



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMINO

INTELIGENCIA EMOCIONAL



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Antes de iniciar esta lectura ver el video:

http://www.youtube.com/watch?v=PnGjUK_rNvQ Daniel Goleman

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL EQUIPO DE TRABAJO

En este segundo módulo vamos a adentrarnos en la temática del trabajo en equipo. Ya estuvimos revisando los elementos que nos permitirán establecer un tipo de comunicación que sea empática, segura. También hemos explorado la estructura de algunos tipos específicos de contenido para la coordinación de acciones.

Otro elemento muy importante para la coordinación de acciones es el clima en el que la comunicación ocurre. En este momento es muy popular y conocido el libro de Daniel Goleman, la Inteligencia Emocional.

Este libro trae a nuestra atención la importancia de ser emocionalmente inteligentes. ¿De qué se trata esto?



Según Goleman:

“

La inteligencia emocional consiste en la capacidad aprendible para conocer, controlar e inducir emociones y estados de ánimo, tanto en uno mismo como en los demás.

”

Hay cuatro habilidades principales que nos vuelven emocionalmente inteligentes:

- 1** *Conocer la propia emoción.*
- 2** *Gestionarla.*
- 3** *Conocer la emoción del otro.*
- 4** *Gestionar el vínculo.*

En otras palabras somos emocionalmente inteligentes si somos capaces de poder darnos cuenta de que emoción estamos transitando para luego saber que hacer con esa emoción. También si somos capaces de motivarnos para el logro de nuestros sueños y objetivos. Por último, si tenemos la sensibilidad de discernir qué le está ocurriendo al otro y poder acompañar, compartir o resolver el vínculo.

Esencialmente la situación complicada se da cuando las emociones que estamos sintiendo o siente el otro son las llamadas emociones difíciles o negativas.

El Dr. Norberto Levy en la introducción de su libro *La sabiduría de las emociones* dice:

"El propósito central de este libro es mostrar hasta qué punto está presente en la naturaleza misma de las emociones categorizadas como conflictivas, su condición de señal..

Del mismo modo que las luces del tablero de mandos del automóvil se encienden e indican que ha subido la temperatura o queda poco combustible, cada emoción es una luz de tonalidad específica que se enciende e indica que existe un problema a resolver.

El miedo, la ira, la culpa, la envidia, etc., son estupendas y refinadísimas señales, que alertan, cada una de ellas, acerca de un problema particular y su función es remitir a ese problema.

Por lo tanto, las emociones son aprovechadas completamente cuando uno aprende qué problema específico detecta cada emoción y cuál es el camino que resuelve el problema detectado.

**LAS EMOCIONES SON APROVECHADAS
COMPLETAMENTE CUANDO UNO APRENDE
QUÉ PROBLEMA ESPECÍFICO DETECTA
CADA EMOCIÓN Y CUÁL ES EL CAMINO QUE
RESUELVE EL PROBLEMA DETECTADO.**

Cuando esto ocurre, uno se concentra en la resolución del problema y le agradece a la emoción haber orientado la mirada en esa dirección, por más dolorosa o inquietante que dicha emoción pueda haber parecido al comienzo.

Continuando con la metáfora del tablero de mandos, las luces se aprovechan en toda su utilidad cuando uno aprende qué es lo que indica cada una, y sabe, además, cómo encaminarse a resolver el problema que registra: sé que la luz que se encendió indica que hay poco combustible y sé cómo dirigirme hacia la próxima gasolinera. Cuando llego allí y cargo combustible he completado el circuito resolutivo que la luz puso en marcha.

Solemos creer que las emociones son el problema. Que el miedo, el enojo, la culpa, etc., son los problemas que nos acosan. Y no es así. Se convierten en problemas cuando no sabemos cómo aprovechar la información que brindan, cuando nos «enredamos» en ellas y nuestra ignorancia emocional las convierte en un problema más. Entonces sí, cada uno de estos estados agrega más sufrimiento estéril a la experiencia que vivimos. Pero, repitémoslo una vez más, no es la emoción en sí lo que perturba sino el no haber aprendido aún cómo leer y aprovechar la información que transmite."



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

Para expresar la metáfora a fondo, supongamos por un momento que desconectamos la luz del tablero que me indica que hace falta nafta, o aceite porque me molesta que esté encendida.

Podemos quedarnos detenidos si nos falta el combustible, o fundir el motor.

Igualmente el no reconocer la función de la emoción hace que muchas veces la reprimamos y queda sin resolver hasta que salta por otro lado. Nos enfermamos, nos descargamos con la persona inadecuada, etc. O acumulamos angustia, desazón, enojo y perdemos la capacidad de realizar nuestras actividades a pleno.

La idea entonces no es reprimir la emoción, sino gestionarla.



En este cuadro vemos agrupadas las 20 competencias de la inteligencia emocional.

GRILLA DE COMPETENCIAS EMOCIONALES

	UNO MISMO	LOS DEMÁS
Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Autoconciencia emocional Valoración adecuada de uno mismo Confianza en uno mismo 	<ul style="list-style-type: none"> Empatía Orientación hacia el servicio Conciencia organizativa
Regulación	<ul style="list-style-type: none"> Autocontrol emocional Fiabilidad Meticulosidad Adaptabilidad Motivación al logro Iniciativa 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de los demás Influencia Comunicación Resolución de conflictos Liderazgo con visión de futuro Catalizar los cambios Establecer vínculos Trabajo en equipo y colaboración

RECONOCIMIENTO DE UNO MISMO

Emociones: disposiciones para la acción

Cada emoción ofrece una disposición definida a la acción, de manera que el repertorio emocional de la persona y su forma de operar influirá decisivamente en el éxito o fracaso que obtenga en las tareas que emprenda.



No estamos acostumbrados a pensar que cada emoción surge por una razón específica y que es esencial encontrarnos con ese mensaje para utilizarlo a favor de la solución de la situación.

Estas son razones genéricas de por qué surgen las emociones y el valor que aportan. Sin embargo, puede que para cada uno en particular tenga funciones muy personales y específicas diferentes a las que aquí presentamos.

EMOCIÓN (ESTADO PRESENTE)	PARA QUÉ ESTÁ	RESOLUCIÓN (ESTADO DESEADO)
Enojo Frustración	Indica que un obstáculo me impide llegar a mi objetivo. Indica necesidad de poner límites, protección.	Disponer de la energía para resolver la situación -pasar a la acción. Poner límites.
Miedo	La situación que enfrento excede mis recursos.	Adquirir capacidades. Instalar recursos.
Resentimiento	Siento que me deben algo, que me lastimaron.	Reclamar, perdonar.
Resignación	He intentado por todos los medios y no pude. Es imposible.	Tomar aprendizajes, capacitarme.
Culpa	Indica que no hice o cumplí con algo. Me siento en deuda.	Tomar responsabilidad. Evaluar si realmente es propio.
Intolerancia	Dificultad para aceptar la diferencia. Reacción a lo percibido como estúpido.	Aprender de la diferencia.
Incertidumbre	Desconocimiento del objetivo o de cómo llegar a él.	Aprender a estar cómodo con la incertidumbre. Generar opciones y aprender a evaluarlas.
Abrumamiento Mental	Exceso de tareas desordenadas	Priorizar y delegar.

REGULACIÓN DE UNO MISMO

Habiéndonos dado cuenta de la función de la emoción ahora nos toca ponerla a funcionar.

Cuando estamos transitando una emoción difícil, hay dos estados que son importantes de reconocer. Primero qué emoción estoy sintiendo; segundo, cómo me siento por sentir esta emoción.

En la gestión de emociones, este segundo sentimiento es determinante de mi capacidad de autogestionarme. Esta reflexión nos permite tomar recursos para utilizar la emoción que ha surgido.

No estamos hablando de encontrar las causas o el por qué surge la emoción, sino reflexionar sobre el recurso ausente. Si estamos sintiendo miedo, esta emoción nos indica que necesitamos capacitarnos o prepararnos para enfrentar la situación.

Saberlo no es suficiente. Hay que implementar acciones para modificar la situación. Esto resuelve el miedo.

Las siguientes son preguntas muy útiles para crear un plan de acciones:

- ¿Qué me pide esta emoción que haga más?
- ¿Qué hacer menos?
- ¿Qué hacer diferente?

El solo hecho de detenernos a reflexionar sobre la emoción y acciones de solución ya nos permite una mejor gestión de la emoción. Le damos lugar. Elevamos nuestra conciencia sobre nuestra emocionalidad y comenzamos a crear y adquirir herramientas de autogestión.





MOTIVACIÓN

Originalmente esta era la tercera habilidad de inteligencia intrapersonal. Con el tiempo fue aunada a la habilidad número 2, gestión de la propia emoción. Esta habilidad es fundamental, ya que es la que nos permite el logro de los objetivos, ya sean individuales o grupales.

En psicología y filosofía, motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con voluntad e interés.¹

Reconocimiento del otro

En el módulo uno estuvimos trabajando diversas maneras de crear empatía para conformar un espacio seguro de comunicación. En este módulo damos un paso más, utilizando este espacio empático para darnos cuenta en qué estado emocional está el otro.

Hay personas que tienen esta habilidad muy desarrollada y perciben de manera intuitiva dónde está emocionalmente el otro.

Para llegar a este punto es muy útil haberse explorado las emociones propias. Cada emoción tiene una fisiología particular, el cuerpo la muestra.

También es importante recordar que si bien podemos hacernos una idea de qué le puede estar pasando al otro, hay mucho de la propia interpretación y experiencia en juego y es por ello que es esencial chequear la información.

Podemos utilizar frases como:

Me parece que estás... (enojado, angustiado, aburrido)

Veo que tenés el ceño fruncido, ¿estás... (preocupado, frustrado, enojado)?

De esta manera abrimos la puerta, sin emitir ningún tipo de juicio sobre el otro. Le damos la oportunidad de expresar su emoción y nos da la oportunidad de conocerlo.

² es.wikipedia.org/wiki/Motivaci3n



Regulación del vínculo

Después de haber reconocido los estados emocionales, propio y del otro, es que podemos gestionar un vínculo constructivo.

Al haber explorado nuestros estados emocionales y conocer que tienen una razón muy poderosa, también podemos comprender que en el otro las emociones cumplen la misma función. Es así que podemos vincularnos para resolver y solucionar situaciones utilizando las emociones que surgen para contribuir a la relación en el equipo de trabajo.





San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

ESTILOS DE COLABORACIÓN

Cuando podemos crear un clima de trabajo que permite el desarrollo personal vamos creando las bases para la colaboración generativa. Los estilos son:

COLABORACIÓN GENERATIVA	COLABORACIÓN BÁSICA	COLABORACIÓN DEGENERATIVA
El todo es más que la suma de las partes.	El todo es igual a la suma de las partes.	El todo es menos que la suma de las partes
T > +partes	T = +partes	T < +partes
Crea algo nuevo	Crea lo esperado Productivo	Crea algo menos de lo esperado Deterioro
Ganar-Ganar	Intercambio Tranzar	Ganar-Perder Perder-Perder
Incertidumbre Estar cómodos con los riesgos y el cambio	Búsqueda de resultados y logro de objetivos	Búsqueda de poder y de control.
Retroalimentación	Reporte de gestión	Crítica
Protagonista	Acatamiento - Obediencia	Víctima



