



LAS 5 HABILIDADES CLAVES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COACHING

La inteligencia emocional en el trabajo va ganando importancia. No sólo resulta un factor decisivo a la hora de ascender a un puesto directivo, sino que puede marcar la diferencia en los resultados del proceso de selección de personal para cubrir un puesto vacante en plantilla.

Daniel Goleman realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

Goleman aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo:

Las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro, responsable. Los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos.

Mientras más se avanza en la escala de liderazgo, más se percibe la importancia de la inteligencia emocional, la que con frecuencia determina si alguien se incorpora a la empresa o si es despedido, y resulta decisiva para ser ascendido. Goleman brinda claras recomendaciones para desarrollar las capacidades emocionales en el ámbito laboral. La inteligencia emocional en la empresa es la herramienta que se necesitaba para trabajar con humanidad y eficacia.

La inteligencia emocional en el lugar de trabajo es un activo valioso. Está demostrado que, los empleados con altos niveles de inteligencia emocional se encuentran en mejores condiciones para cooperar con los demás, gestionar el

estrés relacionado con el trabajo, resolver conflictos dentro de las relaciones laborales y aprender de los errores interpersonales previos.

Según el Informe sobre el futuro del empleo del Foro Económico Mundial, “la inteligencia emocional será una de las diez habilidades laborales más buscadas en 2020”.

Además, el valor que algunas compañías dan a este conjunto de habilidades supera incluso a la capacidad técnica, como reflejan los resultados de una reciente encuesta de Career Builder, en la que destacan los siguientes datos:

- El 71% afirmó que valoraba la inteligencia emocional de un empleado por encima de otros atributos, incluido el cociente intelectual.
- El 75% dijo que era más probable que ofrecieran un ascenso a un trabajador con alto nivel de inteligencia emocional.
- El 59% de los encuestados afirmaba con rotundidad que dejarían pasar a un candidato con un coeficiente de inteligencia alto pero poca inteligencia emocional.

Una empresa que consigue que la inteligencia emocional en el trabajo sea una constante, logra que sus empleados puedan desarrollar sus tareas juntos con la máxima eficacia y aumenta sus probabilidades de alcanzar el éxito en sus resultados.

LAS 5 CLAVES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

La capacidad de la persona para comprender y usar información emocional en contextos sociales y el modo en que se conocen las propias habilidades emocionales están detrás de los principios clave de la inteligencia emocional que, según Daniel Goleman, incluyen:

1. Conciencia de uno mismo: Se trata de la capacidad de reconocer emociones personales, desencadenantes emocionales y limitaciones. En un entorno empresarial, ayudaría, por ejemplo, a identificar los primeros signos de estrés.

2. Autorregulación: Es la capacidad de controlar las emociones, consiguiendo que no tengan un efecto negativo. La inteligencia emocional en el trabajo puede resultar de gran ayuda para gestionar, por ejemplo, la frustración y evitar así conflictos dentro de un departamento.

3. Motivación: Se define como un impulso interno que proviene de la satisfacción personal experimentada después de un logro. Los negocios que cuentan con una plantilla motivada destacan por un mejor servicio al cliente, mayores cotas de productividad y niveles superiores de compromiso entre sus empleados.

4. Empatía: Es la capacidad de reconocer, comprender y experimentar las emociones de otra persona. Su incidencia en el clima laboral es determinante para lograr una atmósfera positiva que favorece la colaboración y el trabajo en equipo.

5. Habilidades sociales: Podría decirse que se trata de la capacidad de interactuar y negociar con otras personas para encontrar la mejor manera de satisfacer las necesidades de cada uno. Una vez más, la inteligencia emocional en el trabajo nos da la clave para avanzar hacia la excelencia, gracias a una mayor consistencia, respeto, asertividad en las relaciones entre compañeros y entre éstos y personas a otros niveles; así como una comunicación más clara, efectiva y transparente.

ACTIVIDADES GRUPALES PARA APRENDER A POTENCIAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL:

Los atributos

El objetivo de este juego es hacer ver que las múltiples cualidades de los integrantes de un grupo suponen ventajas para el mismo en su conjunto.

Esta actividad es breve, no requiriendo más de media hora para hacerla. No se necesitan materiales, aunque, sí se quiere, se pueden usar papeles y bolígrafos para ir apuntando lo que se vaya diciendo. El espacio puede ser una habitación u oficina.

¿Cómo realizarlo?

El juego consiste en pedirles a los participantes que destaquen dos o tres cualidades del resto. Por ejemplo, si se hace en una oficina, se pedirá que se digan cualidades de los compañeros y del jefe. Cabe decir que, en este caso, hay que ir con cuidado con cómo se dicen las cosas, más que nada para evitar perder el empleo.

Una gran ventaja de este ejercicio de inteligencia emocional es que consigue que, por ejemplo, los jefes y trabajadores de una empresa sean conscientes de la riqueza de fortalezas de los miembros del grupo, y que esto puede impactar muy positivamente en el logro de los objetivos.

1. La banda sonora de la oficina

El objetivo es describir cómo se sienten los trabajadores en los diferentes espacios laborales. Con esto, se trata de descubrir situaciones incómodas o que despierten emociones negativas que puedan repercutir negativamente, tanto en la productividad como en el ambiente laboral.

Para hacer esta actividad se va a requerir de una hora. El grupo con el que se trabaje debería ser mediano, de entre 15 o 20 personas, aunque lo ideal es que cuanto más pequeño sea, mejor. En cuanto a materiales, se van a necesitar hojas de papel, bolígrafos y algo para reproducir música.

¿Cómo realizarlo?

Antes de empezar con la actividad, es necesario que se hayan seleccionado diferentes piezas de música, cada una de las cuales tengan estilos que evoquen diferentes emociones. Los empleados y el jefe escucharán las piezas musicales, anotando, cada uno y para sí mismo, qué situaciones laborales les evocan.

Después de oír los temas, el dinamizador irá poniendo, de nuevo, cada pieza musical, pero esta vez dejado un rato entre canción y canción para que todos hablen sobre qué situación laboral les evoca, qué es lo que les hace sentir así y cómo creen que podrían mejorarla, en caso de que despierte emociones negativas.

Después de oír los temas y de exponer uno a uno la situación en el trabajo que les recuerda, se pide al grupo que compongan por parejas la banda sonora ideal de la empresa y describan la diferencia entre cómo 'suenan' y cómo 'debería sonar' su espacio de trabajo.

2. Valores alineados

El objetivo de esta dinámica, ideal para entornos laborales, es conocer qué valores comparten la empresa, la dirección y la plantilla, y ver en qué medida acerca a la organización al éxito.

¿Cómo realizarlo?

Si una empresa, su dirección y su plantilla comparten los mismos valores, entonces, será mucho más fácil conseguir el éxito. La pregunta es, ¿cómo saber si estos valores están alineados?

Una buena forma de saberlo es, directamente, preguntándose a las partes implicadas. Se pide a cada asistente que escriba los cinco valores que considera que son más importantes para el líder o el jefe, los cinco más importantes para los asistentes y los cinco más importantes para la compañía.

Una vez cada uno ha hecho su parte, se comparan los listados de valores para descubrir y debatir aquellos que realmente comparten y aquellos que difieren entre los tres colectivos.

3. La estrella del equilibrio

Esta actividad tiene la intención de hacer ver a los participantes de la influencia de las relaciones de los demás, que pueden mantener o perjudicar nuestra estabilidad emocional.

Se puede hacer con un grupo de unas 10 personas, durando entre 15 y 20 minutos, y no se requiere de materiales. Lo que sí es necesario tener en cuenta es que, si el grupo es muy grande, se requerirá un espacio grande, dado que vamos a formar un círculo.

¿Cómo realizarlo?

En esta ocasión no es necesario que el dinamizador entre en la dinámica. Pero puede ser necesario en caso de que seamos poca gente. Hacemos que los participantes se pongan en círculo y vamos asignándoles un número a cada uno, de esta manera: uno, dos, uno, dos.

Los participantes se agarran de las manos hasta que el círculo quede tenso. A continuación, y sin soltarse, las personas que les ha tocado el uno dan un paso hacia adelante, mientras que las personas con el dos lo dan hacia atrás.

Esto hay que hacerlo despacio, para poder encontrar el equilibrio y sin que haya accidentes. Una vez encontrado el equilibrio, solo hay que dejar pasar un poco el tiempo para que los participantes se den cuenta de cómo este equilibrio de fuerzas funciona.

Los participantes vuelven a dar pasos pero, esta vez, de forma invertida. Esto es, los del 1 dan pasos hacia atrás y los del 2 hacia adelante, y así sucesivamente.

Una vez terminado el juego, damos paso a la reflexión. Los participantes deben haber ganado cierta comprensión de la necesidad de trabajar en equipo y de ser empáticos y cooperativos con los demás para poder mantener el equilibrio.

A la vez, este equilibrio viene a representar nuestra estabilidad emocional, que se puede ver afectada por la acción de los demás pero, a la vez, también puede mantenerse con ayuda de otras personas.

4. Usa metáforas

El objetivo de esta actividad es aprender a expresar las emociones que sentimos en diferentes aspectos de la vida usando metáforas.

De tiempo se van a necesitar unos 45 minutos y se puede trabajar con un grupo de tamaño mediano. También hay la opción de trabajar con alguien de forma individual. El espacio deberá estar habilitado para que cada uno pueda trabajar de forma individual.

¿Cómo realizarlo?

El dinamizador pedirá a cada uno de los participantes que seleccione un ámbito de su vida sobre el que le gustaría reflexionar. Estos ámbitos pueden ser el trabajo, la familia, el ocio, las amistades, la salud.

Cada uno tendrá que pensar en anécdotas del ámbito seleccionado, además de explicar qué emociones le generan.

Después, deberán pensar qué imagen creen que tienen las personas que forman parte de ese ámbito sobre ellos mismos.

COACHING PARA LÍDERES

Hoy en día las organizaciones no solo contratan a personas que practican coaching para que apoyen a sus líderes a alcanzar metas, sino que implementan estrategias para desarrollar en sus líderes, habilidades de coaching que los lleven a empoderar a sus colaboradores y facilitar el cumplimiento de objetivos de sus equipos. Es decir, buscan generar culturas organizacionales en las que el líder es un coach que facilita el aprendizaje de otros.



Es muy común encontrar líderes que llegaron a su posición actual gracias a un alto nivel de desarrollo de competencias técnicas en un área específica, pero sin haber desarrollado competencias de liderazgo. Por ejemplo, el gerente o el director de finanzas que siempre ha sido muy bueno implementando estrategias para controlar y disminuir los costos, pero que no ha recibido ningún tipo de entrenamiento para liderar a otros. O el director o gerente de ventas que siempre ha sido muy buen vendedor, pero que no sabe cómo facilitar el desarrollo de equipos. Las habilidades de coaching permiten que los líderes generen conversaciones significativas con sus colaboradores, para que pasen de ser jefes a ser verdaderos líderes.

HABILIDADES DE COACHING PARA LIDERAR A TU EQUIPO DE TRABAJO:

1. El coach debe dejar el ego de lado

A la hora de trabajar y ejercer su función, el líder necesita moderar y minimizar su ego personal, para dar lugar a un intercambio fluido. Necesita tener la humildad para ponerse al servicio del otro. Debe salir de su rol protagónico para dedicarse a acompañar, guiar y sostener. Si el ego del coach interviene en el proceso, es posible que no se logre el mejor resultado, ya que se busca que lo que se avanza se consolide rápidamente y se proyecte en el tiempo.

2. Ser impecable

Implica, entre muchos otros aspectos el cumplimiento de los acuerdos, los pactos de trabajo con el cliente, y todo lo inherente a la operatoria y logística de la tarea; hasta su vida personal, lo que comparte en sus redes sociales; la forma en que se mueve por el mundo. Además, necesita estar siempre libre de todo prejuicio. Un ejemplo: si tu consulta de coaching alude a que necesitas generar más ingresos, no podrá ayudarte de ninguna forma un coach carente, y que vive con lo mínimo para subsistir. Ni tampoco aquel que piensa que ganar dinero está mal y que es sucio. En estos casos deberá hacer su propia terapia para superar esas creencias limitantes. ¿Por qué? Porque necesita tener la vivencia más allá de la teoría; más allá que pueda empatizar y aplicar técnicas estudiadas. Se aprende de la experiencia.

3. Ser coherente

La concordancia entre lo que se piensa, se dice y se hace es fundamental en un buen coach. Todo lo que de él deriva necesita ser equilibrado y transversalmente coherente. Es difícil que un coach sea excelente cuando lo hace sólo por el dinero, o porque está de moda: esto no se sostiene. El coach necesita tener una fuerte y clara vocación de servir y de entregar lo que sabe. De no ser así, es muy probable que no avances.

4. Ser implacable

A veces en los procesos pueden aparecer situaciones donde el coach necesite ejercer una firmeza extra, con el único y excluyente objetivo de dinamizar al cliente, para que pueda moverse hacia otro espacio más afín con el objetivo que se persigue. El coach experimentado sabe hasta dónde llegar y por qué caminos. Desde la conducta del coach, ser implacable implica no incurrir en actos desleales hacia su cliente, mantener la confidencialidad, respetar los marcos legales vigentes en su país en todas sus formas, y llevar adelante el proceso con el objetivo de elevar, acompañar y priorizar al cliente, y no sus propios intereses.

5. Tener experiencia

Este aspecto es central, ya que hay cantidad de personas que, bajo el nombre del coaching, toman un curso de un día. Esto falta a la verdad. Hay muchos coach con trayectoria de treinta años o más, trabajando alrededor del mundo; y muchos más certificados por las instituciones internacionales. La combinación ideal es la preparación más la práctica probada.

