

Tema 4

Las emociones

- ▶ Las emociones
- ▶ Inteligencia Emocional
- ▶ Liderazgo emocional
- ▶ Los sellos de la mente emocional
- ▶ Asertividad
- ▶ Negociación
- ▶ Empatía

INTRODUCCIÓN

Emoción, es un término que viene de "moción", movimiento, influyen en muchos de nuestros procesos mentales, no son permanentes. Son reacciones psicológicas y fisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos. Aprender a manejar las emociones ayuda a que tengamos una mejor salud y que experimentemos mejores relaciones con los demás.

1. LAS EMOCIONES

Las **emociones** son reacciones psicológicas y fisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo, es una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos innatos, influidos por la experiencia.

Tenemos 43 músculos en la cara, según cómo los movemos expresamos unas emociones. Hay distintas sonrisas, que expresan diferentes grados de alegrías. Cuando nos enfadamos utilizamos hasta 37 músculos que se tensan y se contraen. En cambio, cuando sonreímos solo utilizamos siete. Al utilizar más músculos gastamos más energía.

OBJETIVOS:

- Descubrir como las emocionales dificultan o favorecen la comunicación. Tomar conciencia de las emociones propias y las de los demás, así como aprender a gestionarlas.
- Conocer y mejorar la propia competencia emocional, para el beneficio personal y profesional, y gestionar adecuadamente tensiones y conflictos
- Comprender qué es la empatía y asertividad y aprender a desarrollarlas.
- Descubrir el potencial de la escucha activa en los procesos de comunicación y aprender a manejar conversaciones difíciles.
- Conocer las características de un buen negociador. Adquirir las técnicas de negociación: qué hacer y qué no hacer en una negociación.

Generalmente, las emociones van acompañadas de dos tipos de respuestas: **externa, que observan las demás personas y que puede manifestarse a través de cambios en la expresión facial, y otra de tipo interno y fisiológico.**

1.1 Componentes de las emociones

1. **Componente cognitivo:** se refiere a los sentimientos que nos genera la emoción, lo que pensamos cuando sentimos la emoción, la experiencia subjetiva y el sentido que le damos: alegría, tristeza, miedo, ira, disgusto, angustia, vergüenza...
2. **Componente fisiológico:** son los cambios físicos e involuntarios que ocurren en nuestro cuerpo y que derivan de sensaciones físicas, tales como temblor, mareo, sudoración, respiración agitada, dilatación pupilar, aumento del ritmo cardíaco...
3. **Componente conductual:** es como se muestran externamente, este componente en cierta medida se puede controlar. Basadas en el aprendizaje familiar y cultural, son las expresiones faciales, distancia entre personas, gestos y acciones. Cada conducta está asociada a una emoción en particular y todas ellas tienen la importante función de facilitar la comunicación e interacción social (función interpersonal) e informarnos acerca de nuestros estados afectivos (función intrapersonal) así como los del entorno. Las emociones también nos motivan y nos permiten activar recursos para movilizarnos ante distintas necesidades, situaciones y contextos para el logro de metas (función motivacional).

Funciones de las emociones
Adaptativa. Protege. Supervivencia individual y de la especie. Se aprende por la experiencia directa (sentir miedo al ser atacados o ira ante un obstáculo). Se aprende observando un modelo.
Sociales. Comunicar sentimientos a los demás. Regula como al expresar nuestras emociones, los demás nos responden. Propicia la interacción social al manifestar emociones positivas.
Motivacionales. Alcanzar un objetivo, provoca emoción al igual que las fases anteriores que conducen al objetivo.

1.2 Categorías básicas de emociones

- Miedo: fobia, peligro, inseguridad, incertidumbre. El miedo, al igual que el enfado, consume mucha energía del cerebro. El cerebro consume energía en el estado emocional negativo y no presta atención a otras funciones cognitivas.
- Sorpresa: asombro, desconcierto.
- Alegría: excitación, diversión, euforia, contento, satisfacción. Una persona feliz está más dispuesta a aprender. Lo divertido es más atractivo. El sentido del humor ayuda a crear interés y fomentar la buena disposición por parte del receptor. Pero también libera tensiones: En ambientes divertidos nos sentimos más relajados es más fácil la comunicación entre los integrantes del grupo. Pensar en positivo mejora la creatividad y la claridad de ideas cuando estamos más animados.
- Tristeza: pena, dolor, frustración, soledad, decepción.
- Aversión: resentimiento, disgusto, asco. El enfado inhibe la capacidad de pensar en otra cosa. Solo puedes pensar en el enfado, lo que anula tu capacidad para tomar decisiones de cualquier tipo y dificulta cualquier predisposición a aprender.
- Ira: rabia, odio, enojo, agitación, resentimiento, furia, irritabilidad. La doctora Julius, experta en el estudio de la ira, dice que todas las emociones ejercen influencia sobre nuestro modo de pensar, sobre nuestra capacidad de memoria e inteligencia. Las emociones negativas reducen esa capacidad memorística mientras que las positivas la aumentan.

Una de las definiciones más amplias sobre la ira es la dada por Izard (1977, 1991), la describe como una emoción primaria que se presenta cuando un organismo es bloqueado en la consecución de una meta o en la obtención o satisfacción de una necesidad. La expresión de la ira se refiere a la frecuencia, intensidad de sentimientos de irritación, enojo, furia y rabia, junto a una activación del sistema nervioso autónomo y del sistema endocrino y una tensión muscular, entre otras características (Johnson, 1990).

Aprender a manejar las emociones ayuda a que tengamos una mejor salud y que experimentemos mejores relaciones con los demás.

Las emociones negativas provocan que la capacidad de razonar disminuya. Esto sucede porque el cerebro está más atento y más centrado en el propio estado emocional de tristeza o enfado con la consecuencia de tener menos atención a la toma de decisiones o encontrar ideas creativas.

Cuando estamos tranquilos, bien, nos sentimos confiados y optimistas, aprendemos mejor. Nuestro cerebro no está sometido a tensiones ni estrés ni estados de miedo.

1.3 Los 6 sombreros emocionales de Edward de Bono

¿Has oído hablar de los 6 sombreros emocionales de Edward de Bono? Es una técnica concebida por Edward De Bono, destinada a mejorar los resultados de la reflexión y el debate.

Edward de Bono, psicólogo que planteó una herramienta de comunicación llamada “**los seis sombreros para pensar**”, la cual está enfocada en la división del pensamiento por colores, con la idea de desarrollar el **pensamiento lateral**, útil en la resolución de problemas y toma de decisiones, mediante una perspectiva imaginativa y creativa.



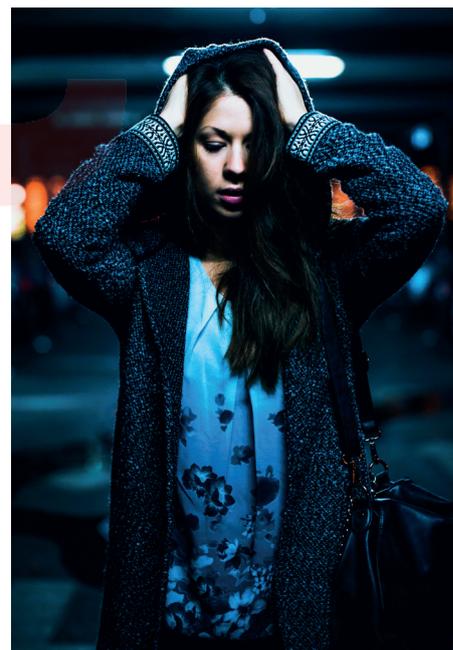
Cada día eliges el “sombrero” que te quieres poner, si lo pones en práctica tu pensamiento será más flexible ¿De qué color va a ser tu día?

De Bono propone seis colores de sombreros que representan, seis direcciones del pensamiento que podemos utilizar a la hora de enfrentarnos a un problema: **blanco, rojo, negro, amarillo, verde y azul**. Cada vez que uno se posa en nuestra cabeza cambiamos nuestra perspectiva, nuestras sensaciones y nuestra actitud.

- **Sombrero Blanco:** vemos hechos puros y reales, el blanco es neutro y objetivo.
- **Sombrero Rojo:** nos permite sentir. El rojo es ira, furia y emociones. Da el punto de vista emocional.
- **Sombrero Negro:** vemos todo lo que puede salir mal y por qué no puede funcionar, somos negativos y tristes.
- **Sombrero Amarillo:** vemos los elementos constructivos de la realidad y las oportunidades. Somos positivos, alegres, optimistas, constructivos.
- **Sombrero Verde:** vemos la realidad de forma creativa. Somos imaginativos, provocativos y en continuo movimiento, apostamos por descubrir.
- **Sombrero Azul:** vemos de manera organizada nuestro pensamiento y la realidad. Somos capaces de controlar y gestionar el pensamiento.

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Según Daniel Goleman, profesor de psicología de la Universidad de Harvard y autor de Inteligencia Emocional, esta se define como *“la capacidad de reconocer, aceptar y canalizar nuestras emociones para dirigir nuestras conductas a objetivos deseados, lograrlo y compartirlos con los demás”*.



Hablamos de nuestra capacidad para dirigirnos con efectividad a los demás y a nosotros mismos, conectar con nuestras emociones, saber gestionarlas, automotivarnos, frenar los impulsos y vencer las frustraciones. La inteligencia emocional se relaciona con una mayor sensación de bienestar emocional.

Si eres capaz de **identificar y gestionar correctamente tus emociones**, sin dejar que te dominen ni te sorprendan, y también puedes detectarlas y actuar en consecuencia cuando se están produciendo en los demás, tanto tus relaciones sociales como la relación contigo mismo te resultarán mucho más gratificante.

Varios estudios han demostrado que la inteligencia emocional está relacionada con **menores niveles de estrés, ansiedad, depresión y menos conductas violentas, así como con mejor afrontamiento de los conflictos y emociones negativas, mayor motivación y autoestima.**

La inteligencia emocional repercute en una gran variedad de situaciones, partiendo desde la relación que las personas tienen consigo mismas, pasando por las relaciones interpersonales en el ámbito familiar, laboral, con los amigos, en la escuela, llegando a la forma de relacionarse con la sociedad en general.

En ocasiones **los sentimientos y emociones ven cosas que la razón no puede ver.** Por eso es tan importante entrenar la inteligencia emocional.

Si controlas tus emociones controlas tu mente. Cuando nos dejamos llevar por las emociones, pensamos a través de ellas, pero no de forma clara. Si estamos tristes no tomaremos una decisión adecuada, la decisión que tomamos irá en consonancia con la tristeza que sentimos. Si por el contrario estamos muy alegres podemos pensar en hacer muchas cosas, cumplir promesas y objetivos que igual no podemos cumplir. Por ello, hay que encontrar un término medio en el que podamos sentir esas emociones, pero sin dejarnos llevar por ellas en extremo.

TOMA NOTA

Cada persona es responsable de sus emociones y de la gestión de las mismas.

Goleman divide en 4 bloques la Inteligencia Emocional: el auto-cocimiento, capacidad para entender lo que sentimos y de estar siempre conectados a nuestros valores; la autorregulación de las emociones (área intrapersonal, nuestra habilidad por orientarnos hacia nuestras metas, de recuperarse de los contratiempos, de gestionar el estrés; y la **empatía y habilidades sociales** (área interpersonal, habilidad para relacionarnos, para comunicar, para llegar acuerdos, para conectar positiva y respetuosamente con los demás. Hay autores que añaden al área intrapersonal la capacidad de adaptarse al cambio y auto motivarse.



3. LIDERAZGO EMOCIONAL

La inteligencia emocional es la capacidad de entender las propias emociones y saber manejarlas, pero también comprender las emociones de demás. Las personas con alto grado de inteligencia emocional saben lo que sienten, lo que significan sus emociones y cómo afectan a otras personas.

¿Quién tiene más éxito, un líder que grita a su equipo en situaciones de estrés, o un líder que controla y evalúa con calma la situación?

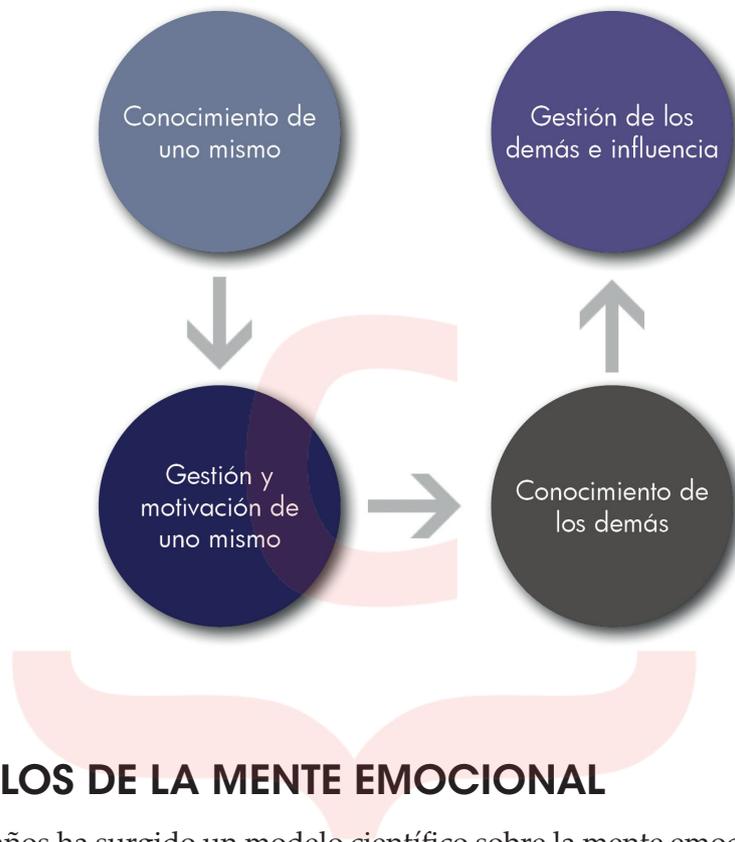
Un buen líder no pierde el control, tiene seguridad y confianza, se enfrenta a los retos dejando a un lado sus problemas, sabe escuchar y se informa antes de tomar decisiones, valorando la repercusión. Sabe qué, cuándo y cómo decir las cosas.

Por todo lo explicado anteriormente, llegamos a la conclusión de que la inteligencia emocional es fundamental en el liderazgo.

Daniel Goleman dice que la inteligencia emocional en el liderazgo se basa en 5 pilares, si se maneja adecuadamente, es una gran herramienta para motivar equipos, sacar lo mejor del grupo y obtener el éxito.

TABLA PARA SECUENCIA	
Cinco pilares de la inteligencia emocional en el liderazgo	
Conciencia de sí mismo	Debes ser consciente de cómo te sientes y de que tus emociones y acciones pueden afectar a los que te rodean. El líder debe ser consciente de las fortalezas y debilidades propias y ajenas, tratar a los demás con humildad, respeto, pues cualquier acción y emoción propia tiene consecuencias en el equipo.
Autorregulación	Los líderes que se autorregulan de forma eficaz no atacan, mantienen el control. Saber mantener el control de sí mismo, sopesar las posibilidades de los hechos que se deriven de las actuaciones presentes, ser flexible, tener unos valores éticos y mantener la responsabilidad sin culpar a los demás son características de un buen líder emocional.
Motivación	La motivación es clave en el liderazgo emocional. Los líderes motivados se implican e implican a los demás, trabajan de forma constante hacia sus objetivos y tienen estándares altos para la calidad de su trabajo. Si se quiere obtener éxito en un proyecto, es necesario dar el máximo y lograr que los que te rodean se sientan parte del grupo y estén motivados.
Empatía	Los líderes con empatía tienen la capacidad de ponerse en la situación de otras personas y comprenderlas. Ayudan a que las personas de su grupo se desarrollen, desafían a los que actúan injustamente, dan una retroalimentación constructiva y saben escuchar. Conocen las motivaciones de su equipo, las debilidades y las fortalezas.
Habilidades sociales	El liderazgo emocional se basa en el control y manejo de las habilidades sociales. Los líderes que dominan las habilidades sociales de la inteligencia emocional son grandes comunicadores, apoyan a los suyos, abiertos a escuchar malas o buenas noticias, son buenos en la gestión del cambio y en la resolución de conflictos, saben moverse en todo tipo de situaciones, con distintas clases de personas.

Cuanto mayor sea la capacidad del líder para administrar cada una de estas áreas mayor será su inteligencia emocional. Es básico escucharnos a nosotros mismos y a los demás, para entender y aprender de la experiencia.



4. LOS SELLOS DE LA MENTE EMOCIONAL

En los últimos años ha surgido un modelo científico sobre la mente emocional que explica cómo gran parte de lo que hacemos puede ser dirigido emocionalmente.

"Toda la energía que no se dirige a crear, se dirige a destruir." Erich Fromm.

Una persona es emocionalmente sostenible cuando tiene buena relación consigo misma, es capaz de relacionarse con los demás desde la libertad y la autonomía responsable y participa dando respuestas creativas y con respeto.

La mente emocional es más rápida que la racional, y se pone en acción sin detenerse y sin reflexión. Ante una emoción intensa, actuamos sin pensar o decimos lo primero que se nos pasa por la cabeza debido a la ira, tristeza... pero si pensamos detenidamente nos llegamos a plantear cómo hemos actuado de esa manera y por que no hemos controlado nuestras emociones.

SABÍAS QUE

Más del 70% del éxito de una persona adulta, se debe a su habilidad gestionando los sentimientos.



El ser humano es un ser social por naturaleza, decía **Aristóteles**. Estamos obligados a convivir en sociedad y cuanto mejor sean nuestras habilidades para comunicarnos con los demás, más posibilidad tendremos de vivir en armonía.

¿Por qué algunas personas son más capaces que otras para enfrentarse a problemas y superar obstáculos? Es la inteligencia emocional la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las frustraciones y presiones, aumentar nuestras habilidades sociales y las posibilidades de desarrollo social.

La inteligencia emocional se aprende. En los últimos años se está desarrollando la formación de la inteligencia emocional en el trabajo, centrado en la gestión y expresión de las emociones, relacionados con la comunicación y el rendimiento en el trabajo.

4.1 Claves para saber si una persona es emocionalmente inteligente

Las personas emocionalmente inteligentes:

- Piensan en los sentimientos y no tienen prejuicios. La inteligencia emocional empieza con la reflexión, ayuda a identificar las emociones, las nuestras y las de los demás. Conseguiremos información y seremos capaces de entender por qué las personas actúan de una determinada manera. No les gusta juzgar a los demás con rapidez.
- Son agradecidas y saben disculparse. Las personas con una inteligencia emocional desarrollada son agradecidas con los demás, pero también son conscientes de sus errores y piden perdón cuando es necesario, saben perdonar y miran hacia delante de forma positiva. Antes de actuar o hablar piensan lo que van a hacer.
- Son empáticos y aceptan críticas. La empatía es uno de los rasgos principales de quienes son inteligentes emocionalmente, es la habilidad de relacionarse con los demás, la capacidad de compren-