

El Gestor

Fins fa molt poc, pensar que un gerent d'empresa havia de tenir emocions i sentiments i, a més a més, expressar-los, era quasi impensable. De fet l'expressió de sentiments més acceptada socialment en un gerent seria l'enuig i el descontent. Actualment, un directiu que no sàpiga controlar les seves emocions i utilitzar-les en benefici de la seva empresa, es considera pràcticament un incompetent.

Les noves tendències en l'aplicació de la psicologia al món de l'empresa apunten a una humanització entre els treballadors, la qual cosa acabaria per augmentar el rendiment general de l'empresa.

L'ensinistrament de les emocions cap a un millor coneixement d'un mateix i de les propies reaccions i una òptima relació amb els companys, son l'objecte principal de l'anomenada Intel.ligència Emocional aplicada al treball.

El psicòleg nordamericà, Daniel Goleman, autor del best seller "Intel.ligència emocional", ara afirma que per ser un líder, s'ha de tenir un alt grau d'intel.ligència emocional i que, comparada amb l'altre tipus d'intel.ligència, la IE és dues vegades més important per desenvolupar qualsevol professió.

Aprendre a ser intel·ligents

A diferència de la intel·ligència cognitiva, la intel·ligència emocional es pot desenvolupar i aprendre. No és quelcom que es té o no es té. Pot augmentar a copia de aprendre i exercitar les seves característiques, com son la percepció reflexiva, el control emocional i la propia motivació.

Aquestes son les habilitats a potenciar per tal de ser més intel·ligents emocionalment:

La consciència d'un mateix: amb ella podem observar-nos mentre actuem i influir en les nostres conductes. Si veiem que' estem elevant el tò de veu i que ens estem enfadant amb el client que demana alguna cosa exagerada, sabrem moderar el tò i calmar-nos per no perdre el client. Tenint un bon nivell de consciència pròpia sabrem donar un pas enrera i observar-nos en plena

acció per saber per ón anem. Sabrem entendre les nostres emocions, les nostres qualitats, les nostres debilitats, necessitats i tendències. Mai no serem ni massa crítics ni optimistes no realistes . sino més aviat honestos amb nosaltres mateixos i amb els altres. Sabrem reconèixer com els nostres sentiments ens afecten a nosaltres , els altres i la nostra tasca. Si tenim aquesta qualitat, tindrem confiança amb nosaltres i sabrem quan haurem de demanar ajut.

El control de les emocions: amb això no serem mai presoners dels nostres sentiments. No es tracta de suprimir les emocions perquè necessitem la seva valuosa informació. Es tracta de comprendre-les i utilitzar aquesta comprensió per enfrontar productivament les situacions. Una emoció de tipus estresant es el resultat d'una situació problemàtica, per exemple, la imminent restructuració del departament. En aquest cas cal portar a sobre el nostre "termostat emocional" per tal de pensar productivament i esbrinar la millor solució. També es considera que el control de les emocions és important per motius competitiu. Amb les freqüents ruptures i fusions de les companyies així com l'adquisició de nova tecnologia, només la gent que domina les seves emocions serà capaç d'adaptar-se als canvis.

L'automotivació: consisteix en actuar més enllà de les expectatives pròpies i alienes. La majoria de la gent es motiva per motius externs, com son el sou o l'estatus. El veritable líder es motiva pel desig intrínsec d'assolir objectius, pel sol fet d'assolir. Aquesta gent mostra una passió per cercar reptes creatius, els encanta aprendre, gaudeixen amb la feina ben feta i volen superar-se. Demostren un compromís veritable amb la seva companyia i estimen la feina que fan. Per això , continúen optimistes malgrat les crisis. En cas de fracàs i retrocesos, la qualitat de control de les emocions es combina amb l'auto motivació per superar la depressió i la frustració.

L'empatia: els líders empàtics no son aquells que volen agradar a tothom. Ells tenen en compte tant els sentiments dels empleats com altres factors a l'hora de prendre decisions intel.ligents. Ser empàtic és especialment important al lideratge per diverses raons: el treball en equip, la globalització i la necessitat de retenir el talent. En la globalització l'empatia és l'antídote dels malentesos en el diàlegs multiculturals. La comprensió del llenguatge corporal fa que es puguin entendre els missatges més enllà de les paraules.

Una comunicació eficaç: la base de qualsevol relació és la comunicació. La comunicació estableix connexions i aquestes impulsen relacions. Una comunicació eficaç al treball pot servir per resoldre un conflicte de relació amb un company, fer-li saber al cap la seva falta de sensibilitat o escoltar les queixes d'un client d'una manera correcta. Una comunicació incorrecta pot ser la font de malentesos, gestos imprudents i paraules inconvenients.

Desenvolupar l'experiència interpersonal: relacionar-se bé amb els altres significa connectar amb ells per intercanviar informació de forma adequada i significativa. Això s'assoleix satisfent les necessitats d'ambdues parts, relacionant-se d'una manera prolongada i compartint sentiments, pensaments i idees. La intel·ligència emocional té un paper important a la millora del nostre coneixement interpersonal: ens dona la consciència necessària per analitzar les nostres relacions, ens permet controlar les nostres emocions per tal de què les interaccions a tots els nivells de comunicació siguin el més productives possible.

Fer que els altres s'ajudin a si mateixos: una organització laboral és un sistema orgànic que depèn de la interrelació dels individus que hi formen part. Per això és tant important per l'èxit de l'empresa, no tant sols que els treballadors aprofitin al màxim les seves capacitats sino que també ajudin als altres a fer el mateix. En el context de la IE, això significa que haurem d'ajudar als altres a controlar les emocions, a comunicar-se amb eficàcia, a solucionar problemes, a resoldre els seus conflictes i a sentir-se motivats. Podem utilitzar la nostra perspectiva emocional tranquilitzant una persona que ha perdut el control, escoltar els altres, i ajudant-los a planificar i copsar objectius.

▣ **Com utilitzar i incrementar la seva intel·ligència emocional.**

La consciència d'un mateix és el factor més important. ¿ Què sent? ¿ Per què ho sent?
Aquesta és la part més difícil, però és essencial per al creixement de l'individu. Pensi: ¿Què estic sentint? .¿ per què?

Aquestes son altres característiques de la IE que interessa tenir en compte:

Acceptar la responsabilitat del que estem sentint i de la pròpia felicitat.

Etiquetar els propis sentiments en compte de les persones i de les situacions.

Saber diferenciar entre el que s' està sentint i el que s' està pensant.

Fer-se càrrec dels propis sentiments i responsabilitzar-se per ells. Reconéixer que ningú "provoca" els nostres sentiments.

Donar-se el temps per considerar i validar els sentiments del altres.

Quan tingui un sentiment negatiu, intentar positivat-lo. Faci la pregunta: ¿ "Com em sento i què podria fer per trobar-me millor?

Utilitzi els seus sentiments per ajudar-lo a prendre decisions.

Accepti honestament les seves emocions negatives i intenti corregir-les.
Faci servir l'energía de la ràbia per canviar una situació. Consideri's energitzat, no rabiós.