

ERGONOMÍA Y TRANSPORTE

Fabricante

Conductor

Usuario

10º Congreso Nacional Ergonomía y Psicología

13-14-15 de Octubre. 2016

Hotel NH Palacio de Avilés****

Avilés, Asturias, España



Declarado de INTERÉS SANITARIO por la
Consejería de Sanidad del Principado de Asturias

organizan:



PLANTEAMIENTO

¿Existe un nuevo riesgo psicosocial: el trabajo emocional, o nos lo hemos inventado?

EMOCIONES

“Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”. (DRAE)

EMOCIONES

- Irracionalista
- Racionalista
- Pragmática (psicología positiva)



EMOCIONES

Irracionalista

- Las emociones son vivencias (inexplicables por la razón)
- Las emociones son como «hermanas gemelas»
- Nuestro pequeños placeres.....

EMOCIONES

Racionalista

- Las emociones se pueden comprender por la razón y deducirlas.
- Extirpación de las emociones

EMOCIONES

Pragmática

- Utilidad de las emociones (medio para un fin)
- Psicología positiva (felicidad, bienestar y optimismo)
- La felicidad no es la meta de la vida y menos aún se puede fundar una ciencia en ella.

LA FELICIDAD



Marino Martínez
(marino@unizar.es)

LA FELICIDAD

“Me he preguntado a menudo si la felicidad es realmente lo que más merece que los hombres tiendan a ello, porque de ocurrir así el último tonto sería el más hermoso representante de la humanidad y nuestros héroes espirituales, en la medida en que el pensar aflige, serían por lo menos locos...».(F. Nietzsche, Carta a Granier)

LA FELICIDAD

Parafraseando a Nietzsche:

“no todos persiguen la felicidad, sólo los que leen libros de autoayuda”.

«No queremos un mundo donde la garantía de no morir de hambre se compensa con la garantía de morir de aburrimiento»

LA FELICIDAD

“unos la consideran una de las cosas visibles y manifiestas, como el placer, la riqueza o el honor; otros, otras cosas, y a menudo una misma persona la tiene por cosas diferentes: la salud, cuando está enfermo, y la riqueza cuando es pobre.”
(Aristóteles, *Ética a Nicómaco*, I, iv).

LA FELICIDAD

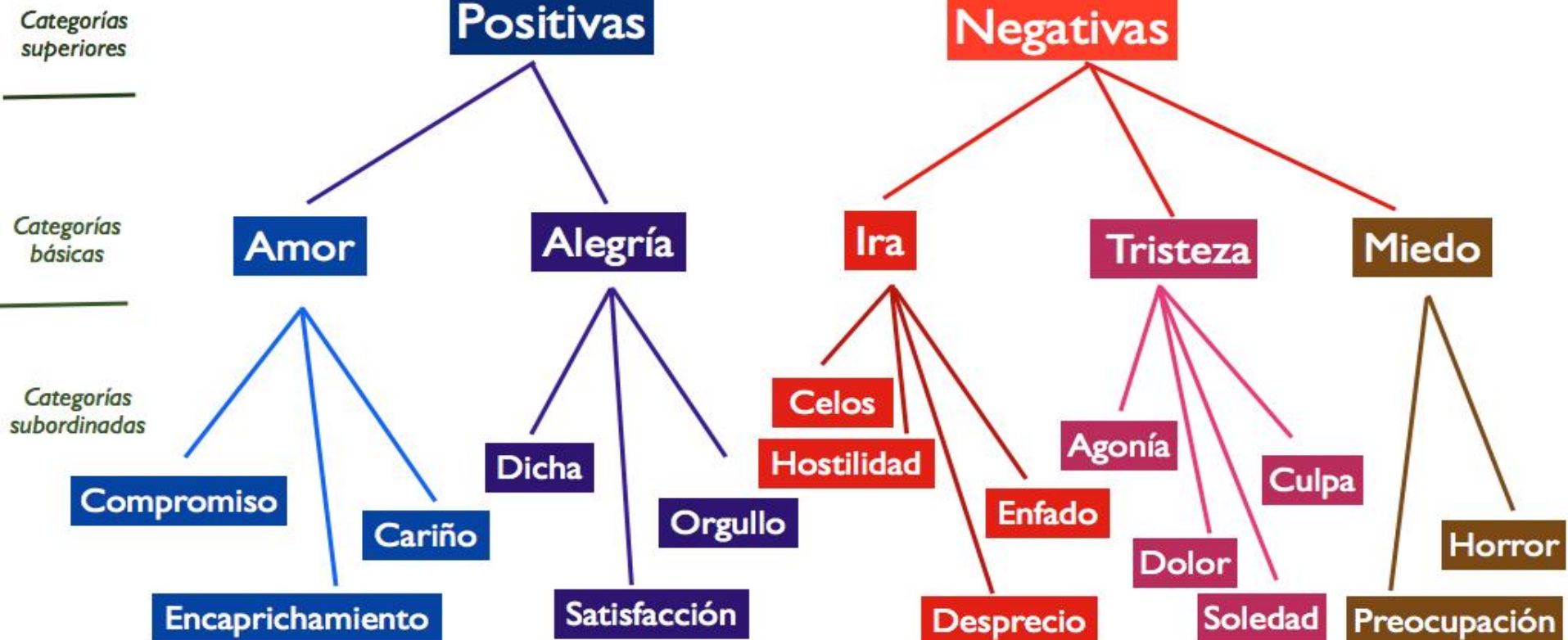
“...La interpretación psicologista de la felicidad es, según esto, mucho menos que una teoría: puede ser simplemente un síntoma de pereza o de penuria intelectual.” (G. Bueno, El mito de la felicidad).

TRABAJO EMOCIONAL

El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (Martínez Iñigo, 2001).

Jerarquía de Emociones

Emociones



EMOCIONES “POSITIVAS” Y “NEGATIVAS”

«si se da un asentimiento a la totalidad de la experiencia humana podrían venir otros que lejos de languidecerse, se fortalecerían con la mentira y el asesinato» (A. Camus, *El hombre rebelde*)

EMOCIONES “POSITIVAS” Y “NEGATIVAS”

Si la rumia de pensamientos “negativos” te puede meter fácilmente en depresión, la rumia de pensamientos acerca de lo bien que te sientes y lo feliz y lo “guay” que eres te llevan sin mayor dificultad a la manía (Gruber, 2011).

TRABAJO EMOCIONAL

El trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo (lo cual, en el sector servicios, incluye el crear y/o mantener un estado emocional positivo en su cliente).

EL CONTAGIO EMOCIONAL

Las emociones que experimentan las personas en sus trabajos **influyen** en las actitudes y conducta de los otros, a través de sus estados de ánimos y emociones. Por ejemplo, una persona que muestra simpatía a sus compañeros está fomentando el clima laboral positivo y las relaciones interpersonales.

*Esta idea de que las emociones influyen en los otros ha sido conocida por muchos autores como **el núcleo o la esencia del trabajo emocional** (Brucks, 1998).*

EL CONTAGIO EMOCIONAL

El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según Hirschfeld (2003) puede hacerse de dos maneras:

- *Actuación superficial*: Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.
- *Actuación profunda*; cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más auténtica. **¿De verdad es una emoción más auténtica?**

EL CONTAGIO EMOCIONAL

Este contagio emocional, entraría dentro del control **mágico**, donde la relación entre individuos entra en el la creencia de poder modificar el comportamiento del otro, antes con un rezo o una danza, ahora con un gesto o una broma.

EL CONTAGIO EMOCIONAL

“tiranía de la actitud positiva porque si te sientes mal por algo y no puedes poner una cara feliz, por más que lo hayas intentado, puedes terminar por sentirte peor. No sólo te sientes mal por lo que te pasa, también te sientes culpable por no sentirte bien. Puedes sentirte fracasado por no ser capaz de mantener una actitud positiva.” (Held, 2002).

El juego de las emociones



EL JUEGO DE LAS EMOCIONES

El juego de las emociones

Emociones negativas

- Ganadores y perdedores
- Juegos de suma cero

Emociones positivas

- Mayor productividad y mejores relaciones
- Juegos ganar-ganar, suma no cero

**!!ANATEMA CONTRA LOS
PERDEDORES!!**

CONSECUENCIAS DEL TRABAJO EMOCIONAL (+)

Efectos positivos del trabajo emocional:

- La satisfacción del cliente,
- Mayor satisfacción y logro personal,
- El contagio de emociones positivas
- Mejora de las relaciones entre compañeros

CONSECUENCIAS DEL TRABAJO EMOCIONAL(-)

- La interacción prolongada con el cliente favorece la aparición de **burnout** (Erikson y Ritter (2001)).
- El uso de la estrategia de *actuación superficial* parece relacionarse con **disonancia cognitiva** que se produce por la falta de correspondencia entre lo expresado y lo sentido (Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2003; Grandey et al., 2005; Zerbe, 2000) y **agotamiento emocional** (Moreno et al. 2010) y **bajo rendimiento** (Brotheridge y Grandey, 2002; Grandey, 2003; Totterdell y Holman, 2003).
- La supresión de emociones negativas se asocia con **problemas cardiovasculares** ((Richards y Gross, 1999) y **estados de ansiedad** (Wong, Pritch y Rochlen, 2006).

CONCLUSIÓN

- El trabajo emocional no es un riesgo psicosocial
- El trabajo emocional es un factor determinante de la clima laboral

Olvidémonos de la psicología positiva de los “hapiólogos”, de los coaches, oradores motivacionales y emprendedores de la industria de la autoayuda. Vivamos y dejemos vivir.

“¡Qué importa la felicidad!, respondió Zarathustra.

Hace ya mucho tiempo que yo no aspiro a la felicidad, aspiro a mi obra” (F. Nietzsche, Así habló Zarathustra)

GRACIAS!!!

