

Liderazgo e Inteligencia Emocional

Sesión 2 / 2

2012

INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL

La tercera habilidad de liderazgo a analizar es la comunicación efectiva

2

INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL

A través de su libro Start with Why, Simon Sinek nos describe cómo es que los líderes efectivos comunican para inspirar acción en sus seguidores...

http://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action.html

3

INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL

Lo que hace distinta la comunicación de un gran líder es la dirección en la que establece su mensaje dentro de este círculo

“La gente no compra lo que haces, compra en lo que crees.”

4

Ejemplo. Apple es una empresa que tiene claro por qué hace lo que hace y se encarga de comunicarlo efectivamente al mercado

¿Comprarían un reproductor de mp3 de una empresa como Dell?

Esto tiene sentido porque embona perfectamente con la forma en la que esta diseñado nuestro cerebro

Neocorteza

- Cerebro racional y analítico
- Pensamientos
- Lenguaje
- Si le hablas a este cerebro, la gente lo entiende pero no detona la acción

Límbico

- Emociones
- Rige comportamiento humano
- No tiene capacidad de lenguaje
- Toma de decisiones: cuando después de analizar razones dices, "no siento que sea lo correcto"

La conclusión es que si te comunicas "desde la periferia", tus seguidores estarán contigo por el pago, si les hablas "desde el centro", estarán contigo aún sin él

Los hermanos Wright

Lograron el primer vuelo controlado a pesar de tener todo en contra gracias a tener la creencia de que cambiarían al mundo

Martin Luther King

Reunió 250,000 personas para su discurso "Tengo un sueño", no "tengo un plan"

ICE
INSTITUTO DE
ENTRENAMIENTO
EMPRESARIAL

La última habilidad del liderazgo que analizaremos en este módulo es la Inteligencia Emocional

PENSAMIENTO INTEGRATIVO



COACHING



COMUNICACIÓN AFECTIVA




INTELIGENCIA EMOCIONAL



8

ICE
INSTITUTO DE
ENTRENAMIENTO
EMPRESARIAL

Durante muchos años, la educación se ha enfocado en desarrollar la inteligencia del ser humano por considerarlo el factor primordial para el éxito en la vida



Desde la primera guerra mundial, el promedio de IQ en la población de EUA ha aumentado alrededor de 24 puntos gracias a:

- Mejor nutrición
- Más niños terminando escuela básica
- Juegos de video y juguetes avanzados
- Familias más pequeñas

Sin embargo, emocionalmente hablando, los niños parecen estar mucho más "problematizados".

9

ICE
INSTITUTO DE
ENTRENAMIENTO
EMPRESARIAL

Sin embargo, muchas personas exitosas y supuestamente inteligentes cometen graves errores en situaciones de gran tensión emocional



Zinedine Zidane

Gran futbolista que amargó su despedida dándole un cabezazo a su rival italiano en el mundial de 2006 lo cual le valió su expulsión del partido.



Bill Clinton

Ex-presidente de los Estados Unidos dentro de cuyos errores más graves se encuentra el "escándalo Lewinsky".



Michael Jackson

Su talento, fama y dinero no fueron suficientes para compensar los problemas emocionales que marcaron su vida¹⁰

¿Qué es la inteligencia emocional?



Es la capacidad de controlar y canalizar las emociones para solucionar problemas de forma asertiva

http://www.youtube.com/watch?v=WTIOJyfl_oA&feature=related

11

Vale la pena estudiar el concepto de ASERTIVIDAD:

Hay tres formas de lidiar con un problema:

- EXPLOTAR (Agresivo)** 
- EXPRESAR (Asertivo)**  Ser asertivo implica expresar pero en el momento, lugar y forma apropiada
- EVADIR (Pasivo)** 

12

Una persona con alta inteligencia emocional cuenta típicamente con las siguientes características:

- Consciencia** 
 - Reconoce lo que está sintiendo
 - Comprende por qué lo está sintiendo y con qué intensidad
- Auto-regulación** 
 - Controla los brotes emocionales canalizándolos de forma ASERTIVA (sabe expresarlas en el momento, lugar y forma apropiada)
 - Cuenta con mecanismos de auto-motivación
- Empatía** 
 - Reconoce los sentimientos de los demás
 - Comprende por qué se sienten así
 - Experimenta emociones ajenas como si fueran propias

13

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
COMPETENCIAS
EMOCIONALES

Todo comienza con la generación de consciencia...
¿tienes la capacidad de detectar lo que estás sintiendo y por qué lo estas sintiendo?




Siento _____ cuando _____ porque _____

14

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
COMPETENCIAS
EMOCIONALES

Ejercicio de tarea. ¿Tienes la capacidad de detectar qué es lo que te está detonando la emoción?

Objetivo de la tarea:
Hacer conciencia del tipo de eventos que detonan las emociones de enojo y detectar las áreas en las que somos más sensibles.



¿Qué causas raíz detectaste en tu ejercicio de tarea?

Frustración
Injusticia
Sentirme Insultado

15

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
COMPETENCIAS
EMOCIONALES

La segunda característica con al que cuenta una persona con alta inteligencia emocional es la auto-regulación:

Conciencia



- Reconoce lo que está sintiendo
- Comprende por qué lo está sintiendo y con qué intensidad

Auto-regulación



- **Controla** los brotes emocionales canalizándolos de forma **ASERTIVA** (sabe expresarlas en el momento, lugar y forma apropiada)
- Cuenta con mecanismos de **auto-motivación**

Empatía



- Reconoce los sentimientos de los demás
- Comprende por qué se sienten así
- Experimenta emociones ajenas como si fueran propias

16

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
EMOCIONES

Tener la capacidad de autorregulación implica tanto evitar llegar a un extremo de explosión como levantarte de un estado de apatía.

Lo interesante de la auto-regulación es que la persona tiene la capacidad tanto de "apaciguar" sus emociones como de "prenderlas" a través de un motor de auto-motivación.

17

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
EMOCIONES

Por lo general, el enojo consiste en un proceso que crece de forma exponencial.

Intensidad	Emoción	Fase
10	Fuera de control	Explosión
9	Furioso	
8	Encolerizado	Intensificación
7	Exasperado	
6	Irritado	
5	Agitado	Iniciación
4	Disgustado	
3	Molesto	
2	Frustrado	
1	Extrañado	

Sigue un plan para detener el proceso en estas etapas

18

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
EMOCIONES

Sigue este plan para detener la evolución del enojo:

1. **Entiende** de dónde se está detonando tu enojo.
2. **Controla** tu respiración.
3. **Enfócate** en el problema
4. Toma un **descanso** si es necesario.

No significa que evadirás el problema, sino que regresarás cuando puedas tratarlo de forma asertiva

19

INSTITUTO DE ENCUENTROS EMPRESARIALES

Además de la intensidad, para controlar el enojo, hay que analizar lo siguiente:

- Duración** ¿Cuánto dura cada episodio?
- Frecuencia** ¿Cuántos episodios tienes en un período?
- Modo de expresión** ¿Cómo elegiste expresar este enojo?
 - Agresión activa
 - Agresión pasiva
- Causa raíz** ¿Cuál es la causa raíz de tu enojo?

20

INSTITUTO DE ENCUENTROS EMPRESARIALES

Lleva una bitácora y verás cómo cada vez los episodios son menos y de menor intensidad

Número de episodio	Intensidad	Duración	Días desde episodio anterior	Modo de expresión	Causa raíz

21

INSTITUTO DE ENCUENTROS EMPRESARIALES

Por otro lado, tenemos que las personas con auto-regulación, tienen la capacidad de motivarse utilizando la acción como principal herramienta

La mayoría de las personas espera una inspiración divina para poder entrar en acción:

22

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
COMPETENCIAS
EMOCIONALES

La tercera característica de una persona con alta Inteligencia Emocional es que tienen la capacidad social de la Empatía

Conciencia

- Reconoce lo que está sintiendo
- Comprende por qué lo está sintiendo y con qué intensidad

Auto-regulación

- **Controla** los brotes emocionales canalizándolos de forma **ASERTIVA** (sabe expresarlas en el momento, lugar y forma apropiada)
- Cuenta con mecanismos de **auto-motivación**

Empatía


- Reconoce los sentimientos de los demás
- Comprende por qué se sienten así
- Experimenta emociones ajenas como si fueran propias

23

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
COMPETENCIAS
EMOCIONALES

Una persona con capacidad de empatía es consciente de las emociones de la gente que lo rodean y detecta de dónde se están generando

- ¿Detecto qué están sintiendo?
- ¿Entiendo por qué lo están sintiendo?
- ¿Hago algo al respecto?




24

ICE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
COMPETENCIAS
EMOCIONALES

Una habilidad social muy importante que va de la mano con la empatía es la capacidad de generar una red social de apoyo

Responde a las siguientes preguntas para detectar tu red de apoyo

- ¿Quién es tu apoyo en casa?
- ¿Que hace cada uno para apoyarte?
- ¿Qué haces para ayudar a cada uno?
- ¿Quién es tu apoyo en el trabajo?
- ¿Qué hace cada uno para ayudarte?
- ¿Qué haces para ayudar a cada uno?
- ¿Cómo les haces saber que los aprecias?




25

IEE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
EMOCIONES

Principales mensajes de esta sección...

- La comunicación de un gran líder se caracteriza por la dirección en la que establece su mensaje desde el "porque" (propósito, causa, creencia) pasando por el "como" hasta el "que".
- Para iniciar a desarrollar nuestra IE debemos ser capaces identificar nuestros sentimientos y sus causas.
- La asertividad es una herramienta de comunicación con la que expresamos nuestras emociones en el momento, lugar y forma adecuados.
- Debemos reconocer los sentimientos de los demás y entender por que se sienten así para ser empáticos...

¿Hay alguna pregunta?



26

IEE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
EMOCIONES

Ya sabemos cuáles son las características de la gente con alta Inteligencia Emocional pero...

¿Qué acciones concretas puedo llevar a cabo para manejar mis emociones correctamente?



27

IEE
INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN DE
EMOCIONES

Hay algunas corrientes que se fundamentan en la idea de que la mejor forma de lidiar con las emociones es erradicarlas



El propósito del budismo es la erradicación definitiva del sufrimiento a través de la supresión del deseo; sin embargo es importante experimentar el sufrimiento para APRENDER y para VALORAR el estado de felicidad.



En muchos ambientes laborales, se fomentan las decisiones con "mente fría" y sin emociones; sin darse cuenta que educar y no anular las emociones da el poder de lidiar con los momentos de gran presión.



Debido a situaciones difíciles de la vida, algunas personas construyen una "pared emocional" que las protege del dolor sin darse cuenta que se van privando también de la alegría.

28

ICE
INSTITUTO DE
CANTON DE
ESPINARDO

Sin embargo, erradicar las emociones para evitar el sufrimiento, también los lleva a perder la capacidad de generar pasión

Intensidad de emociones

Tiempo

29

ICE
INSTITUTO DE
CANTON DE
ESPINARDO

¿Cómo seguir experimentando emociones "iluminadas" de forma íntegra y protegernos de caer en las emociones "oscuras"? Aumentando nuestra **RESILIENCIA**

¿Qué es la resiliencia?

Es la capacidad de un resorte de regresar a su posición inicial después de comprimido. La psicología ha retomado este término como la capacidad de las personas para recuperarse después de un golpe de la vida.

30

ICE
INSTITUTO DE
CANTON DE
ESPINARDO

Fortalecer nuestra **RESILIENCIA** a través de encontrar un balance entre nuestro **Cuerpo**, **Mente** y **Espíritu**, es la mejor forma de desarrollar **Inteligencia Emocional**

Punto de balance: RESILIENCIA

- Haz ejercicio
- Come y duerme bien
- Ríe

- Piensa positivo
- Analiza creencias
- Maneja tu estrés

- Encuentra tu propósito
- Agradece

31

Podemos apoyarnos de la inteligencia para conducir mejor nuestras emociones si revisamos en qué creencias se sustentan y modificando aquellas que son erróneas.

Actúo de forma grosera y a la defensiva

- Tristeza
- Frustración
- Enojo

Actúo de forma amable y tolerante

- Satisfacción
- Alegría
- Amor

Creencia → **Cambio de Creencia** → **Emoción** → **Acción**

"No me saludó porque no le caigo bien."
 "No me saludó porque no ve bien de lejos."

Manejar correctamente el estrés nos ayuda evitar irritabilidad y a estar más en control de nuestras emociones

Productividad

Zona de confort Zona de productividad óptima Zona de desgaste


Nivel de Estrés

Lo complicado del estrés es que es un fenómeno totalmente **individualizado**, lo que provoca estrés a unos, no provoca a otros. Detecta tus fuentes de estrés

Una vez detectadas tus fuentes de estrés, acomódalas en una de las siguientes columnas y toma las acciones necesarias de ser el caso

Puedo controlar	Puedo controlar con ayuda de los otros	No puedo controlar
<ul style="list-style-type: none"> • Mi actitud y educación • La forma en que planeo mi día • Cómo me cuido (ejercicio, nutrición, descanso) • Cómo me comunico con los otros • Lo que me enoja 	<ul style="list-style-type: none"> • La forma en que los demás me hablan • Prioridades y objetivos de nuestra división • Cómo trabaja nuestro equipo • Mi horario de trabajo <p>Otros:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El clima • La economía • Leyes, reglas y regulaciones que afectan nuestro negocio • La forma en la que otros se comportan <p>Otros:</p>
Otros:		

ICE
INSTITUTO DE
ECONOMÍA Y
COMERCIO
EXTERNO

Cambiar los pensamientos irracionales por pensamientos positivos es la tercera estrategia para elevar la inteligencia emocional a través de la mente 

Pensamientos Irracionales

- **Filtración:** Aunque hayan pasado muchas cosas buenas, te estancas en el detalle malo.
- **Personalización:** pensar que todo es por tu culpa.
- **Catastrofización:** llevar las cosas a tamaños desproporcionales.
- **Polarización:** Pensar que todo es blanco o negro.

Mejor piensa de forma positiva y no te digas nada a ti mismo que no le dirías a alguien más.

"El hombre no se ve distorsionado por los acontecimientos, sino por la visión que tiene de ellos". Epicteto

35

ICE
INSTITUTO DE
ECONOMÍA Y
COMERCIO
EXTERNO

El cuerpo también tiene una relación estrecha con las emociones puesto que muchas veces es el que nos ayuda a detectar la existencia de las mismas 

¡Escucha a tu cuerpo!

- Boca seca
- Aumento del ritmo cardiaco
- Sudoración en las manos
- Temblores
- Ruboración
- Respiración agitada
- Dolores de cabeza
- Fatiga
- En casos extremos... enfermedades





36

ICE
INSTITUTO DE
ECONOMÍA Y
COMERCIO
EXTERNO

Estas son excelentes herramientas a través de las cuales el cuerpo puede ayudarse a canalizar las emociones 



Haz **ejercicio** por lo menos por media hora, tres veces a la semana



Aprende técnicas de **relajación** como meditación para calmar tu mente y aprender a controlar tu respiración



Come balanceado y **duerme** suficientes horas

37

ICE
INSTITUTO DE
COMUNICACIÓN
EMOCIONAL

Aunque parezca increíble, inclusive "ejercitar" nuestros músculos faciales con expresiones de felicidad desata procesos químicos que nos hacen sentir mejor 

Silvan Tomkins y Paul Ekman encontraron que la expresión en la cara no es un factor secundario de nuestras emociones sino un "socio igualitario" en el proceso emotivo.

Se dieron cuenta de que la emoción también puede empezar en la cara. Cuando ejercitaban los músculos que denotaban felicidad, en realidad estaban produciendo la emoción de la felicidad y lo mismo con las emociones negativas.



ICE
INSTITUTO DE
COMUNICACIÓN
EMOCIONAL

De lo anterior, se deriva la tendencia reciente de la risoterapia... 



ICE
INSTITUTO DE
COMUNICACIÓN
EMOCIONAL

Por último, podemos aumentar nuestra resiliencia cultivando nuestro espíritu... 




La espiritualidad consiste en:

Encontrar el significado y propósito de nuestra existencia, ya sea a través de la conexión con un ser supremo, con nuestra comunidad o con la naturaleza para poder estar en sintonía con uno mismo y con el universo.

INSTRUMENTOS DE ENTRENAMIENTO EN ESPERANZAS

Algunas acciones recomendadas para cultivar el espíritu:

- Detecta aquello que te da paz, esperanza y propósito.
- Detecta lo que te da alegría y práctico sin culpas.
- Detecta tu "santuario" (happy place) y utiliza la visualización para acudir a él cuando lo necesites.
- Ayuda a los demás
- Lee historias inspiradoras
- Perdona
- Practica el agradecimiento: Todas las mañanas, piensa 5 cosas por las que das gracias.
- Reza




"Sin oraciones, hubiera sido un lunático hace mucho tiempo." -Gandhi

41

INSTRUMENTOS DE ENTRENAMIENTO EN ESPERANZAS

Ejercicio. Visualización



"My happy place"

Instrucciones

- Haz una lista de tus recuerdos felices.
- Cada día, elige un recuerdo y trata de evocar la emoción que te provocó. "Ejercitar" tus emociones positivas produce reacciones químicas en el organismo que te hacen sentir mejor.
- Cada vez que lo requieras, acude a esta "carpeta de emociones" para sentirte mejor.

42

INSTRUMENTOS DE ENTRENAMIENTO EN ESPERANZAS

Aunque no podemos elegir lo que nos pasa, fortalecer nuestra resiliencia nos ayudará a reponernos más rápido de los embates de la vida



"El que no conduce bien sus emociones, pierde el control de su destino."
Jesús Topete


43

ice
INSTITUTO DE
ECONOMÍA Y
COMERCIO
ESPANOL

Principales mensajes de esta sección...


- La resiliencia es la capacidad de las personas para recuperarse después de un golpe de la vida.
- Revisa las creencias que pueden ser erróneas, y piensa de forma positiva. No te digas nada a ti mismo que no le dirías a alguien más.
- Atiende y mantiene saludable tu cuerpo a través del ejercicio la alimentación y el sueño.
- Práctica la visualización reviviendo mentalmente recuerdos felices.

¿Hay alguna pregunta?



ice
INSTITUTO DE
ECONOMÍA Y
COMERCIO
ESPANOL

No importa lo que hagas en la vida o la edad que tengas, siempre continua haciendo preguntas y aprendiendo



Bill Gates: "Me siento entusiasmado por las posibilidades"

45
