



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

“CONFLICTO TRABAJO FAMILIA EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRICIDAD EN EL MUNICIPIO CABIMAS”

¹Dr. Ángel Nava (angelnavach66@hotmail.com), ²MSc. Anabelis Álvarez, ³Dra. Misleida Nava, ⁴Br: María Gabriela Nava Porto, ⁵Esp. María Nava de Guere, ⁶Licdo. Roland Nava y ⁷MSc. Milena Mena

^{1,3 y 6} Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, ²Corporación Eléctrica de Venezuela, ⁴Universidad “Rafael Urdaneta”, ⁵Unidad Educativa Adventista Libertador. Zulía – Venezuela y ⁷SENA – Colombia.

Resumen

Se trata de determinar la incidencia del conflicto Trabajo – Familia, en el las empleadas de Atención al Usuario en Empresas Comercializadoras de Electricidad, esta investigación contribuye a adecuar un favorable ambiente de trabajo para disminuir la fricción generada por el conflicto trabajo familia que inciden en el desempeño laboral. La metodología utilizada fue explicativa, descriptiva, con diseño no experimental, de campo-transeccional. La población fue de 13 empleadas de atención al cliente pertenecientes a las oficinas de atención al cliente de Cabimas. Para recolectar la información, se utilizo un cuestionario tipo Lickert. Concluyéndose que los conflictos presentes en la población analizada se encuentran; conflicto latente que es aquel que aunque no este manifiesto produce efectos concretos; conflicto trabajo donde las partes involucradas son el patrono y las trabajadoras; y por último conflicto trabajo–familia que es cuando el trabajo interfiere en la vida familiar o viceversa, existen presiones tanto en el ámbito laboral como en el familiar y ello hace que si se atienden las demandas de una parte se descuiden las de la otra. Igualmente, al determinar los efectos del conflicto trabajo familia, se identificaron: Efecto del trabajo en la familia donde se examina el impacto de los factores laborales en los asuntos familiares; efecto de la familia en el trabajo que se centra en el impacto del desarrollo de la familia tienen sobre la conducta en el trabajo, y la tercera el efecto de interacción Familia Trabajo donde se considera que el trabajo y la familia interactúan directamente proporcional.

Palabras Claves: Conflicto, trabajo, familia, desempeño, laboral.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

WORK FAMILY CONFLICT IN PERSONAL CARE YOU ELECTRICITY TRADING COMPANIES IN THE MUNICIPALITY CABIMAS

Abstract

Trying to determine the incidence of conflict Work - Family on employees in Customer Care Electricity Trading Companies, this research helps to bring a pro work environment to reduce the friction generated by the family work conflict affecting the job performance. The methodology used was explanatory, descriptive, non-experimental design, field-transactional. The population was 13 Customer employees belonging to the offices of Cabimas customer. To collect data, a questionnaire was used Lickert. Concluding that the conflicts present in the population are analyzed; latent conflict is one that even if not shown specific effects; labor conflict where the parties involved are the employer and the workers, and finally work-family conflict is when the work interferes with family life or vice versa, there is pressure both at work and at home and this means that if demands are met be neglected part of the other. Similarly, to determine the effects of work family conflict were identified: Effect of family work which examines the impact of occupational factors in family affairs; effect of the family in the work focuses on the development impact of family have on behavior at work, and the third the family Social interaction effect where it is considered that the work and family interact directly proportional.

Keywords: Conflict, work, family.

Introducción

Actualmente en el mundo globalizado en el cual vivimos la familia tanto como el trabajo son dos de las principales preocupaciones de muchos trabajadores hombres y mujeres a lo largo y ancho del mundo. En la tendencia hacia la eficiencia, las empresas exigen cada vez más a los trabajadores independientemente de si son hombres o mujeres un mejor desempeño laboral, pero hay que reconocer que el tiempo y el esfuerzo que se le dedica al trabajo muchas veces inflexible e inhumano no deja atender el ámbito familiar, ocasionando en el trabajador un estado de depresión y de culpabilidad que a su vez repercute en el ambiente laboral impidiendo al trabajador tener un mejor desempeño.

Diferentes investigaciones han demostrado que un trabajador completamente absorbido por su trabajo no suele ser el más eficaz, ni el más feliz, ciertamente la estabilidad económica es solo un factor altamente determinante en su tranquilidad. Es necesario humanizar las empresas creándoles conciencia de la modernidad, de que lo más importante para las personas es su familia



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

y en segundo lugar el trabajo, por tal motivo para mantener el trabajador con un nivel de satisfacción adecuado es necesario atenderlo y apoyarlo en su vida más personal, de esta manera el trabajador se sentirá atendido y comprometido con la empresa lo cual estimula a un mejor desempeño laboral. No es fácil hacer compatible la vida laboral con la familiar, pero si se enfoca el tema con sentido positivo y humano y con acciones inteligentes que lleven a un equilibrio laboral y familiar partiendo de una visión positiva y real de los hechos se logra poner punto y final al conflicto trabajo familia y obtener un mejor desempeño laboral por parte del trabajador.

Situación de análisis

En las últimas décadas ha crecido el interés por el impacto que tienen los conflictos trabajo familia en las organizaciones, lo que constituye una fuerza significativa que influye en las aptitudes de los empleados y por ende en el comportamiento de los mismos en su actividad laboral. En este sentido, se observa que la familia y sus empleos pasan a ser pilares de gran importancia dentro del campo organizacional, al punto que la vida familiar influye en el desempeño laboral de los individuos; esta es una de las razones por las cuales esta siendo objeto de estudio en sus diferentes perspectivas. Los resultados de estos estudios muestran que aun cuando existe evidencia empírica de que tanto la familia como el trabajo constituyen fuentes recíprocas de satisfacción para la persona, los roles relacionado con el campo laboral y con la esfera familiar no siempre convergen armónicamente y por consiguiente surge el conflicto trabajo-familia.

Ahora bien, Puig (2007), afirma que los hallazgos empíricos demuestran que en presencia del conflicto trabajo – familia, los trabajadores experimentan una sensación de desmotivación hacia su trabajo, estrés debido al tiempo y la energía que se le dedica a la familia y al trabajo. De allí pues que algunas investigaciones de capital humano se han enfocado en la proposición de que el trabajo afecta la familia en lugar de que la familia afecta el trabajo en realidad. Al hablar de conflicto trabajo-familia, la mayoría de las personas, independientemente de si son hombres o mujeres manifiestan que lo más importante para sus vidas es su familia; sin embargo, la realidad es bien diferente ya que en términos generales, se le dedica mayor tiempo y energía al ámbito laboral. Esta situación de discrepancia entre los distintos intereses, la energía dedicada al trabajo o la familia hace que resulte fundamental entender cómo viven las personas, la relación trabajo – familia sumando a este interés saber en qué medida les afecta esta situación.

Grennhaus y Beutell (2006), establecieron el marco conceptual con el que trabaja la mayoría de los investigadores de esta área. Para ellos, el conflicto trabajo-familia es una fricción que se produce entre las presiones ejercidas por el trabajo y por la familia llegando a ser en algunos aspectos incompatibles. Al respecto ello trae como consecuencia, que el tiempo produce en el trabajador un desgaste que crea una gran insatisfacción con las funciones y actividades que realiza en el puesto de trabajo padeciendo un agotamiento en todos los niveles. Para el caso de estudio, tal



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

como lo es el personal que labora en la empresa comercializadora de energía objeto de estudio, se observa cierta conducta que confirman lo expresado por Kosec y Oseki (2003), donde la vida familiar tiene injerencia en la vida laboral afectando el desempeño en el trabajo.

Esta situación de incidencia de los problemas del hogar, que son llevados al trabajo, se les llama conflicto familia trabajo, en ese sentido, se sospecha hipotéticamente, entre las mujeres trabajadoras quienes muestran una sensación de desmotivación en el recinto profesional es debido a cierta angustia que le producen algunos problemas en su hogar, que afectan directamente su desempeño laboral. Problemas que van desde tareas escolares incumplidas de los niños, falta de dinero para sufragar gastos familiares de toda índole, así como problemas de incompatibilidad de pareja.

Según las observaciones de los investigadores, existen situaciones, como es el caso de madres solteras, las cuales deben asumir ellas solas los problemas de subsistencia con el crecimiento familiar, algunas viven solas con sus hijos, enfrentando el problema de “quien se queda con los niños mientras trabajo”, otras que viven “arrimadas” a que algún familiar, no tienen la privacidad que merece, a la cual se le agregan disputas entre las personas que conviven bajo el mismo techo. También se observan casos de situación positiva, donde la mujer muestra, además de un buen desempeño laboral, una disposición. En tal sentido, y sobre la base de la observación, se han detectado situaciones en los casos más tangibles y comunes que presentan las trabajadoras de esta empresa con situaciones negativas de conflicto familia trabajo, como son el llegar tarde al trabajo con cierta o alta frecuencia, algunas motivadas por problemas de transporte o por el distanciamiento entre la casa y la oficina.

Bases Teóricas

Conflicto Trabajo – Familia (TF)

Al respecto, Muchinsky (2002: 314), refiere que “poseionados del concepto de conflicto, es factible transferirlo a cualquier ámbito, bien sea laboral o familiar”. Con respecto a lo laboral ya se ha dicho algo en las definiciones anteriores. En cuanto a lo familiar las partes que conforman un conflicto son muy variadas. Se puede decir que va desde los integrantes de la familia a manera de conflicto externo entre los miembros de la familia, como la indecisión de qué hacer en determinado momento cuando se ponen de manifiesto dos intereses yuxtapuestos o antagónicos, ambos que se deben satisfacer, entre las actividades familiares o laborales a cumplir por la persona en conflicto consigo misma. En todo caso, es un conflicto personal (interno) que debe resolverse satisfactoriamente.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Para precisar la participación de los actores, en lo referente a conflictos familia trabajo, es necesario reconocer la característica que define esta situación problema. Históricamente a la mujer le ha tocado la responsabilidad del quehacer del hogar. Con su inserción en el campo laboral, y aun con sus responsabilidades hogareñas por relegar, se le presentan situaciones laborales y familiares que se contraponen y es ella el centro de la afección que le obliga decidir qué hacer al respecto. Entra entonces en escena lo que pudiese definir como conflicto trabajo familia o familia trabajo, según cuál sea el origen del conflicto.

Tipos de conflicto trabajo familia

Conflicto Latente: Fernández (2000), define como aquel que aunque no este manifiesto pero produce efectos concretos. Este tipo de conflicto posee las siguientes características: 1) La incompatibilidad de metas, valores, estereotipos, estrategias, entre otras, genera una incompatibilidad de conductas en las partes involucradas en el latente conflicto, 2) La incompatibilidad como factor, puede ser real o irreal, pero es objetiva desde el momento que produce efectos concretos tangibles, 3) Puede ser individual o colectiva, por tanto a nivel interpersonal, intergrupar, internacional, entre otras. 4) La incompatibilidad señalada en el punto 1 deberá tener lugar a un nivel restringido como puede ser: ocultamiento de información indebidamente, falta de colaboración oportuna, acciones individuales de forma silenciosa o no propagandística cuando debiera ser lo contrario, entre otras, 5) También habrá un conflicto latente cuando, a pesar de existir elementos observables que demuestren tal latencia, existen datos obtenidos por expertos que muestran la potencialidad de un conflicto por venir.

Conflicto Trabajo: las partes involucradas son la parte patronal y los trabajadores. Intereses enfrentados de dos partes que el ordenamiento jurídico laboral reconoce y que promueve. El conflicto de trabajo puede ser individual o colectivo, en función de la cualidad individual o colectiva de los sujetos implicados, lo que también tiene influencia sobre la admisibilidad o no en los medios de solución, tales como: a) la adopción de medidas de presión, tales como secuestros, manifestaciones, boicot y especialmente la huelga, b) los denominados mecanismos pacíficos de composición de conflictos que, a su vez, pueden ser judiciales o extrajudiciales.

Conflicto Trabajo – Familia: el trabajo interfiere en la vida familiar o viceversa, existen presiones tanto en el ámbito laboral como en el familiar y ello hace que si se atienden las demandas de una parte se descuiden las de la otra. Puig (2007), señala la teoría del desbordamiento (spillover) que implica traspasar las experiencias, emociones y cambios afectivos que se producen en el ámbito familiar al lugar de trabajo. El efecto puede ser negativo o positivo y es bidireccional. Establece el conflicto de rol cuando el papel laboral y familiar es incompatible. Ocurre cuando las demandas laborales y familiares son excesivas para la persona en función de los recursos de que dispone. Puig señala tres tipos de conflicto trabajo – familia:



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Conflicto con base conductual que se basa en el comportamiento de la persona que puede ser inadecuado en determinado contexto.

Conflicto con base temporal cuando se otorga demasiado tiempo al trabajo y se le resta a la vida familiar y/o personal.

Conflicto basado en la tensión cuando el desbordamiento, el estrés son las manifestaciones más características, se traspasa el estado de ánimo a la familia.

El Efecto del Trabajo en la Familia

En este tema se examina el impacto de los factores laborales en los asuntos familiares. Para expresar esta relación en los términos del diseño de la investigación, el trabajo se considera como una variable independiente y la familia es la variable dependiente. Esta perspectiva es muy común en los estudios psicológicos. El resultado más frecuente es que los aspectos del trabajo (como el estrés laboral y los horarios de trabajo), tienen efectos negativos sobre las familias. Por su parte, Abarca (2006), menciona que el mundo del trabajo, es otro de los pilares en los cuales se sustenta el desarrollo social, éste se constituye en el principal medio de satisfacción de necesidades de los seres humanos, ello en el marco de una sociedad en la cual las principales instituciones sociales avanzan de una acción orientada desde lo grupal a una orientada a lo individual, pasando así el individuo a constituirse en el centro del desarrollo de la sociedad.

El Efecto de la Familia en el Trabajo

Esta perspectiva, según Abarca (2006), es la opuesta a la anterior y normalmente se centra en el impacto que los estructurales o de desarrollo de la familia tienen sobre la conducta en el trabajo. Por ejemplo, algunos investigadores consideran la vida familiar como un “amortiguador” ya que, si la vida hogareña es positiva, bloquea las decepciones del trabajo. Otros ven la responsabilidad familiar como un gran determinante del ausentismo y el retraso laboral.

Efecto de interacción Familia Trabajo

Afirma el mismo autor que esta tercera perspectiva considera que el trabajo y la familia interactúan y, concluye que no hay relación causal simple y directa entre los asuntos laborales y familiares. Una visión de la interacción familia – trabajo se ocupa de la compatibilidad o incompatibilidad de las relaciones familia – trabajo y de su impacto sobre otros procesos, como la transición entre roles. Independientemente de cuál de estas tres perspectivas reciba más énfasis, los investigadores han ofrecido varios modelos conceptuales para explicar la relación entre el trabajo y



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

la familia. Es necesario un cambio cultural que valore mejor el aporte familiar y profesional a la sociedad. Para ello, las señales de la autoridad pública son imprescindibles, pues tanto la función ejecutiva, como legislativa tienen un rol educador inherente. Los dos ámbitos más constitutivos de toda persona son la familia y su trabajo. Algunos han llegado a sostener que ambas constituyen el nicho ecológico más básico de actuación del ser humano, porque son mutuamente dependientes.

Al respecto, Figueroa (2008), plantea como es lógico, algunas de estas situaciones son inevitables por las exigencias propias de un proceso de trabajo continuo que no puede detenerse, o por la lejanía y la falta de condiciones apropiadas para que la familia acompañe al trabajador. Pero tampoco se puede negar que estas situaciones son, a veces, artificialmente producidas o incentivadas con estímulos económicos. Lo anterior es delicado. La experiencia internacional enseña que la destrucción de la familia es fuente de profundos desequilibrios sociales y personales, que acaban con la indispensable solidaridad intergeneracional que, a su vez, es la fuente de estabilidad social.

Metodología Utilizada

La investigación fue de tipo explicativa, descriptiva, en ella se pretendió describir las características de los fenómenos y determinar la frecuencia con que éstos se presentan. Con un diseño No Experimental, transeccional de Campo.

Población

En este sentido, cabe destacar que la población de investigación fue constituida por 13 empleadas de las oficinas de atención al cliente de la empresa comercializadora de electricidad analizada, siendo conformada tal como se muestra a continuación:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Jefes de Área	2
Supervisores	2
Ejecutivos de Atención al Usuario	9
TOTAL	13

Fuente: Unidad de personal de la empresa (2013)



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Técnicas de Recolección de Datos

La información se recolectó, mediante el uso de un cuestionario tipo Escala Lickert, con 5 opciones de respuesta: Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca y Nunca, diseñado por los investigadores.

Conclusiones

Las conclusiones que se presentan son la respuesta al estudio de investigación donde se correlacionaron las variables objeto de estudio: el conflicto trabajo familia y el desempeño laboral, el mismo deriva del análisis de los datos y confrontación de la teoría sistematizada por objetivos, tal y como se presentan:

Al identificar los tipos de conflicto trabajo - familia en el trabajador de la Empresa analizada, se encuentran tres específicamente: conflicto latente que es aquel que aunque no este manifiesto produce efectos concretos; conflicto trabajo donde las partes involucradas son la parte del patrono y los trabajadores; y por último conflicto trabajo – familia que es cuando el trabajo interfiere en la vida familiar o viceversa, existen presiones tanto en el ámbito laboral como en el familiar y ello hace que si se atienden las demandas de una parte se descuiden las de la otra. De la misma forma al determinar los efectos del conflicto trabajo familia, se enumeran los tres tipos de efectos siguientes: Efecto del trabajo en la familia donde se examina el impacto de los factores laborales en los asuntos familiares; efecto de la familia en el trabajo que es la opuesta a la anterior y normalmente se centra en el impacto de desarrollo de la familia tienen sobre la conducta en el trabajo, y la tercera el efecto de interacción Familia Trabajo donde se considera que el trabajo y la familia interactúan.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se presentan se derivan de las debilidades y carencias encontradas en los resultados del estudio:

- Solicitar asesoramiento profesional para realizar talleres de cómo manejar los conflictos trabajo familia, considerando estas teorías de gran importancia en el campo organizacional, extendiéndose al plano familiar personal de los empleados.

- Que la empresa aplique un programa como una metodología gerencial que armonice la relación trabajo - familia, a través de acciones como:

- Políticas de comunicación de información sobre el trabajo y la familia, y exigencias laborales, donde los trabajadores deben tomar conciencia de las exigencias temporales y de la tensión relacionada con los puestos de trabajo dentro de la empresa. Esta información les ayuda a escoger carreras profesionales coherentes con la importancia que conceden al trabajo. Las personas también



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

deben ser conscientes de las costumbres de la empresa sobre la familia y el trabajo (beneficios flexibles relacionados con responsabilidades dependientes, políticas sobre permisos).

- Flexibilidad en condiciones y horarios laborales, ya que una buena manera de enfrentarse a los conflictos trabajo-familia es proporcionar a los empleados más flexibilidad en el tiempo (horarios laborales) y el lugar (condiciones laborales) en que debe desempeñarse el trabajo. Los conflictos trabajo-familia pueden disminuir si se incrementa el nivel de control de las personas sobre las exigencias laborales y familiares.

- Servicios de apoyo, las empresas pueden proporcionar tres servicios básicos de apoyo: mentalización de los directivos, cuidado de niños y horarios de trabajo flexibles, convirtiéndose así en políticas laborales. Las empresas deben formar a los directivos haciéndoles entender que no se debe castigar a los empleados por utilizar las políticas de trabajo-familia. Cuanto más empático sea el directivo (buena voluntad para tratar problemas relacionados con la familia), menor serán los conflictos trabajo-familia de los empleados.

Las organizaciones para lograr ser socialmente y humanamente responsables, deben comenzar por lograr una empresa familiarmente responsable lo que significa que debe desarrollar programas y políticas que faciliten la conciliación de la vida familiar y laboral, esto permite crear un efecto vinculante entre el trabajador y la organización lo cual incide en un desempeño laboral favorable. Así, estas obtienen importantes beneficios tales como; - Incremento de la competitividad, - Mejora del liderazgo, de la responsabilidad, la comunicación y la estrategia empresarial, - Reducción de costos derivados de la rotación, - Disminuye el ausentismo laboral y - Aumenta la productividad.

Referencias bibliográficas

Abarca, Nureya. (2006). Los tres efectos del conflicto familia-trabajo. Editorial El Mercurio.

Fernández, A. (2000). Comunicación Organizacional. Editorial Prentice Hall. Hispanoamericana México.

Figueroa, A. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Revista Universum N° 23 Vol. 1: 116-133.

Guillén, G. C. y Guil B. (2000), Psicología del trabajo para relaciones laborales, Madrid, España, McGraw Hill.

Guillén, G. C. y Guil, B. R (2003), Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

Greenhaus, J. y Beutell, N. (2006). Las fuentes de conflicto entre trabajo y papeles de familia. Revista de la Academia de Dirección. Volumen 10. España.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

- Jiménez, P. (2007). Manual de recursos humanos. Editorial ESIC. México.
- Kosec, A. Oseki, P. (2003). Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención, en Investigación en Salud, Vol. 6, No. 1. Corrientes – Argentina.
- Muchinsky, P. (2002). Psicología Aplicada al trabajo sexta edición. Editorial Thompson Learning. México 552 p.
- Otalora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo – familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. Trabajo de Grado doctoral. Pontificia Universidad Javeriana. Redalyc: red de revistas científicas de América Latina. Año/volumen 20. Numero 034. Bogotá, Colombia.
- Puig R., J., (2007) Resolución de Conflictos. Educación moral y democracia. Alertes, S.A. de Ediciones.
- Puig, A. (2007), Entre la familia y el trabajo. Realidades y soluciones para la sociedad actual. Ediciones Narcea. España.
- Romero G., Antonio (2005). Teoría del conflicto social. Editorial Gránica. México.
- Saarni, C. (2000). Competencias Emocionales. A Developmental Perspective. En Bar- On, R. y J. D. A. Parker (Eds.), The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplac. San Francisco, Ca