

## **IX CONGRESO REGIONAL DE LAS AMÉRICAS**

- a. **TÍTULO DE LA PONENCIA:** INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- b. **AUTORA:** GISELA VANESA VALLE
- c. **EMAIL.** legales@valleyasociados.com.ar
- d. **INSTITUCIÓN:** UNIVERSIDAD NACIONAL TRES DE FEBRERO, BUENOS AIRES, ARGENTINA.
- e. **EXPOSITORA:** GISELA VALLE

### **CURRICULUM VITAE**

Abogada egresada de la Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Magíster en Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales Internacionales. Universidad Nacional Tres de Febrero.

## **1. INTRODUCCION.**

El primer artículo científico escrito sobre inteligencia emocional fue realizado en el año 1990 por Peter Salovey y John Mayer con el título Emotional Intelligence.

Sin embargo fue recién en el año 1995, cuando Daniel Goleman publicó su libro Emotional Intelligence que el concepto comenzó a tener gran repercusión pasando a ser un tema de interés general para la sociedad.

Para Goleman la inteligencia emocional consiste en:

1) *Conocer las propias emociones*: El principio de Sócrates "*conócete a ti mismo*" se refiere a esta pieza clave de la inteligencia emocional. El autoconocimiento implica reconocer nuestras emociones y sus efectos. De allí que, conociendo nuestras fortalezas y debilidades, nos valoraremos adecuadamente logrando confianza en uno mismo.

2) *Autorregulación de las emociones*: La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales. La flexibilidad para afrontar cambios, estando abierto a nuevas ideas demuestra claramente el manejo de las emociones.

3) *Motivarse a sí mismo*: Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, siendo optimistas para la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos es esencial para el logro de objetivos. Disposición para aprovechar las oportunidades y alinearse a las metas del grupo u organización.

4) *Reconocer las emociones de los demás (Empatía)*: Constituye la capacidad de percibir los sentimientos y perspectivas de otras personas e interesarse activamente en sus preocupaciones. Percibe las necesidades de desarrollo ajenas y fomenta sus aptitudes. Comprende diferentes competencias, entre ellas el respetar y saber relacionarse con personas de diversa índole entendiendo la diversidad como una oportunidad. Reconocer y recompensar la fortaleza y los logros de los demás. Establecer un feed-back, en el cual la crítica y el aplauso se utilicen como una balanza.

5) *Establecer relaciones*: El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La capacidad de escuchar activamente y transmitir mensajes claros y convincentes, manejar situaciones de conflicto, negociando y resolviendo desacuerdos. El liderazgo constituye una capacidad fundamental para inspirar y dirigir grupos. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás. Crea sinergia grupal, trabajando con otros para alcanzar las metas colectivas.

## **2. FUNCIONES DE LAS EMOCIONES.**

Según Reeve, existen tres funciones que todas las emociones deben cumplir, y que las convierten en útiles y beneficiosas:

*Función adaptativa*: la función más importante de la emoción es preparar al organismo para que ejecute eficazmente una conducta exigida por las condiciones ambientales, que movilice la energía necesaria para ello y que dirija la conducta a un objetivo determinado.

*Función social:* se basa en la expresión de las mismas, que permite a las demás personas predecir el comportamiento que vamos a desarrollar y a nosotros el suyo, lo que tiene un indudable valor en los procesos de relación interpersonal. Podemos destacar varias funciones sociales de las emociones, como son las de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta prosocial.

*Función motivacional:* La relación entre motivación y emoción no se limitan al hecho de que en toda conducta motivada se producen reacciones emocionales, sino que una emoción puede determinar la aparición de la propia conducta motivada, dirigirla hacia determinado objetivo y hacer que se ejecute con intensidad. Podemos decir que toda conducta motivada produce una reacción emocional y a su vez la emoción facilita la aparición de unas conductas motivadas y no otras.

### **3. ORGANIZACIONES EMOCIONALMENTE INTELIGENTES.**

Actualmente son más las organizaciones que toman consciencia que los recursos humanos constituyen el valor productivo más importante que tienen las empresas.

De esta forma están convirtiendo sus centros de trabajo en lo que se han denominado por muchos expertos como “empresas saludables. Para ello es necesario fomentar, además de la salud física con programas de gimnasia en horario laboral para evitar lesiones musculoesqueléticas, la salud psicosocial de sus empleados, ya que saben que un trabajador feliz, contento, motivado y sin estrés laboral, es un trabajador productivo y eficiente, reduciendo así también el absentismo laboral.

En definitiva se trata de realizar una gestión positiva de los recursos humanos generando “organizaciones responsables y saludables” que tienen como objetivo conseguir el bienestar de los empleados, ya que en un futuro a corto plazo, estos programas de bienestar y salud harán a la empresa más rentable y productiva.

Cuando dentro de la organización hay un líder emocionalmente inteligente descubrimos que su vinculación con el equipo de trabajo es mucho mayor, sus empleados se encuentran más motivados, son más productivos y más saludables. Tiene una mayor sensibilidad hacia las necesidades de las personas a su cargo y es capaz de ser igualmente exigente y disciplinado con el trabajo y la forma de hacer las cosas, sin desgastar a las personas y sin ser destructivo en las relaciones.

La realidad nos demuestra que si bien todos los empleados pasan por situaciones complicadas, de estrés y exigencias, aquellos que poseen líderes emocionalmente inteligentes se encuentran en un estado emocional mucho más óptimo para enfrentarlas y superarlas.

Un líder influye hasta en un 70% en el clima de su equipo, con lo cual, de todo este componente emocional, van a depender mucho de los factores psicosociales que luego medimos. Si el equipo se encuentra en un estado emocional más agradable, disfruta más de las situaciones positivas y enfrenta con mayor fuerza las negativas. Sin embargo para un equipo con un clima laboral muy deteriorado, cualquier pequeña piedra en el camino, puede convertirse en una enorme montaña, imposible de escalar.

Es tal el impacto que causa el líder, que es posible observar un incremento notable de la influencia sobre sus seguidores, algo que no ocurre si ocupa una posición de jefe y no es percibido como tal.

Las personas que poseen la aptitud de liderazgo articulan y despiertan entusiasmos de una visión y una misión compartidas; se ponen a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo; orientan el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad; guían mediante el ejemplo.

El líder ingenioso capta las sutiles corrientes de emoción que circulan por un grupo y puede interpretar el impacto de sus acciones en esas corrientes. Una manera de establecer su credibilidad es percibir y articular esos sentimientos colectivos tácitos; otro, dar a entender a la gente, mediante los actos, que se la entiende. En este sentido, el líder es un espejo que refleja la experiencia del grupo.

No obstante, es también una fuente clave de tono emocional para la organización. El entusiasmo que emana de un líder puede impulsar a todo un grupo en esa dirección.

Esa transmisión de energía emocional permite a los líderes ser pilotos de una organización, fijando su curso y su dirección.

La capacidad de los líderes de convencer gira en parte sobre el modo en que fluyen las emociones dentro del grupo. En los líderes se amplifica esa facultad de transmitir emociones, toda vez que es a quien más miran los otros. Esta atención aumenta el impacto de su estado anímico en el grupo. Un leve cambio en la expresión facial o en el tono de voz de una figura poderosa puede tener más impacto que una dramática exhibición de sentimientos en alguien de menos poder.

Además de prestarle más atención al líder, también hay una tendencia a imitarlo.

Los líderes muy efectivos presentan un alto nivel de energía positiva que se extiende por toda la organización, y cuanto más positivo sea el humor de un líder, más positivos, cooperativos y dispuestos a ayudar estarán los integrantes del grupo.

El carisma emocional depende de tres factores: experimentar emociones fuertes, ser capaz de expresarlas con vigor y ser más hábil para proyectar que para recibir. Las personas sumamente expresivas comunican a través de la expresión facial, la voz, los gestos... el cuerpo entero. Esta facultad les permite inspirar y cautivar a otros.

La consultora australiana Right Management (2009) señala que los programas de intervención en salud y bienestar afectan al rendimiento. Cuando en las organizaciones se abordan la salud y el bienestar de forma adecuada, el rendimiento se incrementa más de 2,5 veces. Sin embargo, si no se manejan correctamente, el rendimiento decrece más de 3,5 veces.

Para conseguir organizaciones emocionalmente inteligentes es imprescindible potenciar la competencia emocional de los trabajadores.

Estrategias para aumentar las emociones positivas en el trabajo:

- \*Comunicarse amablemente y con claridad en el trabajo.
- \*Aprender de los fallos y hacer críticas constructivas.
- \*Practicar el sentido del humor.
- \*Cooperar.
- \*Aprender a reforzar a los compañeros.
- \*Fomentar el buen clima laboral.
- \*Mejorar las condiciones ergonómicas del entorno laboral.
- \*Adaptar el puesto de trabajo a la persona.
- \*Humanizar el espacio.
- \*Cuidar la salud física y psicológica.
- \*Llevar una alimentación saludable.
- \*Practicar ejercicio físico.

- \*Desarrollar destrezas.
- \*Lograr el éxito y el reconocimiento.
- \*Trabajar por el logro del equipo.
- \*Descansar, relajarse y disfrutar de las vacaciones.
- \*Practicar el optimismo.
- \*Desarrollar competencias emocionales.
- \*Cuidar la autoestima.

**a. El contagio de las emociones positivas.**

El contagio emocional se refiere al proceso mediante el cual sentimos e interiorizamos emociones similares a las que observamos en otra persona. Es habitual que se tienda a sincronizarse e imitar las expresiones faciales, los movimientos y las posturas de aquellas personas con quienes se interactúa. También las personas tienden a copiar aspectos como el lenguaje, el tono de voz e incluso experimentar el mismo estado afectivo.

Tal como afirma Cacioppo: “Las emociones viajan de persona a persona como si se tratase de un virus”.

El avance de las neurociencias ha hecho destacar la importancia de las neuronas espejo (un grupo de células nerviosas capaces de activarse cuando desarrollamos una acción o cuando vemos que la realizan otras personas) en la transmisión de las emociones entre personas.



Las investigaciones realizadas en base a los beneficios de las emociones positivas en el ambiente de trabajo han determinado que éstas son un disparador de resultados positivos en los equipos de trabajo.

En un estudio realizado en la Universidad de Pensilvania (Barsade, Ramarajan, Burack, 2008), obtuvieron que aquellos equipos de trabajo que experimentaban más emociones positivas presentaban un mayor número de conductas de cooperación y mejor rendimiento laboral.

Otras investigaciones han destacado que la exposición ante una persona que muestra emociones positivas puede producir cambios en el estado emocional del observador. Además, se ha comprobado que el uso del humor por parte de los trabajadores, incide de forma directa en la comunicación y cohesión de los equipos de trabajo, así como en la satisfacción, la productividad y la creatividad.

Toda vez que el estado afectivo de un trabajador (sobre todo si hablamos de un directivo) se transfiere al equipo de trabajo, resulta fundamental la propagación de emociones positivas como estrategia hacia la felicidad en el ámbito laboral.

Para conseguirlo, es necesario fomentar actividades formativas orientadas al desarrollo de las competencias emocionales de los trabajadores con el objeto final de promover su salud.

**b. La importancia de la inteligencia emocional para seleccionar y formar personal.**

Valorando las investigaciones efectuadas que sostienen que la inteligencia emocional es una competencia esencial a la hora de establecer relaciones con los compañeros y los superiores en el trabajo es fundamental apuntar tanto en la selección como en la formación de trabajadores a dicha competencia.

La actualidad económica tanto a nivel nacional e internacional demuestra que el mercado está demandando nuevas formas de trabajar. Estos cambios se relacionan con el auge de las nuevas tecnologías en la gestión de información y con la necesidad de proporcionar un verdadero valor en el servicio prestado.

De este modo, a la hora de seleccionar empleados, además de competencias técnicas y rasgos de personalidad, se debería seleccionar aquellas personas que sean capaces de desarrollar competencias tales como: mostrar comprensión de sí mismo, tener en cuenta los sentimientos y emociones de los otros, considerar que los demás no son meros medios para conseguir sus fines sino que tenga un respeto por los otros empezando por tenerse respeto a sí mismo.

En este sentido, las empresas más innovadoras, solamente incorporan a su organización, a directivos y supervisores con un importante nivel de inteligencia emocional. Esto supone una gran inversión, porque desde el primer momento esta habilidad impacta positivamente en el clima y el rendimiento de los equipos, así como en la cuenta de resultados de la empresa.

¿Qué herramientas podemos utilizar con aquellas personas que pertenecen a la organización pero no han desarrollado sus competencias emocionales?. Claramente la solución radica en el diseño de programas formativos en inteligencia emocional.

Las habilidades emocionales pueden aprenderse y si las empresas son conscientes que si los empleados son competentes a nivel emocional ello contribuirá al éxito de las empresas sería fundamental poner en práctica este conocimiento y cambiar los contenidos de los planes de formación laboral que actualmente se aplica.

Las estadísticas realizadas han demostrado aquellos trabajadores con mayor capacidad para reparar sus emociones negativas y mantener las positivas en el tiempo informaban mayores niveles de vigor y energía hacia sus tareas profesionales, así como un fuerte deseo de esfuerzo y persistencia en las tareas que se realizan, indicaban niveles más elevados de significado, entusiasmo, orgullo y reto en sus trabajos (altos niveles de dedicación) y mostraban niveles mayores de concentración y ensimismamiento durante el desempeño de la actividad laboral.

Por otro lado, aquellos trabajadores y trabajadoras que son Emocionalmente Inteligentes, además de mejorar el rendimiento en las tareas, también valoran más positivamente su trabajo y perciben que tienen la posibilidad de mejorar la Calidad de Vida Laboral.

Por otro lado, las actividades de desarrollo y promoción de la salud no deben ser percibidas como algo aislado sino integrado en el conjunto de actividades llevadas a cabo desde la dirección de recursos humanos.

Estableciendo así retos y objetivos que nos lleven a una mejora tanto de la propia organización como de las personas que la estructuran de manera individual repercutiendo este beneficio incluso más allá del trabajo, llevando esa mejora a su vida personal.

### **c. Habilidades para el manejo de las emociones.**

Una de las habilidades fundamentales de la inteligencia emocional es el adecuado manejo de las emociones en uno mismo, también llamada autocontrol emocional.

El control de las emociones no significa que ellas deban suprimirse, sino que se refiere a cómo manejarlas, regularlas o transformarlas si es necesario. Supone poseer una serie de habilidades que permitan a la persona hacerse cargo de la situación, tomar decisiones entre alternativas posibles y reaccionar de manera controlada ante los diversos acontecimientos de la vida.

El autocontrol puede ser enseñado y aprendido, de allí que sea uno de los objetivos de los programas de educación emocional. El autocontrol emocional persigue encontrar el equilibrio emocional para alcanzar la autonomía y el bienestar personal.

Poseer control emocional no significa que no tengamos que enfrentarnos en la vida diaria a situaciones que impliquen conflictos con otras personas o situaciones, significa saber superar los bloqueos emocionales que ciertas situaciones pueden provocar. Lo verdaderamente importante es intentar reconocer y controlar las emociones negativas para que no desplacen las positivas.

#### *Estrategias para el control de las emociones:*

##### *a) La respiración:*

La respiración es esencial para la vida. Una respiración correcta es un antídoto contra el estrés. Los ejercicios de respiración han demostrado ser útiles en la reducción de la ansiedad, la depresión, la irritabilidad, la tensión muscular y la fatiga.

La respiración nos proporciona una mejor oxigenación optimizando la vida, cuanto más oxigenado tengamos el cerebro, seremos más claros, más lúcidos y más eficaces.

*b) La relajación:*

La relajación es tan importante como la respiración, ambas están interrelacionadas a tal punto que una modifica la otra. Cuando nuestro cuerpo está en tensión, envía señales al cerebro de que no estamos tranquilos y se genera un círculo promotor de ansiedad. Para mantener la regulación emocional es importante mantener también un cuerpo relajado y tonificado.

La relajación física resulta esencial para combatir estados emocionales relacionados con la ansiedad, el estrés, el miedo, el manejo de la rabia y la depresión, entre otros.

*c) La visualización:*

La visualización es un proceso de formación de imágenes o pensamientos, realizado de forma consciente y que luego serán transmitidos a nuestras actitudes en forma de señales o mandatos. Se trata de educar nuestros pensamientos y lo que imaginemos.

El propósito de la visualización es reprogramar las actitudes mentales de la persona y así capacitarlo para efectuar cambios positivos en su mente, emoción y conducta.

*d) La meditación:*

La meditación es un estado de sosiego que permite observar los propios pensamientos y actitudes. Es beneficiosa tanto física como mentalmente, y estimula la agudeza mental.

*e) El control del pensamiento o terapia cognitiva:*

En las situaciones normales de la vida diaria, entre los sucesos y la emoción existe un diálogo interior. En la mayoría de los casos la emoción procede de la interpretación del suceso y no del propio suceso, y esta interpretación está mediada por los pensamientos que se tengan al respecto. En ocasiones, se tienen pensamientos deformados o distorsionados de la realidad que hacen estallar y/o exacerbar emociones negativas, es lo que se denomina distorsiones cognitivas o pensamientos automáticos.

#### **d. Inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales.**

La intervención en el ámbito de la prevención de riesgos psicosociales es una exigencia legal, pero además es una exigencia ética. Se trata de trabajar y desarrollar las estrategias necesarias para la consecución de mayores niveles de salud y bienestar en las personas.

Las emociones son una constante inevitable del trabajo, que pueden facilitar y ayudar al logro de objetivos o, por el contrario, que dificultan, bloquean y generan conflictos. Es por ello que hay que prestarles especial atención en el ámbito laboral, pues es donde se pasa la mayor parte de la jornada diaria.

En este contexto, las personas se ven sometidas a altos niveles de presión emocional.

Las emociones son utilizadas en el trabajo, con mucha frecuencia, como elementos de defensa inconscientes, para evitar la asunción de responsabilidades y como forma de manipulación, bien para culpar, agredir y obligar a otros a hacer algo que no saben o no quieren hacer. Esto tiene lugar especialmente cuando se realizan actividades en equipo,

pues esta dinámica grupal hace necesario el intercambio y la interacción emocional, algo que requiere un buen manejo tanto de las emociones propias como de las ajenas.

Un síntoma evidente de la influencia de las emociones y de la importancia de su manejo en el ámbito laboral es el aumento progresivo de los riesgos psicosociales en el mundo del trabajo. Son muchos los profesionales que han de hacer frente a esfuerzos de control y gestión de emociones para dar respuesta a los requerimientos de su trabajo, esfuerzos añadidos al físico y al intelectual.

Una de las consecuencias evidentes es el síndrome del “quemado”, del desgaste profesional, o burn-out. Dimensiones características del mencionado síndrome, como son el agotamiento emocional, la despersonalización y el cinismo, estarían evidentemente asociadas a entornos laborales agresivos, en tanto que exponen al profesional de forma prolongada a demandas o requerimientos de tipo emocional.

Para evitar que llegue a producirse este tipo de contingencias es fundamental una gestión adecuada de las emociones que surgen en la interacción social entre quienes ofrecen sus servicios y quienes los reciben. No en vano es ahí donde se genera el componente estresante que provoca el burn-out.

La mejora de entornos psicosociales supone una mejora de la organización, logrando una mayor eficacia y eficiencia, y reduciendo la accidentalidad laboral. Y en esta búsqueda de un entorno psicosocial más saludable en las organizaciones, es donde la inteligencia emocional está realizando interesantes y novedosos aportes.

La importancia de la inteligencia emocional en el ámbito de laboral es indiscutible, ya que está estadísticamente demostrado que el éxito y la eficacia laboral depende en un

20% de las competencias técnicas que poseen los profesionales y un 80% de este éxito depende del nivel competencias emocionales y sociales que tengan dichos profesionales.

Y no solo repercute en el éxito o la eficacia laboral, sino que diversos estudios revelan que la inteligencia emocional es un factor protector frente a las situaciones estresantes además de ayudar a incrementar la resistencia al estrés.

Estos resultados indican que los sujetos con altas competencias socio-emocionales valoran las situaciones estresantes como menos amenazantes y, por ende, presentan mayor eficacia personal y disponen de mayor capacidad de adaptación.

El empresario tiene la obligación de proveer a los trabajadores de equipos individuales que los protejan adecuadamente de aquellos riesgos para su salud o su seguridad que no puedan evitarse o limitarse suficientemente mediante la utilización de medios de protección colectiva. Las exigencias emocionales se constituyen en un riesgo consustancial a la tarea de asistencia que no se puede evitar o limitar suficientemente con medidas de tipo colectivo (intervención a nivel organizacional).

Al igual que en el ámbito del resto de especialidades de prevención, ante la imposibilidad de evitar el riesgo, la intervención podría abrir dos frentes: la adopción de medidas de tipo colectivo para minimizar el riesgo y la adopción de medidas de tipo individual complementarias para dar respuesta al riesgo residual. Se justifica entonces la intervención psicosocial en idénticos frentes: a nivel organizacional, identificando desajustes y márgenes de mejora en la organización, y a nivel individual, habilitando herramientas en este caso no físicas (portables físicamente por el trabajador), sino



psicológicas, que permitan al empleado responder a las demandas emocionales características de su trabajo de forma óptima.

Es, de esta manera, como se consigue explicar la formación en técnicas de afrontamiento del estrés y se llega a justificar de manera rotunda el habilitar competencias emocionales y sociales. Constituyen tales herramientas y competencias el equivalente a un equipo de protección individual, que ha de ser debidamente gestionado por parte de la empresa.

Ello nos lleva a concluir que es evidente la necesidad de trabajar esas competencias socio-emocionales dentro del contexto organizacional.

Respecto a los equipos de trabajo, los estudios indican que la habilidad para regular emociones puede ayudar al equipo a desempeñar de manera efectiva la tarea y a tomar decisiones adecuadas bajo presión. Además, contribuye a reducir el burnout en los empleados y les ayuda a mantenerse motivados durante períodos estresantes de cambios en la organización. Las organizaciones asignan cada vez más obligaciones a los equipos de trabajo y éstos dependen de redes informales más que de una cadena rígida de control.

De la misma forma, las habilidades emocionales pueden ayudar a los individuos a negociar los retos del equipo de trabajo y guiar todas las interacciones interpersonales implicadas en conseguir un trabajo óptimo.

**e. La persona como valor supremo de la organización.**

El abordaje que la empresa u organización realice desde la responsabilidad y exigencia ética tiene que incluir desde la valoración de los factores psicosociales y la identificación y puesta en marcha de medidas específicas para la mejora del entorno psicosocial hasta la implementación de un programa de fomento de competencias socio-emocionales previo diagnóstico de necesidades, dirigido a combatir el estrés, el burn-out y demás patologías de índole psicosocial, así como a potenciar la satisfacción, el liderazgo efectivo y el rendimiento en las organizaciones.

Además, se ha de valorar la eficacia de la intervención a corto, medio y largo plazo siguiendo criterios de excelencia en la investigación.

Los presumibles beneficios asociados a una intervención de este tipo serían, entre otros:

# Para las personas: disminución del estrés y la ansiedad, potenciación de la toma de decisiones, mayor regulación emocional, actitud laboral positiva, mayor nivel de auto-motivación y aumento en la eficacia personal.

# A nivel organizacional: una empresa más saludable, mejora del clima laboral, disminución de los conflictos, estimulación de la innovación, mejor afrontamiento de la incertidumbre, mayor apertura a los cambios y mejora en las relaciones interpersonales.

# La cuenta de resultados: fidelización de las personas, disminución del absentismo, potenciación del liderazgo compartido, fortalece la autonomía de los equipos de

procesos y añade valor en la implantación de sistemas, dominando la formación e implicación de las personas

En definitiva, la inteligencia emocional es el fundamento esencial donde la empresa decide tomar la firme decisión de ser “innovadora”.

### **Conclusión.**

Desde el comienzo del día las emociones emergen de nuestro cuerpo. De ellas va a depender nuestro desempeño diario, ya sea a nivel personal o laboral.

Todos los trabajadores sufren día a día la exigencia en su puesto de trabajo, situaciones de estrés, acoso laboral en muchas ocasiones, presiones, responsabilidades con las cuales deben lidiar. Tal como sabemos, no todos los empleados poseen la aptitud emocional para poder sobrellevar estas situaciones, sobre todo cuando nos encontramos frente a casos de acoso laboral. Estar dotado de inteligencia emocional permitirá al trabajador no solo repeler la conducta del acosador sino también la decisión de comunicar a las autoridades correspondientes lo que está sufriendo.

Es fundamental que las empresas inviertan en procesos de formación en inteligencia emocional con el objeto de nutrir a todos los trabajadores de herramientas para que puedan controlar sus emociones. Será necesaria la selección de líderes altamente capacitados y emocionalmente aptos para poder dirigir al grupo, a fin de preservar la salud del trabajador y bregar por el éxito de la empresa.

Estar juntos es un comienzo.

Mantenernos juntos, un progreso.

Trabajar juntos, es un éxito.

Henry Ford

### **Bibliografía.**

-Bisquerra, Rafael, “La competencia emocional”, Manual de orientación y tutoría; M. Álvarez y R. Bisquerra. Editorial Praxis, 2002.

-Bresó, E. y Salanova, M. (2010) Empresas con Corazón, el mejor antídoto contra los Riesgos Psicosociales. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 67, 12-16.

-Goleman, Daniel. “Inteligencia emocional”, Editorial Kairós, Año

-Goleman, Daniel. “La inteligencia emocional en la empresa”, Editorial B Argentina, Año 2007.

### **Páginas web consultadas.**

[http://www.croem.es/Web20/CROEMPrevencionRiesgos.nsf/702CD82C1E7AA01AC1257DDC00333D1C/\\$FILE/20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20CROEM.pdf](http://www.croem.es/Web20/CROEMPrevencionRiesgos.nsf/702CD82C1E7AA01AC1257DDC00333D1C/$FILE/20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20CROEM.pdf)