

LA EMOCIÓN, CLAVE EN EL FUTURO DEL EMPLEO

Posted on 25/10/2017 by Naider



Nos llegan muchas noticias que predicen cómo se transformarán la economía y el mercado de trabajo a raíz de la cuarta revolución industrial. Según los informes de los organismos internacionales, las empleadas y los empleados de hoy tendrán que adquirir nuevas aptitudes para poder adaptarse, y niñas y niños deberían recibir clases de computación, para que en el futuro, además de ser usuarios de los ordenadores, puedan ser partícipes en el desarrollo de

la economía creativa. Sin embargo, tal como expone la periodista Livia Gershon en el artículo ["The future is emotional"](#), no se nos cuenta tan a menudo que solo un porcentaje reducido de la población se dedicará a la ingeniería de software, la biotecnología, o la industria manufacturera avanzada.

Tal y como la maquinaria pesada redujo la necesidad del trabajo físico, la revolución de la información fomentará los empleos complementarios a las habilidades técnicas de los ordenadores, en lugar de colocar a los humanos en competición con las computadoras. Es por eso que las habilidades sociales y emocionales que aún se infravaloran se considerarán indispensables.

Fue el sociólogo Arlie Russell Hochschild quien en 1983 definió el conjunto de procesos para gestionar las demandas emocionales del trabajo como "trabajo emocional". Actualmente la mayoría trabajamos en empleos que precisan de trabajo emocional, bien porque debemos llevar los proyectos adelante junto a nuestros colegas, o porque están en contacto directo con la clientela. En el campo de la medicina su importancia es relevante y la empatía es una de las habilidades que se entrenan; dar noticia a una paciente sobre un diagnóstico que le cambiará la vida no es sencillo. De cualquier forma, el trabajo emocional no se ha solido tener en cuenta a lo largo de la historia, para mal de usuarios y clientes.

La expansión tecnológica pone en relieve el trabajo emocional humano. Ya nunca enviamos cartas físicas, los mensajes los hacemos llegar a través de Internet, pero esto ha puesto en valor la labor social de muchos carteros en ámbitos rurales, adicional a la de repartir cartas.

La demanda creciente de personas con empatía e inteligencia emocional supondrá un gran cambio en la visión que tenemos interiorizada. Además de tomar en cuenta los resultados económicos y la productividad directa, debemos dar la importancia necesaria a las habilidades de quienes clasificamos como “trabajadoras no cualificadas”, con el debido respeto y salario. Suelen ser sobre todo los trabajos de mujeres sin estudios universitarios los que solemos infravalorar en nuestros pueblos y ciudades. El cuidado de mayores o personas dependientes conlleva mucho trabajo emocional, además de esfuerzo físico, pero suele encontrarse en la economía sumergida, con sueldos escasos.

A medida que la tecnología y la inteligencia artificial nos deje fuera de los trabajos cognitivos, se nos abre una enorme oportunidad como sociedad para proporcionar mejores sueldos y condiciones a las personas cuidadoras a las que se demanda mucho emocionalmente. Del mismo modo, en otros sectores de la economía podemos trabajar en mejorar aptitudes para construir mejores relaciones con las personas que tenemos en frente.

El mercado de trabajo actual, el cual mide la calidad del empleo en base a su aportación al Producto Interior Bruto, no está preparado para llevar esto adelante. La preocupación de algunos economistas es que no se ha hecho tanto para mejorar la “productividad” de algunos servicios como el cuidado de los mayores como en la fabricación de automóviles. El trabajo emocional no será nunca seguramente un modo más eficaz para conseguir dinero. El reto que tenemos como sociedad es si, aun así, estamos más dispuestos a destinar más recursos al trabajo emocional.

There are no comments yet.