

## Las emociones en el trabajo, ¿cómo afectan al rendimiento?

**Muchos buenos proyectos se echan a perder por un mal manejo de las emociones en el ámbito laboral. Y el problema se agrava en estos tiempos en que la mayoría de nuestra comunicación profesional es vía email o Messenger...**

Antes, primaba una visión economicista que reducía a las relaciones laborales a conexiones estrictamente utilitarias entre agentes. Sin embargo, hace algunas décadas, los académicos comenzaron a preocuparse por los vínculos entre las emociones de los empleados y su rendimiento laboral.

"Inteligencia Emocional", la ópera prima de Daniel Goleman encarnó esta "revolución de las emociones" que, desde hace ya varias décadas, viene transformando la vida empresarial. Hoy, ya nadie duda de que la personalidad de los empleados es un determinante clave de su desempeño.

Incluso, los trabajadores motivados suelen contagiar entusiasmo a sus compañeros y potenciar el rendimiento del equipo de trabajo. Por eso, casi no hay gran corporación que no incluya "tests psicológicos" en sus procesos de reclutamiento (más allá del debate sobre la eficacia de estas pruebas).

El artículo *Managing Emotions in the Workplace* de Wharton Business School profundiza por esta vía destacando los riesgos de un control inadecuado de las emociones en el ámbito laboral.

En efecto, la correcta lectura del lenguaje corporal y el adecuado manejo de las emociones pueden ser factores fundamentales a la hora de lograr que las cosas efectivamente se hagan en las organizaciones. Los ejecutivos más efectivos suelen ser aquellos "emocionalmente inteligentes". Mientras tanto, otros trabajadores muy capaces suelen fracasar por carecer de esta habilidad. Veamos...

A usted se le ha ocurrido una fantástica idea para duplicar las ventas. A primera hora de la mañana, usted golpea la puerta de la oficina del gerente comercial. "Adelante", le responde un gruñido somnoliento.

Usted se sienta y empieza a explicarle su iniciativa. Sin embargo, a los pocos segundos, el gerente lo interrumpe: "Mire, ahora tengo cosas más importantes que hacer. Venga en otro momento". Usted se marcha masticando su frustración. Cree haber comprendido bien el mensaje. Cuando dijo "venga en otro momento", el gerente en realidad significó "no me importa lo que usted piense. Póngase a trabajar y deje de molestarme".

¿Cuáles fueron los errores del empleado en esta situación?

Primero, no supo leer las emociones del gerente. Cuando ingresó a la oficina, debió haber intuido que el semblante ojeroso del jefe manifestaba su fastidio (en otras palabras, no era el mejor momento para proponer una nueva idea).

Segundo, el empleado supone que el gerente no quiere hablarle cuando, podría ser que en realidad quiera escuchar su idea en otro momento. Así, una mala interpretación de la respuesta del gerente terminó generando un rencor (quizá imborrable).

¿El resultado para la organización? Quedará trunco un proyecto que podría haber dado grandes resultados.

Este es solo uno de los miles de ejemplos que ocurren a diario en la vida corporativa (y no sólo corporativa) donde los mensajes se distorsionan por deficiencias en la inteligencia emocional. Por eso, muchas escuelas de negocios capacitan a sus alumnos sobre el manejo de las emociones propias y la lectura de las pasiones ajenas.

Pero la situación se vuelve más compleja en estos tiempos ultra tecnológicos en que buena parte de la comunicación corporativa se ejecuta vía email o Messenger. La ausencia de expresiones faciales, entonaciones y lenguaje corporal de estos medios los vuelve extremadamente vulnerables a los cortocircuitos comunicativos.

Según los investigadores de Wharton, tendemos a confiarnos demasiado de la claridad de nuestros mensajes electrónicos. Solemos creer que el destinatario comprenderá exactamente lo que quisimos decir (incluso, que captará nuestros sarcasmos). Y, lamentablemente, esto puede conducir a malos entendidos que terminan generando rencores de largo plazo.

**De la redacción de MATERIABIZ**

[redaccion@materiabiz.com](mailto:redaccion@materiabiz.com)

*Extraído de*

[www.materiabiz.com/mbz/capitalhumano/nota.vsp?tok=1177732884994&nid=30125](http://www.materiabiz.com/mbz/capitalhumano/nota.vsp?tok=1177732884994&nid=30125).