

Inteligencia emocional: la base del éxito laboral del futuro

22 de Agosto 2019

INCAE Executive Education

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 neutralizados por la robótica.

Será necesario potenciar las capacidades blandas, emocionales, las que “la tecnología nunca va a dominar”, como señaló Vikas Pota, director ejecutivo de la Fundación Verkey. Entonces así se abrirá 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.

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 lo contrario de lo que promueven las políticas actuales. Los dependientes de los comercios funcionan, cada vez más, como máquinas expendedoras sujetas a un contador.

Ocurre en todos los sectores: se reduce el personal, se precarizan los contratos: se trabaja a destajo y se quiebra, en consecuencia, la interlocución sosegada entre cliente y la empresa.

Nuevos puestos de trabajo

En su artículo *The future is emotional*, 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. 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 "sólo 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.

Hay un riesgo, sin embargo, en las alternativas que ofrece Gershon. Apoyándose en el hecho de que, por aprendizaje social, las mujeres poseen más habilidades en el cuidado indica que serían ellas quienes podrían desempeñar estas tareas de manera óptima y, además, obtener una recompensa emocional que equilibraría las malas condiciones laborales.

"Las personas de clase trabajadora tienden a tener habilidades emocionales más agudas que sus contrapartes más ricas y educadas", señala, marcando un camino que construye un cimiento teórico a la desigualdad.

Dimensionar el trabajo emocional y de cuidados en su justa medida significaría asumir que todos somos interdependientes y debemos responsabilizarnos de esa misión de acompañamiento y empatía de una forma proporcional con el fin de que no quede atribuida al sector más desfavorecido de la población. La tecnología, dicen algunos expertos, configurará un mundo desposeído de puestos de trabajo. Quizás la eclosión de las máquinas, irónicamente, ofrezca la oportunidad de construir un mundo más humano.

(Extracto del artículo de Estevan Ordóñez, escrito con colaboración de Yoroboku y publicado en el sitio del Foro Económico Mundial)

INCAE Executive Education

