

## **¿Cómo afectan las emociones en el trabajo?**

Las emociones pueden afectar al comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo. Los sentimientos y el carácter general de un colaborador tienen un impacto significativo en su rendimiento laboral, habilidades para tomar decisiones, espíritu de equipo y liderazgo y productividad.

Lo que los colaboradores sienten y cómo expresan sus emociones afecta directamente a su desempeño, su creatividad y las relaciones interpersonales. Por ello, a nivel empresarial, se considera importante que las personas intenten mantener sus emociones fuera de la oficina.

El problema es que esto no es realmente posible ni útil para la productividad. Los seres humanos son criaturas emocionales, y comunican sus emociones constantemente, lo quieran o no. La emoción aparece en su lenguaje corporal, su elección de palabras, su tono de voz y sus acciones. Es parte de quiénes son y, si se les pide que revisen sus emociones antes de entrar en la oficina, ¿realmente pueden trabajar plenamente? Según muchos expertos y diversos estudios realizados a lo largo de los años, la respuesta es “no”. Por este motivo, en lugar de tratar de eliminarlas, las empresas han de esforzarse en comprenderlas y aprovecharlas para aumentar la productividad de los colaboradores.

### **Comprender las emociones del equipo**

En el ámbito de la psicología, se considera que existen ocho emociones principales: ira, miedo, asco, sorpresa, tristeza, confianza, anticipación y alegría. Pero, ¿cómo las vemos expresadas en las tareas laborales?

En teoría, las emociones más comunes que las personas expresan en sus proyectos de equipo son la confianza y la anticipación, valoradas como señales positivas de la productividad de la plantilla. Cuando los equipos confían entre sí y esperan con entusiasmo las tareas que deben hacer, todos están muy motivados para hacer un gran trabajo.

La sorpresa y el miedo se muestran a través del desconocimiento sobre ciertos temas, la inseguridad y la preocupación. Este tipo de emociones son naturales para el trabajo en

equipo, puesto que a medida que éstos trabajan, descubrirán nuevos retos a los que hacer frente. Sin embargo, cada vez que surge un desafío, este debe tomarse como una nueva oportunidad de crecimiento.

Por otra parte, la ira también sale a relucir en los proyectos de equipo. Según diversos análisis, los colaboradores pueden experimentar esta emoción negativa durante el 16-30% de su tiempo de trabajo.

### **¿Cómo afecta el estado de ánimo al rendimiento laboral?**

Todos los colaboradores pasan por diversas fases productivas: algunas en las se quiere lograr todo lo que se pueda en solo día, otras en las que problemas de la vida personal interfieren en la rutina laboral y desvanecen las ganas y la motivación para trabajar. El fallo está en pensar en que estas fases existen realmente, dado que lo que influye en el rendimiento laboral es el estado de ánimo de cada uno de los colaboradores. No existe ningún humano que pueda tener el mismo estado de ánimo 24/7/365.

Básicamente, hay muchas razones que pueden afectar a las personas en sus emociones y sentimientos. Para que las empresas comprendan realmente el impacto del compromiso de los colaboradores en el rendimiento, deben centrarse en las experiencias individuales de los colaboradores y los factores que influyen en la vida laboral diaria.

A medida que los profesionales de recursos humanos adaptan sus estrategias de compromiso a la experiencia del colaborador individual, deben tenerse en cuenta dos cosas. Las relaciones humanas tienen un efecto profundo en las emociones que las personas experimentan en el trabajo y el impacto del compromiso de los colaboradores en el rendimiento.

### **¿Qué emociones positivas afectan al rendimiento laboral?**

1) Confianza: La confianza es la confianza que ponemos en los demás. Para las organizaciones, es la base de su cultura. Cuando la confianza en una organización es alta, los colaboradores innovan más, trabajan de manera más productiva y tienen niveles más bajos de estrés. Por el contrario, cuando la confianza es baja, o incluso ausente en un lugar de trabajo, abunda la negatividad. La desconfianza puede tener un impacto negativo en

el compromiso de los colaboradores. Cuando las empresas hacen de las relaciones el centro de la estrategia de compromiso de sus colaboradores, la confianza fluye libremente y fortalece los lazos del equipo.

2) Logro: La naturaleza humana es luchar por el logro y desear el reconocimiento. Las emociones que sentimos cuando conseguimos nuestros objetivos, y cuando otros reconocen esos logros, son poderosas. El reconocimiento tiene el mayor impacto individual en la satisfacción laboral de los colaboradores, tanto por motivadores intrínsecos como extrínsecos. En el lugar de trabajo, promover el reconocimiento es sinónimo de promover las relaciones. Cuando los colaboradores se reconocen entre sí, se fortalece el vínculo entre ellos.

3) Felicidad: La felicidad no es una emoción singular y varía de persona a persona. Es un factor de influencia principal cuando se trata de las preocupaciones del liderazgo de la empresa: retención de colaboradores, absentismo y productividad. La felicidad de los colaboradores contribuye al impacto de su compromiso en el rendimiento. Los líderes que abogan por las relaciones laborales muestran a sus colaboradores que priorizan y valoran su bienestar.

4) Altruismo: Uno de los síntomas más poderosos de confianza es el altruismo. Aunque tendemos a pensar en el altruismo en términos de filantropía, en el lugar de trabajo (como en nuestras vidas personales) es tan simple como anteponer las necesidades de los demás a las nuestras. En el trabajo, es más probable que se vea altruismo cuando los colaboradores ayudan a sus colegas con algo fuera de sus responsabilidades o sacrifican recursos que podrían beneficiar a su proyecto o departamento por el bien de la organización. Los "altruistas" tienden a estar más comprometidos con su trabajo, cumplir con todas las responsabilidades de su puesto, y tienen menos probabilidades de abandonar una organización. En resumen, cuanto más fuertes sean las relaciones en su lugar de trabajo, más colaboradores practicarán el altruismo.

5) Pertenencia: Pertenecer es la necesidad de sentirnos conectados con otras personas. Cuando la pertenencia está ausente, la salud mental sufre. Las personas que se sienten fuera de lugar no sólo muestran niveles más bajos de felicidad y adaptación, sino que también son más propensas a las enfermedades mentales y físicas. En este sentido, las

relaciones humanas son la clave del sentido de pertenencia. Ésta, por definición, sólo puede desarrollarse a través de interacciones frecuentes y positivas entre individuos que se demuestran respeto y cuidado mutuo. Es imposible sentir pertenencia sin la presencia y el apoyo de otras personas. Así, el sentido de pertenencia producido por las relaciones humanas en el trabajo es beneficioso para el bienestar de los colaboradores y para su actitud general hacia su experiencia laboral.

### **¿Qué emociones negativas afectan al rendimiento laboral?**

1) Ira: El enfado en el lugar de trabajo puede ser el resultado de la frustración, los conflictos interpersonales con jefes o compañeros y el trato injusto. Una clave para manejar la ira en la oficina es alejarse de la situación y dejar que ésta vaya disminuyendo poco a poco. Luego, desde la tranquilidad, se pueden tomar medidas más racionales para lidiar con la situación que causó el enfado en primer lugar.

2) Envidia: Es muy común envidiar los logros y recompensas otorgados a otros compañeros de trabajo. La teoría de la equidad dice que todos los colaboradores están motivados por un sentido de igualdad, y que esto puede impulsarles a trabajar más para conseguir un objetivo concreto, como un aumento de sueldo o una promoción. Desafortunadamente, las recompensas en el lugar de trabajo no siempre se distribuyen de manera justa, y esto puede conducir a reacciones emocionales negativas, incluida la envidia. La clave para lidiar con la envidia es analizar la situación y no compararse con los demás, ya que no todos los colaboradores cuentan con la misma experiencia, conocimientos o están capacitados para realizar determinadas tareas.

3) Miedo: Puede resultar desconcertante pensar que el miedo podría ser una emoción común en el lugar de trabajo, pero el riesgo de perder un trabajo puede provocar esa incertidumbre. Mantener el currículum actualizado y seguir formándose para ampliar los conocimientos pueden ayudar a mantener a raya ese miedo, que en la mayoría de ocasiones puede ser ficticio. Por otra parte, tener un problema con un supervisor o un compañero de trabajo también pueden causar una sensación de angustia o ansiedad en la oficina.

4) Culpa: Si un colaborador se siente culpable por tareas inacabadas (estrés relacionado con los proyectos de oficina y los plazos), o porque de alguna manera hemos ofendido a un compañero (estrés personal), la culpa, aunque parezca contradictorio, puede ser una fuerza positiva y motivadora. La mejor manera de eliminar la culpa es cumplir (o exceder) las demandas y tomar medidas para reparar los conflictos interpersonales en el lugar de trabajo.

5) Impotencia: Una sensación de incapacidad o inutilidad en el trabajo, o una sensación de ansiedad, es una señal de advertencia que no debe ignorarse, dado que puede indicar que se está preocupado por la carrera y hacia dónde se dirige, o incluso podría ser un signo de depresión. En cualquier caso, no han de ignorarse estos sentimientos si persisten. Buscar asesoramiento (dentro o fuera del ámbito laboral), ya sea para controlar los sentimientos o para eliminar esas emociones negativas, que podrían ser falsas, es esencial en estos casos.

### **Ayudar a los colaboradores a gestionar las emociones**

Eso es lo que hacemos en masvoz. Al final, los colaboradores no son robots; los miembros del C-Level y nuestra responsable de personas entienden este factor. Pero también sabemos que es importante saber gestionar el espectro de emociones y los estados de ánimo que un colaborador experimenta.

En masvoz nos preocupamos por el bienestar de nuestros colaboradores porque somos conscientes de la influencia que los sentimientos pueden tener en las personas. Por ello, organizamos talleres enfocados a mantener la cohesión de los equipos, al liderazgo colectivo y responsable o a la gestión de las emociones con especialistas en estos campos. Porque sabemos que es nuestra responsabilidad mantener un ambiente positivo y motivador en la oficina.

Por este motivo nos esforzamos por tener una comprensión básica de la salud emocional de nuestro equipo, ya que somos conscientes de su impacto en la productividad. Para aprovechar las emociones de la plantilla y usarlas para hacer un trabajo aún mejor, en masvoz procuramos:

- Reconocer que las emociones son una parte importante del trabajo e intentamos crear una cultura de trabajo abierta donde las personas puedan expresarse.
- Para tareas en las que las personas expresan emociones como la ira o el miedo, proporcionamos claridad para resolver esos sentimientos.
- Evitamos cualquier comentario sarcástico o negativo, ya que puede tener un impacto a largo plazo en las relaciones interpersonales.
- Las emociones positivas son muy importantes para la productividad del equipo, así que nos aseguramos de que las experimenten y de celebrar los logros juntos.
- No permitimos que alguno de nuestros departamentos se sienta en la incertidumbre de cómo hacer una tarea durante demasiado tiempo: aumenta la ansiedad y disminuye la productividad.
- Nos concentramos en el éxito del individuo y no sólo en la finalización de las tareas. ¡Después de todo, sabemos que el mejor activo de nuestro equipo son las personas!

Fuente: <https://www.masvoz.es/blog/como-afectan-las-emociones-en-el-trabajo>