

## TEXT CLASS REVIEW

### TEMAS A TRATAR EN LA CUE

- Gestión emocional: Factor clave en la empleabilidad
- Comunicación efectiva

Un aspecto trascendental para desenvolvernó con efectividad en el mundo laboral es la conexión con nuestras emociones. Efectivamente, muchas veces podemos sentirnos prisioneros de las emociones, ya que nos sumergen en estados de ánimo que nos vuelven incapaces de salir adelante porque nos superan o nos paralizan en muchos sentidos; *“No es la persona la que tiene la emoción, sino es la emoción la que posee a la persona”*

En este sentido, la gestión emocional tiene que ver con poder regular nuestras emociones y así obtener la energía necesaria que nos permita desarrollarnos laboralmente. Mientras más entrenada tenga la gestión emocional, más efectivo y acertado será mi comportamiento.

### ¿QUÉ SON LAS EMOCIONES?

La etimología de la palabra emoción tiene su origen en el verbo latino “Movere” que significa mover o mover hacia afuera. Las emociones son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos. Es decir, las emociones generan la energía que nos impulsa a realizar cierto tipo de acciones, es decir, son la base de nuestro comportamiento. Por lo tanto, las emociones se expresan y manifiestan a través de nuestro cuerpo.

Por ejemplo, ¿Cómo podrías comunicar a tu entrevistador que algo te apasiona desde la emoción de la indiferencia o frialdad? Créeme que la primera impresión que se llevaría el entrevistador sería, “Este candidato me está mintiendo”.

### EMOCIONES BÁSICAS Y ESTADOS DE ÁNIMO

Los seres humanos poseemos un nutrido, extenso y complejo menú de emociones y estados de ánimo. ¿Cuál es la diferencia entre emociones y estados de ánimos? Las emociones son gatilladas por una situación en particular. Por el contrario, los estados de ánimo no son gatillados por una situación en particular, sino que están en la base de nuestro cuerpo e inciden en la forma en que vemos la cosas.

Por ejemplo, si el miedo es tu estado de ánimo, es altamente probable que todas las experiencias de la vida cotidiana, las enfrentes desde la desconfianza, inseguridad, etc. lo que muchas veces puede provocar no tomar ciertos desafíos o huir de ciertas situaciones. Por ejemplo, no asistiendo a una entrevista laboral.

Miremos a continuación los 4 principales estados de ánimo del ser humano:



Por otro lado, ¿A que nos impulsan las emociones? A un mundo de acciones diferentes. Veamos a continuación a que acciones nos predisponen las 6 emociones básicas:

Emoción	¿A qué acciones nos predispone?
Alegría	Crear, colaborar, participar, Aportar, dar lo mejor de sí
Tristeza	Reflexión, Replegarse, ensimismarse, ausentarse, orientación al pasado
Miedo	Protegerse, huir, desconfiar, pasar inadvertido
Rabia	Atacar, agredir, vengarse, no colaborar, poner límites
Ternura	Acoger, solidarizar, vincularse, apoyar

Erotismo	Disfrutar, celebrar, reconocer positivamente, traspasar, límites
----------	--

## LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional, es la capacidad de poder reconocer las emociones, tanto propias como ajenas, y de poder gestionar nuestras respuestas frente a ellas.

Según Daniel Goleman la inteligencia emocional tiene 5 elementos clave:

1. **Autoconocimiento:** Capacidad para identificar las propias fortalezas y debilidades
2. **Autorregulación:** Capacidad de deshacer las respuestas emocionales automáticas; responder en vez de reaccionar. La autorregulación tiene que ver con mantener el control.
3. **Automotivación:** Capacidad para identificar aquello que me importa y me motiva. La automotivación es la fuente de la superación personal y de energía positiva capaz de darnos aliento aun cuando lo que nos rodea o lo que nos llega no es satisfactorio.
4. **Empatía:** capacidad de entender las emociones del resto y ponernos en su lugar.
5. **Habilidades sociales:** Capacidad de comunicarse efectivamente, influir, persuadir y gestionar conflictos.

*La inteligencia emocional representa el 80% del éxito en la vida (Daniel Goleman)*

## EL ROL QUE JUEGAN LAS EMOCIONES EN LA BÚSQUEDA LABORAL

Buscar trabajo nunca ha sido fácil, es un proceso muchas veces un poco engorroso, lo que nos puede llevar a sentir un sin fin de emociones, muchas veces no tan agradables. En este proceso debes tener siempre presente que somos capaces de lograr todo aquello que queramos, siempre y cuando, estos objetivos sean realistas.

¿Qué emociones y/o sentimientos debemos trabajar para no “Tirar la toalla”?

- **El sentimiento de obligación:** Ejemplo: “Tengo que encontrar un empleo”
- **La queja:** Ejemplo: “nadie quiere contratarme”, “nada me funciona”
- **El miedo:** Ejemplo: “si trato de buscar un trabajo mejor, igual no doy la talla”, “Ese trabajo puede ser muy difícil”, “No tengo los conocimientos ni experiencia suficiente”

- **La culpa:** Ejemplo: “Si no hubiera cometido ese error hubiera conseguido ese trabajo”
- **El resentimiento:** Ejemplo: “Me prepare un montón para la entrevista y no sirvió de nada, no lo hago más”

## TÉCNICA PARA GESTIONAR LAS EMOCIONES

- 1 **Detenerse para sentir la emoción:** Es esencial poder conectar con la sensación sentida, abriendo la puerta a que esa señal que está en nuestro cuerpo y nuestra biología sea “escuchada” por nuestra mente. Si estamos funcionando en piloto automático será imposible sentir. Es necesario frenar, detenerse y escuchar para luego avanzar.
- 2 **Ponerle nombre a la emoción:** Sin nombre no hay emoción que gestionar. Muchos no tienen palabras para las emociones que sienten. Para referirnos al estado emocional se usan palabras como lata, afectado, chato, cargado, entre otras. No tener el lenguaje de las emociones dificulta sentir en el cuerpo y en la mente lo que sea que se sienta. Nombrar una emoción es el primer paso para que la mente pueda “tratar” con ella y direccionarla hacia un fin útil para mí.
- 3 **Identificar el mensaje positivo de la emoción:** Todas las emociones tienen un mensaje positivo de autoprotección y autocuidado. La tarea es escuchar y entender ese mensaje, reflexionarlo.
- 4 **Dejar ir la carga de intensidad de la emoción:** Positivas o negativas, las emociones portan una intensidad emotiva que tiende a sacarnos de nuestro centro reflexivo. La intensidad emocional está ahí para decirnos que hay un tema o situación relevante para nosotros que requiere nuestra atención y reflexión. La intensidad es la llamada de alerta para poner la atención en el mensaje positivo de la emoción. Una vez que dejamos ir la intensidad de la emoción, quedan los sentimientos estables, esos que impulsan nuestra conducta sustentable en el tiempo.
- 5 **Reflexionar y decidir qué hacer:** La secuencia es siento - pienso - actúo. Luego de esta reflexión me muevo a la acción, desde el mensaje que me regala la emoción, en el contexto específico en el que estoy. El pensamiento es mediador entre mi mundo emocional y mis comportamientos.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA

Una de las habilidades esenciales para la empleabilidad es la comunicación efectiva. ¿A que nos referimos? A la capacidad humana de comunicar de forma efectiva y estratégica. Contar con

esta habilidad es fundamental para el desarrollo de carrera y para la gestión de nuestra empleabilidad.

Como ya hemos visto, el primer paso para el éxito laboral es la definición del perfil profesional, es decir, ese conjunto de características que nos permite ofrecer un valor distinto al mercado laboral. Ahora bien, sabes que solo contar con la definición de nuestro perfil no es suficiente. Tenemos que saber cómo comunicarlo a los demás y de forma efectiva.

Comunicar requiere pensar el contenido que se va a entregar en función de quien lo va a recibir. No se puede entregar el mismo mensaje y de la misma forma a destinatarios distintos y esperar el mismo efecto o resultados.

Comunicarnos adecuadamente nos permitirá concretar nuestros objetivos laborales, aprovechando cada oportunidad que tengamos para entregar el mensaje preciso, con la información adecuada y en el estilo que más se ajuste al propósito buscado. En este sentido, la forma en que ofrecemos nuestros talentos y habilidades variará conforme a quién tenemos en frente, al tipo de industria, a las características de la organización, al puesto al que se aspira, a las funciones a desempeñar e, incluso, a las circunstancias en que se desarrolle la entrevista.

## **EL MODELO DE ESCUCHA ACTIVA**

Existe una diferencia fundamental entre oír y escuchar. Oír, se refiere a la capacidad que tenemos los seres humanos de percibir sonidos. Escuchar, es la capacidad de involucrarse en la comunicación con otros y, junto con ello, interpretar de forma adecuada lo que nos dicen, por qué lo dicen y desde donde lo dicen.

La escucha activa permite validar al interlocutor y extraer información valiosa sobre este, para poder usarla y mejorar la efectividad de los mensajes que entregamos.

Algunas técnicas para fortalecer la escucha activan:

- Parafrasear, es decir, utilizar expresiones que ocupo el interlocutor y/o resumir lo que dijo. Ejemplo: “tal como usted ha dicho... y por ello considero que...”, “coincido en la importancia de la responsabilidad y por eso yo...”.
- Validar, mostrar que se acepta lo que dice el interlocutor, aunque no se esté de acuerdo. Ejemplo: “Entiendo a lo que te refieres...”, “Soy capaz de ver lo que planteas...”, etc.

Cuando validamos a nuestro interlocutor, en este caso a un entrevistador, y pensamos no solo en qué nos pregunta, sino el por qué lo hace y desde dónde lo hace (desde su cargo, interés

personal, curiosidad, para relajar el ambiente, etc.), podemos “formatear” nuestros mensajes respuestas para que sean mejor recibidas y, por lo tanto, más efectivas.

## ACOTAR LA BRECHA COMUNICACIONAL

Harold Laswell, pionero en el estudio de la comunicación humana, identificó 5 elementos que intervienen en el proceso comunicacional y que debemos considerar para ser más efectivos. Primero, un emisor que desea entregar un mensaje a un receptor, para lo cual debe escoger un canal (voz, escritura, señales, etc.), generando un efecto. El modelo de Laswell se resume en las siguientes preguntas:

**¿quién? dice ¿qué?, ¿a quién?, ¿a través de qué medio? y ¿con qué efectos?**

El punto es que tenemos que comprender que la comunicación tiene un propósito, una intención y que también tiene un efecto.

## LA TÉCNICA DE STORYTELLING

Como hemos visto el proceso de emplearse laboralmente no es tan fácil, por lo que es impórtate manejar diferentes técnicas que te ayuden a potenciar tu empleabilidad

Una de las técnicas recomendadas para contar tu experiencia y desarrollo laboral es la llama *storytelling*, que se refiere al arte de contar una historia de forma clara, atractiva y eficiente.

Es muy frecuente en las entrevistas laborales que los candidatos se sientan nerviosos, bloqueados y se limiten a responder con monosílabos o con frases muy cortas. Aunque también hay quien habla en exceso, pero no aporta nada interesante.

La idea del *storytelling* aplicado a las entrevistas de trabajo es que crees una historia interesante en la que pongas en valor tus experiencias, formación, capacidades, etc. No se trata de que te inventes nada, sino de que cambies la forma en la que te expresas. ¿Por qué? Sencillamente porque destacarás por encima del resto, ya que permite captar de mejor forma la atención del entrevistador.

**¿Cómo construir tu *Storytelling*?**

1. Honestidad: La historia tiene que ser real, sacada de tu propia experiencia.
2. Coherencia: La situación que vas a contar debe guardar relación directa con lo que el reclutador te ha preguntado. Es habitual que un entrevistador te pregunte por alguna

situación difícil o desafiante, tensa o de conflicto porque es en este tipo de situaciones donde se pone a prueba la consistencia de nuestras competencias.

3. Brevedad y sencillez: No divagues, céntrate en lo que el reclutador pregunta y en la idea básica que quieres transmitir.
4. Contexto: Aportar información sobre el contexto que da sentido a la historia.
5. Actores, tú y nosotros: El actor protagonista eres tú, el resto de los actores ocupan un lugar secundario en la historia. Es recomendable repartir los éxitos y mostrar que eres un jugador de equipo, pero sin perder de vista que el actor principal eres tú. Recuerda, no debes hablar mal de ex jefes, compañeros o de las empresas en general.
6. Situación y solución: describir la situación es importante para dar una visión de la complejidad o relevancia del desafío, pero la parte importante es en la que cuentas qué hiciste para resolverla, es aquí donde entran en juego tus habilidades y competencias.
7. Fin de la historia: cuál fue el resultado de tus acciones, cómo afectaron a la empresa. Si la historia no termina bien, pon el foco en contar qué aprendizaje extrajiste y cómo te ha servido para otras situaciones.