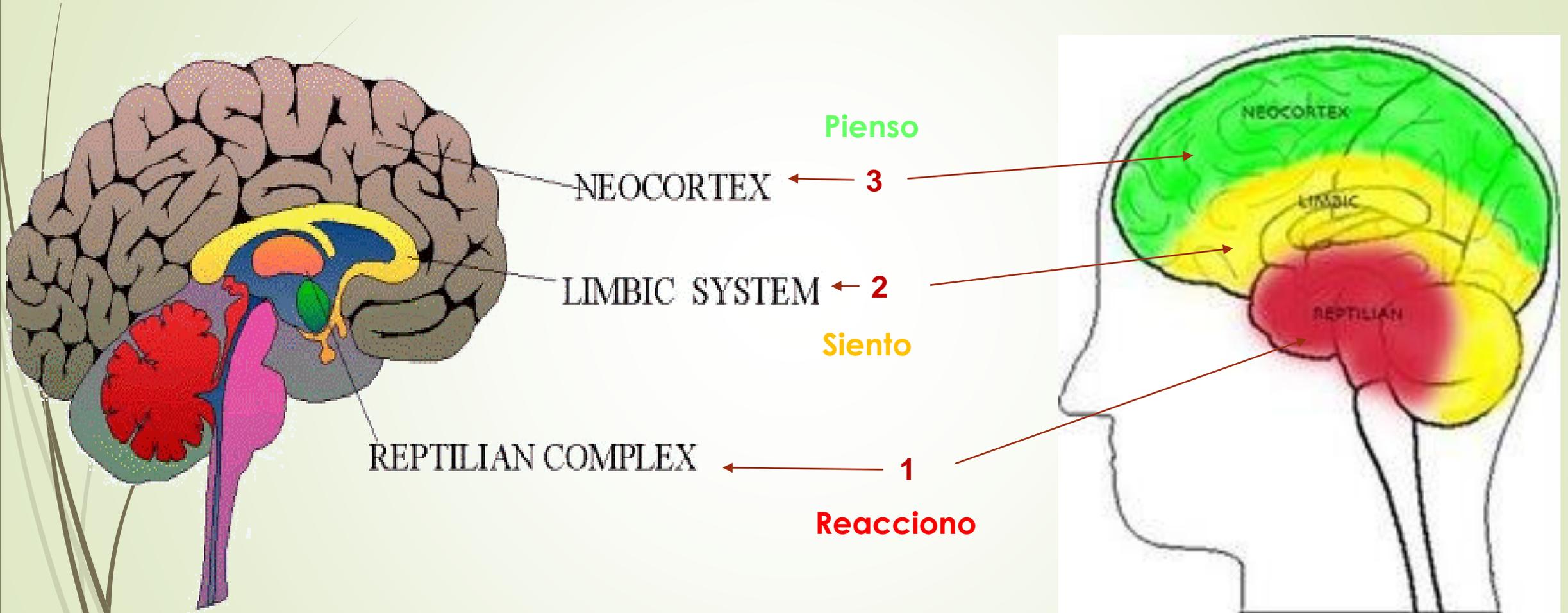
# Neuronas espejo



*Yo predigo que las neuronas espejo harán por la psicología lo que el ADN hizo por la biología: conformarán un marco unificador y ayudarán a explicar un sinnúmero de habilidades mentales que hasta ahora se han mantenido misteriosas e inaccesibles a los experimentos.*

—Vilayanur S. Ramachandran, neurocientífico

# CEREBRO TRIUNO Y SUS INTER-ACCIONES





¿Cuántas emociones existen?

## EMOCIONES DE FONDO

### ESTADO DE ANIMO MOMENTANEO

- ENTUSIASMO
- MALESTAR
- EXCITACIÓN
- TRANQUILIDAD



## EMOCIONES BASICAS

- MIEDO
- ENOJO
- TRISTEZA
- ALEGRIA
- SORPRESA
- ASCO



## EMOCIONES SOCIALES

- ENVIDIA
- CELOS
- ORGULLO
- VERGÜENZA
- CULPABILIDAD
- INDIGNACION
- TURBACION
- DESDEN
- AMOR
- GRATITUD
- ADMIRACION
- SIMPATIA
- TERNURA
- CARIÑO
- .....



Las emociones vistas como galaxias



Tomado de El Universo de las Emociones de Rafael Bisquerra.

# Galaxia de Emociones Negativas

**GALAXIA  
DEL MIEDO**

**GALAXIA  
IRREGULAR  
DE LA  
ANSIEDAD**

**GALAXIA DE  
LA IRA**

**GALAXIA  
IRREGULAR  
DEL ASCO**

**GALAXIA DE  
LA TRISTEZA**





# Galaxia de Emociones Ambiguas



**GALAXIA  
DE LA  
SORPRESA**



**GALAXIA  
DE LAS  
EMOCIONES  
ESTETICAS**



**GALAXIA  
DE LAS  
EMOCIONES  
SOCIALES**





# Galaxia de Emociones Positivas



**GALAXIA DE  
LA ALEGRIA**

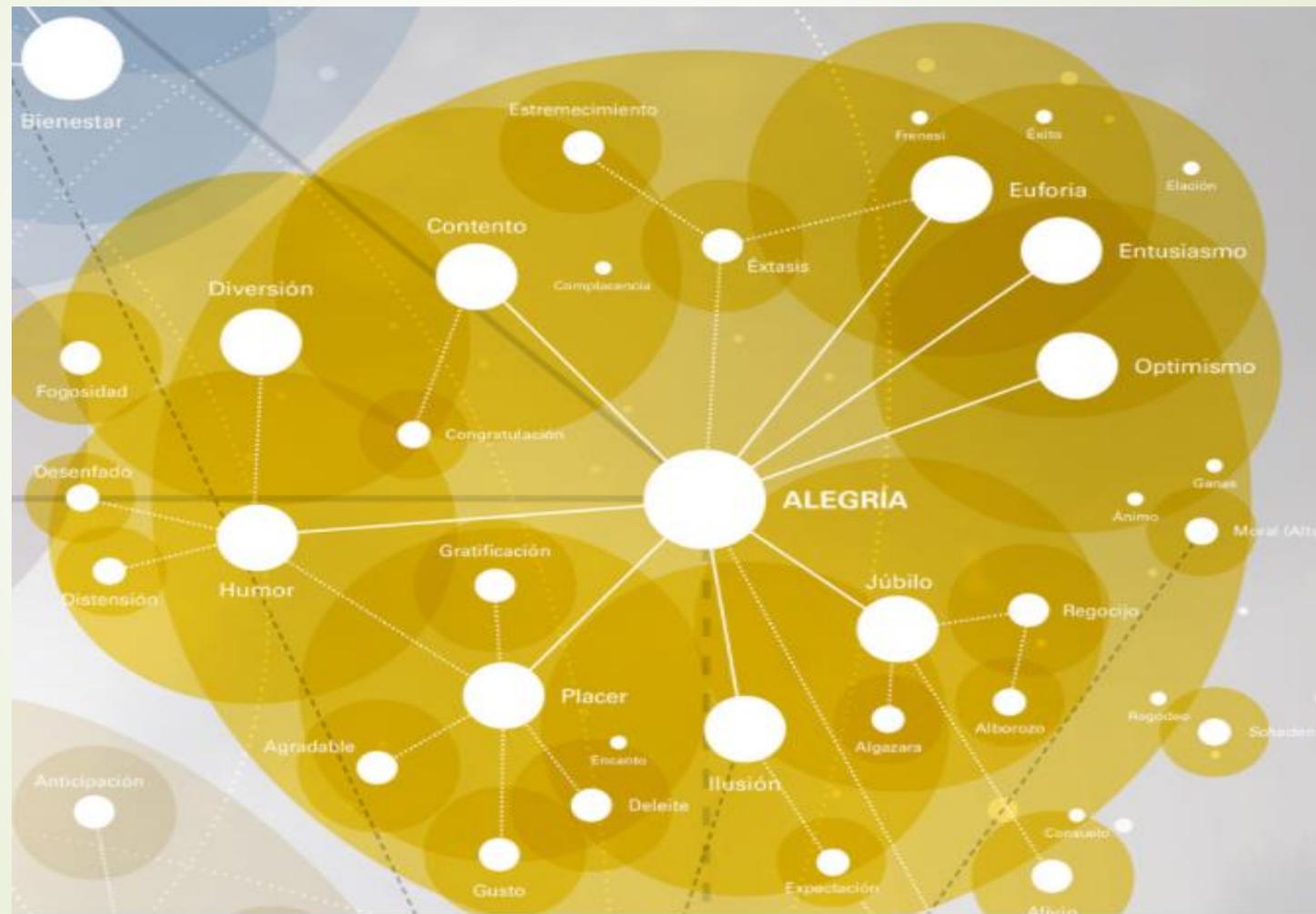
**GALAXIA  
DE LA  
FELICIDAD**

**GALAXIA  
DEL AMOR**

# Galaxia de la Alegría

*"La prueba más clara de la sabiduría es una alegría continua". Montaigne*

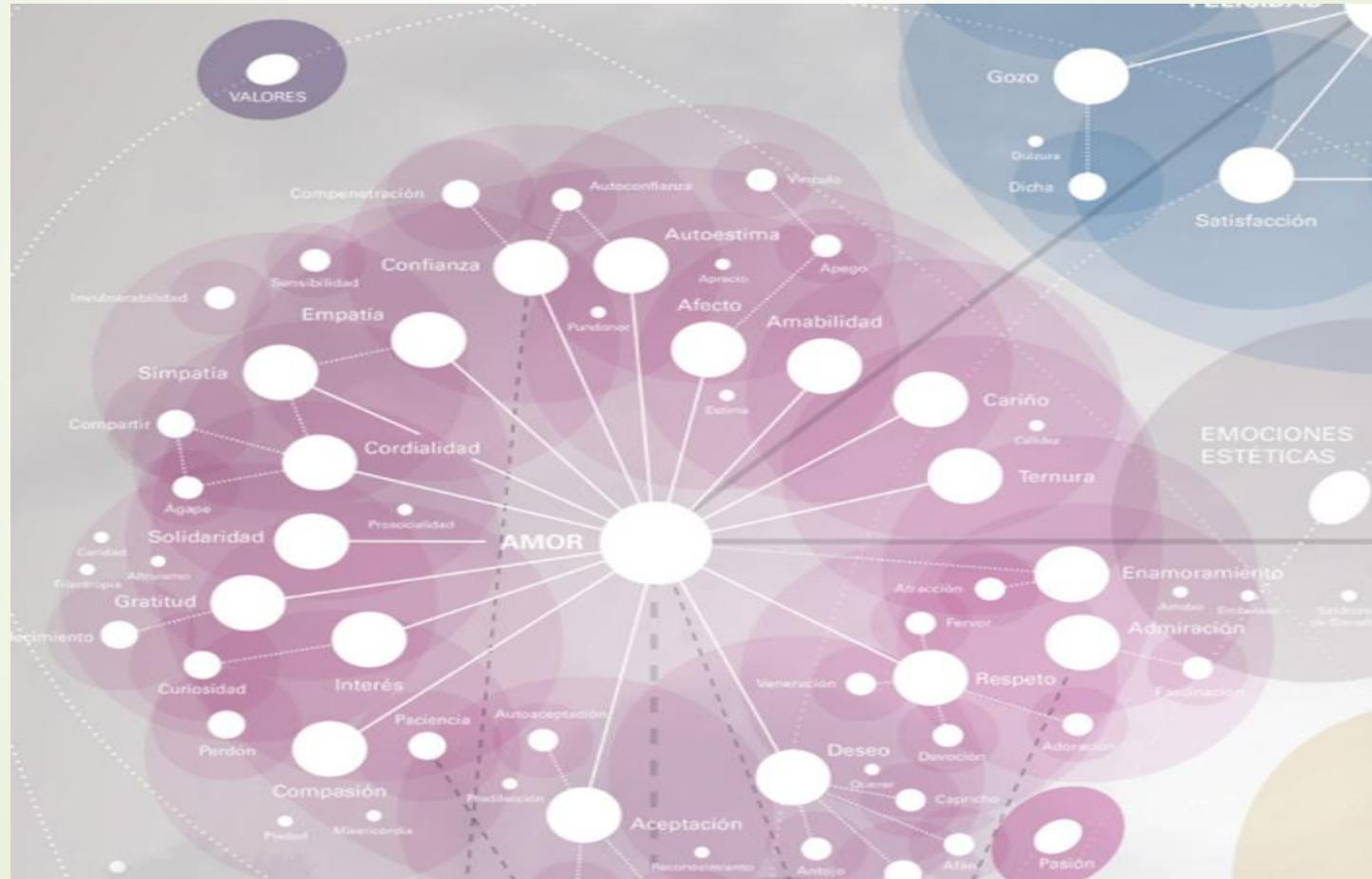
*Entusiasmo, diversión, placer, satisfacción, regocijo, humor...*



# Galaxia del Amor

*"La alegría y el amor son dos alas para las grandes acciones. Goethe*

*Cariño, ternura, simpatía, empatía, interés, amabilidad, respeto, enamoramiento, gratitud, interés, compasión...*





Que dice la ciencia actualmente

# Nuevo estudio sobre emociones

*Dacher Keltner*, profesor y experto en la ciencia de las emociones de la Universidad de California, Berkeley, señaló:

“Hallamos que **se necesitan 27 dimensiones diferentes, no solo 6...**

Es más: encontraron que **cada estado emocional no es una isla, sino que hay gradientes de emociones**, por ejemplo, **entre tranquilidad y asombro, terror y tristeza, regocijo y adoración**”.

“**No tenemos grupos finitos de emociones en el mapa porque todas están interconectadas** –señaló la cabeza de la investigación, *Alan Cowen*, estudiante de doctorado –. **Las experiencias emocionales son mucho más ricas y más variadas de lo que se pensaba**”.

60% Romance + 20% Aesthetic Appreciation + 20% Boredom + 10% Admiration + 10% Adoration + 10% Amusement + 10% Envy + 10% Joy + 10% Pride



41% Romance + 27% Interés + 18% Temor + 18% Confusión + 18% Entusiasmo + 18% Deseo sexual + 9% Aprecio estético + 9% Torpeza + 9% Aburrimiento + 9% Calma + 9% Sorpresa + 5% Éxtasis



¿Que dicen los estudios sobre las emociones en el lugar de trabajo?

**Las emociones en el lugar de trabajo juegan un papel importante en la forma en que una organización entera se comunica dentro de sí misma y con el mundo exterior.** "Los eventos en el trabajo tienen un impacto emocional real en los participantes. Las consecuencias de los estados emocionales en el lugar de trabajo, tanto conductuales como actitudinales, tienen una importancia sustancial para los individuos, los grupos y la sociedad". (Weiss, 2002).

**“Las emociones positivas en el lugar de trabajo ayudan a los empleados a obtener resultados favorables que incluyen logros, enriquecimiento laboral y un contexto social de mayor calidad”** (Staw, Sutton, Pelled, 1994). **“Las emociones negativas, como el miedo, la ira, el estrés, la hostilidad, la tristeza y la culpabilidad, sin embargo aumentan la predictibilidad de la desviación en el lugar de trabajo,”** (Lee, Allen, 2002), **y cómo el mundo exterior ve a la organización.**



“Se puede concluir que la capacidad de tratar eficazmente las emociones y la información emocional en el lugar de trabajo **ayuda a los empleados a controlar el estrés laboral** y mantener el bienestar psicológico.

Esto indica que la reducción del estrés y la protección de la salud podrían lograrse no solo disminuyendo las demandas de trabajo (factores estresantes), sino también aumentando los recursos personales de los empleados, incluida la **inteligencia emocional**.

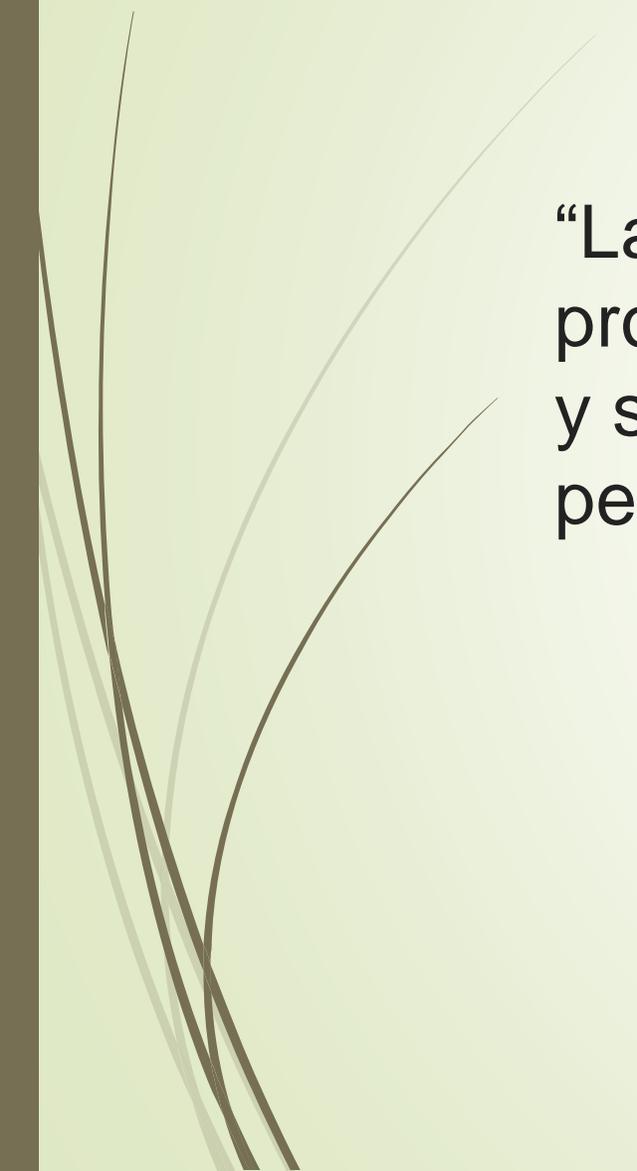
El aumento de las habilidades EI (empatía, control de los impulsos) necesarias para el desempeño laboral exitoso puede ayudar a los trabajadores a manejar sus sentimientos de manera más efectiva, y así **disminuir directamente el nivel de estrés laboral** e indirectamente proteger su salud ". (Oginska-Bulik, 2005).



## Inteligencia Emocional

“La capacidad de percibir los sentimientos propios y los de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo.”

Peter Salovey y John D. Mayer 1990





¿Para quién será importante la IE?



En efecto es un asunto de carácter  
prioritario principalmente para...

**los líderes!**

# Liderazgo de nueva generación: visión de competitividad con bienestar!





Daniel Goleman (2015) afirmaba, de forma reciente en su libro “¿Cómo ser un líder?”, lo siguiente:

**“La inteligencia emocional de un líder crea una cierta cultura o un cierto ambiente de trabajo.**

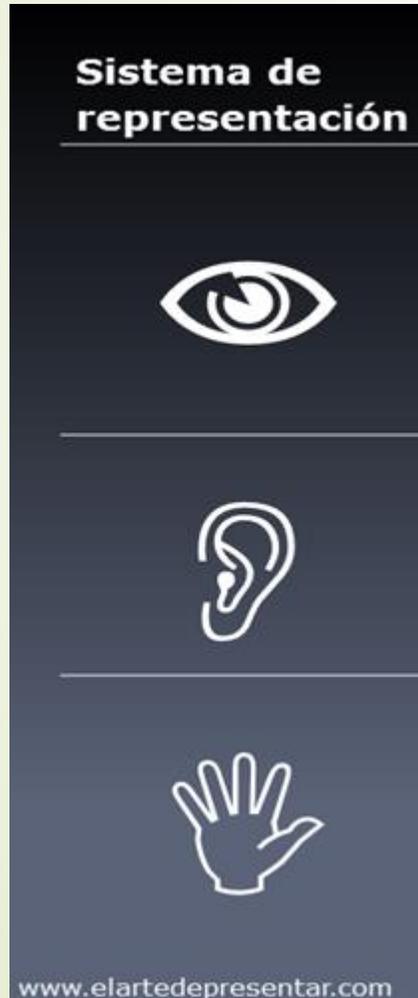
Según mostró la investigación, **los altos niveles de inteligencia emocional crean ambientes en los que florece el intercambio de información, la confianza, el aprendizaje y una saludable asunción de riesgos.**

**Bajos niveles de inteligencia emocional crean ambientes en los que abundan el miedo y la ansiedad”.**

# Dimensiones de la Inteligencia Emocional



# Canales de aprendizaje

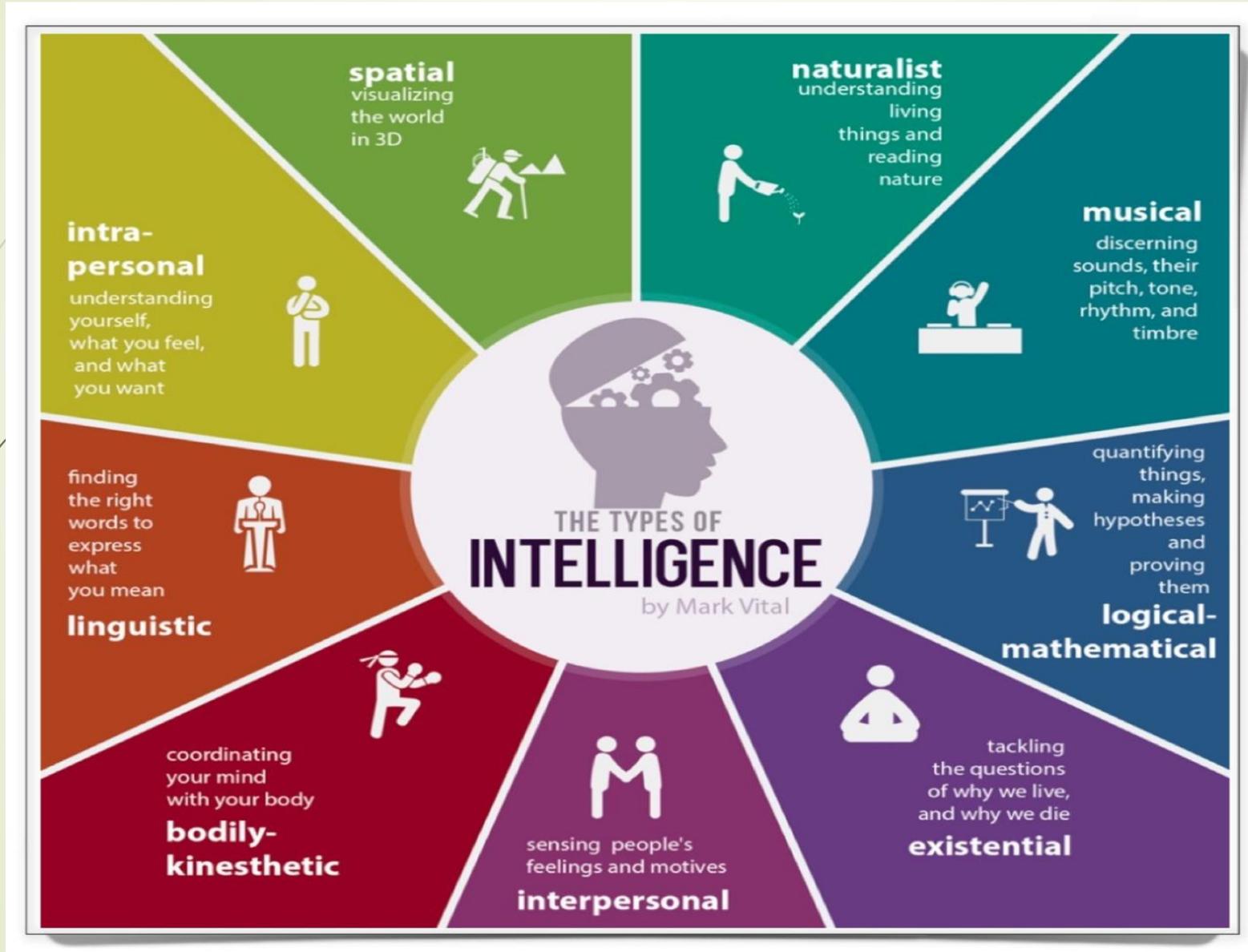


AUDITIVO

VISUAL

KINESTESICO

# Inteligencias múltiples



Fuente | [Howard Gardner](#), *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*

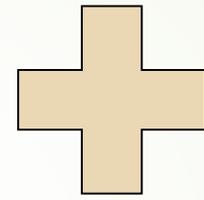
## Responsabilidad Personal



Auto-detección



Auto-regulación



## Responsabilidad Organizacional Espacios Conversacionales



Comunicación asertiva y  
Escucha empática



Automotivación



# Pasos para controlar la ira y ansiedad

## Fase 1 (Autodetección y Autorregulación)

- 1. Contar del 1 al 10
- 2. Respiración diafragmática
- 3. Percibir su respiración
- 4. Cambiar el foco atencional
- 5. Símbolo
- 6. Recordar la Teoría de tres cerebros.



# Pasos para controlar la ira y ansiedad

## Fase 2 (Autoregulación)

- 1. Caminar vigorosamente
- 2. Apretar bola anti-estrés
- 3. Golpear un cojín
- 4. Gritar en su coche
- 5. Escribir



# Pasos para controlar la ira y ansiedad

## Fase 3 (Espacio conversacional)

- 1. Crear espacios conversacionales
  - Cerebro 3
  - Dialogo asertivo
  - Escucha empática
  
- 2. Tres Pasos
  - 1. Con lo que tu hiciste me sentí así....
  - 2. Que hago yo para que actúes así
  - 3. Lleguemos a un acuerdo
  
- 3. Acuerdos
  - Negociación es lo contrario a Imposición
  - 0/100
  - 70/70
  - 0/0



# Recomendaciones

<b>Biológico</b>	<b>Psicológico</b>	<b>Social</b>	<b>Espiritual</b>
Actividad Física	Inteligencia Emocional	Revisión y atención de sus Roles	Sentido de vida
Alimentación e hidratación	Introspección	Evaluación de sus ambientes relacionales	Principios y valores
Sueño saludable	Yoga y/o meditación	Cuidado de sus ambientes espaciales	Medio ambiente y seres vivos
Salud sexual	Terapia psicológica	Administración del Tiempo	Cultura y Arte



**PENSAMIENTOS**



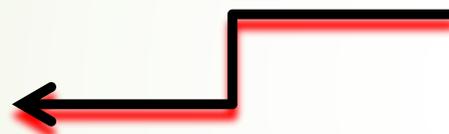
**EMOCIONES**



**CONDUCTA**



**RESULTADOS**



**LAS EMOCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO**



# Automatización

para redefinir, no para  
reemplazar trabajos



**35%**

de las habilidades  
básicas cambiarán  
entre el 2015 y el 2020



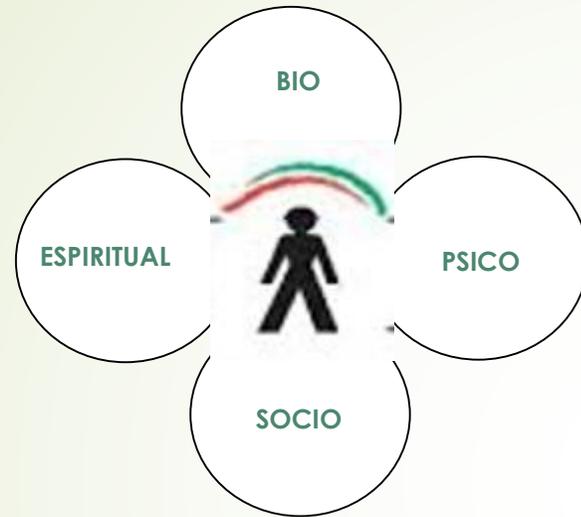
Fuente: World Economic Forum

ManpowerGroup Proprietary Information

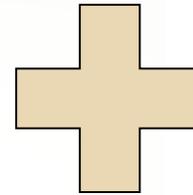
para complementar,  
no para destruir

Habilidades demandadas	2020/2015
Resolución de problemas complejos	1/1
Pensamiento crítico	2/4
<b>Creatividad</b>	<b>3/10</b>
Gestión de personas	4/3
Colaboración	5/2
<b>Inteligencia Emocional</b>	<b>6 (nueva)</b>
Juicio y toma de decisiones	7/8
Orientación al servicio	8/7
Negociación	9/5
<b>Flexibilidad Cognitiva</b>	<b>10 (nueva)</b>

## Dimensiones



## SOLVE OIT



<b>EOF</b> Entornos Organizacionales Favorables y Libres de Violencia	<b>FPS</b> Atención de Factores Psicosociales	<b>BE</b> Promoción del Bienestar Emocional	<b>PPR</b> Proyección para el Retiro	<b>TDC</b> Trastorno Diagnóstico Clínico	<b>DH</b> Desarrollo Humano

# Algunas consideraciones finales

- Implementar políticas de seguridad y salud objetiva sin considerar la salud subjetiva es atender de manera parcial la problemática.
- Desarrollar actividades de Atención de Factores Psicosociales sin considerar las actividades de Gestión de las Emociones en el Trabajo no traerá los beneficios esperados de salud y productividad.
- Instrumentar acciones que no estén vinculadas integralmente solo generarán gasto con bajo impacto.

# Algunas consideraciones finales

- ▶ Ponderar siempre los intangibles traduciéndolos a valor económico para observar los beneficios de sus acciones preventivas.
- ▶ Capacitar sin implementar evaluaciones de retorno de la Inversión no permite visualizar el impacto del dinero que las organizaciones destinan a capacitar a los empleados.
- ▶ Las sanciones por la falta de implementación de medidas para atender estos factores llegan hasta 5000 salarios mínimos o Unidades de Medida y Actualización por evento.

# Algunas consideraciones finales

- ▶ Sin alianzas no hay progreso y las empresas estarán destinadas a tener alto riesgo de competitividad en la cuarta revolución industrial. Por ello se debe impulsar las alianzas estratégicas:  
Gobierno-Empresa/Sindicatos–Academia-Sociedad Civil.
- ▶ La falta de Capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y en gestión de las emociones en el lugar de trabajo, se estima que afecta a la productividad de la empresa en aproximadamente un 20%, por lo tanto, no adoptar medidas al respecto implica pérdidas económicas además de las consecuencias en salud y seguridad laboral.



Necesitamos impulsar una visión poderosa de futuro



***“Reconstruir nuestra visión y liderazgo para poder recomponer al mundo del trabajo”***

***¡Muchas Gracias!***

***jorgegsiles@gmail.com***

