

José Ignacio Méndez Gómez

# Quiero ser Coach: Ahondando en la materia

Vol. 3

JOSÉ IGNACIO MÉNDEZ GÓMEZ

---

**QUIERO SER COACH:  
AHONDANDO EN LA  
MATERIA – VOL. 3**

**PNL, INTELIGENCIA  
EMOCIONAL, ESTRÉS Y  
GESTIÓN DEL TIEMPO**

Quiero ser Coach: Ahondando en la materia – Vol. 3: PNL, inteligencia emocional, estrés y gestión del tiempo

1 edición

© 2017 José Ignacio Méndez Gómez & [bookboon.com](http://bookboon.com)

ISBN 978-87-403-1858-6

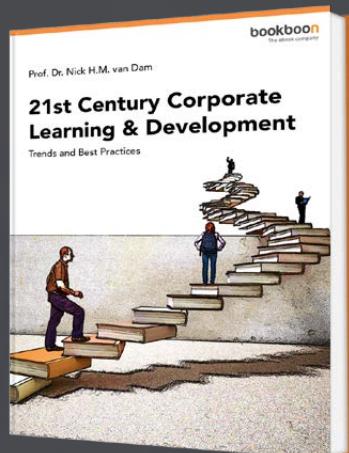
# CONTENIDO

<b>Prólogo</b>	<b>5</b>
<b>1 La programación neurolingüística (PNL), conceptos clave y aplicaciones</b>	<b>6</b>
<b>2 Coaching, emociones e inteligencia emocional</b>	<b>18</b>
<b>3 Aplicaciones de la inteligencia emocional</b>	<b>31</b>
<b>4 Gestión del estrés y gestión del tiempo</b>	<b>49</b>
<b>Sobre el autor</b>	<b>78</b>
<b>Mi filosofía</b>	<b>80</b>
<b>Mi sistema</b>	<b>81</b>
<b>Listado de cursos, charlas y conferencias</b>	<b>83</b>
<b>Nota</b>	<b>85</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>86</b>

## Free eBook on Learning & Development

By the Chief Learning Officer of McKinsey

Download Now



# PRÓLOGO

Este Ebook, habla de las disciplinas complementarias que podremos usar en el mundo del *Coaching*. Recordemos que se trata del libro N.<sup>o</sup> 3 de la serie «Quiero ser Coach».

Hoy en día, estas disciplinas han demostrado su éxito cuando se aplican en el mundo del Coaching, apoyando, una vez más, la necesidad de estar en constante formación dentro de este mundo.

La programación neurolingüística y la inteligencia emocional, son dos temas de estudio que, una vez ampliados los conocimientos básicos, formarán parte tanto de nuestro día a día como de las aplicaciones que los temas laborales puedan aplicar.

El estrés es una de las grandes lacras de nuestra sociedad, motivado por multitud de factores, por lo tanto, es fundamental conocerlos y saber cómo tratarlos.

Y, por último, las técnicas de ahorro y gestión del tiempo, también han demostrado ser fundamentales en los tiempos que vivimos.

Una vez más, se nos pone a nuestra disposición, herramientas basadas en conocimientos que, una vez asimiladas, harán nuestro trabajo más fácil y con mayores probabilidades de éxito.

No descuidemos nuestra formación, debe ser constante.

Y si tienes preguntas o dudas, siempre te podrás poner en contacto conmigo a través de alguno de los siguientes sistemas

- [www.apitudespersonales.com](http://www.apitudespersonales.com)
- [www.blog.apitudespersonales.com](http://www.blog.apitudespersonales.com)
- [www.facebook.com/apitudespersonales](http://www.facebook.com/apitudespersonales)
- [www.facebook.com/MendezCoach](http://www.facebook.com/MendezCoach)
- [www.linkedin.com/in/joseignaciomendez](http://www.linkedin.com/in/joseignaciomendez)
- [www.twitter.com/Joseimendezg](http://www.twitter.com/Joseimendezg)
- [www.instagram.com/joseignaciomendezg](http://www.instagram.com/joseignaciomendezg)
- [plus.google.com/+AptitudespersonalesAsturias](http://plus.google.com/+AptitudespersonalesAsturias)
- [www.youtube.com/c/AptitudespersonalesAsturias](http://www.youtube.com/c/AptitudespersonalesAsturias)

# 1 LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL), CONCEPTOS CLAVE Y APLICACIONES

La programación neurolingüística, a la cual llamaremos *PNL*, se inició cuando a mediados de los 70, John Grinder y Richard Bandler se propusieron averiguar, qué es lo que hacía que, dos psicoterapeutas famosos en USA en aquellos años (Fritz Perls y Virginia Satir), fueran tan efectivos en la obtención de resultados.

En su primer libro (La estructura de la magia I), Grindler y Bandler identificaron algunas reglas o patrones verbales que Perls y Satir utilizaban sistemática y espontáneamente en su comunicación, y que estaban en la base de la eficacia de su trabajo.

El título de este primer libro (La estructura de la magia) expresa una de las convicciones básicas de la *PNL*: que toda tarea humana aparentemente mágica e inexplicable, tiene una estructura que puede ser identificada y transmitida.



Imagen nº1 investigando

De esta convicción se deriva el objetivo que ha inspirado la creación y el desarrollo posterior de la *PNL*: identificar y describir el modelo de funcionamiento de cualquier habilidad especial y/o excepcional del ser humano, para que así pueda ser comunicada, comprendida y utilizada por cualquier persona que lo desee.

Después de Grinder y Bandler, otros autores (Dilts, Andreas, McDonald, Hall) han modelado también a expertos en diferentes áreas de la actividad humana (educación, deporte, ventas, liderazgo organizacional) y han creado sus propias técnicas.

La *PNL* es, pues, un conjunto de métodos y técnicas destinadas a ser aplicadas en la vida cotidiana, para que la persona consiga los objetivos que desea en diferentes campos de la actividad humana, y mejore su calidad de vida.

El nombre de *PNL* (cuyo nombre original en inglés es NLP = *Neuro Linguistic Programming*) se refiere a tres aspectos básicos de la experiencia humana:

- Programación: los programas mentales y de comportamiento, por medio de los cuales organizamos nuestra experiencia para conseguir los objetivos que deseamos.
- Neuro: el sistema nervioso, fuente e instrumento de nuestras percepciones y de nuestra experiencia de vivir y actuar en el mundo.
- Lingüística: el lenguaje, que nos permite codificar y expresar simbólicamente nuestras experiencias.

Por ejemplo, cuando voy conduciendo el coche y me paro en un semáforo rojo, primero «veo» una luz roja mediante el sentido de la vista (componente N=«Neuro» de la conducta), a continuación, traduzco «lingüísticamente» esa forma y color en mi mente como «tengo que pararme» (componente L=«lingüístico» de la conducta), y finalmente pongo en marcha un «programa» aprendido: mi pie derecho se levanta del acelerador y pisa el freno (componente P=«programación» de la conducta).

Es fácil que el concepto de *programación neurolingüística* genere confusión y que aparezcan en nuestra mente este tipo de preguntas:

- ¿En qué se fundamenta?
- ¿Cuándo se aplica?

Si hablamos del modelo en el que se centra la *PNL*, podríamos decir que, el mundo se experimenta por medio de cinco sentidos: vista, oído, tacto, olfato y gusto.

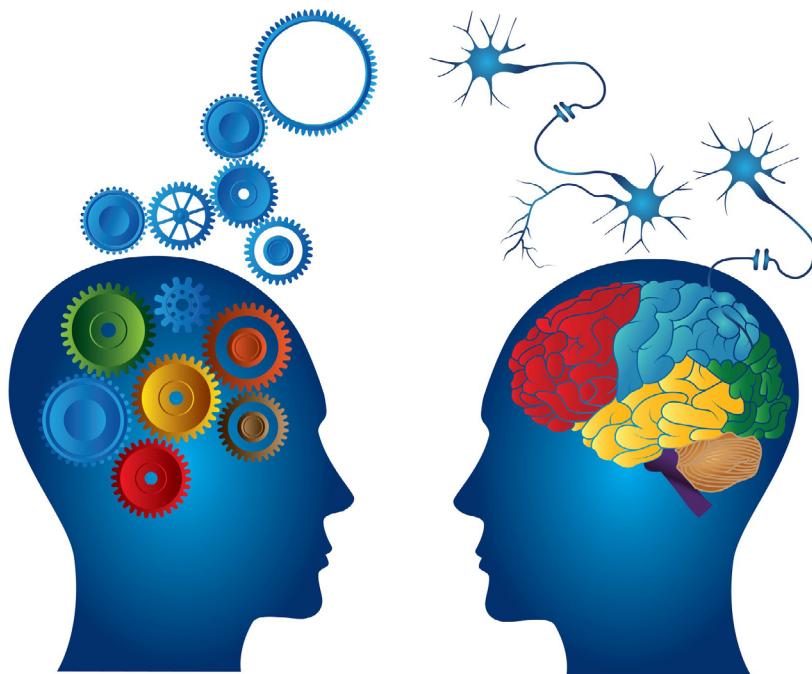


Imagen nº2 compartiendo

Mucha información viene hacia nosotros continuamente; consciente e inconscientemente eliminamos aquello a lo que no queremos prestar atención. Nos dicen que la información restante se basa en nuestras experiencias, valores y creencias pasadas. Con lo que nos acabamos quedando, resulta incompleto e inexacto, ya que parte de la información general ha sido eliminada, y el resto ha sido generalizado o distorsionado.

Para saber en qué se basa la *PNL*, lo más importante que debemos tener claro es que, se basa en cuatro aspectos fundamentales, los cuales se conocen como los «cuatro pilares», según Steve Bavister y Amanda Vickers (2014).

### 1) **Resultados**

Para conseguir algo, hablamos de objetivos, y en la *PNL* se utiliza el término de resultados. Si hay una concentración previa en lo que se quiere conseguir, habrá una guía que orientará todos los recursos disponibles de esa persona a la consecución de un objetivo.

### 2) **Agudeza sensorial**

La agudeza sensorial se refiere a la capacidad de observar o detectar pequeños detalles para ser conscientes de lo que ocurre a nuestro alrededor. La gente varía mucho a la hora de darse cuenta de lo que ve, escucha o siente. Hay personas que se dedican a observar más su entorno, mientras que otras se fijan más en sus propias emociones y pensamientos.

### 3) Flexibilidad en el comportamiento

Cuando empiezas a saber cuáles son tus resultados y utilizas tu agudeza sensorial para observar lo que está sucediendo, la información que obtienes te permite realizar ajustes en tu comportamiento, si es necesario. Si los actos que realizas no te llevan por la dirección que deseas, es evidente que deberías intentar tomar otro camino o probar algo diferente, pero a muchas personas les falta esa flexibilidad en el comportamiento y sencillamente insisten en hacer lo mismo una y otra vez.

### 4) Compenetración

La compenetración se podría considerar como aquel componente que une a la gente. La mayoría de las veces ocurre de manera natural, automáticamente, instintivamente. Algunas personas que conocemos, parece que comparten nuestra perspectiva vital, mientras que hay otras personas con las que no conectamos. Se ha de mejorar la capacidad de compenetración con otras personas para obtener relaciones más eficaces.

## Las presuposiciones de la *programación neurolingüística*

Salvador Carrión (2008), refiere que una presuposición es algo de damos por sentado, sin ninguna prueba.

Nos dice que, desde la *programación neurolingüística*, no se pretende que las presuposiciones sean ciertas, aunque existen evidencias bastante palpables para respaldar muchas de ellas.

Estas son algunas de las explicaciones que se pueden obtener de dichas presuposiciones:

- **La vida, la mente y el cuerpo son un único sistema**

La mente y el cuerpo se consideran como un único sistema, cada uno influenciando directamente al otro. Por ejemplo, lo que ocurre en el interior de tu cuerpo afecta a los pensamientos y afectará a las personas de tu alrededor.

- **No puedes dejar de comunicarte**

El mensaje que intentamos transmitir no siempre es el que los demás reciben. Por tanto, desde la *PNL* nos dicen que debemos estar pendientes de las reacciones de los demás para ver si nuestro mensaje ha tenido éxito. Esto en realidad puede llevar a graves dificultades a la hora de elaborar un mensaje, ya que centrarnos en las reacciones o estar en alerta ante posibles consecuencias, no es algo que vaya a aportar calidad a la comunicación.

- **Debajo de cada comportamiento existe una intención positiva**

En una adicción o un mal comportamiento siempre hay una intención positiva, por tanto, encontrando la raíz de ese problema y exteriorizando la intención positiva, se puede pasar de fumar durante 15 años a no tener esa necesidad.

- **Si lo que estás haciendo no funciona, haz otra cosa**

Si intentas una manera de abordar un problema y no obtienes los resultados que esperabas, intenta algo diferente, y sigue variando tu comportamiento hasta que consigas la respuesta que estabas buscando.

- **Si una persona puede hacer algo, todo el mundo puede aprender a hacerlo**

Existe en la *PNL*, el proceso de modelar la excelencia. Si quieres que te publiquen un artículo, por ejemplo, podrías fijarte en alguien que sea brillante escribiendo e imitar la manera en que lo hace. De este modo, estarás empapándote de un conocimiento de gran valor.



Imagen nº3 estructurando

### **Los principios de la *PNL***

La *programación neurolingüística* es una serie de estrategias que se centran en identificar y usar modelos de pensamiento que influyen sobre el comportamiento de una persona como una manera de mejorar la calidad y resolver problemas.

Los objetivos de la *PNL* son, entre otros:

- corregir las representaciones cognitivas, haciéndolas más útiles
- proporcionar una serie de **estrategias y habilidades** eficaces para la mejor adaptación de aquellas situaciones que surgen en el día a día.

Es importante mencionar que esta práctica no se basa en ninguna teoría, sino que es una recopilación de estudios, investigaciones y técnicas. Por tanto, es necesario comprobar cómo funciona, mediante sus pilares fundamentales, es decir, los principios de la *PNL*.

Como complemento a las presuposiciones, hablaremos de los principios básicos de la *PNL*, entre los cuales, podremos comprobar la existencia de dichas presuposiciones; los principios son los siguientes:

### **1. El mapa interior es único**

Uno de los principios de la *PNL* hace referencia a la orientación que las personas tienen en el mundo que les rodea. La manera de orientarse que tiene la persona tiene que ver con su mapa interior. En las etapas tempranas de la vida el mapa interior es simple. Sin embargo, a medida que crecemos el mapa se hace más complejo y se van abriendo nuevos caminos.

Cuanto más completo sea el mapa, más alternativas de éxito tendrá la persona. El mapa del mundo es individual, se construye a través de nuestras propias experiencias por lo que cada persona tiene su mapa y no hay dos mapas iguales.

### **2. El mejor mapa es el que ofrece más de un camino**

Como se ha comentado en el punto anterior, el mapa más completo también es más exacto y ofrecerá más oportunidades de llegar a un objetivo o resolver el problema. Esto tiene que ver con la flexibilidad y la posibilidad de reaccionar de diversas maneras ante un suceso vital. El mapa no es el territorio que representa, pero si es correcto tendrá una estructura semejante al territorio y será más útil.

### **3. Cada comportamiento tiene una intención positiva**

Este puede ser uno de los principios de la *PNL* más discutidos. Este punto hace referencia a que cada persona y cada comportamiento tienen de forma intrínseca una intención positiva. Puede ser, por ejemplo, que alguien dude que un fumador tenga una intención positiva fumar. Pero según este principio, el fumador podría fumar para relajarse o para ser aceptado socialmente. La *PNL* intenta redirigir esa intención positiva hacia un patrón de conducta más adaptativo y adecuado para la persona.

### **4. La estructura de la experiencia**

Este principio muestra como cada experiencia está compuesta de una estructura determinada. Cada pensamiento, sentimiento, recuerdo o experiencia está formado por una serie de elementos. Esto quiere decir, que, si cada experiencia tiene una estructura, gracias a un cambio en su composición se puede cambiar su efecto.

## 5. Todos los problemas tienen solución

Este principio se refiere a que todos los problemas tienen solución. Pese a que puede parecer utópico, ya que, en ocasiones, no se pueden llevar a cabo determinadas soluciones. En otros momentos, habrá problemas que no tengan una solución clara. Esto tiene que ver con el mapa que posee la persona, ya que cuantos menos caminos o alternativas posea, menos soluciones podrá dar a la situación concreta. Además, la interpretación del problema tiene que ver con el contenido del mapa. Un mapa más rico y que ofrece más recursos, percibirá ciertas situaciones como menos problemáticas.

## 6. Todo el mundo posee la fuerza que necesita

Este es uno de los principios de la *PNL* que tiene que ver con el desarrollo personal de la persona, ya que se refiere a que cada persona posee la fuerza necesaria para conseguir lo que se proponga. El problema surge cuando la autoconfianza se ve afectada por las creencias limitantes de la persona.

## 7. El cuerpo y la mente forman parte del mismo sistema

Este principio se refiere a que el ser humano es cuerpo y mente. En otras palabras, cada sentimiento y cada emoción afectan al cuerpo. Esto también se cumple a la inversa. Por ejemplo, una enfermedad que afecte al cuerpo va a tener repercusiones a nivel psicológico. Por tanto, para la *PNL*, los cambios de pensamiento que modifican los problemas corporales son importantes. Por cierto, ¿has oído hablar de la *embodied cognition*?

## 8. El significado de la comunicación depende del resultado

Es necesario establecer pautas de comunicación claras, que no den lugar a malentendidos, ni opción a interpretaciones personales sesgadas por parte del receptor del mensaje.

## 9. No existen los fracasos sino las oportunidades

Cuando una persona está continuamente en movimiento tiene diferentes caminos para alcanzar la meta. Los fracasos deben ser vistos como oportunidades, es decir, como medidas que permiten superarse y avanzar en la dirección deseada.

## 10. Si algo no funciona hay que intentar otra cosa

En ocasiones, las personas insisten en hacer algo que no funciona, además no cambian la manera de actuar. En este punto tiene sentido la famosa frase «no esperes resultados diferentes si haces siempre lo mismo». Los practicantes de *PNL* se proponen ayudar a reconocer y modificar esos comportamientos que no son eficaces y que hacen tropezar, una y otra vez, con la misma piedra.

## ***PNL y Coaching***

Ya hemos comentado, en resumen, que la *PNL*, es una tecnología, una metodología y una actitud, a través de la cual, la persona puede acceder a sus recursos conscientes e inconscientes y, determinar, cómo su comunicación influencia su comportamiento, además de aprender, cómo otros e incluso él mismo, consiguen resultados que antes parecían inconcebibles.

Por otro lado, el *Coaching* consiste en el proceso de apoyar a otros, para que desarrollen habilidades y capacidades y potencien su rendimiento, llevando, de esa forma, a los individuos del lugar donde están, hacia donde quieren llegar.



Imagen nº4 aprendiendo

La Unión del *Coaching* y la *PNL*, es un proceso sistémico, realmente fantástico, que provee al cliente de una gran cantidad de recursos que interactúan de forma sinérgica.

«*PNL* es un medio excelente para hacer al *Coaching* más poderoso. *Coaching* es el automóvil de carreras, *PNL* es el combustible de más alto octanaje. Otros combustibles son posibles, pero ellos quizás no te entreguen tan alto rendimiento y/o velocidad.» Joseph O'Connor.

De lo anterior se desprende, que la incorporación de herramientas de *PNL* al *Coaching*, lo convierten en algo realmente efectivo, optimizando los resultados.

Un *Coach* con *PNL*, no solo podrá diseñar planes de acción para el desarrollo y promoción de habilidades y capacidades más ajustadas a las necesidades del cliente, sino que también, posee mayor conciencia y comprensión de la forma de pensar de este, tanto, a nivel de estructura profunda como superficial.

De esta manera, el *Coach* con *PNL*, llevará y guiará al cliente a comprender y reconocer:

- cuáles son sus valores y creencias más profundas
- cómo estas se relacionan con su comportamiento e identidad
- cuál es su nivel de satisfacción, con su entorno y consigo mismo
- qué propósitos persigue al plantearse una meta y cómo esta se fundamenta
- cuáles son sus principales mecanismos impulsores y detractores
- cómo dichas metas, se pueden llevar a cabo, tornándose en una realidad congruente con sus principios

Por ejemplo, un *Coach* tradicional, preguntará a un cliente:

*¿Qué es lo mejor que pasará cuando consigas este objetivo?*

Por el contrario, un *Coach* con *PNL*, pregunta:

*¿Qué es lo mejor que te estará pasando cuando estés realizando este objetivo?*

The advertisement features a large, abstract, multi-colored geometric structure made of intersecting lines and facets, illuminated from within with a vibrant mix of red, orange, yellow, green, blue, and purple lights. The structure is set against a dark background. In the top left corner of the image area, there is a small white text box containing the website address [www.sylvania.com](http://www.sylvania.com). To the right of the main image, there is a white rectangular overlay containing text and logos. The text inside the overlay reads: "We do not reinvent the wheel we reinvent light." Below this, a paragraph of smaller text provides more context: "Fascinating lighting offers an infinite spectrum of possibilities: Innovative technologies and new markets provide both opportunities and challenges. An environment in which your expertise is in high demand. Enjoy the supportive working atmosphere within our global group and benefit from international career paths. Implement sustainable ideas in close cooperation with other specialists and contribute to influencing our future. Come and join us in reinventing light every day." At the bottom of the overlay, the text "Light is OSRAM" is followed by the OSRAM SYLVANIA logo, which consists of the words "OSRAM" and "SYLVANIA" in a bold, sans-serif font, with a stylized lightbulb icon integrated into the letter "A".

Como se puede observar en el ejemplo, lo que hace un *Coach* con *PNL*, es utilizar el lenguaje temporal, es decir, realizar preguntas con alto componente positivo y motivador, como si la meta, ya estuviese realizada, instando al cliente, a desarrollar un plan de acción, con la convicción de haber alcanzado su meta y que esta es congruente consigo mismo. De este hecho, surgen los recursos necesarios, que permiten al cliente, establecer una clara dirección, que lo movilice hacia la consecución de su meta.

Uno de los aportes fundamentales de la *PNL* al *Coach*, es que esta incorpora el *Rapport* o sintonía, en la relación con el cliente. Este proceso ocurre, cuando el *Coach* aprende a igualar su comportamiento, pensamiento, respiración y lenguaje no verbal, con el del cliente. Con este procedimiento, consigue que las personas estén más abiertas a él, menos críticas, más receptivas, y dispuestas a aceptar lo que él tiene que decir.

En este proceso, se involucran varios elementos, entre los cuales, destaca en forma sobresaliente la comunicación y el lenguaje no verbal, ya que, no solo importa lo que se dice, sino la forma en que se dice, pues, la mayor parte de la comunicación, no reside en las palabras, sino que también:

- en la fisiología
- en el modo de respirar
- en los gestos y expresiones faciales
- el tono de voz
- etc.

Del mismo modo que dos amigos que se reúnen a comer en un restaurante sincronizan sus movimientos, al comer y beber, el *Coach* deberá sincronizarse con el cliente para percibir sus estados internos, no interrumpirle, y entender su proceso de reflexión, dejando de lado su propio diálogo interno, en beneficio de su cliente. Esto contribuye al desarrollo de un espacio de confianza y seguridad que enriquecerá la alianza entre el *Coach* y su cliente.

Es preciso señalar la gran importancia que poseen las Creencias en el *Coaching* con *PNL*, tanto para el *Coach* como para el cliente, ya que estas serán los cimientos sobre los cuales se construye la relación de *Coaching*.

Las creencias poseen un efecto bi-direccional, por una parte, el *Coach* debe creer en su cliente, pues esto se constituye en un aporte inconsciente al proceso y el cliente ha de creer que puede, merece y posee la capacidad de conseguir sus metas.

El *Coach* ha de determinar, cuáles son las creencias presentes en el cliente, ya que estas, son el fundamento de su vida, pues en ellas, están sustentadas sus capacidades, habilidades, y formas de relacionarse con su entorno.

Por lo tanto, es imprescindible que el *Coach* deje a de lado sus creencias personales, para así, actuar de forma imparcial y no emitir juicios acerca de la realidad del cliente.

Este procedimiento es esencial en el trabajo de *Coaching* con *PNL*, ya que, en ocasiones el cliente pondrá en tela de juicio su capacidad para lograr un objetivo deseado, pues no cuenta, o no cree contar, con las habilidades necesarias para llevarlo a cabo, percibiéndolo como lejano e irrealizable.

El *Coach*, entonces, ha de indagar en las creencias limitantes que se interponen en el logro de sus objetivos, y ha de reconocer, las creencias potenciadoras del cliente, utilizándolas como el combustible necesario para conseguir el objetivo propuesto.

Como resultado del proceso de *Coaching*, el cliente, no solo habrá conseguido su meta inicial, sino que, al modificar las creencias limitantes, que obstaculizaban la realización de su objetivo, observará una repercusión positiva, en otros contextos de su existencia.

Es así, que el *Coaching*, se fortalece y potencia, a través de la *PNL*, ya que esta:

- aporta la capacidad de establecer objetivos bien formados, de manera positiva, alcanzable, realista y, congruente con los valores
- establece estructura, que parte desde la base del entorno
- explora las capacidades y habilidades, que el cliente posee, las creencias para alcanzarlo, los valores que hay detrás de las metas, el propósito que persiguen, y también, la propia identidad.

El aporte que hace la *PNL* al *Coach*, es la posibilidad de comprender, no solo en el ámbito manifiesto, lo que el cliente dice, su discurso consciente, sino que, analiza todos los elementos que aportan la paralingüística, o lenguaje no verbal.

Existe una premisa en *Coaching*, que dice, que:

*El Coach tiene las preguntas, y el cliente posee las respuestas*

He aquí, donde se enlaza la *PNL* al *Coaching*:

*«Hacer preguntas poderosas, y poder observar al cliente en su globalidad, no solo en lo verbal, sino también, en el ámbito inconsciente, en la capacidad de comprender, que la misma pregunta, con una pequeña variación, puede conseguir un resultado totalmente maravilloso»*

El *Coaching* y la *PNL* son dos disciplinas que tienen múltiples aplicaciones, ya sea, en el ámbito educacional, laboral, familiar y personal, sin embargo, no importa en el ámbito que se utilicen; la *PNL* y el *Coaching* siempre aportará un elemento fundamental, que todos los seres humanos poseen: la capacidad de soñar y cuestionarse, para ir más lejos con el beneficio, de que, a través de estas técnicas, nuestras preguntas potenciarán nuestras propias capacidades, llevándonos a alcanzar nuestros sueños y transformarlos en realidades.

## 2 COACHING, EMOCIONES E INTELIGENCIA EMOCIONAL

La expresión *Inteligencia emocional* fue acuñada en 1990 por los psicólogos Peter Salovey y John Mayer, para describir el uso excelente de la comunicación intrapersonal e interpersonal. El término fue popularizado más tarde por Daniel Goleman en su libro *Inteligencia emocional*, publicado en 1995.

La *Inteligencia emocional* se compone de una serie de habilidades que determinan el modo en que nos relacionamos tanto con nosotros mismos como con los demás.

Con la publicación de *Emotional Intelligence*, Daniel Goleman, marcó una difusión sin precedentes de un concepto que hasta entonces había pasado inadvertido. Este libro se convierte en un *best seller* en muchos idiomas. A partir de mediados de los noventa, la *inteligencia emocional* es un tema de interés general por parte de la sociedad, de tal forma que empiezan a aparecer artículos (primero en revistas de divulgación y después en las científicas) y libros sobre el tema.

Para Goleman, la I.E. consiste en:

a) **Conocer las propias emociones:**

El principio de Sócrates «*conócete a ti mismo*» se refiere a esta pieza clave de la *inteligencia emocional*: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.

b) **Manejar las emociones:**

La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

c) **Motivarse a sí mismo:**

Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación, están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

d) **Reconocer las emociones de los demás:**

Un don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es la base del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.).

e) **Establecer relaciones:**

El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

### **Objetivos de la *inteligencia emocional***

Los objetivos de la *Inteligencia emocional* están centrados en proporcionar recursos y estrategias conductuales, emocionales, cognitivos y de interacción social, para tener una óptima regulación sobre la presión interna y externa. Así se evita que esa presión se traduzca en *estrés*, previniendo daños y mejorando la salud psicológica, la autoestima, el pensamiento positivo, el autocontrol, y las relaciones interpersonales.

Las aplicaciones de la *Inteligencia emocional* en el *Coaching* sirven para aprender a distinguir los bloqueos racionales, separándolos de los bloqueos emocionales.

Al hacer esta distinción, es posible trabajar con el *Coachee* (cliente) sobre aquellas áreas en donde se requiere un esfuerzo racional, cambios de hábito o mejorar sistemas o procesos personales, distinguiéndolos de aquellos procesos interiores en donde se debe originar cambios relativos a miedos, falta de interés u otros aspectos con una base más emocional que racional.

Como objetivos más específicos cabe mencionar, entre otros, los siguientes:

- Conocer e identificar nuestras propias emociones y sus efectos para aprender a gestionarlas adecuadamente.
- Desarrollar la habilidad de la empatía para mejorar nuestras relaciones.
- Manejar nuestra energía emocional para desarrollar mayor entusiasmo y motivación.
- Desarrollar habilidades comunicativas en nuestras relaciones, tales como la asertividad, la sintonía, la motivación, etc.
- Tener optimismo y persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.
- Gestionar en positivo la tensión y el *estrés*.
- Adaptabilidad y flexibilidad para afrontar los cambios.
- Comprender y manejar aspectos de la imagen propia para acercarnos a nuestros objetivos.
- Utilizar sencillas técnicas psico-físicas para facilitar el equilibrio emocional y el manejo de los estados anímicos.
- Favorecer relaciones personales y profesionales armoniosas.
- Desarrollar la autoconfianza y la autoestima.

### **Base de las emociones y emociones básicas**

La emoción es un estado fisiológico corporal que está asociado a un patrón de comportamiento característico de la especie humana, y es una respuesta a un estímulo. Este patrón puede ser reconocido por cualquiera; si una persona está llorando, alicaída y su rostro está triste, no hay duda que la emoción que domina a esa persona en ese momento es la tristeza; además, eso está acompañado por un determinado ritmo cardíaco, tipo de respiración, hormonas, neurotransmisores del cerebro, etc.

Cuando nos encontramos ante un estímulo que nos provoca miedo o temor, nuestro cuerpo reacciona activándose, de manera que estemos a punto para cualquier reacción de lucha o huida que sea preciso a fin de protegernos, ya que nuestro impulso más básico es el de la supervivencia. Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. Moviliza nuestros sentidos, nuestro intelecto, y la energía que nos conducirá a la acción.



Imagen nº5 sentimientos

Tienen, por tanto, una función adaptativa. En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación. Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

Según las investigaciones y descubrimientos de la psicofisióloga Susana Bloch, existen 6 emociones básicas que son universales ya que son comunes en todas las personas de cualquier época y cultura. Además, existen otras emociones mixtas que son culturales, históricas, psicológicas, e individuales.

Las 6 emociones básicas son:

1. **Miedo:** surge como anticipación de una amenaza o peligro que nos produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad (sea este real o imaginario). Es a menudo la reacción ante un conflicto interior entre el estímulo que percibimos como amenaza hacia nuestra integridad física, autoimagen o la propia estima, y, por otro lado, la valoración que hacemos de nuestros propios límites y capacidad para abordar o enfrentarlo.
2. **Rabia:** emerge cuando la persona se ve sometida a una situación que le produce frustración o que le resulta adversa. Se plantea como un proceso de empoderamiento que empuja a la acción, interrumpiendo los procesos cognitivos que se hallan en curso, centrando la atención y la expresión de afectos negativos en el agente que la instiga (persona, animal o cosa). También surge como defensa en situaciones que comprometen la integridad física o la autoimagen y la propia estima.
3. **Tristeza:** surge comúnmente ante una situación que nos supone alguna pérdida o cuando nos acarrean algún perjuicio o daño. O sencillamente cuando no logramos algo que es importante para nosotros. La tristeza también puede surgir como respuesta a una emoción positiva tan intensa que se torna dañina.

4. **Alegria:** surge cuando la persona evalúa el objeto o acontecimiento como favorable a la consecución de sus metas. Ejemplo: lograr un trabajo, alivio de dolor, ganar la lotería, alimentarse tras pasar hambre, juegos lúdicos, conductas cómicas, recibir reconocimiento, etc. Los sentimientos positivos promueven conductas y actividades que alientan el deleite y mantenimiento de esta clase de estados de ánimo, y también facilita la interacción social y la vinculación afectiva
5. **Ternura:** es una de las dos manifestaciones más importantes del amor. En la ternura la prisa no existe y sentimos intensamente el presente. Es compasiva porque nos hace ser empáticos y sentir con el otro a su propio compás. Es la desnudez del corazón, vulnerable y abierto, frágil y valiente. En la ternura se siente confianza, empatía, simpatía, plenitud, compasión, lentitud, calma, apertura.
6. **Erotismo:** es la otra manifestación del amor. Surge con la excitación, el placer, el gozar de la propia sensualidad, y el disfrutar de la belleza de sus sensaciones. Es un espacio de libertad y de conexión con el poder personal. Nos activa el deseo y nos permite acceder al éxtasis... y actúa como un imán que nos junta y nos invita a fundirnos en una danza, para convertirnos en uno, y desde allí crear juntos, en la libre unión de lo que genuinamente y diferente aporta cada uno por separado.

Las conexiones entre el sistema límbico y el neocortex (área pensante del cerebro), constituyen el centro de gravedad de los conflictos y los acuerdos entre el corazón y la cabeza, entre los sentimientos y los pensamientos. Esta conexión es básica para tomar decisiones inteligentes en la vida emocional. La interrelación del sistema límbico con el neocortex o área pensante del cerebro, constituye el núcleo neurobiológico de la *Inteligencia emocional*.



Imagen nº6 encrucijadas

Distintos estudios e investigaciones, señalan la importancia de las emociones en la toma racional de decisiones para orientarnos en la dirección más adecuada. Las áreas del cerebro emocional están tan implicadas en el razonamiento como las áreas del cerebro pensante. En la equidistancia entre el sentir y el pensar, la emoción siempre guía nuestras decisiones.

Lo más adecuado para la persona es que exista un equilibrio, en el cual, la emoción influya en las operaciones de la razón y este ajuste y filtre las operaciones procedentes de las emociones, actuando como dos facultades relativamente independientes que reflejen el funcionamiento de circuitos cerebrales distintos, aunque sincronizados. Y ese es precisamente el motivo para desarrollar la *Inteligencia emocional*: saber armonizar ambas funciones, a fin de que razón y emoción puedan pilotar el barco de nuestra vida, navegando de forma inteligente hacia una cota mayor de felicidad y de éxito tanto personal como profesional.

### **La importancia de las emociones**

En general dedicamos la mayor parte de nuestro tiempo a desarrollar diversas habilidades que nos posibilitan ejercer los distintos roles que desempeñamos a lo largo del día, pero nos olvidamos en muchos casos de la más importante, transversal en todas las áreas: la competencia emocional.

Somos seres fundamentalmente emocionales y es de vital importancia que aprendamos a gestionar nuestras emociones, las cuales nos aportan datos sobre cómo nos relacionamos con nosotros mismos, con nuestro entorno y en general, sobre cómo evoluciona nuestro «proyecto de vida».

No obstante, no siempre resulta fácil entender su mecanismo ni manejarlas en nuestro acelerado día a día.

Etimológicamente «emoción» proviene del latín exmoveare, movimiento de adentro hacia afuera. Podemos decir que las emociones son reacciones o respuestas a un determinado estímulo, ya sea externo o interno como puede ser un recuerdo o una idea.

En nuestro a veces difícil camino de búsqueda de equilibrio y bienestar, es importante ser conscientes de las emociones que nos habitan.

Tengamos presente que las emociones sencillamente ocurren, no las generamos voluntariamente, pero lo que sí depende de nosotros es estar atentos para reconocer qué emoción experimentamos en cada momento, integrar la información que nos proporciona y poner en marcha estrategias que nos faciliten canalizarlas de forma adecuada.

Las emociones pueden ser fugaces o perdurar en el tiempo, ser leves o intensas, agradables o desagradables, pero, en cualquier caso, siempre movilizan energía y condicionan al cuerpo para que se adapte a determinadas circunstancias o se enfrente a situaciones específicas. Tengamos en cuenta que las emociones están íntimamente conectadas con nuestra salud, por lo que una buena gestión redundará sin duda en una vida más saludable

Toda emoción cumple una función: La de evaluar mi organismo si lo que sucede en el exterior me gratifica o frustra y la posibilidad consiguiente de buscar una salida. Por tanto, nos indica el grado de interacción en el medio siempre y cuando estemos en contacto con ellas. No existen por definición emociones positivas o negativas, sino que es la gestión de cada emoción lo que en todo caso le dará esa connotación

El espacio de respeto absoluto, confidencialidad y confianza de un proceso de *Coaching*, es un lugar idóneo para permitir que nuestras emociones aparezcan, escucharlas, identificarlas, incorporar la información que nos ofrecen y convertirlas en nuestras aliadas.



**Deloitte.**

Discover the truth at [www.deloitte.ca/careers](http://www.deloitte.ca/careers)

© Deloitte & Touche LLP and affiliated entities.

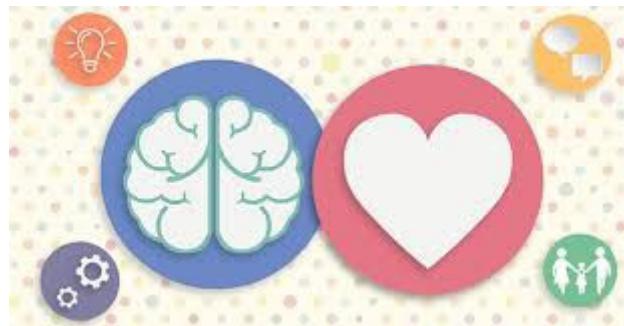


Imagen nº7 dilema

Las emociones van y vienen constantemente y están siempre presentes en cualquier tipo de relación (personal, social, profesional). Hay quien las vive como un obstáculo pensando que la solución pasa por ejercitarse una mente fría y racional mientras que otros, por el contrario, permiten que las emociones asuman el control de sus vidas.

Aquí reside nuestro gran reto. No se trata de evitarlas ni tampoco de dejar que nos arrastren sino de poder entender cada emoción, comprender su propósito en el momento adecuado y pasar a la acción de forma efectiva y coherente con nuestro objetivo.

Se trata de hallar el punto de equilibrio necesario realizando un trabajo en equipo entre razón, emoción y acción. De esta manera evitaremos la incómoda sensación en la que, en ocasiones, nos sumimos cuando pensamos de una determinada manera, pero sentimos algo distinto, y en algunos casos acabamos emprendiendo una acción que no está acorde ni con lo pensamos ni con lo que sentimos.

El concepto de Inteligencia *emocional*, fue un término difundido mundialmente a raíz de la publicación del famoso libro de Daniel Goleman, «*Inteligencia emocional*» publicado en 1995, y se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales propios y ajenos

Las claves para su óptimo desarrollo pasan por desarrollar la Inteligencia Interpersonal, que implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas y la Intrapersonal, referida al conocimiento de uno mismo.

Desde este punto de vista, ser inteligentes emocionalmente implica manejar lo mejor posible cinco habilidades, de las que ya hablábamos al principio de este capítulo.

## Ejercicios de I.E. fácilmente realizables

Existen muchas formas de realizar ejercicios que sirvan para estimular la *inteligencia emocional*, e incluso por internet, existen numerosas aplicaciones con la que se realizan «mediciones» de la misma.

Aquí vamos a exponer alguno de los ejercicios más comunes y fáciles de realizar; son válidos para uso propio o para aplicación directa en las sesiones de *Coaching*.

Con esto, queremos marcar una introducción a estos conocimientos que, al igual que la *PNL*, pueden ayudar al *Coach* en lograr el éxito en las sesiones.

Veamos uno a uno algunos de esos ejercicios:

### 1. Detecta la emoción que hay detrás de tus actos

Casi todos vivimos desconectados de nuestras emociones. Las experiencias negativas que sufrimos durante nuestra vida nos enseñan a aislarnos de las emociones para protegernos.

No puedes eliminar tus emociones, pero debes ser capaz de **conectar con ellas y entender cómo influyen sobre ti**. Cuando algo te haga actuar o sentirte de una determinada forma, párate un segundo, reflexiona sobre la emoción que hay detrás, y **encuentra su origen**.

Al principio quizás no sepas por qué actúas o te sientes como lo haces. No desesperes. No estás entrenado para hacerlo. Pero a medida que vayas centrándote en tus sentimientos empezarás a encontrar las respuestas.

### 2. Amplia tu vocabulario (emocional)

Sólo hay **cuatro emociones básicas** a partir de las cuales se crean todas las demás: **alegría, tristeza, enfado y miedo** (aunque algunos autores añaden sorpresa y angustia).

Cuando intentes reconocer tus emociones, no te quedes solo con ellas. No basta con decir «*Vale, he identificado mi emoción y es la tristeza*». No. Debes ser lo más específico posible.

Los nombres que pongas a tus emociones te ayudarán a **entender cómo te estás sintiendo y por qué**. No digas «*Estoy triste*» si las palabras que mejor describirían tu estado emocional serían decepcionado, compungido, melancólico o herido. Sé concreto.

Tener un **vocabulario rico** con el que describir exactamente tus sentimientos es muy importante. No dominar el lenguaje limita el conocimiento de lo que estás experimentando, creando la sensación de que no sabes lo que te pasa.

### 3. No te dejes engañar por las apariencias emocionales

Muchas veces **las emociones primarias desencadenan otras emociones**, y eso nos lleva al error de creer que lo que realmente estamos sintiendo es la emoción secundaria.

Voy a ponerte un ejemplo.

Imagínate que te sientes **traicionado** porque descubres por una tercera persona que alguien que considerabas uno de tus mejores amigos no te ha invitado a su fiesta de cumpleaños.

Aparentemente la emoción sería la **traición**, cuyo componente básico es el **enfado**.

¿Pero lo es realmente?

Si profundizaras en qué ha provocado tu enfado, probablemente descubrirías que la emoción original causante de tu enfado es la **tristeza**. Estás enfadado con tu amigo porque te ha causado mucha tristeza comprobar que tu amistad no tiene para él el valor que tú esperabas.

### 4. No juzgues la forma en que te sientes

Las emociones tienen una única función: **darte información sobre lo que está ocurriendo**.

Si pudieras reprimirlas estarías a ciegas y no sabrías cómo reaccionar.

Las emociones negativas te previenen. No luches contra ellas. Debes entenderlas y obtener toda la información posible para enfrentarte al reto del que te están alertando.

- El **miedo** te avisa de que no tienes recursos para abordar lo que está sucediendo. Refleja una desproporción entre la situación y los recursos con los que cuentas.
- El **enfado** lo sientes cuando vulneran tus derechos o necesidades. Te empuja hacia el ataque o la defensa para hacerte respetar.
- La **tristeza** te indica la pérdida de algo valioso para ti y te prepara para superar esa ausencia.
- Sientes **alegría** cuando algo te resulta agradable. Te motiva a experimentarla de nuevo con conductas que vuelvan a generarla.

Considera tus emociones no como algo bueno o malo, sino como la fuente de información que te ayudará a ser más consciente de ti mismo.

## 5. Descubre el mensaje oculto de tu lenguaje corporal

Si te cuesta identificar tus emociones, fijarte en tu lenguaje corporal te dará muchas pistas de lo que está ocurriendo en tu interior.

Por ejemplo, hay gente que al inicio de un enfado se cruza de brazos porque empieza a sentirse agredido. Si relacionas este tipo de cambios en el lenguaje corporal con tus emociones, serás capaz de detectarlas mucho antes.

Y no solo se trata de cambios posturales. Las emociones también provocan **manifestaciones fisiológicas automáticas** como rubor cuando te enojas o presión en el pecho cuando estás triste.

Empieza a encontrar patrones en las sensaciones físicas que experimentas cuando se desencadenan en ti determinadas emociones y te convertirás en un maestro Jedi emocional.

## 6. Controla lo que piensas para controlar cómo te comportas

Muchas personas se excusan diciendo que, en los momentos emocionales, pierden el control y no son dueños de sus actos. Pero solo tienen razón en parte.

Los **sentimientos** son el resultado de la **emoción** y de **lo que piensas** sobre esa emoción. No puedes evitar la emoción, pero sí que puedes modificar tus pensamientos al respecto.



Imagen nº8 fórmula

La próxima vez que sientas una emoción, presta atención, porque significa que en breve te va a invadir un pensamiento. Decide entonces qué pensamiento quieres tener y cómo deseas comportarte.

Y si todo falla, existen algunas otras **técnicas de emergencia** que pueden ayudarte:

1. Si estás muy nervioso o ansioso, refréscate la cara con **agua muy fría** e intenta que te dé el aire. Se ha demostrado que el frío puede reducir la ansiedad.
2. **Evita las bebidas con cafeína.** Los estudios evidencian que incrementan tu nerviosismo y niveles de ansiedad.

3. **¡Ejercicio!** Todo lo que se diga sobre las ventajas de hacer deporte con moderación me parece poco. Se ha demostrado que reduce la ansiedad y mejora la confianza en ti mismo.
4. **Duerme lo necesario.** Cuando duermes generas endorfinas y reduces los niveles de crisol, la hormona del *estrés*. Por eso cuando no has dormido bien estás más irritable.

## 7. Busca el por qué, de los demás

El error que comete casi todo el mundo cuando observa una reacción en alguien es juzgar únicamente la reacción, cuando detrás de ella hay muchísimo más oculto a sus ojos.

Acostúmbrate a pensar en **qué sentimientos puede haber detrás de esa reacción**. ¿Qué emociones y pensamientos puede estar experimentando esa persona? Si te está insultando, ¿es posible que te tenga **miedo** y crea que la mejor forma de defenderse sea alterándote?

Buscando el **porqué de las reacciones** conseguirás entender a las personas. Y te advierto que cuando cojas el hábito de hacerlo te costará enfadarte con la gente, porque comprenderás entonces que casi todo el mundo tiene motivos para hacer lo que hace.

## 8. Lleva un diario emocional (el efecto «Bridget Jones»)

Otra forma muy práctica y eficaz para mejorar tu *inteligencia emocional* es la de **apuntar en una libreta tus sentimientos diarios**.

Los escáneres cerebrales han demostrado que escribir tus emociones en una libreta **reduce la actividad de la amígdala**, responsable de la intensidad emocional.

Este beneficio fue especialmente evidente en el género masculino, y todavía más cuando fueron escritas a mano en lugar de tecleadas en un ordenador.

## 9. Expresa tus emociones de forma asertiva

Ahora que ya sabes identificar y poner nombre a tus emociones, el siguiente paso sería aprender a **expresarlas sin efectos adversos** mediante la asertividad.

La fórmula general es «*Me siento X (emoción) cuando haces Y (conducta) en la situación Z*», teniendo en cuenta lo siguiente:

- Define concretamente la emoción X (oprimido, asustado, eufórico, etc.)
- Expresa tu emoción en primera persona
- Comunica la conducta Y que te provoca esa emoción, no las intenciones

- (no juzgues)
- Termina expresando lo que necesitas
- Evita usar frases que empiecen por «*Tú*» y continúen con un juicio o acusación

Un ejemplo sería: «*Me siento poco valorado porque llevo 5 años sin aumento de sueldo en esta empresa a pesar de toda mi dedicación*».

## 10. ¡Conviértelo todo en conductas prácticas!

No intentes aprenderlo todo a la vez. **Céntrate en una única cosa y conviértela en algo práctico** para saber exactamente qué hacer y cuándo.

Imagínate por ejemplo que sientes que no le dedicas toda tu atención a la gente. Constantemente estás divagando y soñando despierto, y tienes un montón de distracciones en tu móvil. Y eso en el fondo te preocupa.

Una conducta emocionalmente inteligente sería **convertir tu intento de prestar más atención, en algo práctico**. Por ejemplo, apagando tu móvil y dejando de lado tus preocupaciones cada vez que te relacionas con alguien.

Ahora en lugar de hablar de un deseo (prestar más atención) estamos hablando de **una conducta concreta a cambiar**.

- **Repitiendo la nueva conducta**, tu plasticidad neuronal modificará sus conexiones para crear la vía neuronal del nuevo hábito hasta que se convierta en algo automático.
- Otra forma de reforzar un hábito es la **visualización**. Imaginarte a ti mismo haciéndolo activa el mismo circuito neuronal que la actividad real. Por eso los atletas olímpicos dedican horas a recrear mentalmente la carrera que harán el día de la competición.

## 3 APLICACIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Existen muchas aplicaciones de la metodología aprendida a través de la *inteligencia emocional*, tantas como aspectos tiene la vida.

Es difícil buscar uno de ellos donde no puede ser utilizada; cualquier momento de nuestra vida, precisa siempre de un tratamiento especial, donde las expresiones y los pensamientos que hemos tenido previamente para llegar a ellas, sean la batuta que dirige nuestro buen hacer.

A pesar de ser un campo de aplicaciones ilimitadas, vamos a hablar de algunas de ellas, las más generales o las más usadas en el día a día, las cuales son:

- *Inteligencia emocional* en el liderazgo
- *Inteligencia emocional* en la empresa
- *Inteligencia emocional* en la familia
- *Inteligencia emocional* en la educación
- *S Inteligencia emocional* en la salud
- *Inteligencia emocional* en la pareja

### ***Inteligencia emocional en EL LIDERAZGO***

Los buenos líderes son aquellos que nunca pierden el control, que se enfrentan a sus retos dejando a un lado sus problemas personales y que confían plenamente en sí mismos.

Se reconocen también porque escuchan a los suyos y son comunicativos, y también porque se informan antes de tomar decisiones, valorando seriamente sus posibles repercusiones. Así, la inteligencia emocional juega un papel fundamental en el liderazgo.

El liderazgo es una capacidad que todos deberíamos potenciar porque, seguramente, en alguna ocasión, tendremos la oportunidad de ponerla en práctica como empresarios, padres, maestros, terapeutas, etc.

Es necesario que tengamos en cuenta las implicaciones que la *inteligencia emocional* tiene para jugar este papel, y para desarrollar las capacidades necesarias.

**¿Qué es la *Inteligencia emocional*?**

Den la unidad didáctica anterior, dijimos que la *inteligencia emocional* (IE) es la capacidad de entender y manejar tus propias emociones y las de las personas que te rodean. Las personas con un alto grado de *inteligencia emocional* saben lo que sienten, lo que significan sus emociones y cómo estas emociones pueden afectar a otras personas.

Para los líderes, la *inteligencia emocional* es esencial para el éxito. Después de todo, ¿quién es más probable que tenga éxito, un líder que grita a su equipo cuando está bajo *estrés*, o un líder que controla y evalúa con calma la situación?

Según [Daniel Goleman](#), hay cinco elementos principales de la *inteligencia emocional*:

1. Conciencia de sí mismo
2. La autorregulación
3. Motivación
4. Empatía
5. Las habilidades sociales

Cuanto mayor sea la capacidad del líder para administrar cada una de estas áreas, mayor será su *inteligencia emocional*.

Vamos a hablar de estos 5 puntos:

### 1) **Conciencia de sí mismo**

Si se es consciente de si mismo y siempre se sabe qué sentimientos hay en el interior, se sabrá cómo las emociones y las acciones pueden afectar a las personas que nos rodean. Ser consciente de uno mismo cuando se está en una posición de liderazgo también significa tener una imagen clara de las fortalezas y debilidades, y significa comportarse con humildad.

¿Cómo mejorar la conciencia de sí mismo?

- Manteniendo un diario que ayuda a mejorar la auto-conciencia. Si se emplea unos pocos minutos cada día para escribir los pensamientos, se tendrá un mayor grado de conciencia de sí mismo.
- Reduciendo la velocidad en momentos de ira u otras emociones fuertes, para examinar por qué. No importa cuál sea la situación, siempre se puede elegir cómo reaccionar ante ella.

## 2) Autorregulación

Los líderes que se autorregulan de forma eficaz, no atacan verbalmente a otros, ni toman decisiones apresuradas o emocionales, ni consideran a las personas como estereotipos ni comprometan sus valores. La autorregulación es lo que ayuda a mantener el control.

Este elemento de la *inteligencia emocional*, según Goleman, cubre también la flexibilidad y el compromiso de un líder con la responsabilidad personal.

¿Cómo se puede mejorar la capacidad para autorregularse?

- Conocer los propios valores dedicando algún tiempo a examinar el «código ético». Si se sabe lo que es más importante para uno mismo, no se tendrá que pensar dos veces cómo enfrentarte a una decisión moral.
- Hacerse responsable sin culpar a los demás cuando algo salga mal. Admitir los propios errores y hacer frente a las consecuencias, cualesquiera que sean.
- Practicar con calma situaciones difíciles para saber reaccionar cuando se tenga la oportunidad y para administrar las emociones adecuadamente.

## 3) Motivación

Los líderes auto-motivados trabajan de forma constante hacia sus objetivos, y tienen estándares muy altos para la calidad de su trabajo.

¿Cómo se puede mejorar la motivación?

- Re-examinar por qué se hace lo que se está haciendo. Es fácil olvidar lo que realmente gusta o el motivo que empuja a hacer las cosas. Por lo tanto, hay que tomar algún tiempo para recordar por qué se quiere hacer las cosas. Revisar y actualizar los objetivos para que aporten energía.
- Conocer la postura y por qué se está tan motivado
- Ser optimista y buscar lo bueno, independientemente de los problemas. La adopción de esta forma de pensar puede llevar práctica, pero merece la pena el esfuerzo. Cada vez que aparezca reto, o incluso un fallo, tratar de encontrar al menos una cosa buena acerca de la situación.

#### 4) Empatía

Para los líderes, tener empatía es fundamental para la gestión de un equipo y para la organización exitosa. Los líderes con empatía, tienen la capacidad de ponerse en la situación de otra persona. Ayudan a que las personas de su grupo o equipo se desarrollen, desafían a otros que están actuando injustamente, dan una retroalimentación constructiva, y escuchan a los que lo necesitan.

Para ganar el respeto y la lealtad de los demás se debe ser empático.

¿Cómo se puede mejorar la empatía?

- Ponerse en el lugar de otra persona para ver su punto de vista.
- Prestar atención al lenguaje corporal a través del cual el otro dice, de forma inconsciente, cómo se siente.
- Responder a los sentimientos del otro y abordarlos, hablando con el otro sobre ello, para que este se sienta comprendido y se muestre más receptivo y dialogante.

SIMPLY CLEVER

ŠKODA

We will turn your CV into  
an opportunity of a lifetime

Do you like cars? Would you like to be a part of a successful brand?  
We will appreciate and reward both your enthusiasm and talent.  
Send us your CV. You will be surprised where it can take you.

Send us your CV on  
[www.employerforlife.com](http://www.employerforlife.com)

## 5) Habilidades sociales

Los líderes que dominan las habilidades sociales de la *inteligencia emocional* son grandes comunicadores. Son igual de abiertos a escuchar malas noticias como buenas noticias, y son expertos en conseguir apoyar a los suyos y que se sientan con una nueva misión o proyecto.

Los líderes que tienen buenas habilidades sociales también son buenos en la gestión del cambio y en la resolución de conflictos.

¿Cómo se pueden desarrollar las habilidades sociales?

- Aprender a resolver conflictos.
- Mejorar las habilidades de comunicación.
- Aprender a reconocer lo positivo que hacen otras personas.

Con todo lo que hemos hablado hasta ahora, es fácil deducir que, para ser eficaces, los líderes deben tener una comprensión sólida de cómo sus emociones y cómo sus acciones, afectan a las personas de su entorno. El mejor líder se relaciona y trabaja con los demás.

Es necesario trabajar en la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Trabajar en estas áreas ayudará a sobresalir en el futuro y a manejar las situaciones en las que se tenga que cumplir con el papel de líder, ya sea en la familia, en el colegio o en el entorno.



Imagen nº9 multitud

### ***Inteligencia emocional en LA EMPRESA***

Las tensiones de la vida moderna, la competencia en el terreno individual y empresario, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, etc., son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas, llevándolas al borde de sus propios límites físicos y psíquicos. El resultado, a menudo, es el desequilibrio emocional.

Este desequilibrio no solo afecta la vida más íntima de una persona, sino que afecta su trabajo y su desarrollo profesional, porque las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. De la ira al entusiasmo, de la frustración a la satisfacción, cada día nos enfrentamos a emociones propias y ajenas. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos en pos de mejores resultados.

Por otro lado, cada uno de nosotros influye en el estado de ánimo de los demás. Es perfectamente natural influir en el estado emocional de otra persona, para bien o para mal; lo hacemos constantemente, «contagiándonos» las emociones como si fueran el más poderoso virus social.

Por eso se verifica hoy una tendencia mundial en la demanda de recursos humanos (especialmente ejecutivos), que valora la capacidad de interrelación emocional sobre la capacitación técnica.

Porque tanto el trabajo como el aprendizaje son sociales. Las organizaciones son «redes de participación». Para lograr un desempeño efectivo en los trabajadores del conocimiento (de cualquier trabajador, en realidad), la clave está en inyectar entusiasmo y compromiso, dos cualidades que las organizaciones o empresas pueden crear, pero no imponer.

Hoy no basta con un alto coeficiente intelectual para triunfar profesionalmente, para competir o para desarrollar una empresa; se requiere un control emocional adecuado, que nos permita tener una interacción armónica en nuestro ambiente laboral: socios, colegas, empleados, proveedores, clientes, etc.

Sin duda alguna, la *inteligencia emocional* no es una varita mágica; no garantiza en una empresa una mayor participación en el mercado ni un rendimiento más saludable. La vida de toda corporación es extraordinariamente fluida y compleja. Ninguna intervención, ningún cambio por sí solo, puede arreglar todos los problemas. Pero si se ignora el ingrediente humano, nada de lo demás funcionará tan bien como debería. Las empresas cuya gente colabora mejor tienen ventaja competitiva.

En ese sentido, las facultades de la *inteligencia emocional* son sinérgicas con las cognitivas; los trabajadores excelentes poseen las dos. Cuanto más complejo es el trabajo, más importante es la *inteligencia emocional*, aunque solo sea porque la deficiencia en estas facultades puede dificultar la aplicación de la pericia técnica y el intelecto que se tenga.

### ***Inteligencia emocional en LA FAMILIA***

El término *Inteligencia emocional* se refiere a la capacidad humana de gestionar: sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.

Sin embargo, al convertirnos en padres, tomamos conciencia de la dificultad de educar y enseñar a nuestros hijos/as el sentido beneficioso de la *Inteligencia emocional*.

- ¿Cómo crear un ambiente familiar que promueva la expresión y comunicación de los sentimientos?
- ¿Cómo promover que sean sensibles a sus propias emociones, y acompañarles en superar las pequeñas frustraciones?
- ¿Cómo ayudar a nuestros hijos/as para que tengan un control de la expresión emocional en situaciones de dificultad?
- ¿Cómo aprender el beneficio de las emociones en la toma de decisiones sobre su futuro y sus relaciones?

Últimamente se están produciendo avances a la hora de introducir la *inteligencia emocional* en los centros escolares, pero donde realmente se fundamenta la educación emocional es en casa. Desde que nacemos vemos cómo se tratan entre sí nuestros padres, cómo somos tratados por ellos, qué normas son las importantes... Es en la familia donde se construyen las bases de las competencias personales y sociales (autoconciencia, autocontrol, motivación y empatía), es decir, las habilidades para relacionarnos con nuestro entorno. Todos estos elementos de la *Inteligencia emocional* ya fueron identificados por Goleman. «Desde el punto de vista de las relaciones humanas, la familia es el núcleo central, cuyo papel primordial en el proceso de socialización es el establecimiento de normas, reglas y sobre todo valores éticos y morales».

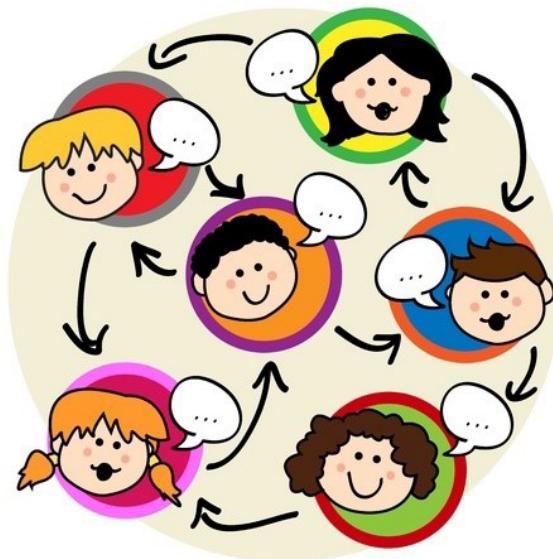


Imagen nº10 familia

Los padres debemos ser conscientes de la influencia que ejercemos sobre nuestros hijos/as. A lo largo de las diferentes etapas, nuestros hijos/as perciben todo lo que los adultos hacemos, en especial el comportamiento de los padres. Acompañarles en la interiorización de reglas, valores y juicios es parte importante del desarrollo social y moral. Encontrar el beneficio para que las reglas convencionales, buenas costumbres, normas básicas de convivencia y el respeto por los demás sean adquiridas con complacencia. Efectivamente, los padres somos el principal ejemplo de imitación.

Tenemos cierta obligación en esforzarnos para no inculcarles nuestros miedos y creencias particulares, nuestros propios deseos, nuestras ilusiones frustradas. Debemos intentar controlar nuestros temores, esto implica confiar en nuestros hijos/as. Además, revisar nuestras creencias no siempre afortunadas es aprender a ser padres. Es necesario «dejarlos crecer» y crecer nosotros con ellos, porque a ser padre nadie aprende antes de serlo. Y es en ese crecer juntos, donde conseguimos reforzar el vínculo que nos une a ellos.

Cualquier diálogo cotidiano puede ser una excusa para progresar en ese trabajo emocional, aunque solo sea hablar sobre el tiempo, por ejemplo. Es de los pequeños indicios de donde podemos extraer su estado emocional: por lo que dicen y, también, por lo que no dicen, como lo dicen, el tono, los gestos..., todo aquello que ya conocemos porque son nuestros hijos/as, y conocemos su lenguaje no verbal.

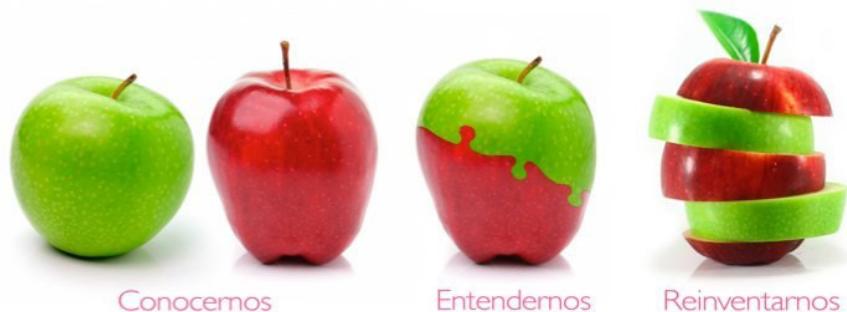


Imagen nº 11 evolución

Nuestros hijos/as pueden hablar con mayor facilidad sobre sus experiencias y las emociones ligadas a ellas cuando los padres escuchamos con atención y no manifestamos de inmediato nuestra propia opinión ni ninguneamos la importancia que tienen para ellos. Es preferible hacerles preguntas, sugerir, promover que sean más reflexivos sobre las cosas que hacen y que sienten, y sus consecuencias.

Debemos hablar también, abiertamente, de lo que sentimos nosotros, de las cosas del «día a día», sin ocultar nuestros sentimientos ni los errores. Cuando explicamos una situación y detallamos los hechos, ellos aprenden que tenemos la fuerza emocional para examinar y enfrentarnos a las situaciones, sean más o menos difíciles, aprendiendo que también ellos lo pueden hacer.

Ante una situación de ámbito familiar, expresemos qué es lo que sentimos cada uno de los miembros de la familia, cómo interpretamos lo que está pasando. Siempre con respeto y sinceridad. Comprendamos que todos podemos tener puntos de vista distintos y que ello no lo convierte en un problema. Aprendamos, unos y otros, a disculparnos y pedir perdón.

Debemos ayudarles a «reinterpretar» las situaciones que les angustian, a analizar sus experiencias anteriores, a reconocer los posibles obstáculos. Cuando ampliamos el punto de vista encontramos soluciones en las que antes ni tan siquiera habíamos podido reparar, dibujamos alternativas.

Lo mismo ocurre con la forma de resolver conflictos, que lejos de ser única e inequívoca, cuenta con tantas posibilidades como modos de mirar el conflicto. La *Inteligencia emocional* propone abandonar antiguas creencias y estereotipos sobre cómo resolver los problemas. Cada situación es distinta, podemos abordar el conflicto desde la observación renovada. La comprensión del otro con una escucha atenta y paciente es incuestionable.

Hay que ayudarles a sobrellevar la decepción y el desencanto por no conseguir lo que quieren o desean, enseñarles a tolerar la frustración. Es muy educativo que aprendan que cada error conlleva una consecuencia y que no todo lo que se quiere se consigue. Animarles ante el fracaso y la decepción, a conocer sus limitaciones y a superarlas en la medida de lo posible.

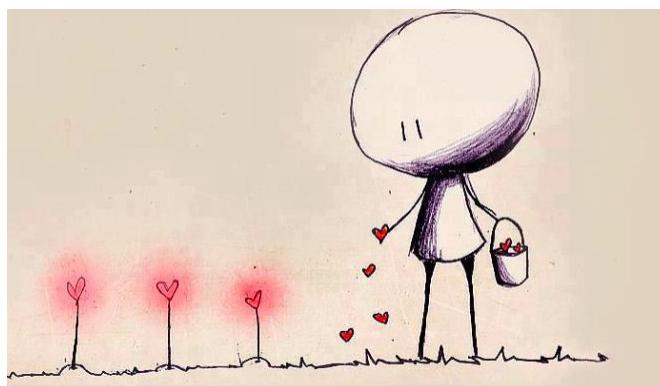


Imagen nº12 sembrar

Es preciso enseñarles que, en ocasiones, la recompensa no llega de forma inmediata. Enseñarles a plantearse objetivos, reconociendo el esfuerzo que implica. Animándoles a que tomen decisiones y se puedan equivocar. Adoptar una actitud positiva y a tener expectativas de éxito.

Es muy importante propiciar momentos de distensión y de libre expresión de la alegría, así como enseñarles y practicar con ellos alguna técnica que les ayude a equilibrar su estado emocional en los momentos de tensión bloqueante y sobre todo aprender a reconocerlos.

Podemos ayudar a nuestros hijos/as a progresar emocionalmente con cualquier asunto; animarlos a extraer consecuencias de sus interrelaciones, de sus dificultades, de lo que les asusta, de sus aciertos, de sus proyectos. Ayudarlos a transitar las distintas vicisitudes y traducirlas en experiencia consciente. Como progenitores debemos explorar nuevos caminos para crear un vínculo satisfactorio con nuestros hijos/as. Cualquier revisión de nuestro proceder nos permite un trabajo, una implicación emocional que siempre nos aporta beneficios a corto plazo.

El abordaje de la educación emocional no tiene que ser nunca un problema, sino una aventura.

## ***Inteligencia emocional en LA EDUCACIÓN***

El sistema educativo, una de las instituciones sociales por excelencia, se encuentra inmerso en un proceso de cambios enmarcados en el conjunto de transformaciones sociales propiciadas por la innovación tecnológica y, sobre todo, por el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, por los grandes cambios que se producen en las relaciones sociales, y por una nueva concepción de las relaciones tecnología-sociedad que determinan las relaciones tecnología-educación.

Cada época ha tenido sus propias instituciones educativas, adaptando los procesos educativos a las circunstancias. En la actualidad, esta adaptación supone cambios en los modelos educativos, cambios en los usuarios de la formación y cambios en los escenarios donde ocurre el aprendizaje.

Aunque el énfasis de los cambios educativos, lógicamente, está puesto en el impacto que la tecnología está produciendo en nuestras vidas, una corriente paralela y complementaria de la anterior rescata la importancia y la urgencia de la educación de las emociones y los sentimientos.

La experiencia muestra que, para facilitar el aprendizaje y la creatividad, es fundamental el desarrollo de tanto de la vida intelectual como de la emocional, porque no es suficiente contar con las máquinas más modernas y las mejores instalaciones (aun teniendo cierta capacidad intelectual), si falta la motivación, el compromiso, y el espíritu de cooperación.

Cuando la educación no incluye los sentimientos, no pasa de ser una simple instrucción. La ciencia actual refuerza aún más esta convicción de tantos alumnos, padres y maestros.

En los laboratorios de *psicología* experimental se ha comprobado, desde hace tiempo, el efecto positivo de las emociones, incluso en aspectos de rendimiento académico, como en la consolidación de la memoria, por ejemplo.

Cuando leemos dos textos con una trama compleja, recordamos mejor aquél que tiene un alto contenido emocional. De las invasiones inglesas narradas por nuestras maestras lo que mejor hemos retenido es el episodio del aceite hirviendo volcado sobre los atacantes desde las azoteas de las casas porteñas



Imagen nº13 pensamientos

Por algo, en francés, se dice aprender «*par cœur*», de corazón, cuando se memoriza algo. Las emociones y los sentimientos son esenciales en todo aprendizaje. Lo sabíamos desde siempre, pero ahora hemos comenzado a conocer mejor sus bases biológicas.

La *Inteligencia emocional* parte de la convicción de que la escuela debería promover situaciones que posibilitaran el desarrollo de la sensibilidad y el carácter de los alumnos, sobre la base de que en el quehacer educativo se involucra tanto el ser físico como el mental, el afectivo y el social, en un todo.

Nuestras habilidades emocionales y sociales siempre se han transmitido de forma vital: a través de los padres, familiares, vecinos y amigos... Pero los niños de hoy pasan mucho tiempo solos.

Es obvio que esta transmisión de habilidades básicas no se está produciendo tan bien como antes. Sin embargo, las escuelas proporcionan a la sociedad un vehículo que garantiza que cada generación aprende las artes vitales fundamentales: cómo controlar los impulsos y manejar la cólera, la ansiedad, la motivación, la empatía y la colaboración, y también cómo solucionar los desacuerdos de forma positiva. Ya hay escuelas cuyo programa de estudios va más allá de lo básico para incorporar lecciones sobre estas habilidades esenciales.

Los resultados son bastante alentadores: los niños no solo mejoran en su autocontrol y en el manejo de sus relaciones, sino que también tienen menos peleas e incidentes violentos, a la vez que aumentan su puntuación en las pruebas académicas.

Dicho en pocas palabras, habrá un día en el que todos los niños y niñas aprenderán en la escuela, junto con los tradicionales rudimentos académicos, estas artes pragmáticas necesarias para vivir mejor. En los programas escolares la empatía se valorará tanto como el álgebra».

Es evidente que la enseñanza colectiva y simultánea, orientada exclusivamente al conocimiento, y que tradicionalmente ha venido aplicándose desde el siglo XIX ha resuelto con cierto éxito la necesidad humana de desarrollo intelectual, pero no ha encontrado muchas soluciones a los problemas personales que el desarrollo intelectual conlleva, y esta es la carencia en la que se enfoca la *Inteligencia emocional*, que a la vez puede aportar otros principios -desde el mundo de las emociones y los sentimientos- para mejorar el aprendizaje.

### **Inteligencia emocional en LA SALUD**

Es innegable, tanto desde la antigua intuición de los fundadores de la medicina, como desde las innumerables estadísticas de los últimos años, la influencia que tienen las emociones en la salud humana.

Las emociones positivas previenen enfermedades, o una vez que estas se han manifestado, contribuyen a su curación, y las emociones negativas ayudan a contraer enfermedades.

Los datos clínicos a nivel mundial confirman los beneficios médicos de los sentimientos positivos y el poder curativo del apoyo emocional proporcionado por las personas que rodean a un paciente, desde los familiares más íntimos hasta los profesionales que trabajan en el área de la salud y tienen contacto con él.

El descuido por la realidad emocional de la enfermedad deja de lado un conjunto creciente de pruebas que demuestran que los estados emocionales de las personas pueden jugar a veces un papel significativo en su vulnerabilidad ante la enfermedad y en el curso de su recuperación, pero los cuidados médicos modernos a menudo carecen de *inteligencia emocional*.

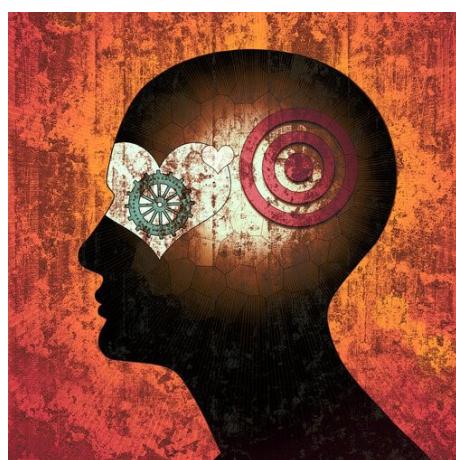


Imagen nº14 sucesos

Para el paciente, cualquier encuentro con una enfermera o un médico puede ser la oportunidad para obtener información, consuelo y tranquilidad; y, si no se maneja adecuadamente, una invitación a la desesperación. Pero con demasiada frecuencia, quienes se ocupan de los cuidados médicos actúan con precipitación o son indiferentes a la aflicción del paciente.

Por supuesto, existen enfermeras y médicos compasivos que se ocupan de tranquilizar e informar, además de administrar medicamentos. Pero también existe una tendencia a un universo profesional en el que los imperativos institucionales pueden hacer que el personal médico pase por alto la vulnerabilidad del paciente, o se sienta demasiado presionado para hacer algo por él. Una intervención emocional debería ser una parte corriente de la atención médica de todas las enfermedades graves.

Si los descubrimientos sobre emociones y salud significan algo, es que el cuidado médico que pasa por alto lo que la gente siente mientras lucha con una enfermedad grave o crónica ya no es adecuado. Ha llegado el momento de que la medicina saque un provecho más metódico de la relación que existe entre emoción y salud.

Cynthia | AXA Graduate

**AXA Global  
Graduate Program**

Find out more and apply

redefining / standards **AXA**

The advertisement features a young woman with long brown hair laughing joyfully in an urban setting. The text 'Cynthia | AXA Graduate' is at the top left. The central text 'AXA Global Graduate Program' is in large, bold, pink letters. Below it is a pink button with the text 'Find out more and apply'. At the bottom right is the AXA logo with the tagline 'redefining / standards'.

Lo que ahora es la excepción podría (y debería) formar parte de la corriente principal, de modo que todos tuviéramos acceso a una medicina más cuidadosa. Al menos eso convertiría a la medicina en algo más humano. Y para algunos podría acelerar el ritmo de la recuperación. «La compasión», como le dijo un paciente a su cirujano en una carta abierta, «no solo consiste en tomar a alguien de la mano. También es una buena medicina».

(Carta abierta a un cirujano: A. Stanley Kramer, «A Prescription for Healing», NEWSWEEK, junio de 1993).

Tal vez el testimonio más revelador de la capacidad curativa de los vínculos emocionales es un estudio sueco publicado en 1993. Todos los hombres que vivían en la ciudad sueca de Göteborg y que habían nacido en 1933 fueron sometidos a un examen médico gratuito; siete años más tarde, los 752 hombres que se habían presentado al examen fueron convocados nuevamente. De estos, 41 habían muerto en los años transcurridos.

Los hombres que originalmente habían informado que se encontraban sometidos a una intensa tensión emocional tenían un índice de mortalidad tres veces mayor que aquellos que decían que su vida era serena y plácida. La aflicción emocional se debía a acontecimientos tales como un grave problema financiero, sentirse inseguro en el trabajo o quedar despedido del empleo, ser objeto de una acción legal o divorciarse. Haber tenido tres o más de estos problemas en el curso del año anterior al examen fue un pronosticador más claro de muerte dentro de los siete años siguientes de lo que fueron indicadores médicos tales como la elevada presión sanguínea, las altas concentraciones de triglicéridos en la sangre, o los niveles elevados de colesterol.

Sin embargo, entre los hombres que dijeron que tenían una red confiable de intimidad, como una esposa, amigos íntimos, etc., no existía ningún tipo de relación entre los niveles elevados de estrés y el índice de mortalidad. Tener a quién recurrir y con quién hablar, alguien que podía ofrecer consuelo, ayuda y sugerencias, los protegía del mortal impacto de los rigores y los traumas de la vida.

### ***InTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PAREJA***

Este es un tema demandado y hablado en multitud de ocasiones, y no cabe duda de las grandes posibilidades que aporta la *inteligencia emocional* en este ámbito.

La *Inteligencia emocional* en la pareja supone la puesta en práctica de una serie de habilidades de gran relevancia para el progreso adecuado de las relaciones.

De hecho, podríamos decir que los grandes conflictos que se crean entre las personas, son motivados por la falta de uso de las herramientas que la *inteligencia emocional* nos pone en la mano.

Cuando llegan las discusiones, este fenómeno distorsiona el mensaje recibido, impide responder al mismo con la cabeza despejada y termina desatando las respuestas más primitivas y desafortunadas. El pensamiento se vuelve confuso y no existe la menor posibilidad de empatizar con la pareja y tratar de solucionar las cosas a través del consenso.

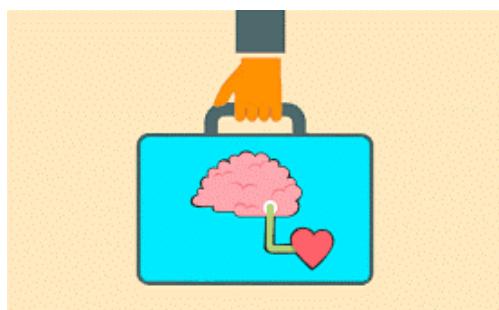


Imagen nº15 transportar

Los problemas comienzan cuando uno de los miembros se siente continuamente desbordado, manteniéndose constantemente en guardia cuando se encuentra con su pareja, con el fin de responder ante cualquier agresión emocional, saltando a la menor provocación y viendo discusiones y conflictos donde no los hay.

Con el paso del tiempo, si este fenómeno no se ve resuelto, la pareja desbordada comienza a considerar que todos y cada uno de los problemas que tiene la relación son imposibles de resolver debido a su interpretación negativa de la realidad.

Estos desbordamientos, generalmente suelen producirse por quejas reprimidas o críticas realizadas con afán destructivo hacia la propia persona.

En una pareja emocionalmente sana, ambas partes se sienten lo suficientemente libres como para formular abiertamente sus quejas, atendiendo al comportamiento del otro y no a su persona.

Sin embargo, suele ocurrir que las quejas se formulen en tono destructivo, bajo la forma de un ataque en toda regla contra la propia identidad de la persona, por ejemplo «eres un pasota, no te importa nada lo que hago o siento» cuando se podría decir «tu comportamiento distante hace que me sienta desatendida e infravalorada, me gustaría que hicieras algo más para poder sentirme valorada por ti».

Las críticas hacia la propia persona tienen un efecto e impacto emocional mucho más grave y corrosivo que, acumulándose, llegan a producir un desbordamiento emocional.

Debemos remarcar también, que las diferencias se pueden individualizar.

En este contexto, también debemos tener en cuenta que hombres y mujeres no sienten y expresan sus emociones del mismo modo. Ya sea por la educación recibida o por el propio carácter. Antes de establecer una estrategia emocional se debería conocer de qué manera siente y expresa las emociones cada miembro de la pareja. Sería conveniente hacer un ejercicio de autoconocimiento e introspección en pareja.

Aun así y teniendo en cuenta que cada persona es un mundo y que no es útil generalizar, diversas investigaciones han concluido que la mayor parte de los hombres tienen una especial aversión a las disputas mientras que para las mujeres no supone un gran problema.



Imagen nº16 de todo

Ahora bien, mientras que los hombres tienden a encerrarse en sí mismos para protegerse de las quejas de la mujer, en ellos es donde se produce un desbordamiento emocional con más facilidad. Imaginemos una olla a presión que estalla debido al cúmulo de emociones reprimidas.

Además, podemos intuir que todavía resulta más difícil el abordamiento inteligente de los conflictos en pareja, si tenemos en cuenta que cada uno de los miembros busca la paz de un modo diferente y con tácticas contrapuestas, de modo que los hombres tienden a evitar el enfrentamiento encerrándose en si mismos mientras que las mujeres tienden a expresarlo vivamente.

De esta manera, se produce un círculo vicioso que lleva a una acalorada discusión y espiral de violencia descontrolada, conforme el hombre más se cierra, la mujer más se frustra e irrita, con la consecuencia clara, que el marido acaba siendo presa del desbordamiento emocional ya mencionado.

Pero es posible encontrar remedios emocionales.

Hablando en términos generales y dejando claro que todo tiene una excepción, parece claro que hombres y mujeres necesitan remedios emocionales diferentes:

Los hombres deberían comprender que las mujeres necesitan expresar sus quejas y emociones incómodas e intentar no encerrarse en si mismos y tratar de entablar una conversación coherente en pro de la resolución del conflicto.

Las mujeres dejar de personalizar las quejas y no atacar a la propia persona, sino tratar de explicar su malestar y sentimientos ocasionados por el comportamiento de su pareja y, además y más importante, decir lo que quiere y no esperar a que sea adivinado. Basta de creer que, si te quiere o te conoce, debería saber lo que quiere.

Y ambos deberían:

- Escucharse mutuamente y ponerse en el lugar del otro.
- Aceptar las quejas y buscar una solución conjunta, crear un consenso.
- Si se prevé que se puede dar un desbordamiento emocional, tranquilizarse antes que se produzca o gestionarlo lo antes posible.
- Ceñirse a hechos concretos y no generalidades que solo llevan a confusión y críticas destructivas.
- Permitir que el otro miembro sepa que se es capaz de comprender su punto de vista y aceptar su posible validez, aunque no coincida plenamente con el de la otra parte.
- Asumir la propia responsabilidad o incluso disculparse si reconoce que se ha equivocado.

En conclusión, hacer uso de la *Inteligencia emocional* y practicar las habilidades como empatía, autoconocimiento y gestión de conflictos y, sobre todo, ver a aquella persona de la que un día te enamoraste, saber que sigue ahí, aceptarla y respetarla tal y como es, centrarse en las cualidades que tiene y en lo mucho que te quiere.

## 4 GESTIÓN DEL ESTRÉS Y GESTIÓN DEL TIEMPO

Vamos a hablar de estos dos conceptos de formas separadas, tanto del *estrés* como del tiempo:

**Comenzaremos con el *estrés*:**

El *estrés* se define como:

**«Un estado de fatiga física y psicológica del individuo, provocado por exceso de trabajo, desórdenes emocionales o cuadros de ansiedad»**

Hay muchas ocasiones en las que constituye el motor de nuestras vidas, pero es, ante todo, uno de nuestros más feroces enemigos. Frente al *estrés*, el organismo humano reacciona tanto en el aspecto biológico como en el psicológico

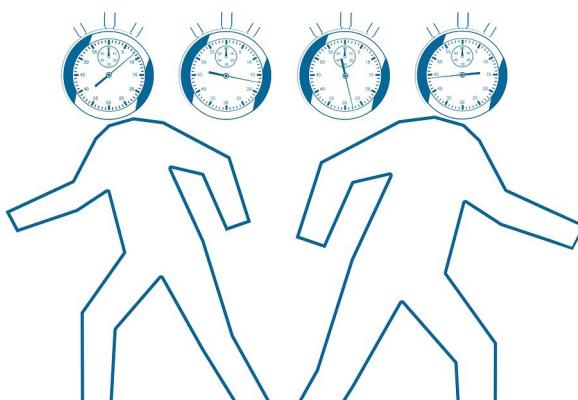


Imagen nº17 elecciones

Si bien el concepto de *estrés* fue ya reconocido por Hipócrates, el término comienza a emplearse a partir del siglo XIV, para referirse a:

- experiencias negativas
- adversidades
- dificultades
- sufrimiento
- aflicción, etc.

En el siglo XVII, de la mano del biólogo y físico R. Hooke, se asocia a fenómenos físicos como:

- presión
- fuerza
- distorsión, etc.

El *estrés* es la fuerza interna presente en un área sobre la que actúa una fuerza externa, cuando una estructura sólida es distorsionada.

Sería Selye, ya en el siglo XX, se referiría al hablar del *estrés*, como a un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo. Más tarde, Walter Cannon (1929) hablará de *estrés* para aludir a las reacciones de «lucha-huida», respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes, tanto externos como internos. Esta respuesta implica la activación del sistema nervioso simpático, así como la liberación de *catecolaminas* (adrenalina y noradrenalina) por la médula suprarrenal.



Imagen nº18 eligiendo

### Un acercamiento al concepto clave

Cuando hablamos de *estrés*, nos estamos refiriendo a varios aspectos de un mismo concepto. Por un lado, podemos dar al término, el significado de una respuesta emitida por nuestro organismo ante un estímulo. Llamaríamos *estrés* a las respuestas fisiológicas o psicológicas que la persona da ante un estímulo ambiental «amenazante».

El *estrés* se entiende como síndrome general de adaptación, que incluye tres fases:

- de alarma
- de resistencia o adaptación del organismo
- de agotamiento

pudiendo, si la amenaza es suficientemente severa y prolongada, producir la muerte. La respuesta de *estrés* se da a tres niveles:

- fisiológico
- cognitivo
- motor

En el primer caso, puede manifestarse en forma de:

- Taquicardia
- Hipertensión
- incremento del colesterol
- hiperglucemia
- diuresis
- aumento-disminución de la temperatura
- sequedad de boca
- inhibición del sistema inmunológico, etc.

En el segundo nivel, puede provocar:

- incapacidad en la toma de decisiones
- dificultades de concentración y de atención
- olvidos frecuentes
- irritabilidad

Finalmente, las respuestas motoras se manifiestan con:

- Temblores
- Tartamudeo
- predisposición a accidentes
- disminución o aumento del apetito
- explosiones emocionales

Al emplear el término *estrés* es posible, también, aludir a estímulos que provocan un cierto «desequilibrio»; en este sentido, el *estrés* se identificaría como agente externo nocivo. Por encima de los límites individuales de tolerancia al *estrés* (agente externo), este provoca daños o alteraciones fisiológicos y/o psicológicos.

Los estímulos estresantes pueden ser de dos tipos:

- a) **psicosociales**, situaciones o estímulos que se convierten en estresantes por la interpretación que la persona haga de ellos
- b) **biogénicos**, situaciones o estímulos que, por su capacidad de producir cambios eléctricos o bioquímicos, desencadenan la respuesta de *estrés*.

Ambos tipos de estresores pueden ser, a su vez:

1. **internos/físicos**, como el dolor de una herida, o cognitivos, como sentimientos de culpa
2. **externos/físicos**, como el ruido, o cognitivos, como una mirada irónica dirigida hacia nosotros.

Las situaciones o estímulos pueden ser estresantes porque:

- constituyen un cambio o novedad,
- porque no hay suficiente información acerca de ellos
- porque son impredecibles y crean incertidumbre y/o ambigüedad
- porque se presentan de manera inminente y no se dispone de tiempo para prepararse ante ellos, etc.

Una visión más actual del *estrés*, es la que considera el fenómeno como un proceso que englobaría tanto los estímulos como las respuestas y su interacción.

El *estrés* se define como una consecuencia de la relación entre los estímulos estresantes, la respuesta del organismo y los procesos intermedios biológicos (factores hereditarios en general) y psicológicos (personalidad, estrategias de afrontamiento, apoyo social).



Imagen nº19 ataques

El elemento central de esta conceptualización es la llamada **evaluación cognitiva**, mediante la cual las personas valoran constantemente la significación de lo que está ocurriendo, relacionado con su bienestar personal, teniendo en cuenta en un principio el tipo de demandas externas o internas que, en nuestra interpretación, nos plantea la situación; en un segundo lugar se estima cuáles son nuestros propios recursos de afrontamiento y, por último, se da el *feedback* que nos proporciona la posibilidad de corregir valoraciones previas.

### Consecuencias del estrés

El *estrés* entendido como estímulo, como respuesta o como proceso de interacción entre ambos, actúa en el organismo desencadenando un gran número de alteraciones y enfermedades a distintos niveles. Entre los trastornos cardiovasculares pueden mencionarse:

- la hipertensión arterial
- la enfermedad coronaria
- las taquicardias.

El asma bronquial o el síndrome de hiperventilación constituyen trastornos respiratorios. Dentro de los inmunológicos figura la aceleración del desarrollo de los procesos infecciosos. En cuanto a alteraciones del sistema endocrino, las principales son el hipotiroidismo y el hipertiroidismo.

La úlcera péptica, la colitis ulcerosa, la aerofagia y el estreñimiento son desequilibrios gastrointestinales. El prurito, la sudoración excesiva, la dermatitis atípica y la alopecia se inscriben dentro de los dermatológicos.

Los trastornos musculares más habituales son tics, temblores, contracturas musculares, etc.

Como problemas sexuales, pueden mencionarse la impotencia, la eyaculación precoz, el coito doloroso, el vaginismo y las alteraciones del deseo.

No hay que desdeñar la importancia de los desequilibrios psicopatológicos, como miedos, fobias, depresión, trastornos de la personalidad, consumo de drogas, conductas obsesivas y compulsivas, alteraciones del sueño, etc.

### Gestión y tratamiento del *estrés*

Hoy en día existen diversos métodos para combatir el *estrés*, un fenómeno que puede abordarse desde un punto de vista biomédico o, psicológico.

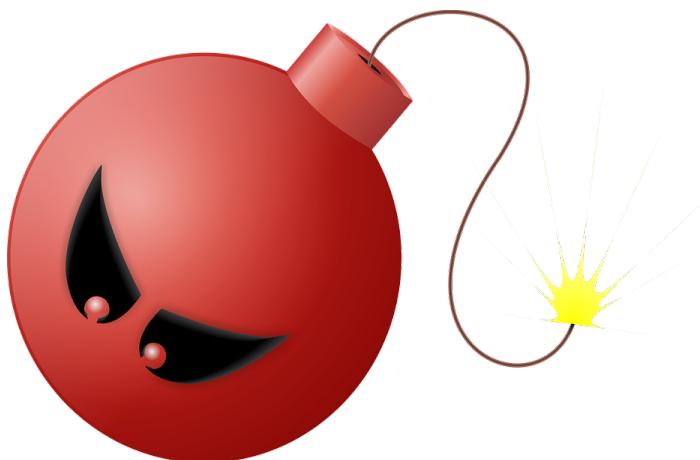
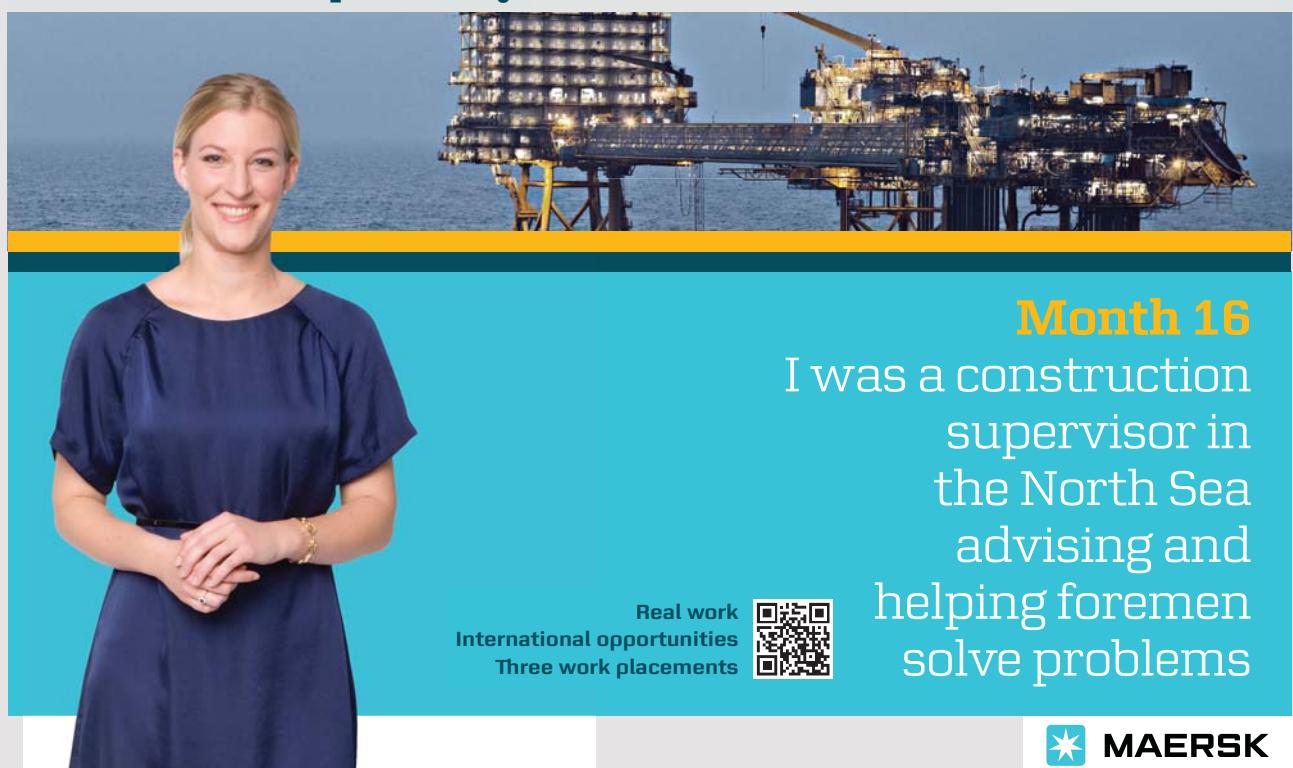


Imagen nº20 explotando

I joined MITAS because  
I wanted **real responsibility**

The Graduate Programme  
for Engineers and Geoscientists  
[www.discovermitas.com](http://www.discovermitas.com)



**Month 16**  
I was a construction supervisor in the North Sea advising and helping foremen solve problems

Real work  
International opportunities  
Three work placements

Sin duda, la combinación de tratamientos permitirá obtener unos resultados más beneficiosos para la persona que lo padece. Desde el enfoque biomédico el tratamiento para el *estrés* es la prescripción de tranquilizantes o ansiolíticos, especialmente los benzodiacepinas, que inciden directamente en las respuestas fisiológicas de *estrés*.

Desde el enfoque psicológico se plantean varias alternativas; todas ellas otorgan gran importancia al control de la ansiedad emocional, así como al aprovechamiento de los recursos del organismo. Entre las más importantes, cabe mencionar las siguientes.

- Las técnicas de *biofeedback*, que consisten en el aprendizaje del control voluntario de las funciones fisiológicas y de las actividades automáticas (la tensión muscular, la presión sanguínea, etc.)
- las técnicas de respiración y relajación, que se basan en la idea que, liberando el cuerpo de la tensión muscular (a través de la respiración abdominal, o de ejercicios de tensión-distensión de los grupos musculares, respectivamente), se liberará la «tensión de la mente»
- las técnicas cognitivo-conductuales, por ejemplo, la aserción encubierta (que consiste en aprender a detener el pensamiento distorsionador que provoca emociones negativas y a sustituirlo por otro más positivo y constructivo)
- la desensibilización encubierta (con la cual el sujeto aprende a relajarse mientras se imagina escenas que progresivamente van provocando mayor ansiedad)
- la inoculación al *estrés* (con ella se enseña cómo afrontar y relajarse ante una amplia variedad de experiencias estresantes, desarrollando nuevas formas de reacción más allá del miedo y la cólera)
- las técnicas de autocontrol (que suponen el entrenamiento de una persona para regular sus conductas, dirigiendo sus esfuerzos a regular su propio entorno, no a modificar posibles o supuestos estados internos inmanejables, a través de la manipulación de condiciones antecedentes y de consecuencias)

Aparte de los tratamientos mencionados, la estimulación eléctrica, la acupuntura o la audioanalgesia constituyen técnicas alternativas para hacer frente al *estrés* y a sus consecuencias.



Imagen nº21 hasta el límite

### **Posibles señales de *estrés***

En muchas ocasiones, tendremos delante de nosotros a personas que pueden aparentar tener síntomas de *estrés*, o bien nos hablarán sobre los síntomas que ellos padecen; veamos los más significativos y asimilémoslos; de esa forma tendremos una primera idea de por dónde enfocar los minutos que pasemos con nuestro *Coachee*:

- Marcada pérdida de la concentración.
- Sensación de cansancio, aun al despertarnos.
- Despertarse demasiado temprano/dificultad para dormirse, pesadillas.
- Incremento en el consumo de alcohol o de cigarrillos.
- Aumento de la irritabilidad.
- Pérdida del sentido de la perspectiva.
- Tendencia a apartarse de actividades sociales.
- Aumento de la susceptibilidad ante las críticas.
- Cambios en los hábitos de alimentación.
- Tensión.
- Rebeldía.
- Dolores de estómago en forma de nudos.
- Manos temblorosas.
- Tics nerviosos, como por ejemplo en los párpados.
- Pérdida de la confianza en sí mismo.
- Fallas de la memoria.
- Incómoda sensación de presión.
- Palpitaciones.
- Mandíbula tensa.
- Comerse las uñas.
- Náuseas.

- Diarrea.
- Ataques de pánico.
- Sentimientos de furia, agresión y hostilidad.
- Tendencia a las lágrimas.
- Aspecto descuidado.
- Agitación física, como por ejemplo tamborilear con los dedos o piernas inquietas.
- Boca seca.
- Manos húmedas, dedos fríos.
- Color gris en la piel.
- Aspecto demacrado.
- Fuertes sentimientos de culpa.

### Causas de *estrés*

El *estrés* es el resultado de aplicar presión a algo. Según la intensidad de la presión que se aplique y según la capacidad del objeto para resistir o doblarse con la presión, el objeto cederá o no.

Tomemos por ejemplo un fideo spaghetti crudo. Si uno lo toma delicadamente entre los dedos de cada mano y lo dobla con suavidad, se requerirá muy poca presión (el hecho de doblarlo) antes de que se quiebre.

Las muñecas y los tobillos están diseñados para tolerar una gran presión y doblarse con bastante flexibilidad. Sin embargo, excesiva presión demasiado rápido es capaz de producir dolor y hasta fractura. Lo mismo se puede decir de la mente.



Imagen nº22 auto desconexión

Desde el punto de vista psicológico, somos por lo general bastante buenos, en lo que a adaptación se refiere, a los niveles de presión que existen a nuestro alrededor. Pero cuando esa presión se hace demasiado grande, comenzamos a sentir dolor psicológico. Y si la presión se mantiene o es forzada sobre nosotros antes de que estemos en condiciones de resistirla, nuestra estructura psicológica también se quiebra.

Las investigaciones han demostrado que las presiones psicológicas aparecen bajo la forma de acontecimientos de la vida; podemos aportar una puntuación del 1 al 100, sobre cómo nos afecta (genéricamente hablando) cada uno de estos acontecimientos; los principales quedarían así:

<b>Acontecimiento</b>	<b>Puntos de estrés</b>
Muerte de cónyuge o pareja.....	100
Divorcio.....	73
Separación conyugal/ruptura de pareja.....	65
Encierro en la cárcel 63 Muerte de un miembro cercano de la familia.....	63
Accidente o enfermedad personal.....	53
Matrimonio.....	50
Pérdida del trabajo.....	47
Reconciliación conyugal.....	45
Jubilación.....	45
Cambio en la salud de algún familiar.....	44
Embarazo.....	40
Dificultades sexuales.....	39
Aumento de la familia.....	39
Reajustes en los negocios.....	39
Cambio de situación financiera.....	38
Muerte de un amigo íntimo.....	37
Cambio a un tipo diferente de trabajo.....	36
Cambio en el número de discusiones con el cónyuge.....	35
Asumir la responsabilidad de una gran hipoteca o préstamo.....	31
Negativa a un préstamo o hipoteca.....	30
Cambio en las responsabilidades laborales.....	29
Hijo o hija que se va del hogar.....	29
Problemas con los parientes políticos.....	29
Logros personales notables.....	28
Cónyuge o pareja que comienza o deja de trabajar.....	26
Comenzar o terminar los estudios.....	26

Cambio en las condiciones de vida.....	25
Reconsideración de hábitos personales.....	24
Problemas con el jefe.....	23
Cambio en los horarios o condiciones de trabajo.....	20
Cambio de residencia.....	20
Cambio de colegio.....	20
Cambio en los hábitos de recreación.....	19
Cambio en las actividades parroquiales.....	19
Cambio en las actividades sociales.....	18
Tomar un préstamo o hipoteca pequeña.....	17
Cambio en los hábitos de sueño.....	16
Cambio en el número de reuniones familiares.....	15
Cambio en los hábitos de alimentación.....	15
Vacaciones.....	13
Fiestas navideñas.....	12
Violación menor de la ley.....	11

Todos estos son acontecimientos que provocan *estrés* común a la mayoría de las personas. Por sí mismos pueden producir diversos grados de dolor y molestia emocional, pero por lo general son controlables. Lo que nos causa dificultades es:

- Sufrir varias de estas cosas a la vez.
- Sufrir un acontecimiento que provoca mucho *estrés* en un contexto ya estresante por sí mismo, por ejemplo:

alguien que se ocupa de su hijo sin tener pareja o cónyuge puede manejar el hecho de no tener quien le brinde apoyo, así como la circunstancia de contar con bajos ingresos, pero le resulta difícil manejarse cuando a esto se agrega el *estrés* adicional detener a la madre enferma, o el provocado por la muerte de un amigo íntimo.

El viejo dicho acerca de la última gota que rebasa el vaso resulta significativo en estas circunstancias.

### **¿Quién corre más riesgos de sufrir *estrés*?**

Los investigadores han descubierto dos tipos de personalidad que corren más riesgos de padecer problemas de salud relacionados con el modo en que reaccionan ante el *estrés*.

### **Personalidad tipo A:**

Estas son las personas que pueden manifestar que el *estrés* es para ellas un estímulo. Esto puede ser verdad en el corto plazo. Ello es así porque sus cuerpos estarán produciendo altos niveles de noradrenalina química, la que, al igual que ciertas drogas, es causa de sensaciones de bienestar, como la confianza en sí mismo y la distensión. Muchos médicos creen que las personalidades del tipo «A» son adictas a las sensaciones producidas por el *estrés*, y al igual que cualquier otra adicción puede tener serias consecuencias.

### **Personalidad tipo B:**

Otros tipos de personas que corren riesgos de padecer enfermedades relacionadas con el *estrés* son los supuestos triunfadores.

Estas personas («B») no son tan agresivamente hiperactivas como la personalidad tipo «A», pero también, se imponen niveles de exigencia muy altos. Son excelentes para manejarse en cualquier tipo de situación. Jamás se dejan dominar por la enfermedad, les resulta difícil admitir que son vulnerables a algo o reconocer cuáles son sus propias necesidades. En efecto, este tipo de personas muy posiblemente coloque las necesidades de los demás en primer lugar. Son perfeccionistas y con frecuencia muy autocríticas. Muchos de los que se dedican a ocuparse de los demás tienen este tipo de perfil.

Si bien ninguno de estos dos tipos de personalidad resume con exactitud el propio caso, uno debería tener clara conciencia de hasta qué punto uno cae dentro de una categoría u otra en diferentes situaciones, así como también debería poder reconocer las señales de exceso de *estrés* en la etapa más temprana posible.

### ***Los efectos del estrés en la capacidad de memoria***

El doctor Robert Sapolsky de la Universidad de Stanford ha estudiado el modo en que el *estrés* incide en los procesos cerebrales y cognitivos. Sapolsky ha demostrado que una exposición prolongada a las hormonas del *estrés* tiene un efecto adverso y amenazante en el centro de la memoria del hipocampo de las cobayas. El hipocampo es una estructura cerebral en forma de pez, ubicado en el área del cerebro inferior a los temporales, un área relacionada con la memoria y el aprendizaje.

EL doctor James McGaugh, de la Universidad de California en Irvine, ha demostrado que la corticosterona, hormona liberada en los casos de *estrés* severo, ansiedad o trauma físico, bloquea la recuperación de la información almacenada en la memoria a largo plazo. Su equipo de investigación utilizó ratas como cobayas. Encontró que un pequeño electroshock elevaba la corticosterona, dañando severamente la capacidad de los animales para encontrar el camino de vuelta a la posición asignada.

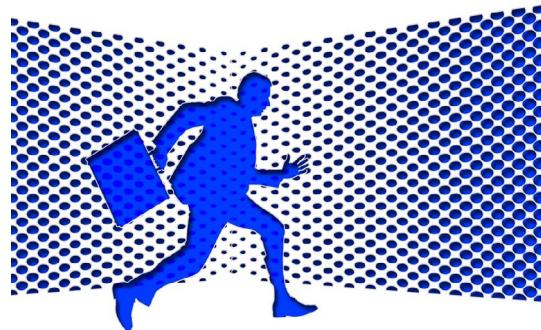


Imagen nº23 con prisa

El deterioro de su memoria llegaba al máximo hasta una hora después del electro inicial, cuando los niveles hormonales estaban en su punto álgido. Aunque en este experimento la pérdida de memoria era temporal, no deja de crear incógnitas acerca de las consecuencias a largo plazo que el *estrés* constante apareja al cerebro humano.

El doctor John Newcomer, de la Escuela de Medicina de la Universidad Washington en Saint Louis, observó en la memoria de los seres humanos efectos del *estrés* similares a los descritos en el párrafo anterior. Su grupo mostró que varios días de exposición a altos niveles de la hormona del *estrés* pueden dañar la memoria. Los científicos observaron deterioro de la memoria solo en las personas tratadas con altas dosis, dosis comparables a los niveles de *estrés* que una persona sufriría después de una enfermedad grave o de una intervención quirúrgica. Sin embargo, una semana después sus memorias recuperaron el estado normal.

Estos resultados sugieren que solo las personas que experimentan traumas físicos, médicos o psicológicos severos sufrirían deterioros de la memoria directamente relacionados con el *estrés*. No obstante, son muchos los investigadores convencidos de que una exposición a largo plazo a niveles de menor intensidad de *estrés*, también aceleraría el envejecimiento del cerebro

### Estrategias para la gestión del *estrés*:

Como estrategias para la gestión del *estrés*, su reducción y control, podemos nombrar muchas; son innumerables y todas ellas útiles. Aquí vamos a centrarnos en seis de ellas, que son:

1. Evitar lo innecesario
2. Modificar el factor estresante
3. Adaptarse al *estrés*
4. Aceptar lo que no se puede cambiar
5. Tiempo para divertirse y relajarse
6. Adoptar un estilo de vida saludable

Puede parecer que no hay nada que podamos hacer frente al *estrés* emocional, sin embargo, el control lo tenemos en nuestras propias manos,

El manejo del *estrés* se inicia con la identificación de las fuentes de *estrés* en la vida (ya sea en el ámbito laboral, familiar...). Esto no es tan fácil como parece. Las verdaderas fuentes de *estrés* no siempre son obvias y es muy fácil pasar por alto los propios pensamientos, sentimientos y comportamientos estresantes.

Para identificar las verdaderas fuentes de *estrés*, examinemos de cerca los hábitos y actitudes:

- ¿Definimos el *estrés* como una parte integral del trabajo o la vida familiar («Las cosas son siempre estresantes en esos ámbitos») o como una parte de su personalidad («Tengo una gran cantidad de energía nerviosa, eso es todo»)
- ¿Culpamos de la presión a otras personas o eventos externos, o lo vemos como algo totalmente normal y no excepcional?

Quizá sería buena idea arrancar con un diario de *estrés*

Un diario de *estrés* puede ayudar a identificar los factores estresantes que aparecen en la vida y la forma de tratar con ellos para que no lleguemos a desarrollar un trastorno de ansiedad.

Cada vez que nos sentamos estresados, tomemos nota de ello en su diario. Al mantener un registro diario, podremos ver los patrones y temas comunes. Deberíamos anotar, por ejemplo:

- ¿Qué causó el *estrés*?
- ¿Cómo nos sentimos, tanto física como emocionalmente?
- ¿Cómo actuamos en respuesta a una situación de *estrés*?
- ¿Qué acciones hemos tomado para sentirnos mejor?

Examinemos cómo actuar frente al *estrés*:

Pensemos en las formas con las que actualmente manejamos y lidiamos con el *estrés* en la vida. Nuestro diario de *estrés* puede ayudar a identificarlas.

- ¿Son las estrategias de afrontamiento saludables o no saludables?
- ¿Útiles o improductivas?

Desafortunadamente, muchas personas hacen frente al *estrés* de maneras que agravan el problema.

Estas estrategias de afrontamiento, pueden reducir temporalmente el *estrés*, pero causan más daño en el largo plazo:

- Fumar
- Beber demasiado
- Comer en exceso puede llegar a estresar
- Estar durante horas frente a una pantalla (televisión u ordenador)
- Apartarse de las amistades, familiares y de realizar actividades
- El uso de pastillas para relajarse
- Dormir demasiado
- Procrastinar

Hay formas saludables para manejar y lidiar con el *estrés*, pero todas ellas requieren cambio. Por lo tanto, podemos cambiar la situación o podemos cambiar la reacción, por ejemplo:

#### **Cambiar la situación:**

- Evite el *estrés*.
- Modifique el factor estresante

#### **Cambiar su reacción:**

- Adaptarse al *estrés*.
- Aceite el *estrés*

Veamos ahora, las seis estrategias para la gestión del *estrés*:

#### **1) Evitar el *estrés* innecesario**

No todo el *estrés* puede ser evitado y tampoco es saludable evitar una situación que necesita ser tratada. Sin embargo, muchos de los factores estresantes que surgen en nuestras vidas son innecesarios.

- Aprender a decir «no». Conocer los límites y no traspasarlos. No llenarse de responsabilidades adicionales que no corresponden y que van a generar dosis extras de *estrés*.
- Evitar a las personas que causan *estrés*. Si alguien siempre causa *estrés* en la vida y no se puede evitar a esa persona, limitar la cantidad de tiempo que pasa con esa persona o terminar la relación por completo.

- Tomar el control de su entorno. Si las noticias generan ansiedad, apagar el televisor. Si los atascos crean desesperación, tomar una ruta más larga pero menos transitada.
- Evitar temas candentes. Si hablar sobre religión o política, genera un estado de alteración, tachar estos temas de la lista de conversaciones. Si con frecuencia se discute sobre el mismo tema con la misma gente, dejar de sacar el tema o evitar dichas conversaciones.
- Recortar la lista de tareas pendientes. Analizar el propio horario, las responsabilidades y las tareas diarias. Si tenemos demasiados deberes, tratar de eliminar los posibles o reorganizarlos.

**ie business school**

EL 93%  
DE LOS ALUMNOS DEL MIM ESTÁN  
TRABAJANDO EN SU SECTOR  
A LOS 3 MESES DE GRADUARSE

## MASTER IN MANAGEMENT

• ESTUDIA EN EL CORAZÓN DE MADRID Y APROVECHA LAS OPORTUNIDADES Y EXPERIENCIAS ÚNICAS QUE OFRECE LA CAPITAL DE ESPAÑA  
• POTENCIA TU FORMACIÓN CURSANDO UNA DOBLE TITULACIÓN QUE MEJOR SE ADAPTE A TUS OBJETIVOS PROFESIONALES  
• ESTUDIA UN SEMESTRE EXTRA EN OTRO PAÍS CON EL PROGRAMA BEYOND BORDERS EXPERIENCE Y AUMENTA TU RED DE CONTACTOS

Duración: 10 MESES  
Exp. Profesional: 1 AÑO  
Idioma: ESPAÑOL / INGLÉS  
Formato: TIEMPO COMPLETO  
Convocatorias: SEPT / FEB

5 ESPECIALIZACIONES  
PERSONALIZA TU PROGRAMA

10º DEL MUNDO  
MASTERS IN MANAGEMENT  
FINANCIAL TIMES

55 NACIONALIDADES  
EN CLASE

[www.ie.edu/master-management](http://www.ie.edu/master-management) | [mim.admissions@ie.edu](mailto:mim.admissions@ie.edu) | [Síguenos en IE MIM Experience](#)

## 2) Modificar el factor estresante

Si no se puede evitar una situación estresante, tratar de alterarla. Averiguar lo que se puede hacer para cambiar las cosas. A menudo, se trata de cambiar la forma de comunicarse y trabajar en la vida diaria:

- Expresar los sentimientos. Si algo o alguien realmente está molestando, comunicar las preocupaciones de una manera abierta y respetuosa. Si no expresa los sentimientos, los resentimientos aparecerán y la situación probablemente seguirá siendo la misma.
- Ser más asertivo. No pasar a un segundo plano en la propia vida. Lidiar con los problemas de frente, haciendo el mejor esfuerzo para anticipar y prevenir.
- Administrar el tiempo mejor. Una mala administración del tiempo puede causar mucho *estrés*. Cuando se tiene prisa es difícil mantener la calma y estar centrado. Pero si se planifica con antelación el día, se podrá mantener los niveles de *estrés* más bajos.

## 3) Adaptarse al *estrés*

Si no se puede cambiar el factor estresante, hay que cambiarse a sí mismo. Es posible adaptarse a las situaciones de *estrés* y recuperar el sentido de control cambiando las expectativas y actitudes.

- Reformular problemas. Tratar de ver las situaciones de *estrés* desde una perspectiva más positiva. En lugar de sentir desesperación en un atasco de tráfico, ver esa situación como una oportunidad para hacer una pausa en la vida y relajarse, escuchar la emisora de radio favorita o simplemente reflexionar sobre algo agradable.
- Tomar perspectiva de la situación estresante. Pregúntese lo importante que será esa situación a largo plazo. ¿Importará dentro de un mes? ¿Un año? ¿Vale la pena enojarse de nuevo? Si la respuesta es no, enfoque su tiempo y energía en otros lugares.
- Ajustar las normas. El perfeccionismo es una fuente importante de *estrés* evitable. Establecer estándares razonables para nosotros mismos y los demás.
- Concentrarse en lo positivo. Tomarse un momento para reflexionar sobre todas las cosas que se aprecia en la vida, incluyendo las propias cualidades positivas. Esta simple estrategia puede ayudar a mantener las cosas en perspectiva.
- Ajuste de Actitud. Cada vez que se tenga un pensamiento negativo acerca de uno mismo, el cuerpo reacciona como si estuviera en medio de una situación llena de tensión. Si se ven las cosas buenas de si mismo, es más probable que se sienta bien. Eliminar palabras como «siempre», «nunca», «debería» y «debe». Estas son las marcas indicadoras de pensamientos autodestructivos.

#### 4) Aceptar las cosas que no puede cambiar

Algunas fuentes de *estrés* son inevitables. No se pueden prevenir o modificar los factores de *estrés* tales como la muerte de un ser querido, una enfermedad grave o una recesión económica. En estos casos, la mejor manera de lidiar con el *estrés* es aceptar las cosas como son. La aceptación puede ser difícil, pero a la larga, es más fácil que criticar contra una situación que no puede cambiar.

- No tratar de controlar lo incontrolable. Muchas cosas en la vida están fuera de nuestro control, especialmente el comportamiento de otras personas. Centrarse en las cosas que podemos controlar, como la forma en que se va a reaccionar a los problemas.
- Buscar el lado positivo. Como dice el refrán: «Lo que no nos mata nos hace más fuertes.» Cuando nos enfrentamos a grandes retos, tratemos de verlos como oportunidades para el crecimiento personal. Si las malas decisiones han contribuido a una situación estresante, reflexionar sobre ellas y aprender de los errores.
- Compartir los sentimientos. Hablar con un amigo de confianza o tener una cita con un terapeuta. Expresar lo que está pasando puede ser muy catártico, incluso aunque no haya nada que se pueda hacer para cambiar la situación estresante.
- Aprender a perdonar. Aceptar el hecho de que vivimos en un mundo imperfecto y que la gente comete errores. Dejar ir la ira y el resentimiento. Liberarse de energía negativa al perdonar y seguir adelante.

#### 5) Dedicar tiempo a la diversión y la relajación

Más allá de tener una actitud positiva, se puede reducir el *estrés* en la vida mediante el cuidado de uno mismo. Si encontramos tiempo para la diversión y la relajación, estaremos en una situación privilegiada para manejar los factores estresantes de la vida cuando inevitablemente aparezcan.

Algunas de las formas saludables para relajarse y recargar son:

- Ir a dar un paseo
- Pasar tiempo en la naturaleza
- Llamar a un buen amigo
- Hacer ejercicio
- Escribir en su diario
- Tomarse un baño relajante
- Encender velas perfumadas
- Disfrutar de una taza caliente de café o té
- Jugar con una mascota

- Trabajar en el jardín
- Recibir un masaje
- Disfrutar de un buen libro
- Escuchar música
- Ver una comedia

No hay que olvidarse de cuidar las propias necesidades. Cuidarse a si mismo es una necesidad, no un lujo.

- Dedicar tiempo a relajarse. Incluir el descanso y la relajación en la rutina diaria. No permitir que invadan otras obligaciones. Este es el momento de tomar un descanso de todas las responsabilidades y recargar las pilas.
- Pasar tiempo con personas positivas que mejoren la vida. Un fuerte sistema de apoyo ayudará a amortiguar los efectos negativos del *estrés*.
- Hacer algo que permita disfrutar todos los días. Tomarse un tiempo para actividades de ocio que aporten alegría, ya sea observar las estrellas, tocar el piano o leer.
- Mantener el sentido del humor. Esto incluye la capacidad de reírse de sí mismo. Reírse ayuda al cuerpo a luchar contra el *estrés*.

## 6) Adoptar un estilo de vida saludable

Se puede aumentar la resistencia al *estrés* mediante el fortalecimiento de la salud física.

- Hacer ejercicio con regularidad. La actividad física juega un papel clave en la reducción y prevención de los efectos del *estrés*. Dedicar al menos 30 minutos de ejercicio, tres veces por semana. Nada es mejor que el ejercicio aeróbico para liberar la tensión acumulada.
- Comer una dieta saludable. Los cuerpos bien alimentados están mejor preparados para lidiar con el *estrés*...así que seamos conscientes de lo que comemos. Comenzar el día con un buen desayuno y mantener la energía y la mente clara con alimentos balanceados y nutritivos durante el día.
- Reducir la cafeína y el azúcar. Al reducir la cantidad de café, refrescos y chocolate en la dieta, nos sentiremos más relajados y podremos dormir mejor.
- Evitar el alcohol, los cigarrillos y las drogas. El alcohol o las drogas pueden proporcionar una salida fácil de la tensión, pero el alivio es solo temporal. No evitar o enmascarar el problema en cuestión; confrontar a los problemas de cara y con la mente despejada.
- Dormir lo suficiente. Un buen descanso es el combustible necesario para la mente. Sentirse cansado aumentará el *estrés*.

Si se trata de un caso de *estrés* postraumático hay que acudir a un especialista.

### Ahora vamos a hablar sobre la gestión del tiempo:

El tiempo es inflexible, pasa y no se detiene, aunque a veces tengamos la sensación de todo lo contrario.

El tiempo es el bien más valioso que tenemos. Pasamos la mayor parte de nuestro tiempo dedicados a muchos problemas relativamente secundarios en lugar de concentrarnos en pocas actividades, pero de vital importancia.

Un *Coach* ayudará a gestionar y a rentabilizar el tiempo.



Imagen nº24 ayuda

La gestión del tiempo es, en realidad, una gestión de la vida, la gestión personal y la gestión de uno mismo. Nunca debemos olvidar que el tiempo es irrecuperable e irremplazable.

**«Nuestro tiempo en parte nos lo roban, en parte nos lo quitan, y el que nos queda, lo perdemos sin darnos cuenta» Séneca, año 55 d.C.**

Cuando empezamos a gestionar nuestro tiempo y nuestra vida con más cuidado, empezamos a dar más valor a nosotros mismo y a la vida. Cuanto mejor gestionamos el tiempo, más nos gustamos y nos respetamos. Y cuanto más nos gustamos y nos respetamos, mejor gestionamos el tiempo. Cada aspecto refuerza al otro.

La gente que se valora mucho, distribuye cuidadosamente su tiempo. Si amamos nuestra vida, amamos cada minuto de ella y nos cuidamos mucho de malgastar cualquiera de los preciosos minutos y horas de cada día.

Para tener tiempo para hacer lo que hay que hacer, para llegar a donde se quiere llegar, hay que centrarse en lo valioso. El tiempo que se dedique a acercarse a la visión, está bien empleado. Aceptando lo valioso se rechaza lo innecesario. Cuanto más tiempo se dedique a las actividades de gran rendimiento menos tiempo quedará para todas esas urgentes tonterías que absorben el tiempo. Es fácil rechazar algo cuando hay algo mejor que hacer.

Una persona no es efectiva si no gestiona bien su tiempo. La mayoría de las personas están tan ocupadas que no se paran a pensar cómo mejorar su eficacia. Para pasar de estar ocupado a lograr resultados e incrementar la productividad se debe tener absolutamente claro lo que hay que alcanzar e identificar, así como el mejor modo de conseguirlo.

No hay nada más inútil que hacer eficazmente lo que no se puede hacer en modo alguno. El verdadero secreto para hacer cosas, es saber qué no hay que hacer. Lo primero que tenemos que hacer, es identificar nuestra visión personal y profesional, así como las metas que contribuyen a alcanzarlas. Todo aquello que no contribuya a la visión y las metas no debería hacerlo.

Una vez que se ha tomado conciencia sobre a qué se dedica el tiempo y donde se desperdicia, es conveniente disciplinarse para dejar de hacer cosas urgentes, pero no importantes y las que no son ni urgentes ni importantes. Eso se consigue pensando y eligiendo antes de actuar.

Es necesario evitar a los ladrones de tiempo y aprende a decir NO con diplomacia. Es importante que se establezca un método de revisión del correo a ciertas horas y solo se atienda a las llamadas importantes para no ser un esclavo del correo y del teléfono.

### **«Siempre tenemos tiempo para todo si lo usamos bien» (Goethe)**

Recordemos ahora, la famosa ley de Pareto sobre el tiempo, fijada por el economista italiano Vilfredo Pareto, que formulando y realizando investigaciones estadísticas, dice que:

- El 20% de la entrevista proporciona el 80% de las conclusiones.
- El 20% del trabajo de mesa posibilita el 80% del éxito en el trabajo total.
- El 20% de nuestro tiempo contribuye al 80% de los resultados.
- El resto suelen ser imprevistos, urgencias, interrupciones, correcciones, etc.

Es decir, y parafraseando el dicho más común:

**el 20% de tus actividades generan el 80% de tus resultados.**

Esta ley puede aplicarse en cualquier concepto de la vida, para conocer lo que da resultado, y para decidir correctamente qué hacer en primer lugar, con el objetivo centrado en las tareas de mayor rentabilidad.

La mayor parte del tiempo y de la energía se malgastan porque faltan objetivos, planificación, prioridades y visiones de conjunto.

Una perfecta gestión del tiempo nos abrirá caminos para:

- Obtener una mejor panorámica de las actividades y prioridades.
- Tener más tiempo libre para la creatividad.
- Dominar, reducir y evitar el *estrés*.
- Tener más tiempo libre.
- Alcanzar consecuente y sistemáticamente los objetivos propuestos.

Los «ladrones del tiempo» que antes comentábamos, son:

- las interrupciones
- el mal uso del teléfono
- reuniones no previstas
- dejar las cosas para después
- desorden y burocracia
- comunicación ineficaz
- el mal uso del correo electrónico
- la escasa disciplina personal, etc.

**Así, gestión del tiempo es:**

**Cualquier sistema para controlar el tiempo de la forma más eficiente posible. Estableciendo un sistema de control del tiempo en el quehacer diario, es posible aprender a identificar y eliminar los factores que hacen perder el tiempo y desarrollar su control con eficacia.**

Para gestionar bien el tiempo se puede aplicar una serie de principios básicos:

- Planificar por adelantado.
- Hacer y seguir una lista de prioridades: tareas importantes y urgentes, tareas importantes, tareas urgentes y tareas minucia.
- Agrupar las tareas según las capacidades requeridas.
- Programar actividades de descanso.

- Prometer menos y cumplir más.
- Hacer un seguimiento de los procesos.
- Delegar todo lo que se pueda.
- Establecer parámetros para decir «no»
- Tener en cuenta la curva del rendimiento.

La Agenda, programa diario o conjunto de acciones previstas para el día, es una excelente forma de recordar, flexibilizar o priorizar los objetivos laborales. La principal dificultad con la que nos encontramos, es su alteración por los imprevistos que surgen.

Algunas ideas para mejorar los procesos podrían ser:

- Anotar en primer lugar las fechas ya comprometidas para entrevistas, citas o reuniones.
- Señalar las tareas con fechas/horas límite establecidas previamente.
- Reservar espacios temporales para asuntos con fechas límite.
- Anotar el resto de cuestiones que se consideren importantes a las que tengamos que dedicarles tiempo.

Para poder ayudar a personas que precisen replantearse su gestión del tiempo, un *Coach*, planteará preguntas del siguiente tipo:

- ¿Cómo determina cuánto tiempo le llevará una actividad?
- ¿Tiene una lista de los asuntos que debe resolver en el día?
- ¿Cómo establece prioridades?
- ¿Sabe decir, «no»?
- ¿Cómo es ahora mismo un día normal de trabajo?
- ¿Cuántas cosas intenta hacer en una sola jornada? ¿Es realista al respecto?
- ¿Qué actividades de su trabajo, son prioritarias?
- ¿Cómo puede saber qué actividades son prioritarias?
- ¿Qué necesita que ocurra para que determinadas actividades no acaben en la lista de cosas urgentes o importantes?
- ¿Qué le gusta más hacer de todos los asuntos que son de su competencia?
- ¿Sabe delegar?
- ¿Es capaz de darse a Ud. mismo el apoyo que necesita?
- ¿Qué va a hacer para alcanzar su objetivo? ¿Cuándo, dónde y cómo?

Si hablamos de estadísticas generales con relación al trabajo, solo un 45% de la jornada laboral es productiva: gestionar bien el tiempo es una habilidad que las empresas valoran cada vez más en sus trabajadores, ya que este factor mejora la productividad y la competitividad de la organización.

Un 35% del tiempo de cada jornada se destina a tareas necesarias pero que no aportan rentabilidad: el problema, por tanto, no es la falta de horas sino la mala gestión del tiempo que impide hacer frente a todas las tareas. El origen de esta disfunción tiene una doble vertiente, el individuo y su entorno.



Imagen nº25 el ser humano

El 20% restante de tiempo, que puede ya considerarse como directamente no productivo, implica una pérdida neta de minutos (horas en algunos casos), recursos y dinero que minan la moral individual, afectan al ambiente de trabajo y conllevan efectos negativos para toda la organización.

Si tomamos como base, que el tiempo es un recurso limitado, es la autogestión donde se marca el rumbo que tomarán las cosas y por eso, al final de la jornada el balance puede ser:

- **Negativo:** cuando no se han alcanzado los objetivos planteados, aunque se tenga la sensación de no haber perdido ni un minuto.
- **Positivo:** si se ha aprovechado cada momento para llevar a cabo una tarea o para descansar, en términos de calidad en ambos casos.

Una buena autogestión del tiempo positiva es vista, en el mundo laboral, como símbolo de la gente eficaz y exitosa.

Si la realidad se asemeja a un balance negativo de la gestión del tiempo, es decir, a la mala gestión como causa de origen, habría que añadir los ladrones del tiempo, que consiguen aumentar las proporciones del problema dificultando su solución.

Una gestión del tiempo ineficiente está agravada por el mal uso de los emails, reuniones mal programadas, constantes interrupciones, llamadas y multitarea; todo ello da como resultado:

- *estrés*
- tareas inacabadas
- actividades pospuestas
- necesidad de dedicación en horas extra
- desmotivación en la plantilla
- reducción de los niveles de satisfacción laboral
- descenso de la competitividad
- disminución también de la productividad.

Por ello, podría decirse que los principales problemas de la gestión del tiempo en las empresas proceden de:

- Falta de conciencia.
- Falta de objetivos.
- «Reunionitis».
- Abuso o mal uso de herramientas como el correo electrónico.
- Interrupciones excesivas.
- Falta de planificación de citas y tareas.
- Incapacidad de priorizar aquello que es importante de lo que es urgente.
- Insuficiente delegación de tareas.

Sin embargo, darse cuenta de estar en esa situación, y que se está cometiendo alguno de estos errores (más comunes de lo que pudiera parecer) y que además la gestión de tiempo ineficiente se está convirtiendo en un problema generalizado, no es el fin, sino el principio.

Reconocer el conflicto es el primer paso para ponerle solución. Y esta solución pasa por medir cómo trabajamos y optimizar nuestro tiempo. De esta forma es posible reconocer más fácilmente a las actividades que más valor aportan para poner todo nuestro foco y atención en ellas, renunciando a recurrir a la falta de tiempo como excusa. Solo nosotros somos dueños de nuestro tiempo, está en nuestras manos empezar a gestionarlo y dejar de intentar robarle minutos.

## Las diez herramientas prácticas para la gestión del tiempo

Estas herramientas, con sus distintas variantes, son de las más usadas:

1. Ordenar la mesa de trabajo
2. Usa de la agenda
3. Crear lista de tareas
4. Establecer prioridades
5. Ajustar los ritmos de trabajo
6. Asignación correcta de tiempos
7. Dividir las tareas
8. Evitar interrupciones
9. Descansar
10. Respetar a los demás



### **1) Ordenar la mesa de trabajo**

Si bien la organización tiene múltiples aspectos, quizás el más relacionado con el aprovechamiento del tiempo es disponer la mesa de trabajo lo más despejada y organizada posible. Para ello, al final de la jornada de trabajo dejamos la mesa completamente libre de documentos y objetos y, de esta forma, al comienzo de la jornada no tenemos que ocuparnos de realizar la limpieza, pudiendo comenzar nuestro trabajo de forma inmediata y con mayor productividad. Una mesa ordenada es reflejo de una mente ordenada. Por otro lado, no olvidemos que cuando se empieza la tarea, debemos disponer de toda la información necesaria para trabajar evitando con ello seguras interrupciones.

### **2) Uso de la agenda**

Para una eficaz gestión del tiempo, es fundamental disponer de un registro preciso de actividades a señalar, vencimientos y citas. No importa si se usan agendas manuales o programas informáticos, lo importante de su gestión, es mantenerlas siempre a la vista; tomarse el tiempo de apuntar los compromisos en el momento en que se produzcan, y examinarla regularmente para recordar nuestros compromisos.

### **3) Crear listas de tareas**

La planificación anticipada de las tareas a realizar a corto, medio o largo plazo es fundamental para disponer de un itinerario de actividades para el aprovechamiento del tiempo. En tal sentido, y centrados en el corto plazo, usaremos diariamente una lista de tareas en las que se recogen los trabajos a realizar durante la jornada. Esta lista, nos permite apuntar todas las tareas que vamos a realizar durante la jornada, tachar las que vayamos haciendo y, en su caso, agregar las tareas que vayan generándose y aquellas que nos conviene recordar para listar en días siguientes. La elaboración de la lista de tareas es conveniente realizarla al concluir la jornada o como primera acción de la mañana. Al igual que la agenda, no importa si es manual o informática.

### **4) Establecer prioridades**

Una vez conocidas las tareas a realizar, es fundamental proceder a priorizar entre las mismas estableciendo un orden o jerarquía en su ejecución y asignando un tiempo aproximado para cada una de ellas, sin olvidar, que el tiempo que dediquemos a priorizar las tareas, nunca se malgasta, ya que a la larga será un ahorro. Siempre se debe comenzar por las tareas de más alta prioridad, si bien es conveniente intercalar estos bloques de concentración intensa con periodos dedicados a tareas más sencillas,

### 5) Ajustar los ritmos de trabajo

Todos disponemos de una energía para realizar nuestras obligaciones, que fluctúa hasta alcanzar un nivel máximo y que después desciende. No obstante, cada persona tiene su ritmo personal. Para el mejor aprovechamiento del tiempo, todos debemos conocer nuestros ritmos físicos y mentales con el fin de sacar el mejor partido de los períodos de tiempo en los que nuestros rendimientos son más elevados o, por el contrario, menores. En el primer caso se realizarán las tareas más complejas y en el segundo las más sencillas.

### 6) Asignación correcta de tiempos

A la hora de asignar espacios de tiempo a las tareas, partimos de la base de los siguientes principios:

- a) Las primeras horas de la jornada suelen ser las horas en las que se dispone de mayor concentración
- b) Un periodo de tiempo de entre 25 y 35 minutos es el ideal para trabajar con máxima concentración en la tarea
- c) A las tareas secundarias y auxiliares (organización de documentos, examen de la bandeja de entrada, etc.) conviene asignar espacios de tiempo en los que la concentración es menor (últimas horas de la jornada, bien sea de mañana como de tarde)
- d) Contar siempre con un plan de contingencias o plan B para el caso de que se produzcan imprevistos que pueden alterar nuestra organización.

Por supuesto, este planteamiento se puede aplicar en las gestiones de la vida privada

### 7) Dividir las tareas

Las tareas se consiguen mejor progresando desde un nivel de logros hasta el siguiente, mediante pequeños pasos que contienen un elemento concreto del trabajo al que hay que asignar un tiempo de ejecución. Por lo tanto, frente a una tarea compleja, es conveniente dividir la misma en varias fases de trabajo asignándole a cada una de ellas un periodo de tiempo determinado, bien durante la misma jornada o en jornadas sucesivas. Esto es muy práctico a la hora de trabajar en proyectos largos o tareas en general que vayan a llevarnos mucho tiempo.

**8) Evitar interrupciones**

Las interrupciones son incompatibles con una eficaz gestión del tiempo. Si estamos decididos a gestionarlo, debemos adoptar medidas para evitarlas, tanto en lo que atañe a nuestra conducta (distracciones, dedicarse momentáneamente a otras tareas, etc.) como a las de terceros (compañeros, llamadas telefónicas, visitas inesperadas, etc.).

**9) Descansar:**

Es obvio que aprovechar el tiempo al máximo, no significa que pasemos toda la jornada trabajando sin solución de continuidad, sino todo lo contrario. Por ello, es conveniente establecer una serie de descansos entre tareas con actividades que nos sean agradables y nos gratifiquen: tomar un café; pasear durante unos minutos; charlar con algún compañero, ojo, que también esté descansando; estirar las piernas, etc... Se recomiendan 5 minutos de descanso cada 25 a 35 minutos y entre 15 y 30 minutos cada 2 horas.

**10) Respetar a los demás**

Al hablar de gestión del tiempo siempre pensamos en nuestro tiempo, pero ¿Qué pasa con el tiempo de los demás? Debemos de aprender a respetar las necesidades de los demás y procurar no interrumpirlos ya que, si tú no respetas el tiempo de los demás, probablemente los demás no respetarán el tuyo. Una buena comunicación interna y un conocimiento general de estas prácticas en nuestro entorno facilitan el bienestar de todos.

# SOBRE EL AUTOR



Imagen nº 26 José Ignacio Méndez

Nací en un pequeño pueblo de Asturias, llamado Tapia de Casariego, el 19 de abril de 1967; sin embargo, a los pocos meses de nacer, y motivado por la búsqueda de un mejor futuro, mi familia se trasladó a Madrid, donde he crecido y donde he asimilado la mayor parte de las experiencias que componen mi vida.

Estudiando desde muy pequeño con el sistema estricto que aportaban los estudios religiosos, y continuando con la línea de mi familia, estuve en varios colegios hasta completar mi formación básica.

Mi vida laboral y mis estudios se compaginaron, pues la necesidad de descubrir nuevos horizontes y la de completar mi formación siempre fueron a la par.

Acabé los estudios de Administración y Dirección de Empresas, realicé un Master en Dirección Comercial y Marketing y posteriormente lo complementé con módulos de psicología, sociología y antropología.

Desde ese momento y durante 15 años, los cursos complementarios fueron parte de mi vida, siempre he querido ampliar mis conocimientos básicos sobre el mundo empresarial, pero también descubrí mi pasión por el estudio del comportamiento humano y su aplicación a dichas empresas.

La sociología, la antropología y la psicología se convirtieron en materias de innumerables cursos que acabaron dándome las perspectivas que hoy en día transmito en mis conferencias.

La vida se ha encargado de aportarme conocimientos de todo tipo, unos más duros que otros, pero es una parte del aprendizaje que tanto ansío.

He tenido que vivir en varias ciudades a lo largo de mi vida, siguiendo la costumbre familiar y buscando un mejor futuro para mi hijo, y desde el 2012 vivo en Asturias, actualmente en Gijón.



Imagen nº.27 Desarrollo de Aptitudes Personales ®

Soy el creador del método denominado «**Desarrollo de Aptitudes Personales**», el cual está registrado al igual que mi marca y que, a través de 10 fases, aporta un nuevo punto de vista al concepto Evolución y Desarrollo Personal.

# MI FILOSOFÍA



Imagen nº.28 el Doctor de los Sueños

Todos hemos pedido alguna vez consejo a nuestros familiares y amigos, y, aun así, después de escucharlos, muchas veces no acabamos de encontrar la decisión correcta a tomar, y un buen día sin querer, hablamos con un desconocido..., y nos aporta esa visión final que necesitamos para escoger el camino adecuado.

Yo soy ese desconocido, soy esa persona que no está contaminada por tu situación y que, con objetividad, es capaz de aportar un punto de vista distinto entre los que ya tienes para ayudarte a orientar tu camino.

Sólo soy una persona, un trabajador, un entusiasta de la transmisión del conocimiento, un formador y un creador de redes comerciales que disfruta cuando sus conocimientos se asimilan.

Sólo quiero conseguir esa paz y esa felicidad tan ansiada por todos y con los años he aprendido que existen muchas formas, pequeñas todas ellas, que cuando se suman nos ayudan a conseguir ese estado de sonrisa y de pensamiento positivo en el que podemos decir en voz alta «todo está bien»

Mis aptitudes se basan principalmente en procesos formativos relacionados directamente con el entrenamiento de las habilidades de cada individuo, tanto a nivel de empresa como en la vida particular, siempre teniendo en cuenta factores psicológicos y sociológicos, que son los que han marcado la evolución de las personas en general.

A la vez que busco dicho denominador, potencio los puntos fuertes de cada persona y le enseño a diferenciar aquellos otros puntos que necesitan más atención por su parte.

# MI SISTEMA

Y para conseguir todo esto, he desarrollado un sistema personal de consecución; ponerlo en práctica es fundamental y que el alumno esté preparado para recibir dicho sistema también lo es. El trato que ofrezco a mis oyentes es de cercanía y jovialidad, ayudándoles a captar los conceptos y ayudándoles a que ellos mismos detecten dónde están esos posibles fallos que ralentizan sus objetivos; aunque me adapto siempre a la política de cada empresa a la hora del trato con los empleados, o a la filosofía y cultura personal de cada persona. Llegar hasta aquí, y poder ejecutar esta labor no ha sido fácil.

Muchas horas de estudio y capacitaciones avalan mi experiencia y me han ayudado a poder desarrollar mi valía profesional. El sistema que uso para emitir los conceptos es clásico y a la vez efectivo, ya sea para hablar con personas o con empresas

## *Conferencias y sesiones*

Transmitir una idea concreta, hacer entender un concepto necesario para un momento determinado, establecer unas pautas de actuación....

Una conferencia sobre un tema concreto de una o dos horas de duración es una forma fresca y audaz de transmitir conceptos desde una perspectiva ajena al pensamiento de cada persona o a la dirección de la empresa.

Convertir un proceso de aprendizaje en una pequeña reunión aportará, sin duda, más beneficios al proceso de evolución ante los nuevos tiempos que se nos presentan

## *Cursos y monográficos*

Una información completa y detallada, además de un seguimiento personalizado para cada alumno sólo puede realizarse a través de un Curso específico.

Trataré cualquier aspecto relacionado con el personal, de forma que materias, contenidos, conceptos e ideas queden perfectamente implementadas para su uso posterior.

De 10 a 80 horas por curso, dependiendo de la disponibilidad de las personas, de la cantidad de información que se necesite aportar y de cualquier otra variable que pueda surgir.

Si existe una o varias necesidades concretas en un colectivo de personas o una empresa, ya detectadas por los directivos, o bien por mi análisis personalizado, se pueden generar monográficos para tratar dichas necesidades de forma intensiva.

Son sistemas de trabajo mano a mano con las personas afectadas o con los empleados necesitados, con una duración entre 3 y 9 horas, en los cuales nos centraremos en un sólo tema.

Probablemente el proceso de crecimiento de cada persona, o el estancamiento en una empresa, se deba a tan sólo un motivo, o máximo dos; este es el momento de enfrentarlos y generar la Evolución tan necesaria en nuestras gestiones actuales.

# LISTADO DE CURSOS, CHARLAS Y CONFERENCIAS

tanto los particulares como las empresas pueden hacerse eco de estos sistemas

- \* Convierte tu vida en tu vida
- \* Las relaciones y sus puntos de vista
- \* Objetivo ser feliz
- \* Las sensaciones
- \* El arte de planchar menos es el arte de tender bien
- \* Aprende a sonreír y aprende a desconectar
- \* El arte de la escucha
- \* Cómo ganar confianza con nuestro interlocutor y con nosotros mismos
- \* Preguntas correctas para obtener respuestas correctas
- \* El ciclo del yo (conóctete a ti mismo)
- \* El dominio de la voz y del lenguaje como herramienta laboral
- \* Control del miedo y de la negatividad
- \* Motívate y crece
- \* Encuentra tu fuerza interior
- \* Desarrollo del estilo propio y del potencial interior
- \* Sistemas y sesiones de desconexión laboral y personal
- \* Creación y formación de Redes de Venta
- \* Evolución del cliente y vendedor (identificación y desarrollo de sus tipologías)
- \* Entrenamiento individual y de grupo (Motivación)
- \* El telemárketing y los sistemas de venta telefónicos
- \* Análisis y desarrollo de técnicas de venta
- \* Las 10 claves para la venta
- \* Sistemas de cierre en las ventas

- \* Las objeciones
- \* Técnicas de comunicación



Imagen nº.29 José I. Méndez

Excellent Economics and Business programmes at:

 university of  
groningen





**“The perfect start  
of a successful,  
international career.”**

[www.rug.nl/feb/education](http://www.rug.nl/feb/education)

**CLICK HERE**  
to discover why both socially  
and academically the University  
of Groningen is one of the best  
places for a student to be

# NOTA

Todas las imágenes son de libre circulación o bien son de propiedad de José Ignacio Méndez  
(Desarrollo de Aptitudes Personales®)

# BIBLIOGRAFÍA

- Vergara, Enrique (2015). «Historia del *Coaching*». Historia del *Coaching*. EVS
- García-Allen, Jonathan (2015). «Los 6 tipos de *Coaching*: los distintos *Coaches* y sus funciones». *Psicología y Mente*. Consultado el 10 de mayo de 2016.
- Shervington, Martin (2005). *Coaching Integral: Além do Desenvolvimento Pessoal* (en portugués). Río de Janeiro: QualityMark Editora. p. 161. ISBN 8573036141.
- Anwandter, Paul (2014). Introducción al *Coaching Integral* (2<sup>a</sup> edición). Santiago de Chile: Chan Editores. p. 33. ISBN 9789562845946.
- Evered, R.D. & Selman, J.C. (1989). *Coaching and the art of management. Organizational Dynamics*
- Zeus, P. & Skiffington, S. (2002) Guía completa de *Coaching* en el trabajo. Madrid: Mc Graw Hill.
- McCracken, M. & Wallace, M. (2000). Towards a redefinition of strategic HRD. *Journal of European Industrial Training*
- Núñez-Cacho, P., Grande, F.A., & Pedrosa-Ortega, C. (2012). Nuevos retos en el desarrollo de carrera profesional: el modelo Boundaryless Career. *Universia Business Review*
- Leader Summaries (Ed.). «*Coaching*, de John Whitmore».
- Goleman, Daniel: Inteligencia Emocional. Editorial Kairós. (2001) ISBN 84-7245-371-5
- Lynn, Adele B. (2000). 50 actividades para desarrollar la inteligencia emocional. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Martínez, Agustín; Piquerias, José Antonio; inglés, Cándido J. (2011). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el *estrés*. Alicante: Universidad de Alicante
- McKeachie, D. & Wilbert, F. (1973). *Psicología*. (2a. ed) Washington, D.C. Fondo Educativo Interamericano.
- Peter Salovely y Dr. Jhon Mayer: El modelo de inteligencia emocional (1997)
- Perrenoud, P. (2004). Diez nuevas competencias para enseñar. SEP.
- Tobón, S. Pimienta, J. y García, J. (2010). Secuencias didácticas. Aprendizaje y evaluación de competencias. Pearson.
- Tobón, S. (2005). Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. Ecoe Ediciones.
- Bisquerra, R. (2009). Psicopedagogía de las emociones. Madrid: Síntesis.
- Bisquerra, R. (Coord). (2011). Educación emocional. Propuestas para educadores y familias. Bilbao: Desclée de Brower.

- Bisquerra, R. (Coord.) (2012) ¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia. Faros: Cuadernos.
- Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: Praxis.
- Delors, Jacques. (Coord.). (1997). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors. UNESCO.
- Borgo, Alejandro. Programación Neurolingüística. Espejismo para ejecutivos. Revista El Ojo Escéptico, N° 6.
- Círculo Escéptico. La UNED y la Programación Neurolingüística
- Estupinya, Pere. Crítica a la *PNL* (2): Efectos negativos del pensamiento positivo Publicado originalmente en El País, sección Apuntes científicos desde el MIT (19-6-2009).
- Figueroa, Marta. Beneficios de la Programación Neurolingüística como estrategia de enseñanza-aprendizaje para mejorar la comunicación de los estudiantes puertorriqueños en las escuelas elementales públicas. Tesis magistral en Artes de la Educación, Universidad Metropolitana de Puerto Rico (2009).
- Gessen, Vladimir y María Mercedes. Programación neurolingüística. Educere, vol. 6, núm. 19, octubre-diciembre, 2002, pp. 341–343.
- Jaruffe, Arlinthon y Pomares, María Claudia. Programación neurolingüística. ¿Realidad o mito en *Psicología y Ciencias Cognitivas*? Duazary – Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud U. del Magdalena, diciembre de 2011
- Weerth, Rupert. La *PNL* y la imaginación. Sirio, Buenos Aires (1998)