

Introducción

Tradicionalmente, las emociones se han reprimido en el lugar de trabajo según se puede observar en las siguientes expresiones: “*No mezclar sentimientos*”, “*Olvide sus emociones*”...

En realidad, las emociones se encuentran presentes constantemente en el trabajo. Al gestionar sus propias emociones y al mantener un equilibrio emocional, usted aprende a manejar situaciones de forma objetiva y clara. La inteligencia emocional es una capacidad de gestión fundamental.

1 Comprender cómo funcionan las emociones

- Las emociones no son ni buenas ni malas, simplemente son emociones.
- Las 4 emociones básicas (**miedo, enfado, tristeza, alegría**) y sus repercusiones tienen un desencadenante y revelan una necesidad a satisfacer.
- Al **identificar sus emociones**, puede **tomar las medidas requeridas para satisfacer sus necesidades**. Su negativa a reconocerlas significa que sus necesidades no se cumplen y esto genera frustración.
- Aunque es posible que las emociones **no se expresen verbalmente**, se manifestarán en su comportamiento y sus colaboradores las **detectarán** y recibirán **información inconsistente**, es decir, distorsión entre lo que sintió, pensó y dijo.

Si no expresa sus emociones verbalmente, se manifestarán de forma alternativa.

Esto también les informará a las personas que le rodean que las emociones son un tabú para usted y están reprimidas. Esto evitará que usted tenga acceso a una gran cantidad de información que es necesaria para un manager.

Perciba y acepte sus sentimientos y haga que funcionen para usted.

2 Reconocer y controlar sus propias emociones como manager

Tenga cuidado de no contener o empeorar sus emociones.

Cuando el jefe no controla las emociones, esto es contraproducente y genera desmotivación, miedo de arriesgarse, inhibición y estrés.

Para desarrollar su inteligencia emocional:

- Sea consciente de sus sentimientos en todas las situaciones.
- Sea consciente de sus reacciones.
- Desarrolle su capacidad para controlar las emociones al aceptarlas.

Efectos de las emociones contenidas:

- Resentimiento, amargura.
- Sufrimiento personal

- Suministro personal.
- Pérdida de confianza y autoestima.
- Pocas relaciones constructivas.

Efectos de las emociones descontroladas:

- Pérdida de energía.
- Eficacia aparente.
- Pérdida de control.
- Escalada verbal violenta.

Efectos de las emociones controladas:

- La capacidad para ser sincero con uno mismo.
- Estar tranquilo en situaciones difíciles.
- Confrontación mientras se mantiene la colaboración.
- El Estrés se reduce al mínimo.

¿Está sorprendido por los resultados de su autoevaluación?

¿Qué hará para progresar?

¿En qué situaciones?

¿Cuándo comenzará?

3 Manejar situaciones con carga emocional

Para expresar sus sentimientos, utilice el modelo DESC de la Comunicación no violenta:

- **D**escripción de la situación
- **E**xpresión de los Sentimientos
- Sugerencia de **S**oluciones
- Análisis de las **C**onsecuencias

Estos 4 pasos le ayudan a:

- Expresar sus sentimientos de forma resumida.
- Formular su solicitud de tal forma que satisfaga sus necesidades.

Si sigue el modelo DESC, usted aprende a:

- Expresar y compartir sus sentimientos al proporcionar información y comentarios a la otra persona.
- Expresar y compartir sus necesidades al solicitar lo que necesita explícitamente.
- Ayudar a sus colaboradores a expresar sus sentimientos y necesidades.

Conclusión

Para controlar sus emociones, usted deberá aprender a:

- Reconocer sus sentimientos.
- Expresarlos correctamente.

Al no verbalizar sus sentimientos, usted retrasa el desarrollo de relaciones positivas.

Sus emociones no controladas evitan que sus colaboradores le hagan saber cómo se sienten realmente.

Depende de usted desarrollar relaciones de mayor transparencia con sus colaboradores y establecer confianza dentro de su equipo para que sean más efectivos.