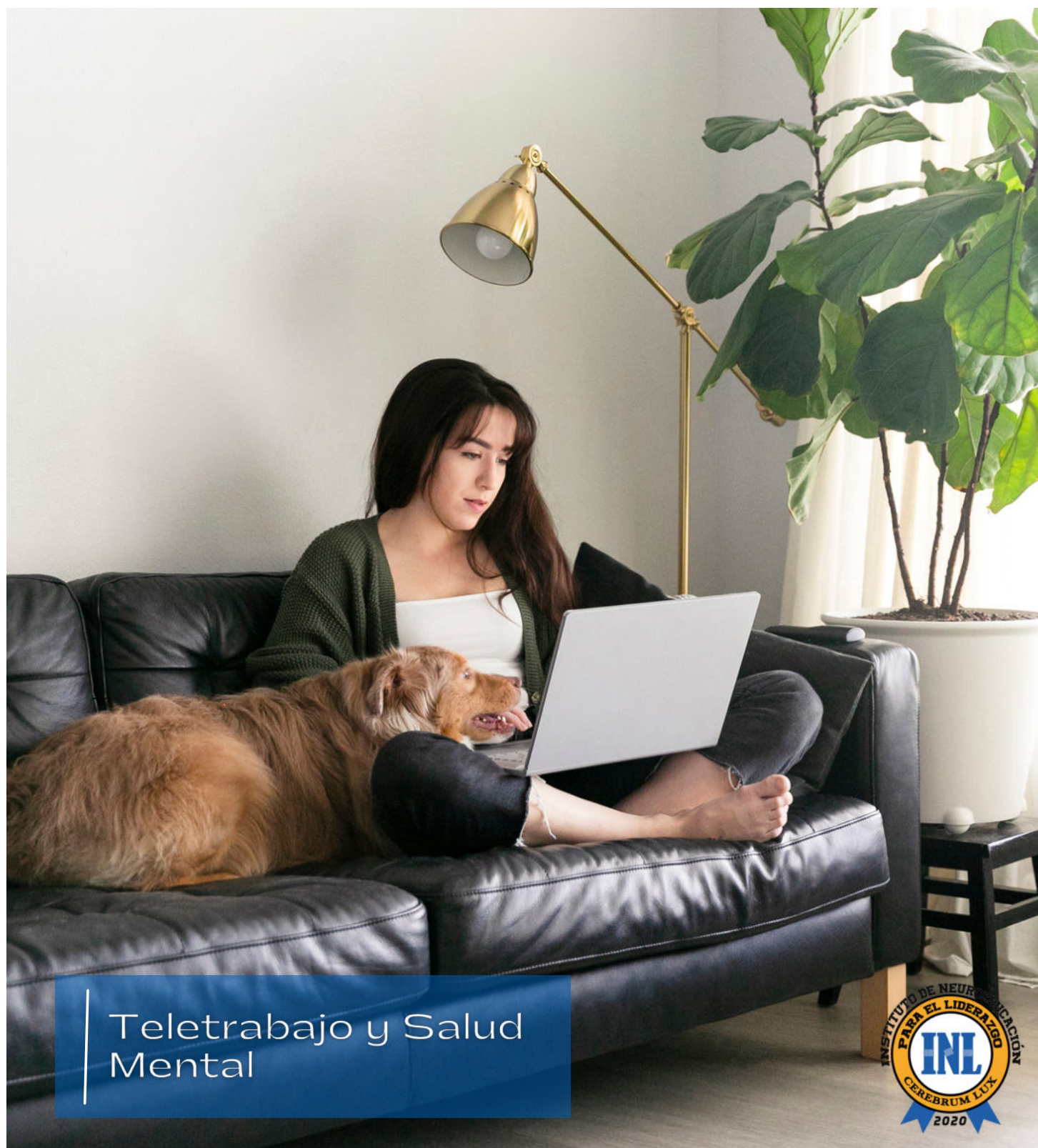


Neurocoaching



Teletrabajo y Salud
Mental



➔ Director:

Vicente Sánchez Vásquez

➔ Contacto:

+51 996 342 400

➔ Publicación:

www.neuroeducación.pe

➔ Correo:

informes@neuroeducacion.pe

➔ Editora:

Andrea Romero Pizango

➔ Derechos de autor:

Prohibida la reproducción total o parcial sin consentimiento del autor. Para no incurrir en plagio o delito contra derechos de autor, consignar autor y fuente si se usa como cita bibliográfica.



EDITORIAL

NEUROCOACHING es un esfuerzo editorial del Instituto de Neuroeducación para el Liderazgo para difundir las neurociencias y la teoría y práctica del coaching.

En este octavo número mensual abordamos la importancia del teletrabajo y la salud mental. El mundo laboral moderno ya acoge el trabajo remoto, sea total o parcial.

Un resumen del trabajo de Alfredo Rodríguez plantea si ya estamos ante un nuevo paradigma laboral. El artículo de Alex Christian pregunta por qué el trabajo híbrido es emocionalmente agotador. Y Carol Quispe nos presenta la inteligencia emocional y la comunicación asertiva durante el teletrabajo.

Se completa con un resumen sobre el lenguaje, una de las más importantes funciones cognitivas del cerebro. Un número para disfrutar y compartir.

Lima, 30 de setiembre de 2022.

Vicente Sánchez Vásquez
Director



El teletrabajo en tiempos de pandemia: ¿hacia un nuevo paradigma?

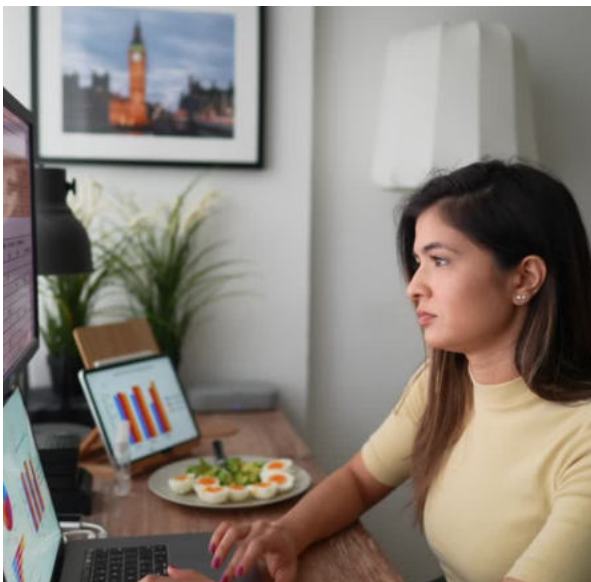
Alfredo Rodríguez Muñoz

Con la llegada el año pasado del coronavirus SARS-CoV-2, el teletrabajo irrumpió en las empresas y los hogares de miles de trabajadores de todo el mundo como forma de asegurar las actividades productivas y el sueldo. Millones de personas se llevaron literalmente el trabajo a casa, transformando su hogar en una oficina improvisada. Una condición laboral que parece haberse convertido en la nueva normalidad laboral.

No obstante, ¿es tan normal trabajar de esta manera? ¿Y, ante todo, sano?

Antes de la pandemia, solo un pequeño porcentaje de los empleados españoles trabajaba desde casa. Según datos de la Encuesta de Población Activa, en 2019 tan solo el 4,8 por ciento de los asalariados en España teletrabajaba de manera habitual. Esta cifra se situaba muy por debajo de la media de la Unión Europea (16,1 por ciento, según la

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo), y de las economías más potentes de nuestro entorno (por ejemplo, los Países Bajos, con un 37,1 por ciento). Pero con la pandemia y el consecuente confinamiento, la práctica de trabajar a distancia o en remoto se ha incrementado. Ya en septiembre de 2020, el 16,2 por ciento de los ocupados trabajaba más de la mitad de los días desde el hogar, un 11,4 por ciento más que en el año anterior, revela un informe de Randstad.



Arma de doble filo

Ahora bien, ¿qué distingue al teletrabajo, aparte del hecho de trabajar a distancia? A grandes rasgos, existen tres características principales: la actividad laboral se ejecuta en gran parte en un lugar distinto al habitual de la empresa, el horario suele ser más flexible y las nuevas tecnologías suelen ser la herramienta de trabajo.

Ello comporta diferentes posibilidades. Además de trabajar desde el hogar, el

empleado puede utilizar otros espacios, como áreas de oficina que se contratan por horas (coworking) o que proporcionan los propios clientes. En cuanto al tiempo, se tiene más autonomía para decidir cuándo se trabaja. De esta manera, la rigidez de los horarios clásicos resulta cada vez menos frecuente. Y las nuevas tecnologías (Internet, teléfonos inteligentes, servidores externos, etcétera) facilitan mayor flexibilidad espacial y temporal. Pero las ventajas de la nueva forma de trabajar no se dan por igual para empleados, empresas ni países. Mas el teletrabajo es un arma de doble filo. Dependiendo de la forma en que las empresas lo diseñen y ejecuten, puede conllevar efectos beneficiosos o perjudiciales para los empleados.

Las ventajas de la nueva forma de trabajar no se dan por igual para empleados, empresas ni países.

Los beneficios de teletrabajar

Empecemos con las ventajas del teletrabajo. Una de las más relevantes desde el punto de vista empresarial es el aumento de la productividad. Un informe de la consultora CAP Gemini revela que el 63% de las empresas experimentó un aumento de productividad de sus empleados gracias, principalmente, a la reducción de tiempos de desplazamiento, la flexibilización de horarios y la adopción de herramientas de colaboración virtual. Ello supone, además, un fuerte ahorro económico para las empresas, puesto que se eliminan gastos inmobiliarios, entre otros.

Además, las personas que trabajan desde casa tienden a alargar la jornada laboral. En un experimento de la Universidad de Stanford, se ofrecieron a una parte de los empleados de una compañía de viajes china la posibilidad de teletrabajar durante 9 meses como teleoperadores. Los resultados fueron reveladores. Su rendimiento aumentó en un 13 %. Estos trabajadores manifestaron una mayor satisfacción laboral, y su tasa de abandono se redujo a la mitad. Debido al éxito del experimento, la compañía amplió la opción de teletrabajar a toda la empresa, lo que hizo que las ganancias de la compañía se duplicaran.

Otro posible beneficio del teletrabajo es la flexibilidad de horarios. Ello podría suponer una solución a los problemas de conciliación de la vida laboral y familiar. Por ejemplo, los empleados con hijos u otras personas a su cargo pueden reajustar su horario en función de las demandas familiares.



Otra ventaja evidente del teletrabajo es la reducción de los desplazamientos. Esto implica un descenso del tráfico en las ciudades y, por tanto, un menor consumo de combustibles fósiles. Un trabajo de revisión de 2020 mostró que el teletrabajo supone un ahorro notable de energía.

El «lado oscuro» de trabajar en casa

Con todo, el teletrabajo presenta enormes desafíos, especialmente en lo relativo a la salud psicológica y al bienestar. Aunque supone una flexibilización de las condiciones laborales, es necesario recordar que el término *flexibilización* siempre ha ido asociado con la devaluación de los salarios y un empeoramiento de la situación laboral. ¿Cuáles son los principales problemas que el teletrabajo comporta a los empleados?

Uno de los retos más importantes a los que se enfrentan los teletrabajadores corresponde a la conciliación entre el trabajo y la vida personal. Este desafío se plantea cuando las actividades profesionales dificultan el desempeño de las responsabilidades familiares. En el contexto actual, el conflicto más frecuente surge por la sobrecarga de trabajo y la tensión [véase «Presionados por el tiempo», por Briker y Schwenkenbecher; *Mente y Cerebro* 108, 2021].

Por otro lado, los avances técnicos que permiten la realización del trabajo desde casa han desdibujado los límites tradicionales entre el ámbito laboral y el personal, cambiando el significado de

estar fuera del trabajo. Se exige al trabajador una conectividad permanente, las 24 horas del día. Ello conlleva una hiperactivación fisiológica y psicológica, que puede resultar perjudicial para la salud.

Así, cada vez resulta más difícil desconectarse del trabajo cuando se termina la jornada laboral. Incluso, durante el fin de semana. Pero recuperarse de las demandas laborales resulta de gran importancia para evitar los efectos negativos sobre la salud y el bienestar.

Por otro lado, los empleados se ven presionados a responder cuando el móvil anuncia que tiene nuevos mensajes. Asimismo, la mensajería instantánea desvía su atención del trabajo que están llevando a cabo en esos momentos.

Las videoconferencias son más agotadoras que las reuniones en persona.

¿Cómo se pueden reducir esas fuentes de estrés? Aunque hace un par de años se aprobó en España un artículo que menciona el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral, las empresas todavía tienen pendiente regular este aspecto urgente.

Un problema asociado a la falta de desconexión es el agotamiento. Los teletrabajadores informan sobre largas jornadas laborales durante la pandemia y, como consecuencia, de altos índices de fatiga.

En este contexto, aparecen supuestos síndromes como el trabajador burbuja, el síndrome de la cabaña o el síndrome de fatiga por Zoom.



¿Agota más el trabajo en remoto que el presencial?

En este punto, cabe preguntarse: ¿las videollamadas cansan más que los encuentros cara a cara? Según sugiere un informe llevado a cabo por Jared Spataro, vicepresidente de Microsoft 365, las videoconferencias son más agotadoras que las reuniones en persona debido a la atención sostenida.

Una investigación publicada este año en *Journal of Applied Psychology* y liderada por Andrew Bennett, de la Universidad de Old Dominion en Virginia, mostró que reducir el número de elementos atencionales en las videollamadas (apagar el micrófono) disminuía la sensación de fatiga, y que las videollamadas resultaban menos agotadoras si se hacían por la mañana. Incluso el propio fundador y consejero delegado de la herramienta Zoom manifestó a Bloomberg su hartazgo

sobre las videoconferencias. Según afirmó, tenía demasiadas reuniones virtuales y las odiaba. Otra desventaja a la que se enfrentan los teletrabajadores es el desarrollo de su carrera profesional. Se sabe que la visibilidad y las relaciones interpersonales son factores clave para la evaluación del rendimiento dentro de una empresa.

La soledad es otro aspecto importante. El teletrabajador suele sentirse aislado debido al poco contacto presencial con el resto de compañeros. La interacción cara a cara refuerza nuestro sentido de pertenencia a la organización. Se ha sugerido que los teletrabajadores deberían pasar al menos un 20 por ciento de su jornada laboral en la oficina para evitar esa sensación de aislamiento y la frustración social asociada.

Mejorar la implantación del teletrabajo

Tal y como plantean José María Peiró y Ángel Soler, de la Universidad de Valencia, en una publicación del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, la implantación eficaz del teletrabajo implica la reorganización y adaptación de sistemas y procesos laborales.

Un aspecto que se podría mejorar es la segmentación entre el ámbito laboral y personal. Glen Kreiner, en la actualidad en la Universidad de Utah, y otros investigadores propusieron en un estudio cuatro estrategias clave para gestionar los límites entre el trabajo y el hogar. A saber, estrategias tácticas físicas, de comportamiento, basadas en el tiempo y comunicativas.



Sobre las primeras, el método más utilizado es tratar de delimitar zonas de la casa para las actividades laborales. Los empleados que no tienen la posibilidad de crear un espacio diferenciado para el trabajo suelen tener más estrés y dificultades de desconexión.

Las estrategias de comportamiento se refieren, principalmente, a usar las tecnologías de la información de manera que reproduzcan las rutinas en la oficina: apagar el teléfono, cerrar la sesión de los sistemas informáticos o apagar el ordenador portátil cuando termina la jornada laboral.

Respecto a las estrategias basadas en el tiempo, consisten en poner límites entre el tiempo de trabajo y el personal. Por ejemplo, fijar horarios para pasear al perro o ir a buscar a los hijos al colegio y para contestar a los mensajes.

Por último, las estrategias comunicativas persiguen reforzar los límites entre las actividades laborales y no laborales:

ejemplo, acordar con la pareja o los hijos cuestiones como el ruido en el hogar y el uso del espacio destinado a las actividades laborales.

Las personas que son capaces de segmentar ambos ámbitos muestran una mejor conciliación de la vida laboral y familiar, indica un estudio llevado a cabo por Allen en 2020. Además, tienen una mayor capacidad de desconexión psicológica del trabajo y de recuperación del estrés.

Retos y desafíos futuros



Todo apunta a que el teletrabajo ha llegado para quedarse. Numerosos expertos abogan por la adopción de un modelo híbrido, en el que se combine el trabajo en remoto con el trabajo en la oficina.

Con el fin de que comporte ventajas para todos los implicados, las organizaciones deben solucionar diversos retos. El principal y que vertebra todos los demás es el cambio cultural en las organizaciones.

Deben, ante todo, generar una cultura de confianza entre la empresa y el trabajador. Parte de las videollamadas podrían dedicarse a dinámicas que favorezcan la pertenencia al grupo, como dejar tiempo para charlas informales, establecer «horas felices» de Zoom o cualquier actividad que cohesione a los equipos.

En esta «reinención» de la cultura de trabajo también deben cambiar las formas de liderazgo. Se tiene que fomentar la autonomía y la confianza en los empleados. Muchos directivos se muestran reticentes a implantar el teletrabajo a causa de una supuesta falta de control sobre sus trabajadores. Otro de los desafíos es de carácter jurídico. Aunque no se está produciendo de forma generalizada, las empresas están obligadas a dotar a los trabajadores de los medios, equipos, herramientas y consumibles que exige el desarrollo del trabajo a distancia, así como de su mantenimiento técnico.

En resumen, el trabajo híbrido (la combinación de la jornada presencial con el teletrabajo) supondrá un cambio radical en la gestión organizacional de las empresas y requerirá formas más flexibles y autónomas de trabajar. Según cómo se implante este nuevo paradigma resultará beneficioso no solo para las empresas, sino también para los trabajadores. El experimento inicial se ha llevado a cabo durante la pandemia.

Resumen del artículo publicado en Mente y Cerebro 109, pp. 22-29.

<https://www.investigacionyciencia.es/revistas/mente-y-cerebro/gratitud-838/el-teletrabajo-en-tiempos-de-pandemia-hacia-un-nuevo-paradigma-20069>

TALLER VIRTUAL



HABILIDADES BLANDAS

Convierta en líderes a los cuadros directivos de su empresa o entidad pública.

¡INSCRÍBETE AHORA!



¡Inscríbete aquí!



Duración:
8 horas académicas



Inicio:
A petición del cliente

Mayor información: informes@neuroeducacion.pe
996342400





Por qué el trabajo híbrido es emocionalmente agotador

Alex Christian

Cuando a Klara le ofrecieron un acuerdo de trabajo híbrido, pensó que sería lo mejor de ambos mundos. La gestora de cuentas se había incorporado a una empresa en Londres (Reino Unido) con un contrato que la obligaba a ir a la oficina a tiempo completo, pero las sucesivas oleadas de covid-19 la forzaron a laborar desde casa.

El jefe de Klara introdujo la política híbrida en septiembre de 2021, cuando las directrices del gobierno británico que

recomendaban el trabajo en casa llegaban a su fin: los martes y los jueves laboraría desde casa, y el resto de la semana iría a la oficina durante las horas normales contratadas.

"Al principio, tener una configuración híbrida permanente fue un alivio", dijo Klara, cuyo apellido se reserva por seguridad laboral. "Después de años de trabajo de oficina a tiempo completo, sentí que por fin tenía el control de mi horario y de mi ajetreada vida familiar".

Sin embargo, con el paso de los meses, la novedad del trabajo híbrido pronto dio paso a las molestias. "Los días que trabajo desde casa me siento cómoda y concentrada", relató Klara. "Pero por la tarde me da pavor volver a una oficina ruidosa y pasar ocho horas mirando fijamente una pantalla, reajustándome exactamente a como era antes de covid-19", reconoce.

Doble complicación



Klara siente que ahora tiene que mantener dos lugares de trabajo: uno en la oficina y otro en casa. *"Implica una planificación y una rutina de parada y arranque: llevar y traer la computadora portátil a la oficina todos los días, y recordar qué cosas importantes he dejado en qué sitio", explica.*

"Es el cambio psicológico -el cambio de escenario cada día- lo que resulta tan agotador; esta sensación constante de no estar nunca instalada, estresada y de que mi trabajo productivo en casa se ve siempre interrumpido", añade.

Los nuevos datos empiezan a respaldar esta evidencia anecdótica: muchos trabajadores afirman que el jornada híbrida es emocionalmente agotadora. Un reciente estudio global realizado por la plataforma Tinypulse reveló que más del 80% de los gerentes informaron que esta modalidad era agotadora para los empleados.

Los empleados también señalaron que el trabajo híbrido era más duro emocionalmente que los totalmente remotos y, de forma preocupante, incluso el trabajo a tiempo completo en la oficina. Teniendo en cuenta que muchas empresas tienen previsto implantar modelos de trabajo híbridos permanentes y que los empleados quieren pasar sus semanas laborales entre el hogar y la oficina, estas cifras hacen saltar las alarmas.

Pero, ¿qué tiene el trabajo híbrido que resulta tan agotador desde el punto de vista emocional? ¿Y cómo pueden los trabajadores y las empresas evitar las trampas para que el trabajo híbrido funcione realmente?

No todo lo que brilla es oro

A medida que la pandemia se ha ido prolongando y los hábitos de trabajo flexible se han ido arraigando, la vuelta a la oficina a tiempo completo parece una reliquia. Sin embargo, aunque algunas empresas han implantado políticas de trabajo desde cualquier lugar, otras han apostado por la modalidad híbrida.

En teoría, el modelo híbrido es la mejor opción tanto para el empleador como

para el empleado, pues combina los patrones de trabajo en la oficina anteriores al covid-19 con los días de trabajo a distancia. Esto permitiría la colaboración en persona y la creación de equipos, así como una mayor flexibilidad y la oportunidad de concentrarse en las labores domésticas.

En el papel parecía que los trabajadores saldrían ganando. Un estudio realizado en mayo de 2021 arrojó que el 83% de los trabajadores quería trabajar de manera híbrida después de la pandemia. "*Había una sensación de que esta opción sería lo mejor de ambos mundos*", afirma Elora Voyles, psicóloga organizacional y científica industrial en la firma Tinypulse, con sede en California (Estados Unidos).

La alteración de las rutinas diarias es lo que los trabajadores encuentran tan agotador.

"Para los jefes, significa que conservan una sensación de control y que pueden ver a sus trabajadores en persona. Para los empleados, ofrece más flexibilidad que la jornada completa en la oficina y significa que pueden trabajar con seguridad durante la pandemia", agrega.

Sin embargo, a medida que la novedad del trabajo híbrido se ha ido desvaneciendo, también lo ha hecho el entusiasmo de los trabajadores. Organizaciones que nunca implantaron el sistema híbrido se vieron obligadas a elaborar políticas sobre la marcha, a menudo sin consultar a sus empleados. Así que, como en el caso de Klara, se impuso a los trabajadores la



modalidad de trabajar parte en la oficina y parte en la casa.

La incertidumbre también juega

El optimismo de los trabajadores pronto dio paso al cansancio. En la encuesta realizada por Tinypulse a 100 empleados de todo el mundo, el 72% declaró estar agotado por el trabajo híbrido, casi el doble de las cifras de los trabajadores totalmente remotos y también mayores que las de los que trabajan tiempo completo en la oficina.

Pese al pequeño tamaño de la muestra, Voyles asegura que el estudio refleja el problema: la alteración de las rutinas diarias de los empleados -y la naturaleza entrecortada de la modalidad híbrida- es lo que los trabajadores encuentran tan agotador. "*Una rutina predecible y constante puede ayudar a las personas a hacer frente a los sentimientos de estrés e incertidumbre, especialmente durante una pandemia*", dice.

Una rutina familiar puede actuar como un surco bien trazado que permite el flujo, pero forjar nuevos hábitos diarios -que implican un horario menos consistente entre los lugares de trabajo- puede mermar los recursos cognitivos. "Pasar a la modalidad híbrida puede alterar la rutina de trabajo en casa", advierte la psicóloga Gail Kinman, miembro de la Sociedad Británica de Psicología.

"Las prácticas híbridas aún no se han convertido en algo natural, por lo que se necesita más energía, organización y planificación. Hay que crear nuevas estrategias (compartir puesto de trabajo, planificación de los desplazamientos) que no se necesitarían si se trabajara a distancia o en persona", apunta.

Llevar físicamente el trabajo de la casa a la oficina también puede tener un impacto psicológico para algunos. Según un estudio reciente, el 20% de los trabajadores del Reino Unido declararon tener dificultades para desconectar del trabajo y sentirse "siempre activos"; la



dificultad para adaptarse a la modalidad híbrida y a los límites permeables entre el hogar y el trabajo se citó como un factor importante.

La modalidad híbrida también puede conllevar un mayor riesgo de presentismo digital, añadió Kinman, en comparación con los trabajos totalmente remotos, que implican la confianza del empleador desde el principio. "Si un empleador establece la modalidad híbrida sin confiar en su personal, puede convertirse en poco más que un gesto simbólico: los trabajadores se sienten presionados a tener que demostrar a su jefe que están aprovechando el trabajo en casa. Eso puede llevar a un exceso de trabajo y al agotamiento, cuyos efectos pueden ser devastadores", puntualiza.

La modalidad híbrida también puede conllevar un mayor riesgo de presentismo digital.

Definir lo híbrido

Para algunos trabajadores, las frustraciones con el sistema híbrido significan que están gravitando hacia trabajos que les permiten un control total de sus horarios. "Pensé que la modalidad híbrida era para mí, pero dividir mi tiempo entre el hogar y el lugar de trabajo era demasiado perturbador", admite Klara, que pronto comenzará un nuevo puesto totalmente remoto.

La modalidad híbrida puede ser una armonía perfecta para los trabajadores, siempre que su empleador lo haga bien. "Los casos de trabajo híbrido que fallan son

aquellos dictados por el supervisor", explica Voyles. "Los empleados acaban teniendo una semana laboral sobre la que no tienen ningún control: es como el horario fijo de oficina a tiempo completo de antaño, que resulta que está en el domicilio del trabajador dos veces por semana".



Kinman dice que todo se reduce a lo que las organizaciones entienden por "híbrido". *"Es una definición amplia que puede interpretarse de muchas maneras: desde ir a la oficina tres días a la semana, hasta una vez al mes. Lo híbrido puede seguir siendo el futuro del trabajo y representar lo mejor de ambos mundos, pero todavía hay que perfeccionarlo",* explica.

La modalidad híbrida puede tener éxito cuando la gerencia se pone en contacto con sus empleados, preferiblemente de forma individualizada, para definir cómo les conviene la configuración. "Tanto el empresario como el empleado deben establecer los límites. Pero es necesario que el trabajador tenga autonomía para autogestionar su horario: la flexibilidad debe ser dictada por el individuo, no por el jefe", dice Voyles.

Ensayo y error

Además, el personal híbrido podría verse favorecido por una configuración más sólida del trabajo a distancia, lo que ayudaría a facilitar el cambio psicológico entre la oficina y el hogar. *"Lo híbrido es un estado de ánimo",* agrega Kinman. *"Es la idea de que nos movemos y trabajamos sin problemas de un entorno a otro. Por lo tanto, hay que establecer mecanismos que garanticen que los empleados tienen el software y las herramientas adecuadas para trabajar en casa",* zanja.

Kinman admite que estamos en medio de un gran experimento laboral y predice que los problemas durarán años. *"Actualmente, sabemos más sobre el trabajo remoto a tiempo completo durante una crisis de salud que sobre el trabajo híbrido a largo plazo",* añade, al tiempo que dice que si se permite a los trabajadores un cierto grado de elección y control sobre sus pautas de trabajo, las recompensas serán jugosas.

"Tanto las personas como las organizaciones afirman que quieren el trabajo híbrido. Por tanto, hay una gran oportunidad de cambiar la forma de trabajar. Pero hay que ir más allá de las horas que fijan los jefes: tiene que ser una mentalidad que funcione tanto para el empresario como para el empleado", concluye Kinman.

Publicado en BBC News el 21/09/2022:
<https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-62969807>



Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva durante el Teletrabajo

Por Carol Quispe Rojas

Hoy en día, las diversas empresas buscan que sus nuevos colaboradores cuenten con diversas habilidades o competencias. Entre esas habilidades están las blandas, que son las aptitudes que tenemos para relacionarnos con los otros colaboradores y para resolver los problemas que nos surgen diariamente. En este informe nos vamos a centrar en la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en plena era del teletrabajo.

Nuestro cerebro está programado para poder sobrevivir día a día, pero esto no hace que nos centremos en pensar únicamente en los riesgos que conlleva la vida, sino también tenemos el pensamiento optimista, el cual nos hace vivir muchas veces de manera inconsciente, así que se debe llegar a un punto medio en el cual exista un equilibrio entre ambos.

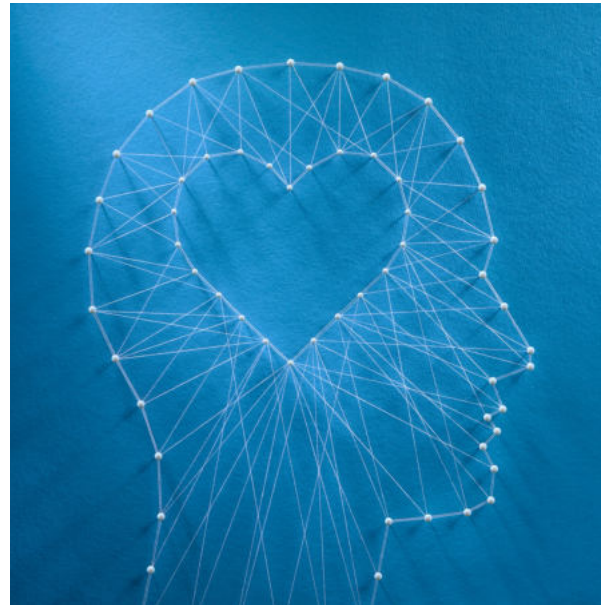
Antes se tenía el paradigma de que solo las personas con un IQ alto iban a ser las más exitosas en la vida, lo que con el paso del tiempo se ha ido actualizando, descubriéndose que también era necesario tener habilidades y capacidades más allá de la razón o la técnica. Con el tiempo aparecieron teorías sobre diferentes tipos de inteligencia, como por ejemplo Stenberg, el cual dio a conocer la inteligencia como parte de la adaptación y resolución de los problemas en la vida.

También tenemos a Gardner, quien identificó hasta seis tipos de inteligencias, tales como la inteligencia lingüística, musical, lógico-matemático, espacial, corporal-cinestésica y personal. La inteligencia emocional estaría situándose en la última de estas inteligencias, ya que es la capacidad de entender a las personas y a uno mismo.

Los psicólogos Salovey y Mayer plantearon que la inteligencia emocional *“incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”*.

Dentro de la inteligencia emocional existen una amplia gama de habilidades. Gallegos los agrupó en 3 ámbitos las cuales son: habilidades emocionales, donde destaca el reconocer nuestros sentimientos y aprender a controlarlos; habilidades cognitivas, donde estamos conscientes de los sentimientos de las

demás personas y asumimos la responsabilidad de las decisiones que tomemos; y, por último, las habilidades conductuales, donde aprendemos a resistir a las influencias negativas y empezamos a escuchar y comunicarnos con los demás.



Es importante saber controlar y educar a las emociones ya que no siempre podemos dejarnos llevar por los impulsos, sino también razonar. Así que, para poder tener una buena educación emocional, Goleman nos da cinco competencias fundamentales a seguir, estas son:

1. Conciencia Emocional
2. Autocontrol
3. Motivación
4. Empatía
5. Habilidad Social

Por su parte, la comunicación es la trasmisión de información entre un emisor y un receptor donde existe un intercambio continuo de roles, y esta puede ser de manera oral o escrita. Esta comunicación se usa con el fin de poder

expresar lo que se siente, formar parte de un conjunto, poder resolver alguna duda o llegar a un acuerdo entre dos partes. Entonces, es parte indispensable de nuestra evolución y socialización, ya que a través de ella nos relacionamos con otras personas, nos expresamos, opinamos, etc.

Se pueden distinguir tres estilos básicos de comunicación, donde tenemos al estilo pasivo en el cual las personas evitan mostrar lo que sienten o lo que piensan por miedo al rechazo u ofensa de la otra parte; la comunicación agresiva, donde la opinión del emisor es lo que importa sin importar lo que los demás lleguen a pensar o sus respectivas opiniones; y por último, el estilo asertivo, el cual es un tipo de comunicación abierto a la opinión mutua.



Así que cuando hablamos de comunicación asertiva nos referimos a la manera por la cual llegamos a expresarnos de manera calmada y con respeto, siempre respetando la manera de

pensar de la otra parte. Un comportamiento asertivo nos conduce a que un individuo llegue en pensamiento, sentimiento y acción a alcanzar sus objetivos personales de manera que sea socialmente aceptable.

Para Hidalgo & Abarca (1992, p. 68) *“la asertividad es un subconjunto de habilidades conductuales sociales que funcionan para maximizar la probabilidad de obtener ciertos objetivos sociales, especialmente en situaciones que implican un cierto riesgo social (rechazo, riesgo, peligro de consecuencias negativas)”*. Así que esta se entiende como un tipo de estrategia de comunicación donde no se someten las opiniones ni la voluntad de las otras personas.

El comportamiento comunicativo asertivo no llega a ser dicotómico, ya que esta va a depender de la situación en la que se encuentre, ya que así que puede optar por ser asertivo en mayor o en menor grado, esto con el fin de poder maximizar los valores sociales compartidos, donde se expresa la flexibilidad.

Por último, hay que tener en cuenta que una persona asertiva debe ser muy clara y concreta en especificar lo que quiere, evitando malinterpretaciones de la otra parte, además de ser breves y no redundar.

Pero, ¿qué tan importante es que un teletrabajador tenga estas habilidades? El hecho es que tenerlas favorece la adaptación del colaborador a la dinámica interna de la empresa. Además, genera un buen ambiente laboral en donde se pueda compartir ideas y obtener mejores resultados.



El impacto de estas habilidades no solo afecta en el aspecto profesional, sino también en lo personal. La importancia de que los colaboradores en una organización cuenten con este tipo de habilidades es necesaria, debido a que son una guía respecto a cómo se desenvuelven las situaciones en la empresa, como los comportamientos, valores, actitudes, etc.

Estas habilidades resultan claves en momentos en que en todo el mundo, luego de la pandemia, las empresas y los empleadores optan por modelos de teletrabajo parcial o total, siendo ambas habilidades necesarias para los trabajadores puedan desempeñarse en dichas nuevas modalidades, ya que aunque la comunicación ahora incluye los medios digitales, no se dejan de lado las habilidades emocionales y asertivas que debemos cultivar con nuestros jefes, colegas o subordinados.

Referencias

Bello-Dávila, Z.; Rionda-Sánchez, H. & Rodríguez-Pérez, M. (2010). La Inteligencia Emocional y su educación. VARONA, núm. 51, pp. 36-43.

Caballero-Velázquez, E.; Cruz-Palacios, Y.; Otero-Góngora, Y. (2018). La Comunicación Asertiva: Un Método de Estimulación en la Formación del Profesional Pedagógico. vol. 17, núm. 4.

Corrales, A.; Quijano, N.; Góngora, E. (2017). Empatía, Comunicación Asertiva y Seguimiento de Normas: Un Programa para Desarrollar Habilidades para la Vida Enseñanza e Investigación en Psicología. vol. 22, núm. 1, pp. 58-65.

Dueñas, M. (2002). Importancia de la Inteligencia Emocional: Un Nuevo Reto para la Orientación Educativa. Educación XX1, núm. 5, pp. 77- 96.

Goleman, D. (1998). La Práctica de la Inteligencia Emocional. Editorial Kairós. S.A.

José, F. (2016). La Comunicación. Salus, vol. 20, núm. 3, pp. 5-6.

Rafalski, J. C. & De Andrade, A. L. (2015). Home-Office: aspectos exploratorios de trabajar desde casa. Temas en Psicología. 23(2), pp. 431-441.

Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition, and Personality, vol. 9, pp. 185-211.

Emprendimientos peruanos

Nuestro agradecimiento a los emprendedores peruanos que apuestan por este esfuerzo de innovación y creatividad empresarial.



Ecosana
Biomarket

Lunes a Sábado
9am a 8:30pm
Domingo
10am a 6pm

Productos
Libre de azúcar
Sin gluten
Sin Lactosa
Veganos - KETO
Postres y Helados saludables

ATELIER
Chocolate 72%

YOGUALMENDRA

Av. Caminos del Inca 3147 - Surco



EQUIPOS PARA EL ANALISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA

EQUIPOS DE CAMPO Y LABORATORIO:
PHMETROS
FOTOMETROS
OXIMETROS

EQUIPOS DE MONITOREO:
PTAR
CUENCAS
RIOS

OZ PERU GROUP S.A.C. Telf. 5055883
Av. Del Ejercito 250 of. 207 Miraflores

www.oz-peru.com info@oz-peru.com



Andrea Romero

Publicista con experiencia en Marketing digital

+51 971173271

andrea.carolina.0611@gmail.com



Instituto de Neuroeducación para el Liderazgo



El lenguaje: significativa diferencia evolutiva con los demás seres vivos

Es una función muy importante, y la que tal vez mejor ha contribuido a permitirnos una significativa diferencia evolutiva con los demás seres vivos. Es un mecanismo de comunicación que dado a los humanos una diferencia significativa en términos de capacidad evolutiva. El lenguaje es posible a través de una compleja red de circuitos neuronales ubicados principalmente en el hemisferio cerebral izquierdo, tres lóbulos (frontal, temporal y parietal) y las llamadas áreas de Broca y de Wernicke.

La capacidad del lenguaje es congénita en el ser humano pero la conducta lingüística no es instintiva sino se adquiere por transmisión humana, y hay diversas lenguas que difieren según los grupos humanos, su historia y su localización. Cada una de ellas crean signos y símbolos que representan objetos e ideas en base a una convención compartida, y se establecen mediante procesos como la expresión, la comprensión, el vocabulario, la escritura y la lectura. Noam Chomsky (1957) define al lenguaje como “el

conjunto finito o infinito de oraciones, cada una de las cuales posee una extensión finita y construida a partir de un conjunto finito de elementos”.

Aunque el hemisferio izquierdo del cerebro es el que está especializado en la función del lenguaje, los aspectos no verbales y la prosodia (tono o acento) del lenguaje se procesan en el hemisferio derecho. En su desarrollo evolutivo, el lenguaje ha generado capacidades físicas (producir sonidos lingüísticos y secuencias de éstos) y cognitivas (para reconocer y procesar la información). En la corteza cerebral hay dos áreas centrales: Área de Broca (para el lenguaje hablado) y Área de Wernicke (para comprender el lenguaje hablado).

Uno de los grandes atributos del lenguaje humano y que nos diferencia de toda otra especie es que, además de absorber y almacenar una extraordinaria cantidad de información, tiene la característica peculiar de transmitir información de hechos o situaciones que no existen: escribimos novelas, hacemos películas de ciencia ficción o contamos historias producto de nuestra magnífica imaginación.

Por otro lado, es el gran vehículo de conexión entre nuestros pensamientos e ideas con el mundo que nos rodea, nuestro entorno. Prácticamente no hay actividad mental que el lenguaje no pueda expresar o en algún modo reflejar. Y cuando hablamos de lenguaje, hasta nuestras expresiones corporales o faciales comunican: el llamado lenguaje corporal.

El lingüista francés André Martinet (1955) señaló el concepto de la “doble articulación del lenguaje” explicando que se forma por dos niveles: el primero es el de los signos lingüísticos (monemas) y el segundo es el más básico, el de los sonidos individuales que pueden formar los monemas, con lo cual con pocas unidades de fonemas se pueden hacer infinidad de mensajes, siendo ello una propiedad privativa del lenguaje humano. Existe una disciplina, la neurolingüística, que trata de los mecanismos cerebrales que facilitan el conocimiento, la comprensión y la adquisición del lenguaje, y estudia los engranajes fisiológicos mediante los cuales el cerebro procesa la información relacionada con él. Su avance ha permitido el estudio de las lesiones cerebrales asociadas al habla y la conducta.

Durante la pandemia del coronavirus, un estudio del MIT en EE.UU estudió la respuesta del cerebro ante el aislamiento social, encontrando que la misma región del cerebro (la sustancia negra en los ganglios basales) respondía ante el hambre y la soledad. Lo cual sugiere que el deseo de comida y de contacto social son necesidades humanas básicas. Y es el lenguaje el vehículo principal para lograr ese contacto.

Fuente: Instituto de Neuroeducación para el Liderazgo. Introducción a las Neurociencias. Lima 2021.