



La inteligencia emocional será la base del éxito laboral en el futuro

Por Esteban Ordóñez Chillarón

Yorokubu.es

Disponer de una buena **inteligencia emocional** ayudará en el futuro a encontrar trabajo en un mundo en que los oficios técnicos irán, poco a poco, siendo **fagocitados** por la robótica. La perspectiva de un **trasvase** masivo de puestos de trabajo hacia las máquinas inquieta a quienes estudian el funcionamiento del mercado laboral. La solución se enmarca en el ámbito de lo que se denominan capacidades blandas, emocionales. Son **«habilidades que la tecnología nunca va a dominar»**, como indicó, **Vikas Pota**, director ejecutivo de la Fundación Verkey. Y así se abre la puerta a una nueva veta de empleo.

Las **habilidades blandas** podrían reforzar, por un lado, trabajos ya existentes y, por otro, configurar nuevas modalidades de empleo. El **trabajo emocional** es aquel en el que los sentimientos integran las **competencias** de un profesional, tanto a la hora de gestionar equipos como de atender al público o de asistir a personas enfermas o dependientes. **Se desarrolla en una doble dirección**, se aplica para generar cierto estado anímico en el cliente (o paciente) y para gestionar inquietudes y malestares del propio trabajador.

La base es la **empatía**. La comprensión sincera del otro permitirá que, ante situaciones de conflicto, el profesional comprenda el fondo que levanta la indignación o turbación de una persona y pueda lidiar directamente con ese aspecto. También al contrario: si se abre un entendimiento, el cliente empatizará más fácilmente con el trabajador. Comprender las emociones ajenas supone comprender las necesidades de un individuo y humanizarlo.

Sin embargo, adquirir y, sobre todo, desplegar estas competencias exige un cambio radical en **cómo se diseñan los puestos de trabajo**. ¿La razón? Urgiría gastar mucho tiempo en aspectos intangibles y no medibles. Justo la orientación contraria a la que promueven las políticas actuales. Los dependientes de los comercios funcionan, cada vez más, como máquinas expendedoras. Ocurre en todos los sectores, incluso en grandes librerías que presumían del asesoramiento literario como marca de identidad. Se reduce el personal, se precarizan los contratos: se trabaja a destajo y se quiebra, en consecuencia, la interlocución sosegada entre cliente y el librero.

En un amplio artículo publicado en *Aeon*, la reportera Livia Gershon glosa a David Deming de la Universidad de Harvard: «Casi todo el crecimiento del empleo en Estados Unidos entre 1980 y 2012 estaba en el trabajo que requiere grados relativamente altos de habilidades sociales».

En el sector sanitario y de cuidados estas habilidades se tornan absolutamente [insoslayables](#). Guadalupe Sánchez, de la Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional de Terrassa, escribió una tesis titulada *Las emociones en la práctica enfermera*. «Si la relación interpersonal entre los enfermeros y el paciente no genera una conexión emocional, cuidar con una perspectiva integral es muy complicado: podemos cuidar la enfermedad, pero no a la persona, que es más que su cuerpo», explica a [Yorokobu](#).

El trabajo emocional, según Sánchez, beneficia a la actividad sanitaria en diversas dimensiones. «Lo que más valora la gente es el tipo de trato que ha recibido del personal sanitario. Tenemos muchos problemas porque algunos tratamientos se inician y después se abandonan. Hay estudios que señalan que cuando los médicos o enfermeros conectamos emocionalmente, se producen menos casos de abandono precoz del tratamiento y, por tanto, menos recaídas», expone.

En su opinión, estos comportamientos contribuirían a desatascar las urgencias. «En el momento en que atiendes mejor a la gente y disminuye su nivel de estrés, ansiedad o miedo, posiblemente habrá menos interconsultas innecesarias en urgencias y centros de atención primaria. Un ejemplo: las urgencias pediátricas están abarrotadas de angustia de padres más que de patologías pediátricas». Llevar a cabo una buena asistencia emocional «es imposible sin tiempo, requiere mirar a los ojos, escuchar activamente, poder acompañar». Precisamente, la posesión que más anhela el personal sanitario es el tiempo.

¿Pero cómo repercutiría en las emociones de los profesionales? Los trabajadores, como sistema de protección, aplican la llamada distancia terapéutica. Con ella, se pretende evitar que los dramas personales del paciente les afecten negativamente. Para Sánchez, actualmente carecemos de herramientas para eliminar esta necesidad de abstracción y aprender a manejar las emociones. En tal caso, «la relación terapéutica sería bidireccional; también te ayudaría a crecer como persona y como profesional».

Nuevos puestos de trabajo

Liva Gershon expone la necesidad de «alejarnos de nuestro singular enfoque en el rendimiento académico como el camino hacia el éxito» a la hora de sopesar las nuevas alternativas que surgirán en el mercado laboral en el terreno emocional en su artículo [The future is emotional](#). No se refiere a tareas que haya que inventar, sino que están invisibilizadas.

Amaia Pérez Orozco, defensora de la economía feminista, explica esta situación en su libro [Subversión feminista de la economía a través del concepto de trabajadores champiñón](#): aquel que «solo importa en la medida en que se incorpora al proceso *productivo*». «Brotan todos los días plenamente disponible para el mercado, sin necesidades de cuidados propios ni responsabilidades sobre cuidados ajenos, y desaparece una vez fuera de la empresa». Sin embargo, detrás de él hay personas, mujeres mayoritariamente, que lo disponen todo para que el trabajador pueda aflorar. Ellas forman parte también de la economía productiva —sin ellas no funcionaría—, pero no perciben remuneración ni reconocimiento.

Fuente: Ordóñez Chillarón, E. (2017). La inteligencia emocional será la base del éxito laboral en el futuro | Yorokobu. Recuperado de: <https://bit.ly/2NuGXuA>