

99



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

0294843

"AUTODOMINIO"

PRIMER PASO PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL EN EL TRABAJO

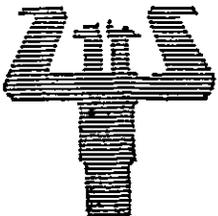
T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A

YAHARA GUILLERMINA GONZALEZ HERNANDEZ

DIRECTOR DE TESINA: LIC. JOSE LUIS VILLAGOMEZ GARCIA



MEXICO, D.F.

2001



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A la memoria de mi padre :

Jesús González Rodríguez

A una gran mujer.... Mi madre :

Carmen Hernández Ordóñez

A los mejores hermanos :

Martha, Rogelio, Jesús
Silvia y Benjamín González
Hernández.

Gracias por su apoyo

A ti..... Que le diste sentido a mi vida con tú espíritu
de triunfo, tú optimismo, tú amistad, tú paciencia, tú
apoyo y tú amor

Gracias de todo corazón

T.Q.M.

INTRODUCCIÓN

El concepto de Inteligencia Emocional ha cobrado gran importancia en la actualidad. La ciencia está demostrando que muchas de las mejores decisiones, los negocios más dinámicos y las vidas más satisfactorias y llenas de éxito están sustentadas en el Cociente Emocional más que en la capacidad cerebral o Cociente Intelectual.

Aprovechar la Inteligencia Emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio, saber atravesar los malos momentos que nos depara la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de estas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás.

Es importante conscientizar a los directivos de las empresas sobre el impacto favorable que podría tener el desarrollo de la Inteligencia Emocional de sus empleados. El trabajo cumple un rol central en la vida de las personas y la forma en como se sienten los individuos tiene una influencia muy importante en su

comportamiento laboral; A través de la Inteligencia Emocional podemos optimizar el desempeño del personal, la comunicación y por consiguiente el clima laboral, disminuirá el ausentismo y la rotación por que la gente sentirá que es tomada en cuenta, aumentará la autoestima de los individuos y sus actitudes tendrán una tendencia positiva. Habrá una mayor adaptabilidad a los procesos de cambio, se solucionarán conflictos con mayor facilidad y hasta se podrán prevenirlos, se manejarán mejor las relaciones interpersonales lo que nos dará como resultado una mejor integración de equipos de trabajo y por consiguiente el éxito en las empresas.

El desarrollo de la Inteligencia Emocional está dividido en 2 partes, la primera denominada Intrapersonal que nos permite utilizarla y desarrollarla en relación a uno mismo y la segunda denominada Interpersonal que nos ayuda a ser más efectivos en nuestras relaciones con los demás.

Goleman (1999) en su libro la Inteligencia Emocional en la Empresa denomina Autodominio a la primera parte de la

inteligencia emocional y ser hábil con la gente a la segunda parte y nos presenta 25 aptitudes emocionales que pueden desarrollarse dentro de los 5 componentes básicos de la Inteligencia Emocional. Es importante mencionar que no es indispensable dominar todas las aptitudes, debemos trabajar en aquellas que consideremos son indispensables para el buen desempeño de nuestras funciones.

Por todo lo anterior y considerando que la base fundamental para el desarrollo de la Inteligencia Emocional es el conocimiento de uno mismo, el propósito de este trabajo es proponer estrategias que nos permitan el desarrollo de las aptitudes emocionales del Autoconocimiento, la Autorregulación y la Motivación, que en conjunto constituyen el primer paso para el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el Trabajo denominado Autodominio.

El contenido esta estructurado en 4 capítulos:

En el primero de ellos definiremos que es la inteligencia, que son las emociones, como funcionan estas y las diversas

definiciones que se han dado sobre el concepto de Inteligencia Emocional .

En el segundo capítulo aprenderemos a desarrollar un alto grado de autoconocimiento a través de la abundante información de que disponemos sobre nosotros mismos.

En el capítulo tres veremos que es posible controlar nuestras emociones si nos hacemos cargo de cada uno de los componentes del sistema emocional.

Finalmente en el capítulo cuatro conoceremos las cuatro fuentes de las que disponemos para obtener la motivación que nos permita finalizar nuestras tareas. Así mismo mencionaremos brevemente cuáles son los pasos para desarrollar la segunda parte de la Inteligencia Emocional.

ANTECEDENTES

Según Eysenck (1983) la inteligencia ha sido objeto de estudio desde el tiempo de Platón y Aristóteles. Este concepto surge al observar a quienes intentan resolver problemas o aprender cosas difíciles que exigen un esfuerzo como las matemáticas, las lenguas o la historia.

Para Platón, la inteligencia era como un auriga que lleva las riendas, mientras que la emoción y la voluntad representan los caballos que tiran del carro. La primera guía y la segunda suministra la fuerza motriz. Aristóteles lo simplificó al contraponer la capacidad intelectual a la capacidad apetitiva que abarca a la vez la emoción y la voluntad.

Fue también Platón el que introdujo la idea de explicar las diferencias individuales de personalidad e inteligencia a partir de la genética; aunque reconoció el concepto de regresión genética.

Platón contrastó la actividad o conducta observada con cierta capacidad hipotética latente de la cuál la primera depende, de esa manera se llegó a la noción de aptitud. La inteligencia es una aptitud que se puede mostrar o no en la práctica y tiene que deducirse de la conducta observada.

Las capacidades hipotéticas latentes pueden ser : la aptitud, en conexión con la función cognitiva; los rasgos, en conexión con

la personalidad y las actitudes en conexión con las posturas y opiniones sociales.

Herbert Spencer (s/f) formuló la teoría de la inteligencia tradicional. Esta sostiene que todo acto de conocimiento comprende un doble proceso, analítico o discriminativo por una parte, sintético o integrativo por otra; su función esencial consiste en capacitar al organismo para que se adapte a un medio complejo y siempre cambiante.

Para los inicios de la década de los setenta se daba una distinción entre una inteligencia dependiente de la cultura y otra inteligencia independiente lo cual se manifestó mediante la terminología introducida por Catell aptitud influida y aptitud cristalizada.

De manera que con el correr del tiempo la inteligencia ha sido definida y estudiada bajo un número diverso de rubros, entre ellos : diferencias individuales, habilidades cognitivas y aptitudes (Yekovich, 1994). Se considera que el desarrollo más influyente, en la comprensión reciente del concepto, procede de investigadores educacionales y psicológicos asociados con la psicología cognitiva. Entre ellos, Jhon Horn (1989), Robert Stenberg (1985), Howard Gardner y Hatch (1989).

John Horn (1989), de la mano con su asesor Raymond B. Catell, ha desarrollado una teoría de inteligencia a partir de las habilidades fluidas y las habilidades cristalizadas, las que

constituyen factores generales los cuales a su vez se subdividen en subfactores. Esta teoría es conocida como la teoría Gf-Gc.

La inteligencia fluida representa la habilidad personal para razonar y resolver problemas en situaciones novedosas y poco familiares. La inteligencia cristalizada muestra el grado en que la persona ha logrado apropiarse del conocimiento de una cultura en particular.

Según Horn esta teoría también puede ser vista como una teoría de inteligencias múltiples dada la relativa independencia entre las habilidades fluidas y las cristalizadas. Además argumenta que la expresión de estas habilidades son producto de influencias distintas que operan a través del desarrollo, la función cerebral, la determinación genética y los ajustes, adaptaciones y logros escolares o del trabajo.

La teoría de la inteligencia propuesta por Stenberg (1985) contiene tres subteorías , una respecto al contexto, otra respecto a la experiencia y la última respecto a los componentes cognitivos del procesamiento de información.

La teoría contextual procura determinar que es lo que se debe considerar como “inteligente” dada una cultura particular o contexto. Según esta subteoría la conducta inteligente implica la adaptación al medio ambiente presente, seleccionando el ambiente más óptimo.

La subteoría experimental sostiene que la expresión de cualquier conducta inteligente será en función de la cantidad de experiencia que se tiene con la tarea que se esta examinando.

La subteoría de los componentes cognitivos establece tres procesos que participan en una conducta inteligente que son los metacomponentes (procesos de monitores y control), los componentes del desempeño (procesos que ejecutan los planes) y los componentes de adquisición (codifican y recopilan nuevo conocimiento)

Como se puede observar, la teoría de Stenberg de manera integral nos habla de la existencia de diferentes aspectos o clases de inteligencia.

Gardner (1989) popularizó durante los primeros años de la década de los noventa la teoría de inteligencias múltiples que propone que existen al menos 7 inteligencias relativamente independientes que son lógica-matemática, lingüística, musical, espacial, coporal-kinésica, intrapersonal e interpersonal.

Gardner reconoce que la experiencia personal llega a influir en el grado en que cada una de estas inteligencias logra expresión. Además en lugar de caracterizar la inteligencia de una persona por medio de un puntaje específico, propone que se determine un perfil de las inteligencias personales. Esta teoría ha tenido dificultades para desarrollare una forma adecuada de observar y mediar las inteligencias, sus resultados han sido muy criticados.

Como hemos visto a través de los años el desarrollo del concepto de inteligencia se enquistó en el ámbito de las habilidades intelectuales y aunque durante los últimos años del siglo XX se estableció un vínculo muy fuerte entre estas y la experiencia personal las teorías han girado de lo intelectual al aprendizaje.

Es hasta la primera parte de los años noventa que surge una perspectiva diferente de la inteligencia, propuesta desde la perspectiva de la psicología del comportamiento relacionada con la personalidad. Lo que se ha dado por denominar Inteligencia Emocional, la cuál desde una perspectiva histórica parece procurar un nuevo paso en el esfuerzo por fundir los tres aspectos básicos que Platón atribuía a la mente :inteligencia, emoción y voluntad

El término Inteligencia Emocional fue acuñado por Peter Salovey de la Universidad de Yale y John Mayer de la universidad de New Hampshire y se refiere a un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta individual, reacciones, estados mentales, estilo de imitación y estilo de comunicación. Estos factores afectan de manera directa los niveles de éxito, la satisfacción, la habilidad para contactarse con otras personas así como la habilidad individual para enfrentar el estrés, los niveles de autoestima, la percepción de control y el bienestar emocional.

Para Alberth Mehrabian (s/f) la inteligencia emocional incluye la habilidad de percibir de manera apropiada las emociones personales y las de otros, ejercer dominio sobre las emociones propias y responder con emociones y conductas apropiadas en diversas situaciones de la vida ; participar en relaciones donde la expresión honesta de las emociones está balanceada entre cortesía consideración y respeto; seleccionar trabajos que sean gratificantes emocionalmente lo que elimina la auto-duda y el bajo-control, y por último un balance entre el trabajo el hogar y la vida. Sus trabajos se han dirigido a la elaboración de instrumentos para medir la inteligencia emocional como son la tendencia afiliativa (1994) y la empatía emocionalmente balanceada (1996). Este investigador sostiene que al hacer diferencias por genero las mujeres tienden a ser emocionalmente más empáticas que los varones, lo que justifica la utilización de criterios independientes al estudiar los casos.

El más destacado promotor del concepto de Inteligencia Emocional es Daniel Goleman (1995) cuyo principal aportación consiste en reunir los resultados de una década de estudios en conducta y el procesamiento de las emociones a fin de expresarlos de manera sencilla y accesible a todo público.

CAPITULO I

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

“ Cualquiera puede ponerse furioso.... eso es fácil . Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... eso no es fácil.”

Aristóteles, Etica a Nicómaco

Con esta idea podemos introducirnos en el tema de la Inteligencia Emocional, comenzando por definir que es la Inteligencia, que son las emociones, como funcionan estas últimas, y finalmente conocer las diversas definiciones que se han dado sobre este concepto.

La Inteligencia

Son múltiples los enfoques que los distintos autores han dado al concepto de Inteligencia. Etimológicamente se deriva del latín “intellegere”, que significa “recolectar de entre” (Wolf, 1953). En general podemos definirla como la capacidad de comprender, evocar, movilizar e integrar constructivamente lo que se ha aprendido y utilizarlo para enfrentarnos a nuevas situaciones.

Las Emociones

En esencia, todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La raíz de la palabra **emoción** es *motere* del verbo latino *mover* además del prefijo “e” que implica *alejarse*, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar (Goleman, 1995).

En nuestro repertorio emocional, cada emoción juega un papel singular, con nuevos métodos para explorar el cuerpo y el cerebro, los investigadores están descubriendo más detalles

fisiológicos acerca de cómo cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta:

Con la *ira*, la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardiaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa.

Con el *miedo*, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes como los de las piernas y así resulta más fácil huir. Al mismo tiempo, el cuerpo se congela aunque solo sea por un instante, tal vez permitiendo que el tiempo determine si esconderse sería una reacción más adecuada. Los circuitos de los centros emocionales del cerebro desencadenan una torrente de hormonas que pone al organismo en alerta general haciendo que se prepare para la acción, y la atención se fija en la amenaza cercana, lo mejor para evaluar que respuesta ofrecer.

Entre los principales cambios biológicos de la *felicidad* hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los

sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes.

El *amor*, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático llamado “respuesta de relajación”, que es un conjunto de reacciones de todo el organismo que genera un estado general de calma y satisfacción.

El levantar las cejas en expresión de *sorpres*a permite un mayor alcance visual y también que llegue más luz a la retina, esto ofrece más información sobre el acontecimiento inesperado haciendo que resulte más fácil distinguir con precisión lo que esta ocurriendo e idear el mejor plan de acción.

La expresión de *disgusto* es igual en el mundo entero y envía un mensaje idéntico: algo tiene un sabor o un olor repugnante, o lo es en sentido metafórico.

Una función importante de la *tristeza* es ayudar a adaptarse a una pérdida significativa, como la muerte de una persona cercana o una gran decepción.

El mapa cerebral de las emociones

Este sistema emocional de reacción instantánea, casi reflejo, que parece imponerse a nuestra voluntad consciente, está bien guardado en las capas más profundas del cerebro. Su base de operaciones se encuentra en lo que los neurólogos conocen como sistema límbico, compuesto a su vez por la amígdala, que se podría definir como el asiento de toda pasión, y el hipocampo. Allí surgen las emociones de placer, disgusto, ira, miedo, y se guardan los recuerdos emocionales asociados con ellos.

Este núcleo primitivo está rodeado por el neocortex, el asiento del pensamiento, responsable del razonamiento, la reflexión, la capacidad de prever y de imaginar (Martín y Boeck, 1997). También se procesan las informaciones que llegan desde los órganos de los sentidos y se producen las percepciones conscientes.

Normalmente el neocortex puede prever las reacciones emocionales, elaborarlas, controlarlas y hasta reflexionar sobre

ellas. Pero existen ciertos circuitos cerebrales que van directamente de los órganos de los sentidos a la amígdala, punteando la supervisión racional. Cuando estos recorridos neuronales se encienden, se produce un estallido emocional: en otras palabras actuamos sin pensar. Otras veces las emociones nos perturban, sabotean el funcionamiento del neocortex y no nos permite pensar correctamente.

Nuestras dos mentes

Existen dos formas fundamentalmente diferentes de conocimiento que interactúan para construir nuestra vida mental. Una, *la mente racional*, que es la forma de comprensión de la que somos típicamente conscientes: más destacada en cuanto a la conciencia, reflexiva, capaz de analizar y meditar. Pero junto a este existe otro sistema de conocimiento, impulsivo y poderoso, aunque a veces ilógico: *la mente emocional*.

Estas dos mentes, la emocional y la racional, operan en ajustada armonía en su mayor parte, entrelazando sus diferentes formas

de conocimiento para guiarnos por el mundo. Por lo general existe un equilibrio entre mente emocional y racional, en el que la emoción alimenta e informa las operaciones de la mente racional, y la mente racional depura y a veces veta la energía de entrada de las emociones. Sin embargo, la mente emocional y la mente racional son facultades semi-independientes, y, como veremos, cada una refleja la operación de un circuito distinto pero interconectado del cerebro.

En muchos momentos, o en la mayoría de ellos estas mentes están completamente coordinadas; los sentimientos son esenciales para el pensamiento, y el pensamiento lo es para el sentimiento. Pero cuando aparecen las pasiones, la balanza se inclina : es la mente emocional la que domina la mente racional.

Conceptos de Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción.

Salovey y Mayer (1990)

El término “inteligencia emocional” se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

Daniel Goleman (1999)

La inteligencia emocional es, en pocas palabras el uso inteligente de las emociones : de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados.

Hendré Weisinger (1998)

Inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

Cooper y Sawaf (1999)

Sería difícil recopilar cada uno de los conceptos que se han dado sobre Inteligencia Emocional pero con los antes mencionados podemos concluir que ser Emocionalmente Inteligente implica conocer y utilizar cada una de nuestras emociones en beneficio propio y de los demás.

La Inteligencia Emocional en el trabajo

Los expertos coinciden hoy en día en que escalar posiciones rápidamente en la empresa depende más que nada de un alto grado de Inteligencia Emocional y quienes posean este ingrediente serán más exitosos, vivirán una vida más feliz y se sentirán más realizados, además de que su sistema inmunológico se fortalecerá y por consiguiente su estado de salud. En el trabajo disfrutarán del respeto de sus compañeros, subordinados y superiores.

Incrementando el Capital Emocional de la organización aumentaremos la energía personal, la motivación, la claridad de la misión, el compromiso con los objetivos de la empresa, lo que

se traducirá en un incremento en la satisfacción personal y en la productividad.

Aumentará la autoestima de los individuos y sus actitudes tendrán una tendencia positiva. Habrá una mayor adaptabilidad a los procesos de cambio, por que se sabrá manejar el miedo y la incertidumbre (www.jusidman.com.mx/articulo6new.html).

La inteligencia emocional se utiliza de 2 formas, la primera denominada *intrapersonal* es decir, desarrollarla y utilizarla en relación a uno mismo. Y la segunda denominada *interpersonal* que nos permite ser más efectivos en nuestras relaciones con los demás.

Goleman (1999) denomina al uso intrapersonal de la IE como *Autodominio* o aptitud personal y al uso Interpersonal como *ser hábil con la gente* o Aptitud social. Describe veinticinco aptitudes emocionales (capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional que origina un desempeño laboral sobresaliente) que pueden desarrollarse dentro de los cinco componentes básicos de la Inteligencia Emocional:

Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales. (Ver anexo 1).

En los capítulos siguientes nos enfocaremos única y exclusivamente al desarrollo del Autodominio o Aptitud personal conformado por el Autoconocimiento, la Autorregulación y la Motivación, como el Primer paso para el Desarrollo de la Inteligencia Emocional en el Trabajo.

CAPITULO II

AUTOCONOCIMIENTO

Al hablar del autoconocimiento nos referimos a la capacidad de observarnos a nosotros mismos mientras actuamos e influir sobre nuestras acciones para que resulten beneficiosas

Un alto nivel de Autoconocimiento es la base sobre la cuál se construyen todas las demás capacidades de la Inteligencia Emocional.

En este capítulo exploraremos como desarrollar un alto grado de Autoconocimiento poniéndonos en sintonía con la abundante información de que disponemos sobre nosotros mismos, también conoceremos cuáles son las aptitudes emocionales que se pueden desarrollar en este componente de la inteligencia emocional.

Autoconocimiento

Ser conscientes de nuestros sentimientos y comportamiento, así como de la percepción que los demás tienen de nosotros, puede influir sobre nuestras acciones de forma que repercutan en beneficio propio,

El primer paso consiste en descubrir cuáles son nuestros valores, el siguiente analizar las creencias que hemos formado alrededor de esos valores. Recordemos que los valores son pensamientos que tenemos sobre las cosas, y a partir de esos pensamientos definimos creencias, las cuales pueden resultar limitadoras o potenciadoras , tanto para juzgar a los demás, como para validar o justificar la forma en que nos comportamos. Al procesamiento de toda esta información se le denomina Autoconocimiento (www.rrhhmagazine.com).

Aptitudes emocionales del autoconocimiento

- **Conciencia emocional** : Reconocer las propias emociones y sus efectos.

Características de las personas dotadas de esta aptitud :

- Saben qué emociones experimentan y por que
- Perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan hacen y dicen
- Reconocen que efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño.
- Conocen sus valores y metas y se guían por ellos.
- Autoevaluación precisa : Conocer las propias fuerzas y sus límites.

Características de las personas dotadas de esta aptitud :

- Conocen sus puntos fuertes y sus debilidades
- Son reflexivas y aprenden de la experiencia
- Están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de si mismas
- Son capaces de mostrar sentido del humor y perspectiva con respecto a sí mismas.

- **Confianza en uno mismo** : Certeza sobre el propio valor y facultades.

Características de las personas dotadas de esta aptitud :

- Se muestran seguras de sí mismas, tienen “presencia”
- Pueden expresar opiniones que despierten rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto.
- Pueden tomar decisiones firmes a pesar de las incertidumbres y presiones.

Desarrollo del autoconocimiento

Para aumentar el autoconocimiento es necesario que meditemos seriamente sobre como reaccionamos ante las personas y los hechos que forman parte de nuestra vida laboral, en particular debemos :

- a) Examinar nuestros juicios
- b) Sintonizar con nuestros sentidos
- c) Conectar con nuestros sentimientos
- d) Saber cuáles son nuestras intenciones
- e) Prestar atención a nuestros actos.

a) Examinar nuestros juicios

Las valoraciones son las distintas impresiones, juicios, estimaciones y expectativas que nos forjamos sobre nosotros mismos, sobre los demás y sobre cada situación. Se ven influidos por los diversos factores que configuran nuestra personalidad, y por lo general adoptan la forma de pensamientos o de dialogo interior. Llegar a ser conscientes de nuestra valoraciones nos permite darnos cuenta de que forma nuestros pensamientos influyen sobre nuestros sentimientos, actos y reacciones y por lo tanto como podemos modificarlos. Por ejemplo si tenemos que hacer una exposición y la impresión que tenemos de nosotros mismos es que no estamos en condiciones

de manejar la situación, el resultado puede ser desastroso. Pero si reconocemos lo negativo de nuestra valoración podemos intentar dar un giro a nuestro diálogo interior y decir (lo voy a hacer bien, conozco toda la información necesaria) Esto nos dará más seguridad, nos sentiremos relajados y haremos una gran exposición.

- **Como tomar conciencia de nuestra manera de hacer valoraciones**

- Utilice afirmaciones del tipo “pienso que” esto nos ayuda a aclarar lo que pensamos a la vez que reconocemos que somos los responsables de nuestras valoraciones. Por ejemplo, “pienso que” no trabaja como debería.
- Sostenga un “diálogo interior “ permanente . Gradualmente debemos tomar conciencia de la pautas que siguen nuestros diálogos internos, tal vez reflejen inseguridad, susciten dudas o parezcan encaminarse por vías positivas. La percepción de estas pautas nos ayuda a averiguar si nuestros

diálogos interiores trabajan a nuestro favor o en contra de nosotros.

- Reflexione sobre las reuniones en un momento de tranquilidad. Esto nos ayuda a realizar valoraciones más flexibles y racionales, y a sacar conclusiones más objetivas.
- Escuche las opiniones de los demás. Esto nos permite comprobar si nuestra apreciación es correcta o infundada.

Si se toma conciencia de la forma en que se valoran las cosas, podemos elevar las posibilidades de realizar juicios justos y acertados , sin embargo como es algo tan subjetivo existe la posibilidad de que llevemos nuestros juicios demasiado lejos, desestimando las valoraciones de los demás o dando por hecho que las nuestras no se pueden cambiar; También existe la posibilidad de que no reconozcamos su influencia en nuestras acciones y por consiguiente no podamos fiarnos de su actitud. Es importante tener en cuenta los siguientes puntos mientras aprendemos a realizar valoraciones :

- Recordar que las reacciones son una respuesta a las valoraciones, no a las situaciones. Se debe reconocer que son nuestra valoraciones y no el comportamiento de otras personas o una situación determinada, las que motivan nuestras reacciones. Al hacer esta distinción, nos damos vía libre al éxito o al fracaso.
- Ser conscientes de que son nuestras valoraciones. Aunque nuestras apreciaciones sin válidas para nosotros, las de los demás son válidas para ellos y esto es algo que hay que respetar.
- Aceptar que nuestras valoraciones no son inamovibles. Debemos tener presente que nuestros pensamientos, sentimientos y valoraciones pueden modificarse ante la presencia de nuevos datos sobre los que alerte nuestra conciencia.

B) Sintonizar con nuestros sentidos

Nuestros sentidos - vista, oído, olfato, gusto y tacto – son las fuentes de todos nuestros datos sobre el mundo; A través de

ellos recogemos información sobre nosotros mismos, sobre otras personas y sobre distintas situaciones, pero a menudo nuestros sentidos son filtrados y transformados por nuestras valoraciones. Cuando más alta sea nuestra autoconciencia mayor será nuestra capacidad para tomar en cuenta el proceso de filtración y realizar la oportuna distinción entre datos sensoriales y valoraciones (Weisinger, 1998).

Por ejemplo, se le pide a una persona que sostenga una conversación de tres minutos con un compañero y luego informe sobre los datos sensoriales que observan, dejando a un lado las valoraciones. La respuesta común es :

“Pareces triste”

“Creo que estas entusiasmado”

Triste y entusiasmado son valoraciones. Lo que se desprendería de los datos sensoriales es :

“Veo que frunces el entrecejo y que hundes el mentón”

“ Hablas con rapidez elevando la voz”

Es fácil observar hasta que punto se pueden malinterpretar los datos sensoriales.

Una vez que podamos sintonizar con nuestros sentidos, podremos revisar, aclarar y modificar nuestras valoraciones cuando sea necesario.

C) En sintonía con nuestros sentimientos

Nuestros sentimientos son respuestas emocionales espontáneas a las interpretaciones que hacemos y a las expectativas que abrigamos. Al igual que los datos sensoriales nos proporcionan valiosa información que nos ayuda a comprender por que hacemos lo que hacemos, nos alertan sobre si nos sentimos cómodos o no en una situación dada y nos ayudan a entender nuestras reacciones.

Sintonizar con las propias emociones no es algo fácil, parte del problema reside en que para estar en armonía con los sentimientos en especial con los más desagradables tales como la ira, la tristeza y el resentimiento necesitamos experimentarlos

y esto puede ser doloroso. De modo que los pasamos por alto, negamos o racionalizamos. Si nos conducimos de esta manera es posible que evitemos un mal rato, pero nos estamos negando también la posibilidad de hacer uso de la valiosa información que estos sentimientos nos ofrecen y por lo tanto no utilizamos nuestras emociones de forma inteligente.

- **Como estar en armonía con nuestros sentimientos**

Para comprender lo que pasa en nuestro interior debemos prestar atención a las manifestaciones exteriores, así mismo si observamos la actitud o el comportamiento podremos determinar que sentimiento hay detrás. Por ejemplo, si descubrimos que estamos apretando el brazo del sillón con fuerza mientras platicamos con un cliente es posible que estemos enfadados. Si damos golpecitos con el lápiz sobre el escritorio, lo más probable es que estemos nerviosos.

D) Averiguar cuáles son nuestras intenciones

Tomar conciencia de nuestra intenciones nos permite utilizar la información con el fin de diseñar una estrategia más adecuada.

No es fácil identificar las intenciones ya que con frecuencia confundimos unas con otras o bien parecen estar en conflicto.

• Como determinar nuestras intenciones

- Tener confianza en nuestro comportamiento. Generalmente cuando hacemos algo, lo hacemos por que queremos hacerlo o por que creemos que ganaremos algo. Si utilizamos nuestro comportamiento como una indicación, nos será más fácil identificar nuestras verdaderas intenciones.
- Confiar en nuestros sentimientos. Si nos sentimos contentos y satisfechos en determinadas situaciones lo más probable es que tengamos buenas razones para elegir esa situación.
- Ser honestos con nosotros mismos.

E) Prestar atención a nuestras acciones

Puesto que las acciones son físicas pueden ser observadas por otros y si optamos por ellos, también nosotros las podemos observar. Normalmente somos conscientes de lo general de nuestras acciones, pero a menudo no lo somos de los detalles de las mismas y son estos matices los que saltan a la vista de los demás y son tomados como indicadores de nuestras actitudes y nuestro comportamiento. El hecho de tomar conciencia de todas esas acciones subconscientes permite que favorezcamos en los demás una consideración más objetiva de nosotros.

- **Como mejorar la percepción de nuestras acciones**

- Observemos nuestras acciones. Tomar conciencia de las mismas nos permite modificarlas en nuestro beneficio. Por ejemplo observémonos en una reunión al momento de hablar, ¿Hacemos largas pausas con “eeeh” en medio? La gente puede deducir que no conocemos bien la información,

lo cual no es cierto, si tomamos conciencia de esto podemos modificarlo y en la siguiente reunión hablar sin pausas.

- Observemos el impacto de nuestras acciones. Si entendemos cómo afectan a las personas, podremos modificarlas en beneficio de nuestras relaciones. Por ejemplo supongamos que en general dejamos pasar varios días antes de devolver una llamada importante. ¿percibimos que la gente esta enojada cuando nos ponemos en contacto?
- Reconozcamos que la gente puede responder de distintas maneras a nuestras acciones. Por ejemplo, si hacemos muchas pausas al hablar nuestros compañeros pueden cansarse de esperar y comenzar a hablar entre si.

Veamos ahora un ejemplo donde se encuentren reunidos todos los componentes del autoconocimiento:

Supongamos que hemos decidido llamar a un cliente (intención).

Mientras marcamos su número, sentimos un ardor en le estomago (sentidos). Nos damos cuenta de que estamos demasiado nerviosos para hacer la llamada (interpretación), así

que colgamos el auricular (acción) Nos enfadamos con nosotros mismos por no ser capaces de hacer la llamada (sentimiento)

Como podemos observar en el ejemplo, ahora ya estamos conscientes de lo que sucede y podemos mejorarlo, por ejemplo podemos establecer un diálogo interior del tipo (Soy un buen vendedor, el producto es de primera y puedo convencer al este cliente como lo he hecho con otros) Luego podemos intentarlo de nuevo.

A lo largo de este capítulo aprendimos a dar un paso atrás, a observarnos en plena acción y a evaluar el camino recorrido.

En el siguiente capítulo aprenderemos las distintas formas en que podemos hacer un buen uso de la información que nos proporciona el Autoconocimiento para el control de las emociones.

CAPITULO III

AUTORREGULACION

La autorregulación se refiere al control de las emociones las cuáles son el resultado de la interacción de los pensamientos, los cambios fisiológicos y nuestro comportamiento; El control de las propias emociones nos permite comprenderlas y utilizar esta comprensión para enfrentarnos productivamente a las situaciones.

En este capítulo veremos que controlar nuestras emociones es posible si nos hacemos cargo de cada uno de los elementos que conforman el sistema emocional, también conoceremos las aptitudes emocionales que comprende este componente de la Inteligencia Emocional

Autorregulación :

Al hablar de la autorregulación, nos estamos refiriendo al control de las emociones, que es muy distinto de lo que sería la supresión de las mismas; Controlar las emociones significa comprenderlas y luego utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio (Bushell,1998).

Aptitudes emocionales de la autorregulación

- **Autocontrol :** Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.

Características de las personas dotadas de esta aptitud :

- Manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras.
- Se mantienen compuestas, positivas e imperturbables aún en momentos difíciles.
- Piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión

- **Confiabilidad** : Exhibir honradez e integridad

Características de las personas dotadas de esta aptitud

- Actúan éticamente y están por encima de todo reproche
- Inspiran confianza por ser confiables y auténticas
- Admiten sus propios errores
- Defienden las posturas que responden a sus principios

- **Escrupulosidad** : Responsabilidad en el cumplimiento de las emociones

Características de las personas dotadas de esta aptitud

- Cumplen con los compromisos y las promesas
 - Se hacen responsables de satisfacer los objetivos
 - Son organizados y cuidadosos en el trabajo
- **Adaptabilidad** : Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.

Características de las personas dotadas de esta aptitud

- Manejan con desenvoltura exigencias múltiples, prioridades cambiantes y mudanzas rápidas
 - Adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias
 - Son flexibles en su visión de los hechos.
- **Innovación** : Estar abierto a ideas y enfoques novedosos y a nueva información.

Características de las personas dotadas de esta aptitud

- Buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas
- Hallan soluciones originales a los problemas
- Adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos

Desarrollo de la autorregulación

Para controlar nuestras emociones es importante conocer que nuestro sistema emocional está formado por tres componentes , Nuestros pensamientos, Nuestros cambio fisiológicos y Nuestros

comportamientos, los cuales deben trabajar juntos y de manera eficaz para tener un óptimo rendimiento.

El primer paso para lograr que estos tres componentes trabajen a nuestro favor es tener siempre en cuenta que son nuestros propios pensamientos, cambios corporales y comportamientos los que desencadenan nuestras respuestas emocionales y no los actos de otra persona o los acontecimientos exteriores.

Veamos ahora como desarrollar cada uno de estos componentes

a) Nuestros pensamientos

Existen 2 tipos de pensamientos los automáticos y los diálogos o conversaciones interiores, el control de ambos es un paso muy importante en el dominio de las emociones

Los pensamientos automáticos

Son aquellos que surgen espontáneamente y pueden conducirnos a un razonamiento distorsionado, suelen tener ciertas características en común :

- Tienden a ser irracionales
- Les damos crédito frecuentemente

- Se expresan con palabras cortas como “Mentiroso”
- Suelen desencadenar otros pensamientos automáticos

Aprender a evitar los pensamientos distorsionados nos ayuda a ejercer un mayor control sobre los pensamientos automáticos y a manejar la emociones.

- **Como evitar los pensamientos distorsionados**

- No generalizar : Es más aconsejable decir “a veces” que “siempre” o “nunca” Por ejemplo decir mi jefe “nunca me escucha” simplemente por que en una ocasión no le fue posible hacerlo .
- Evitar calificaciones negativas : Encasillar a la gente en conceptos como el de “es tan poco considerado” nos conduce a creer que la situación no tiene remedio.
- No leer el pensamiento de los demás : Si tenemos preguntas sobre una situación lo más aconsejable es abstenemos de

extraer conclusiones hasta que dispongamos de más información. Por ejemplo en lugar de pensar que nuestro jefe nos va a despedir podemos preguntarle directamente Pareces descontenta con mi trabajo ¿es así?

- No establecer reglas sobre la forma de actuar de los demás : Esto es lo que Platón llamaba “el factor debería” Al definir la forma en que deben actuar los demás nos estamos predisponiendo a sufrir decepciones y frustración ya que por lo general la gente no se comporta como esperamos, además estos pensamientos no nos permiten entender al otro ya que lo contemplamos desde nuestra propia perspectiva. Lo aconsejable es reconocer que todas la personas son distintas y ser flexibles ante la manera de hacer las cosas de los demás. Por ejemplo “Mi jefe debería haberse disculpado por la forma en que me trato en la reunión” Estos pensamientos distorsionados nos estorban en la capacidad de entender a los demás, lo cuál es indispensable para desarrollar una buena relación con los demás.

- No exagerar el significado de los acontecimientos: Transformar las consecuencias de un hecho negativo en una catástrofe supone multiplicar varias veces su intensidad, nos origina ansiedad y deforma aún más los pensamientos. Por ejemplo nunca recurramos a la frase “ No lo soporto”, por que realmente lo podremos soportar.

Los diálogos o conversaciones interiores

A diferencia de los pensamientos automáticos, los diálogos interiores son aquellos que nos permiten analizar la situación y establecer un plan de acción para enfrentarnos a la misma.

Por ejemplo, ya hemos visto que frases como “no lo aguanto más” son contraproducentes. Un diálogo interior alternativo puede ser, “no es la primera vez que me ocurre y cada vez me pone más furioso lo mejor es hablar con mi compañero para aclararlo y buscar la manera de resolverlo”

Otro tipo de diálogo interior útil son las afirmaciones positivas que podemos utilizar en situaciones emocionalmente irritantes,

Por ejemplo en una presentación podemos utilizar las siguientes afirmaciones positivas :

“Me he preparado perfectamente para esto”

“Tengo todas mis notas a la mano”

“Lo haré bien y disfrutaré de la presentación”

“Hablaré lenta y claramente mirando a todos”

b) Los cambios fisiológicos o ansiedad

Los cambios fisiológicos son el segundo componente del sistema emocional en el capítulo anterior vimos como los sentimientos tienden a estar ligados a sensaciones físicas específicas, ahora veremos como podemos sintonizar con esos cambios y utilizarlos como un indicador de que es el momento de reducir la ansiedad hasta un nivel que nos permita pensar y actuar de manera eficaz.

- **Como detectar e identificar los cambios de ansiedad**

Los incrementos del ritmo cardiaco, la presión arterial, el ritmo de la respiración y la intensidad de la sudoración son señales de

cambios fisiológicos, pero lo importante no es identificarlos sino tomar conciencia de que se está produciendo un cambio en nuestro nivel de ansiedad, lo que nos va a servir como indicador de que es hora de modificar dichos cambios para lograr una disminución en la ansiedad y el temor y así evitar que estas nos abrumen. Una vez que podamos tomar conciencia de estos cambios estaremos listos para aprender a rebajar nuestra ansiedad.

- **Como disminuir la ansiedad**

La manera más eficaz de hacerlo es mediante la relajación, ya que esta nos permite moderar la actividad de la respiración y el bombeo de la sangre devolviendo a nuestro cuerpo a su estado normal.

Existen muchas técnicas de relajación una de ellas es la respuesta de relajación condicionada que consiste esencialmente en asociar la relajación con imágenes y pensamientos específicos. Luego, independientemente de la situación estresante a la que nos enfrentemos, convocaremos estas

imágenes y pensamientos para relajarnos. Al cabo de poco tiempo, empezamos a asociar las situaciones estresantes con tales imágenes y pensamientos. Finalmente, los primeros signos de una situación estresante convocan esas imágenes y nos relajamos automáticamente.

c) Nuestro comportamiento

Las pautas de comportamiento son acciones que repetimos una y otra vez en respuesta a una situación concreta. El comportamiento está tan ligado a las emociones como los cambios fisiológicos, de modo que para manejar nuestras emociones es preciso tomar el control de nuestro comportamiento y lo primero que debemos hacer es ser capaces de reconocerlos (Weisinger, 1998).

Algunos comportamientos están generalmente asociados a emociones específicas. Por ejemplo, nos acercamos a la gente cuando estamos entusiasmados, pasamos horas sin hacer nada

cuando nos sentimos deprimidos, y nos agitamos cuando estamos nerviosos.

A menudo no somos conscientes de nuestros propios comportamientos así que lo primero que se debe hacer es recordar que comportamiento tenemos ante diversas situaciones, lo que nos permitirá ir identificándolos para posteriormente ponerles un freno.

Por ejemplo analice que comportamiento manifiesta cuando esta enojado, ansioso, deprimido, alegre, entusiasta, esto nos permitirá tener una idea razonable de cómo actuamos ante determinadas situaciones y nos dará la pauta para poder anular los comportamientos que trabajan en nuestra contra.

- **Como mantener el control de nuestros comportamientos**
 - **Respiremos profundamente** : Esto nos permite primero mantenernos alejados de otras actividades, es segundo lugar es una señal que nos enviamos a nosotros mismo (presta atención, contrólate) y finalmente respirar profundo nos permite relajarnos.

- Iniciemos un diálogo interior constructivo : Esto nos ayudará a aclarar, enfocar y modificar nuestro curso de acción.

Técnicas adicionales para controlar nuestras emociones

- a) Utilizar el sentido del humor. La risa un derivado del humor, estimula la liberación de las endorfinas en el cerebro, a medida que el nivel de estas aumenta, se reduce la percepción del dolor, tanto físico como emocional.
- b) Reorientar nuestra energía emocional : Cada vez que experimentamos una emoción intensa, estamos empleando energías, en estas situaciones es recomendable dirigir la energía hacia alguna actividad que no esté relacionada con lo que está ocurriendo.
- c) Tomarse un tiempo de descanso : Un tiempo muerto ante una situación estresante nos va a permitir reorientar nuestro curso de acción, este puede variar desde unos segundos para respirar profundamente hasta unos minutos en lo que podamos alejarnos de dicha situación .

En este capítulo hemos hablado de los tres componentes del sistema emocional, hemos visto como dichos componentes interactúan y trabajan juntos : Los pensamientos interiores positivos ayudan a frenar la velocidad de los cambios fisiológicos y de los comportamientos, un nivel de ansiedad moderado ayuda a controlar los pensamientos y comportamientos, y respuestas de comportamiento productivas tales como el respirar profundamente ayudan a desactivar los pensamientos automáticos destructivos y facilitan el restablecimiento de un nivel de ansiedad manejable.

Dominar nuestras emociones supone tenerlas bajo control, pero hay otro ingrediente de la inteligencia emocional, denominado Motivación, que tiene que ver con situarnos bajo las emociones y utilizarlas para mantenernos centrados, motivados y en movimiento los cuál aprenderemos en el siguiente capítulo.

CAPITULO IV

MOTIVACION

Cuando estamos motivados, podemos empezar una tarea, permanecer en ella hasta terminarla y afrontar los problemas que surjan en el proceso.

En este capítulo analizaremos detenidamente las cuatro fuentes a las que podemos acudir en busca de motivación : nosotros mismos, amigos, familiares o colegas, un mentor emocional y nuestro entorno, también exploraremos las aptitudes emocionales que conforman este componente de la Inteligencia Emocional.

Motivación : Desde un punto de vista técnico, la motivación es el empleo de energía en una dirección específica y para un fin específico. En el contexto de la inteligencia emocional, significa utilizar nuestro sistema emocional para catalizar todo el proceso y mantenerlo en marcha (Weisinger, 1998).

Aptitudes emocionales de la Motivación

- Afán de triunfo : Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia

Características de las personas dotadas de esta aptitud

- Se orientan a los resultados con un gran afán de alcanzar objetivos.
- Se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados
- Buscan información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor
- Aprenden a mejorar su desempeño.

- **Compromiso** : Adoptar la visión y los objetivos de la organización o grupo.

Características de las personas dotadas de esta aptitud

- Están dispuestos a todo para lograr un objetivo general
 - Encuentran una sensación de ser útiles en la misión general
 - Utilizan los valores del grupo para tomar decisiones
 - Buscan oportunidades para cumplir con la misión del grupo.
- **Iniciativa y optimismo** : Aptitudes gemelas que mueven a aprovechar las oportunidades y permiten aceptar con buen ánimo contratiempos y obstáculos.

Características de las personas dotadas de esta aptitud

- Aprovechan cualquier oportunidad
- Van tras el objetivo más allá de lo que se requiere
- Fuerzan las reglas cuando es necesario para cumplir el trabajo.

- Movilizan a los demás mediante emprendimientos y esfuerzos inusuales
- Persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos
- Operan por la esperanza del éxito
- Consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

Desarrollo de la motivación

Antes de mencionar cuales son los métodos para el desarrollo de la motivación debemos mencionar que son cuatro las fuentes a las que podemos recurrir en busca de motivación : Nosotros mismos, Amigos comprensivos, familiares y colegas, Un “mentor emocional” y Nuestro entorno; aunque a veces sólo es necesaria una de ellas para cimentar nuestra motivación, otras situaciones podrían requerir el curso de todas. A continuación aprenderemos a recurrir a cada una de ellas para generar fuerzas de motivación.

a) Nosotros mismos

Nosotros mismos somos la más poderosa de las cuatro fuentes de motivación por que somos el punto de partida, son nuestros pensamientos, nuestro nivel de ansiedad y nuestro comportamiento los que en definitiva determinarán el uso que haremos de las otras fuentes. Analicemos ahora estos componentes para ver como los podemos utilizar para motivarnos .

Aprender a pensar en forma positiva

La fuente interior más importante de que disponemos para motivarnos son nuestros pensamientos positivos. Existe una serie de técnicas que nos permiten pensar positivamente las cuales son :

1.- Utilizar reafirmaciones motivadoras : Se trata de afirmaciones que fortalecen nuestro optimismo, tenacidad y resistencia . Nos dicen que tenemos la capacidad y el empuje para realizar una tarea, por ejemplo “pase lo que pase terminaré el proyecto” , “hoy va a ser un día muy productivo”. Es

aconsejable anotar estas afirmaciones positivas y tenerlas a la vista para que podamos leerlas cada vez que sintamos flaquear nuestra motivación.

Un indicador de que nos hacen falta las reafirmaciones motivadoras son los pensamientos negativos como “nunca terminaré” o bien la inercia que es cuando nos quedamos sentados contemplando la pared por que nos sentimos abrumados por lo que tenemos que hacer.

Al repetir las reafirmaciones positivas empezaremos a creer en ellas y esto será el primer paso para abordar la tarea pendiente.

2.- Centrar nuestros pensamientos mediante Delimitación Temporal y Delimitación focal

Todos hemos experimentado días en lo que iniciamos completamente motivados y llenos de energía y sin embargo a media mañana descubrimos que no hemos hecho nada, esta situación nos lleva a un estado de pérdida de confianza, entusiasmo y tenacidad. Es en este momento en el que podemos

utilizar la Delimitación Temporal que es un período de tiempo que acotamos para realizar un trabajo intenso, para facilitar el uso de este tiempo podemos utilizar la Delimitación Focal, que es un período durante el cuál nos concentramos para distribuir la tareas que realizaremos durante la Delimitación temporal, este tipo de organización del tiempo nos permitirá cumplir con las tareas establecidas.

Por ejemplo si a media mañana tomamos conciencia de que nuestra motivación ha desaparecido ha llegado el momento de tomar un tiempo determinado, puede ser una hora (Delimitación Temporal) para realizar 3 llamadas y 2 informes (Delimitación Focal) . Esto nos permitirá que hagamos algo concreto durante un periodo determinado, pero nuestros logros nos sirven para reforzar nuestra confianza en nuestra capacidad para realizar el trabajo y como inspiración para hacer más.

3.- Emplear imágenes mentales

Al imaginarnos a nosotros mismos en plena acción creamos la percepción de que podemos llevar a cabo una tarea específica y al cabo de un tiempo descubrimos que es cierto.

Al identificar, afinar y dar en nuestra mente los pasos necesarios para mantenernos activos nos proporciona la motivación para dar los pasos necesarios en la vida real.

4.- Establecer metas significativas

En este caso se trata de fijarnos un objetivo que nos entusiasme, que nos estimule permanentemente y cuya consecución resulte factible, aunque sea con un gran esfuerzo y algo de suerte.

Es importante que seamos realistas al fijarnos metas, ya que una demasiado fácil en poco tiempo nos aburre y deja de estimularnos, mientras que con una meta imposible corremos el riesgo de crear las condiciones para la frustración y la decepción.

Utilizar el nivel de estímulo para generar energía

En su forma más pura, la motivación se reconoce por un incremento del estímulo fisiológico que nos incita o impulsa. Una manera de utilizar nuestro nivel de estímulo para motivarnos es :

1.- Ponernos en movimiento :

El ejercicio estimula la producción de endorfinas y la liberación de estas hace que nos sintamos bien. Así que cuando sentimos que nuestra motivación flaquea, levantémonos y pongámonos . en movimiento para generar energía. Por ejemplo caminemos siempre que tengamos oportunidad. Utilicemos las escaleras en lugar del ascensor. Si nuestra oficina es bastante privada podemos hacer ejercicios más vigorosos como por ejemplo utilizar una escaladora.

Utilizar acciones y conductas productivas

Podemos tener un estado de ánimo positivo para realizar un trabajo específico, contar con toda la energía para complementar una tarea y sin embargo echamos algo de menos, aún no estamos motivados, lo que nos falta son las acciones y comportamientos que podemos utilizar para darnos el empuje final.

A continuación describiremos dos maneras de utilizar acciones y conductas productivas :

1.- Dividir el trabajo en pequeñas tareas

Cuando tenemos demasiadas cosas que hacer y poco tiempo para terminarlas nos sentimos abrumados lo que nos trae como consecuencia todo tipo de pensamientos negativos. En este caso es aconsejable dividir nuestro trabajo en minitareas y luego abordémoslas una por una. A medida que pasemos de una tarea a otra pese a que una sea mas complicadas que la otra ganamos confianza y el trabajo que parecía imposible se convierte en un proyecto factible.

2.- Hacer un seguimiento de nuestro comportamiento

Si damos un seguimiento y examinamos cada una de las acciones que realizamos una y otra vez, de manera que podamos darnos cuenta de que manera afectan nuestra motivación, podremos decidir cuáles deseamos mantener y cuáles descartaremos.

Por ejemplo analicemos que acciones hemos realizado en el pasado a la hora de preparar un informe entre las que podemos encontrar :

Pedir consejo a mucha gente

Estudiar los datos hasta memorizarlos.

Tomar un montón de notas en fichas

Caminar de una lado a otro en la oficina cuando nos falta la inspiración

Una vez que las recordemos todas anotémoslas en una tabla para determinar la eficiencia de cada comportamiento, no olvidemos anotar también las posibles correcciones.

Lo anterior nos servirá como guía para determinar que acciones realmente nos motivan y que debemos conservar y para eliminar las que solo nos quitan el tiempo.

b) amigos comprensivos, familiares y colegas

Aunque nosotros mismos somos la principal fuente de motivación a veces no basta y necesitamos ayuda del exterior, podemos elegir entre amigos, familiares o colegas, para formar nuestro equipo de apoyo motivador.

Al desarrollar relaciones de motivación mutua es necesario determinar qué es lo que esperamos de los demás ya que de otro modo no podríamos elegir a nuestro equipo. Obtendremos así la motivación que requerimos de modo que las relaciones funcionen de la mejor manera para nosotros. Pero también debemos saber como corresponder, por que si la relación no es mutua, probablemente no durará mucho tiempo.

Lo que se busca en una relación motivadora es básicamente confianza, idoneidad y disponibilidad.

Pero hay que ser recíprocos, es decir se trata de relaciones de apoyo y motivación mutua.

La reciprocidad no siempre tiene que darse con la misma moneda, por ejemplo, podemos recibir consejo y retribuirlo con una cena en casa. Lo importante es que ninguno de los miembros de la relación se sienta utilizado, explotado o manipulado.

c) Los “mentores emocionales”

Si podemos pensar en una persona a quien quisiéramos tener en nuestra vida laboral , un héroe que nos inspire, esta es la persona que debemos elegir como mentor emocional . Esta persona nos sirve como modelo de motivación , es el individuo al que le preguntaríamos “Que harías tu si estuvieras en mi lugar?”, Lo importante es que nos motive.

Pensar en nuestro mentor emocional refuerza nuestra confianza, entusiasmo, tenacidad, resistencia y optimismo.

d) Nuestro entorno

Normalmente no tenemos mucho control sobre nuestro entorno, sin embargo está en nuestras manos la posibilidad de hacer algunas cosas para dar al lugar de trabajo un carácter más motivador. Nos podemos ocupar de tres áreas 1) Convertirlo en un espacio sano. 2) Rodearnos de objetos motivadores 3) Organizar nuestro lugar de trabajo.

1.- Convertir nuestro lugar de trabajo en un espacio sano :

- Tratar de que el aire que respiremos sea limpio
- Elegir sonidos que incrementen nuestra energía motivadora
- Aprovechar al máximo la luz

2.- Rodearnos de objetos motivadores

- Colgar fotografías, recortes de revistas o frases que nos motiven
- Utilizar apuntes visuales y notas recordatorias. Esto nos permitirá no desviarnos de nuestros objetivos.

3.- Organizar nuestro lugar de trabajo

Cualquier cosa que podamos hacer para organizar nuestro ambiente de trabajo con el fin de motivarnos valdrá la pena, por ejemplo es importante que tengamos orden en nuestros documentos .

Una vez que hemos analizado la última fuente de motivación podemos concluir que ser experto en motivarnos, desarrollar un alta grado de autoconocimiento y manejar nuestras emociones es el primer paso para el desarrollo de la Inteligencia Emocional, con lo cual cumplimos con el objetivo de este trabajo, sin embargo es importante recordar que existe una segunda parte de la Inteligencia Emocional la cuál describiremos brevemente a continuación.

Una vez que hemos aprendido a ampliar nuestra Inteligencia Emocional a nivel intrapersonal podemos pasar a la segunda parte de ésta que como mencionamos en capítulos anteriores se denomina Interpersonal o aptitud social la cuál está constituida

por la Empatía y las habilidades sociales, y se desarrollan en ella

13 aptitudes emocionales (ver anexo 1)

Son 3 pasos los que se requieren para desarrollar la segunda parte de la Inteligencia Emocional.

1.- El desarrollo de una capacidad de comunicación eficaz, en la que utilizaremos técnicas como la exteriorización, la asertividad, la atención dinámica, la crítica y la comunicación de equipo para mejorar nuestras relaciones con los demás

2.- El desarrollo de la experiencia interpersonal: en la que conoceremos en que consiste una relación, como podemos analizar esta, como elegir un nivel de comunicación adecuado, además de comprender que relacionarse bien con los demás significa conectar con ellos para intercambiar información de forma adecuada y significativa.

3.- Ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos : En el que comprenderemos que para el éxito de una empresa no solo es importante que el empleado aproveche al máximo sus

capacidades, sino que también ayude a los demás a controlar sus emociones, a comunicarse con eficacia, a solucionar sus problemas, a resolver sus conflictos y a sentirse motivados.

Lo anterior nos permite concluir que si conjuntamos nuestra capacidad para ayudar a los demás, nuestro trato en las relaciones interpersonales y nuestra propia inteligencia emocional podemos crear una organización emocionalmente inteligente.

ANEXO 1

Aptitud personal (Autodominio)

Estas aptitudes determinan el dominio de uno mismo

Autoconocimiento

- Conciencia Emocional
- Autoevaluación precisa
- Confianza en uno mismo

Autorregulación

- Autocontrol
- Confiabilidad
- Escrupulosidad
- Adaptabilidad
- Innovación

Motivación

- Afán de triunfo
- Compromiso
- Iniciativa
- Optimismo

Aptitud Social

Estas aptitudes comprenden la captación de sentimientos necesidades e intereses ajenos

Empatía

- Comprender a los demás
- Ayudar a los demás a desarrollarse
- Orientación hacia el servicio
- Aprovechar la diversidad
- Conciencia política

Habilidades Sociales

- Influencia
- Comunicación
- Manejo de conflictos
- Catalizador de cambio
- Liderazgo
- Establecer vínculos
- Colaboración y cooperación
- Habilidades de equipo

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

BIBLIOGRAFIA

1. Bushell Slyvia

Putting your emotions to work

Journal for Quality & Participation, Sep/Oct 98 Vol.21 Issue
5, p49, 5p

2. Doris Martin y Karin Boeck (1997)

Que es Inteligencia Emocional. Como lograr que las
emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos
de la vida

5ª Edición

Editorial EDAF S.A.

Madrid – España

3. Epstein, Robert

The Key to Our Emotions

Psychology Today, Jul/Aug 99, Vol. 32 Issue 4, p20, 1p, 1c

4. Goleman, Daniel (1995)

La Inteligencia Emocional por que es más importante que el cociente intelectual

1ª Edición

Ediciones B México S.A. de C.V. para el sello Javier Vergara Editor

México

5. Goleman, Daniel (1999)

La Inteligencia Emocional en la Empresa

2ª Edición

Ediciones B Argentina S.A. para el sello de Javier Vergara Editor

Buenos Aires Argentina

6. Herramientas y Sistemas para desarrollar la Inteligencia Emocional

<http://www.rrhlmagazine.com>

7. Inteligencia Emocional

<http://data.terra.com.pe/decideteya/Profesion-Vocacional/intemocinal.asp>

8. La Inteligencia Emocional en el Mundo Laboral

<http://www.jusidman.com.mx/articulo6new.html>

9. La Inteligencia Emocional en la Organización

http://www.lafacu.com/apuntes/psicologia/inte_cmo/default.html

10. La Inteligencia Emocional en los Negocios

<http://www.agg.org.gt/revista/oct/cnportada/gerencia.html>

**11. La inteligencia ha sido objeto de estudio desde el tiempo
de Platón y Aristóteles**

<http://www.tgrajales.net/intelimaestros.html>

12. Neurobiología de la Inteligencia Emocional

<http://escuela.med.puc.cl/publicaciones/neurologia/cuadernos/1999/pub-10-99.html>

13. Weisinger Hendiré (1998)

La Inteligencia Emocional en el Trabajo

1ª Edición

Javier Vergara Editor

Buenos Aires – Argentina

14. Wolff W. (1953)

La Inteligencia, en Introducción a la Psicología

1ª Edición

Editorial Fondo de Cultura Económica

México