

Efectos en el rendimiento y ambiente laboral:

# Hasta dónde está permitido demostrar las emociones en el trabajo y cómo lidiar con ellas

En su justa medida, expresar tristeza, disconformidad o alegría vuelve a los empleados más empáticos, productivos y mejora la relación laboral.

ANDREA MANUSCHEVICH

**T**oparse con un compañero de trabajo llorando en el baño, con otros riendo a carcajadas en el pasillo o ser testigo del enojo del jefe, son situaciones que a la mayoría de las personas les ha tocado vivir en su ambiente laboral. Si bien las reglas de etiqueta aconsejan dejar las emociones fuera una vez que se entra a la oficina, expresarlas de vez en cuando y en la medida correcta, no es tan negativo como algunos creen.

Son alrededor de ocho horas al día las que se pasan en el trabajo, por lo que es difícil no demostrar lo que se siente. "Un ser integral no puede separar las emociones de su funcionamiento solo porque está en la oficina", explica Silvia Ascencio, académica de la Facultad de Psicología UDP.

"De todas maneras, esto implica una ventaja", afirma Ely Magendzo, director ejecutivo de la compañía de coaching Fuera del Bosque y con 20 años de experiencia en el manejo de la inteligencia emocional en las organizaciones. "Como seres humanos necesitamos un soporte emocional en el espacio de trabajo. Esto no puede ser una tortura, y al abrirme y conectarme con mis compañeros y jefatura puedo lograr mejores resultados".

Además, cuando las personas son más transparentes, es más fácil conocerlas y saber qué se puede esperar de ellas. "Cuando son muy introvertidos es más difícil trabajar con ellos. No sabes cómo van a comportarse",

agrega Magendzo.

Siempre y cuando las personas expresen sus emociones de forma moderada y dentro del contexto de trabajo, no hay problema en hacerlo, asegura Andrés Pucheu, académico de la Escuela de Psicología de la Universidad de los Andes. "La gente que se expresa es más productiva. Cuando exteriorizan sus emociones se desahogan y estas desaparecen, por lo que tienen más espacio en el cerebro para pensar y concentrarse".

Mejorar la comunicación y la em-

patía son otros puntos fuertes de la expresión de las emociones. "Te conectas con lo que te pasa, te comunicas mejor y eres más asertivo; hablas y escuchas mejor", añade Pucheu.

## El equilibrio

Si bien emocionarse en los ambientes de trabajo es cada vez más permitido, un reciente estudio de la Universidad de Tilburg (Holanda) reveló que las personas que lloran en la oficina son vistas como menos

competentes y sus colegas prefieren no trabajar directamente con ellas.

"En general, el llanto es una emoción que no es adecuada en el mundo del trabajo y cuando se expresa es porque los problemas han avanzado demasiado. Además genera un clima de inseguridad y cuestionamiento", advierte Solange Anuch, psicóloga de Clínica Alemana. Aunque advierte que si esta reacción es proporcionada y la persona lo hace frente a un grupo cercano, puede encontrar un espacio de apoyo y contención.

Además de la pena y la angustia, la ira es otra de las emociones que no son bien vistas en el ámbito laboral. "La ira es una emoción extrema. El enojo está en un peldaño previo, es manejable y sirve para concretar cambios y acuerdos. Pero la ira genera rencor y enturbia las relaciones personales. No es un aporte", advierte Anuch.

En la esquina contraria, la expresión de la alegría siempre es bien recibida entre los empleados. "Este es un valor tremendamente positivo en los grupos de trabajo. Incluso hay gente moderadamente extrovertida, positiva y motivadora que es clave porque naturalmente mejora los ambientes", dice la experta.

Sin embargo, hay que tener cuidado, ya que cuando los logros personales se celebran en exceso y constantemente, se puede ser inoportuno y alterar al resto, recalcan los especialistas.

Encontrar el equilibrio en el manejo de las emociones no es tarea fácil. Según Pucheu, la mejor estrategia es la prevención. "En ese minuto cuando uno está a punto de explotar de pena o enojo, lo mejor es retirarse, porque las emociones no se controlan. Pero cuando estas son recurrentes uno debería detenerse y buscar las causas que las generan. Ahí recién lo puedes manejar y hasta con solo pensarlo te desahogas".

## ¿Amigos en la oficina?

Ser compañeros de trabajo no es sinónimo de amistad y esta es una relación que no siempre se da. La psicóloga Silvia Ascencio define las amistades en la oficina como un regalo, ya que mejoran el clima laboral. "Pero hay que tener cuidado cuando ese vínculo estrecho puede entorpecer las relaciones. Sobre todo si se es amigo del jefe, ya que se presta para confusiones y el resto puede creer que se dan favoritismos".

