

Inteligencia Emocional

EN LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL
EN EL TRABAJO Y EN LA ORGANIZACIÓN



Para LÍDERES, GOBERNANTES, AUTORIDADES, EMPRESARIOS, EJECUTIVOS, PROFESIONALES y para todas aquellas personas que deseen incrementar sus conocimientos en esta área o que deseen lograr un cambio radical en su camino hacia el éxito, la prosperidad y la felicidad.

La Inteligencia Emocional (IE) en Cinco Capítulos

1. QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?
2. QUÉ SON LAS EMOCIONES?
3. LAS 5 HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (COMPETENCIAS APLICABLES)
4. USTED PUEDE AUMENTAR SU INTELIGENCIA EMOCIONAL
5. EL "PODER DEL CARISMA" Y LA IE

INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

CONTENIDO:	PÁG.
PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
CONCEPTOS Y CRITERIOS	5
CAPÍTULO 1: QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?	6
1.1 De dónde nace el concepto de Inteligencia Emocional?	7
1.2 Es posible evaluar la Inteligencia Emocional de una persona?	8
1.3 Se puede tener un alto puntaje en el Cociente de Inteligencia (CI) y también destacarse por las habilidades sociales y emocionales?	8
1.4 Es factible desarrollar la Inteligencia Emocional (IE)?	9
CAPÍTULO 2: QUÉ SON LAS EMOCIONES?	10
2.1 Características físicas de las emociones básicas La ira o cólera; El miedo o temor La tristeza o dolor; La felicidad o alegría	11
2.2 Características psicológicas de las emociones básicas La ira o cólera; El miedo o temor La tristeza o dolor; La felicidad o alegría	12
2.3 Conclusiones	15
CAPÍTULO 3: LAS CINCO HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	16
3.1 Conocer las propias emociones y nombrarlas	16
3.2 Aprender a manejar las propias emociones	19
3.3 La propia motivación - Automotivarse	19
3.4 Empatía -Ponerse en el lugar de los demás y conocer sus emociones	21
3.5 Habilidades sociales - Tener éxito en las relaciones interpersonales	22
CAPÍTULO 4: USTED PUEDE AUMENTAR SU INTELIGENCIA EMOCIONAL	24
4.1 Características de comportamiento en personas con alto grado de Inteligencia Emocional (IE)	24
4.2 Características de comportamiento en individuos con escasa o limitada Inteligencia Emocional (IE)	26
4.3 Trabajar y desarrollar sus propias habilidades	27
CAPÍTULO 5: EL PODER DEL CARISMA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)	32
5.1 Carisma vs. Carisma Impactante	32
5.2 La vital importancia de la “primera impresión” o “primer impacto”	34
5.3 Características de una persona con “carisma impactante”	38
5.4 Particularidades de un individuo con poco “carisma”	40
5.5 Lenguajes de la comunicación como requisito indispensable para desarrollar un “carisma impactante”	40
5.6 El poder de la palabra	42
5.7 Forma de tratar a las personas como elemento indispensable para adquirir un “carisma impactante”	43
5.8 Elementos “vitales” que debe contener su conversación en el tratamiento eficaz con las personas	44

PRESENTACIÓN

Este manual es un documento **pragmático, lógico y objetivo**, no es un tratado teórico, es un compendio **eminente práctico**, que utiliza en forma didáctica ejemplos que se aplican a nuestra cultura e idiosincrasia. Está pensado para todos los individuos hombres y mujeres, cuya necesidad más apremiante es lograr el **éxito, la felicidad y la prosperidad**, cumpliendo con sus metas profesionales, personales, familiares y económicas.

Es para todas aquellas personas que, hasta ahora no han encontrado el tiempo, el medio, ni la oportunidad para profundizar y entender a la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE), y como esta ciencia influye en forma determinante en el **éxito o en el fracaso de sus vidas**.

Así mismo, para entender las razones del porqué de su actual situación y ubicación en la vida, y que estén dispuestos a recibir las soluciones como una base para la acción sin entrar en procesos complicados.

Está pensado para todas aquellas personas, **políticos, líderes, gobernantes, empresarios, profesionales, emprendedores, estudiantes, etc.**, que se encuentran confundidas, que viajan a la deriva, que no tienen un puerto a donde llegar, que se encuentran frustrados, que no logran obtener realizaciones personales, que anhelan profundamente convertirse en personas exitosas profesional, económica y familiarmente, y que desean obtener el aprecio, respeto, consideración y reconocimiento de los demás.

Cada hombre o mujer que pongan en práctica lo aquí planteado, entre otras cosas lograrán **impactar, impresionar, persuadir, convencer, conmover, inducir, convertir, influenciar, seducir, deslumbrar, conmocionar y cautivar**, creando la atmósfera adecuada y el terreno fértil para que puedan realizar la siembra cosechando sus frutos y logrando sus objetivos.

Este documento está escrito en palabras simples, sin confusionismos, ni palabras rebuscadas, para su escritura se han sacrificado todas las consideraciones que no apunten a la **sencillez y a la simplicidad de estilo**, para que todas las personas puedan entender y asimilar fácilmente sus contenidos.

La información que aquí se utiliza, ha sido deducida de conclusiones de los grandes tratados de la **neuropsicología aplicada** y especialmente de los últimos descubrimientos en materia de INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE) realizados por “Daniel Goleman”, los mismos que han sido estudiados a profundidad.

Espero que este manual le ayude a comprender los conceptos y criterios de lo que actualmente se entiende por INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE), para que usted los pueda poner en práctica en beneficio suyo y de su organización.

MARCOS JÁTIVA

INTRODUCCIÓN

Por qué algunas personas parecen dotadas de un **don especial** que les permite vivir bien, aunque **no sean** las que más se destacan por su inteligencia?; Por qué no siempre **el alumno más inteligente** termina siendo el más exitoso?; Por qué **unos son más capaces que otros** para enfrentar contratiempos, superar obstáculos y ver las dificultades bajo una óptica distinta?.

Las personas con **habilidades emocionales bien desarrolladas** tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser más eficaces en su vida diaria, dado que basan sus emociones dentro de los principios de lo que hoy en día llamamos INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE).

Posiblemente a usted también le haya sucedido, que después de unos años de haber terminado su educación secundaria, cuando se reunieron de nuevo con los antiguos compañeros para volver a saber de sus vidas, y comenzaron a contar sus historias, usted casi no podía creer lo que escuchaba.

Con sorpresa encontró que **no coincidían los resultados** de la vida actual de sus compañeros, con el **rendimiento académico** que siempre demostraron.

De acuerdo con los más recientes descubrimientos, una de las explicaciones a esta situación, radica en que el **éxito en la vida privada y en la profesional**, parece estar determinado por **factores muy distintos** de lo que estábamos acostumbrados a identificar como **rendimiento académico**.

Una persona con un alto **cociente o coeficiente intelectual (CI)**, siendo la más **destacada, rápida y excepcional** para todo tipo de **disciplina académica**, puede sencillamente **fracasar en la vida**.

Esto no significa que la **inteligencia tradicional (CI)**, tal como estábamos acostumbrados a concebirla ya no sirva para nada, sino que según las investigaciones más recientes de la **neuropsicología**, la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE) abarca ámbitos mucho más amplios que las habilidades de razonar, planificar, resolver problemas matemáticos, pensar en forma abstracta, o la comprensión de complicados planteamientos, el desarrollo de la velocidad mental, o el pensamiento profundo y vertical, o simplemente los extensos conocimientos generales.

Hoy, el concepto que se tiene acerca de las **capacidades o el intelecto de los seres humanos**, ha experimentado una fabulosa transformación. Se ha consolidado la importancia a una **forma de inteligencia** que sin lugar a dudas, revolucionará los conceptos en las próximas décadas.

Se trata de una **agudeza o un talento especial** que reúne a la **inteligencia intrapersonal y a la inteligencia social o interpersonal**, y a esto la llamamos **INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)**.

CONCEPTOS Y CRITERIOS

La INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE) se define como una **habilidad** para ver las cosas de una **forma obvia**, con un **sentimiento intuitivo** que nos permite **navegar con dirección al éxito, la felicidad y a la prosperidad**. Involucra aspectos de la vida como la **perspectiva**, la **espontaneidad**, la **creatividad** y las **habilidades sociales y emocionales**.

- ❖ Es la destreza para poder **comprender, asimilar y procesar los sentimientos**, sean los propios, los de los demás e incluso percibir las emociones del entorno.
- ❖ Es la **utilización de las emociones**, es decir el **dominio de los sentimientos** con el fin de facilitar una **actividad cognitiva**.
- ❖ Es el **entendimiento de las emociones**, es decir **comprender el lenguaje de los sentimientos** propios, de las otras personas y reconocer como evolucionan en el tiempo.
- ❖ Y es el **control de las emociones**, que son las **habilidades** para **manejar los sentimientos propios** en función de las necesidades para alcanzar las metas que se ha propuesto.

El control de los **impulsos**, la **autoconciencia**, la **motivación**, el **entusiasmo**, la **perseverancia**, la **empatía** y muchas otras **habilidades emocionales** resultan indispensables para una **buena y creativa adaptación social** con nuestro mundo, el mismo que tiene muy en cuenta los sentimientos.

Es posible que no estemos hablando de algo totalmente nuevo, pero lo cierto es que quienes participamos en áreas de **formación, capacitación y entrenamiento**, siempre nos vemos asaltados por la difusa sensación, de que algunas personas que muestran una **excepcional capacidad** de relacionarse con las circunstancias y con las personas, aun sin ser los más inteligentes, **logran cumplir absolutamente todo lo que se proponen**.

Por fortuna, la ciencia ahora nos da un nombre para definir aquellas **predicciones** que secretamente nos hacemos al observar las diferencias de comportamiento en los grupos de individuos.

La **INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)** es la explicación, es la respuesta a muchos sucesos que ocurren en nuestro interior y que también pasan en nuestro alrededor, y que hasta hoy parecen contradecir las creencias generales de lo que considerábamos como una **“mente bien dotada”**.

CAPÍTULO 1: QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

Para ilustrarlo mejor, incursionar más objetivamente y poder comprender lo que realmente es la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE) describimos este ejemplo:

En un caso particular de la vida de un profesional, empresario y político, el cual había comprado una pequeña finca en las afueras de la ciudad donde vivía, y quien era un hombre de **gran inteligencia** en el campo de la política, los negocios y la filosofía, nos es posible explicarlo...

Estando en su finca, él no sabía cómo lograr que una de sus terneras entrara en el establo, llamó a su hijo y le pidió que rodeara con su brazo el cuello de la ternera mientras él la empujaba por detrás, sin embargo cuanto más la forzaban, más terca y reacia se mostraba.

Después de haber sudado, empapado sus ropas y sus manos de olor a ternera y malgastado su valioso tiempo, él a punto de estallar, observó cómo una campesina se acercó, y sonriéndole a él se situó frente a la ternera, le introdujo su dedo índice en la boca del animal, ésta atraída por ese gesto maternal, siguió tranquilamente a la muchacha hasta el establo.

He ahí un caso típico de INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE), la muchacha intuyó que para lograr lo que este señor quería, él debía saber qué era lo que impulsaba a la ternera a obrar, sin tener que recurrir a **la fuerza**.

En otras palabras y en función de los seres humanos, **hay que conocer y entender qué impulsa a las demás personas a obrar**, tenemos que aprender a interpretar muy bien el **lenguaje de las emociones**, que es verdaderamente el que **mueve montañas** así como la campesina que realizó el gesto maternal que **accionó y activó** la **perceptibilidad** de la ternera.

En muchos casos, los profesionales e intelectuales más cotizados en su materia, los gobernantes, líderes, políticos y personas comunes, lo único que **perciben de sus emociones**, es que son fuerzas arrolladoras que se ocultan en el interior de su propio ser, que están detrás de sus deseos personales, necesidades, estados de ánimo, anhelos y problemas sin resolver, pero que no saben cómo manejarlas, no sospechan cómo utilizarlas para que sean sus aliadas, ni saben cómo reconocer y validar esas mismas fuerzas en las demás personas **“para lograr que las terneras entren al establo”** con la facilidad con que lo logra alguien que sí entiende el **lenguaje emocional**.



Ya sea para **administrar o dirigir una institución**, negocio, empresa, o para desempeñar un **puesto público**, para formular y desarrollar un **proyecto**, para correr una maratón, para ejercer el **papel de líder, de político, de gobernante**, para aprender a leer, a estudiar, para ahorrar con el fin de comprar una casa o un carro, y en general para **realizar con eficiencia** cualquier actividad del quehacer humano, **la capacidad de conocer y manejar nuestras motivaciones** internas o intrínsecas y nuestros impulsos, son una **condición “indispensable” para lograr el éxito.**

1.1 De dónde nace el concepto de “Inteligencia Emocional (IE)”?

Basado en reflexiones como las anteriores, el psicólogo, escritor y profesor de la Universidad de Harvard, “Daniel Goleman”, tras más de una década de estudios en la que reunió investigaciones de diversas universidades norteamericanas, dio a conocer en su exitoso libro **“INTELIGENCIA EMOCIONAL”** lanzado en el año 1995, un concepto más audaz sobre lo que debe entenderse por **inteligencia.**

Él se dio la tarea de señalar claramente la importancia que tiene en la vida de las personas, el desarrollo de habilidades tales como:

- Ser capaz de motivarse a sí mismo
- Perseverar a pesar de las decepciones
- Controlar los impulsos y demorar la gratificación frente a las emociones, es decir, no dar rienda suelta al deseo inmediato de actuar, evitar el ser impulsivo, y ser capaz de esperar para recibir la compensación emocional.
- Mostrar empatía hacia los demás, comprender sus sentimientos y preocupaciones, y
- Tener esperanzas

Todo lo cual es en pocas palabras lo que **Goleman** ha llamado INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE).

Posiblemente, el punto de partida para las investigaciones sobre la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE), tiene relación con que la **inteligencia tradicional (CI)** nunca fue, ni aun es, garantía de prosperidad, prestigio o felicidad en la vida.

A partir de 1905 se empezó a medir la inteligencia, mediante diferentes pruebas, que daban una idea de lo que era la capacidad de una persona para responder de la mejor manera posible a las exigencias que el mundo demandaba.

En estas pruebas se medía y aun se mide la capacidad verbal y no verbal, la memoria, el vocabulario, la solución de problemas, el razonamiento abstracto, el procesamiento de la información, la velocidad mental y las capacidades visuales y motoras.

El resultado que se obtiene, lo conocemos como **cociente o coeficiente de inteligencia (CI)**, al cual nos referimos en este manual cuando hablamos de la **inteligencia tradicional o convencional (CI).**

1.2 Es posible evaluar la “Inteligencia Emocional (IE)” de una persona?

Contraria a la **inteligencia tradicional (CI)**, la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE) es un talento difícil de probar y mucho menos es tangible, pues comprende capacidades como: el control de los sentimientos y de las emociones propias, así como el reconocimiento de las emociones de los demás, y la utilización de toda esa información para guiar nuestro propio pensamiento y acciones. También tiene relación con la espontaneidad, la creatividad, el manejo de las esperanzas, de la intención y el propósito, de la perseverancia, de las habilidades sociales y **especialmente del carisma y su impacto**.

Recientes ensayos de la **neuropsicología**, permiten afirmar que ya existen las primeras pruebas creadas para medir la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE). Consiste en un compendio con 133 capítulos que plantean a las personas una serie de problemas y situaciones para resolver. De acuerdo con las reacciones y actuaciones ante tales problemas, se estableció una nomenclatura que permite medir el **cociente emocional (IE)** de un individuo.

Ahora se espera oficializar tal nomenclatura, con el fin de que pueda ser utilizada en **múltiples aplicaciones** como por ejemplo:

- Selección de personal en las instituciones y empresas
- Orientación de preferencias profesionales
- Estimaciones para el ingreso a organizaciones civiles, militares, grupos sociales y otros.
- Valoraciones para la puntuación de docentes, facilitadores, instructores
- Calificaciones para las evaluaciones del desempeño de servidores públicos y privados, especialmente para mandos medios y altos
- Como herramienta de diagnóstico del recurso y talento humano
- Valoraciones para la búsqueda de parejas sentimentales compatibles
- Valoraciones de personas en centros de rehabilitación
- Como una poderosa herramienta para terapias familiares y de pareja
- Múltiples aplicaciones más

Inteligencia Tradicional (CI) vs. Inteligencia Emocional (IE)

1.3 Se puede tener un alto puntaje en el coeficiente intelectual (CI) y también destacarse por las habilidades sociales y emocionales (IE)?

Por supuesto que sí, y este es el caso de muchos de los **grandes líderes**, sin embargo la **Inteligencia Tradicional (CI)** no es determinante para que una persona tenga éxito económico, profesional, familiar o personal. Mientras que el conocimiento, percepción, entendimiento, control y puesta en práctica de la **Inteligencia Emocional (IE)**, **sí es garantía total del éxito** en la vida de las personas.

Estudios psicológicos sobre el tema, aseguran que la **Inteligencia Tradicional (CI)** puede contribuir en el mejor de los casos, con el 20% a los factores que determinan el éxito en la vida de las personas, quedando el 80% restante para otras variables entre las que pueden considerarse desde la clase social, la herencia genética, la suerte, las relaciones sociales, pero especialmente un porcentaje “muy amplio” para la **Inteligencia Emocional (IE)**.

1.4 Es factible desarrollar la “Inteligencia Emocional (IE)”?

Sin duda que sí es posible, el punto más importante que diferencia a la “**Inteligencia Tradicional (CI)**” de la “**Inteligencia Emocional (IE)**” tiene que ver con que la primera medida realizada al **CI**, es prácticamente **inmodificable** después de los primeros seis años de vida, mientras que la segunda medida realizada a la **IE**, permite un crecimiento progresivo mediante una acción permanente desde la niñez por parte de los padres y educadores, y luego a través de la vida adquiriendo experiencias, vivencias, formación, capacitación, entrenamiento y desarrollo de las habilidades y potencialidades, es decir mediante el desarrollo y crecimiento personal.

Ahora bien, la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE) abarca diferentes factores de los cuales vamos a ocuparnos en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 2: QUÉ SON LAS EMOCIONES?

CÓMO SE ORIGINAN LAS EMOCIONES?

Al cerebro del ser humano y en forma constante le llegan 2 tipos de información que en forma invariable se mantienen activas dentro de su **mente consciente**:

1. La información que llega de manera constante en cada segundo de la existencia del individuo a través de los sensores de comunicación, parte de la cual se graba en la **mente subconsciente** y parte pasa desapercibida.
2. La información guardada en su **mente subconsciente** o el “**disco duro**” del cerebro, y que es recuperada hacia la **mente consciente** por algún requerimiento de esta mente.

Según la **neuropsicología** estos dos tipos de información generan en el individuo aproximadamente **60.000 pensamientos al día**, en una impresionante telaraña de multiprocesos neurológicos o neuroprocesos.

Parte de estos **pensamientos**, los más **impactantes**, los más **influyentes**, son los que forman y generan los **sentimientos de una persona**, y estos **sentimientos** son los que a su vez se **traducen u originan las emociones**. En realidad los **sentimientos** se originan y están condicionados entre otras cosas a ciertas **variables del medio ambiente y a la influencia de acciones y palabras** de otros individuos sobre la persona.

En otras palabras las **emociones** son estados de ánimo producidos por **impresiones de los sentidos**, que están arraigados dentro de nosotros mismos querámoslo o no, y que son “originados” por nuestros **sentimientos y pensamientos**, las **emociones** nos obligan de manera fundamental a tomar decisiones y a utilizar **nuestra voluntad de acción**, son una especie de **motor interior** que mueve nuestra vida, que nos **impulsa a actuar**, que nos **dicta planes instantáneos** para enfrentarnos a las situaciones cotidianas, **“pues al sentir toda emoción, siempre hay implícita una tendencia a actuar”**.

Aun cuando las **emociones** son muchas, existen unas emociones esenciales en cada persona, que se mezclan de manera diferente y que originan toda una variedad de **efectos o impresiones**.

Algo parecido es lo que sucede con los tonos de colores, que surgen a partir de las mezclas de los colores primarios.

Existen **cuatro emociones básicas o primarias** que son:

- LA IRA O CÓLERA
- LA TRISTEZA O DOLOR
- EL MIEDO O TEMOR
- LA FELICIDAD O ALEGRÍA



De éstas **emociones** se desprenden infinidad de combinaciones que son **matices de las emociones primarias**, por lo tanto para nuestros efectos, nos limitaremos a analizar a groso modo solo las 4 principales.

Los estudios científicos muestran, que **cada emoción prepara a nuestro organismo**, no sólo de manera **psíquica**, sino también **fisiológica** para entrar en acción. Aquí nos referiremos a los **cambios físicos**, y seguidamente a las **reacciones psíquicas** de las personas.

2.1 Características “físicas” de las emociones básicas.

Ira o cólera:

La sangre fluye hacia las manos, las cuales se convierten en facilitadoras de actos violentos, el ritmo cardíaco se eleva y hay un importante aumento de adrenalina, que genera una energía muy intensa, suficiente como para emprender una acción vigorosa. Este estado de excitación, va ligado a una enorme confianza en sí mismo, fundada en una **ilusión de poder** y de **invulnerabilidad**, creyéndose una especie de **ser blindado**, que cree que no le va a pasar absolutamente nada.

Miedo o temor:

La sangre va hacia los músculos de las piernas, como facilitando el huir, la persona se torna pálida, pues deja de circular sangre por el rostro. El cerebro desencadena un torrente de hormonas, que ponen al organismo en "**alerta general máxima**", haciendo que se prepare para la acción, la atención se fija en la amenaza cercana para responder inmediatamente a ella.

Se aprecian algunas manifestaciones físicas observables como: palidecer, temblar y respirar con dificultad, pues las fosas nasales se dilatan, las pupilas también se dilatan por la necesidad de captar todos los detalles específicos de una situación de emergencia.

Tristeza o dolor:

Se hace más lento el metabolismo, lo que produce una caída de energía y de entusiasmo por las actividades corrientes de la vida, sobre todo por las diversiones y los placeres. Se genera un aislamiento, el que origina la oportunidad de llorar, de lamentarse o de dolerse “por una pérdida” o por una “esperanza frustrada”, lo cual conduce a reflexionar y a comprender las consecuencias sobre la propia vida mientras se recupera la energía para planear un nuevo comienzo.

Felicidad o alegría:

Hay un aumento de actividad en un centro nervioso del cerebro, que inhibe los sentimientos negativos y favorece la energía disponible. Esta disposición ofrece al organismo **entusiasmo** para sentirse capaz de realizar cualquier tarea que se presente y para esforzarse por conseguir una gran variedad de objetivos.

2.2 Características “psicológicas” de las emociones básicas.

La ira o cólera

Es la emoción más fuerte, más difícil de dominar y la más persistente. A pesar de que las personas tratan de liberarse de ella no lo consiguen fácilmente, **se dispara**, por una sensación de encontrarse en peligro.



Y no se trata solo de amenazas físicas, sino de amenazas a la autoestima, a la dignidad, a ser tratado en forma injusta o grosera, a ser insultado o menospreciado, o a quedar frustrado en la búsqueda de un objetivo importante.

Cuando esto sucede, hay una descarga hormonal y el cerebro crea un estímulo generalizado que puede durar horas, e incluso días, lo que mantiene el **centro emocional** en disposición para la excitación. Así, **entonado el estado**, la persona llega con facilidad a una reacción violenta, sin que le importen las consecuencias.

CONSEJOS PARA CONTROLAR LA IRA:

- ❖ Acuda a pensamientos atenuantes, que le permitan ver de otra manera los acontecimientos que provocan esta emoción.
- ❖ Espere a que **“la ira se enfríe”**, lo que fisiológicamente hablando, es retrasar cualquier actuación, hasta que pase la descarga hormonal, esto demora como mínimo 20 minutos. Puede tomarse un rato para reflexionar, dar un paseo o dedicarse a una actividad física vigorosa que devuelva a su organismo al estado normal.
- ❖ Durante una acalorada discusión, usted puede pedirle a la otra persona que dejen el asunto para otro momento y pasar a hablar con ella de un tema neutro, preferiblemente de interés común.
- ❖ Una buena forma de controlar la ira, es conocer su origen, su raíz, porque me afecta. Se preguntará... de dónde nace esta ira?; Porque siento esta emoción o porque me ocurre a mí?; Cuanto más conozca su ira, más fácil se le hará liberarse de esta terrible emoción.
- ❖ Se recomienda poner en práctica el siguiente ejercicio:
 - Contar hasta 15, respirando profundamente por la nariz y exhalando lentamente por la boca al tiempo que pronuncia número por número, lo que con ello hace, es despejar la mente con una **mini técnica de meditación**, es tan relajante que es casi imposible tener **ira** una vez haya terminado, la oxigenación del cerebro contribuye a disiparla.
 - Saltar repetidas ocasiones con los brazos en alto, tratando de expulsar la adrenalina por los dedos de las manos, este ejercicio debe durar por lo menos 3 minutos, con esto se logra descargar y liberar la adrenalina acumulada.

El miedo o temor

Tiene una función muy importante en nuestra vida, la de protegernos de los peligros y de los riesgos. El miedo puede variar desde ser casi imperceptible, hasta volverse paralizante.

Sin embargo hay que anotar que esta emoción no solo tiene un componente biológico y uno psicológico, sino también otro cultural, y un último basado en nuestras experiencias a lo largo de la vida.



Esta es la explicación por la cual, aun cuando el miedo nos prepara para una huida física, pocas veces vemos salir corriendo de miedo a un orador al enfrentarse con su auditorio.

La ansiedad es un tipo de miedo pero más permanente. Es como si el miedo estuviera siempre presente sin movilizarse, muchas de las características del miedo están presentes en este estado de ánimo, aun cuando estén en menor grado.

CONSEJOS PARA CONTROLAR EL MIEDO:

A. Al igual que la ira, también se recomienda los mismos ejercicios para controlar el miedo:

- Contar hasta 15, respirando profundamente por la nariz y exhalando lentamente por la boca al tiempo que pronuncia número por número, lo que con ello hace, es despejar la mente con una **mini técnica de meditación**, es tan relajante que es casi imposible tener **ira** una vez haya terminado, la oxigenación del cerebro contribuye a disiparla.
- Saltar repetidas ocasiones con los brazos en alto, tratando de expulsar la adrenalina por los dedos de las manos, este ejercicio debe durar por lo menos 3 minutos, con esto se logra descargar y liberar la adrenalina acumulada.

B. Una de las mejores formas de controlar el miedo, es conocer su procedencia, su raíz, porque me afecta. Usted se preguntará... de dónde viene esto?; Porque siento esta angustia o porque me ocurre a mí?; Cuanto más conozca su temor, más fácil se le hará liberarse de esta terrible emoción.

C. El miedo no es bueno enfrentarlo solo, es de mucha utilidad que le comente a alguna persona de confianza sobre su temor. En muchas ocasiones cuando sentimos miedo, lo encerramos dentro de nosotros por temor a que nos digan miedosos, esto es desventajoso para el proceso de superación del miedo.

D. Cada vez que siente miedo su cuerpo libera adrenalina, esta corre por todo su interior haciéndole sentir paralizado y con ella otras sensaciones físicas no muy agradables, esta sustancia, se libera desde el primer momento que se piensa en la situación que le causa temor, por lo tanto se debe cambiar inmediatamente a pensamientos cómicos, alegres.

E. Si tiene miedo seguramente se está concentrando en sus recuerdos pasados y en lo que pudiera ocurrir en el futuro. Cuando recuerda sus acontecimientos pasados más desagradables y los asocia con lo que le va a ocurrir más adelante, estos le ocasionan parálisis, inseguridad y temor. Si piensa en el presente y en la realidad su situación va a ser diferente.

F. Los pensamientos negativos son los amigos preferidos del miedo, y enemigos número 1 de sus sueños. Estos se estacionan en su cerebro creando preocupaciones falsas, le crean pánico y le hacen pensar que no puede manejar las situaciones de temor a las que se está enfrentando.

G. Cada vez que siente miedo se paraliza y piensa que no puede continuar, pero espere, si se tranquiliza, se relaja y respira profundo, podrá seguir adelante y culminar con éxito la situación de salir del miedo.

H. Una excelente forma de expulsarlo, es visualizar el proceso de triunfo ante el miedo. La visualización es una técnica muy poderosa y sencilla de practicar.

I. Otra magnífica forma de salir del miedo es a través de las afirmaciones, de la repetición constante en voz alta de que no existe el miedo, que solo es una apariencia, y ordenar que desaparezca inmediatamente.

La tristeza o dolor

Es el estado de ánimo más molesto, y en el que más esfuerzos invierten las personas tratando de manejarlo, muchos se vuelven creativos en su afán de disiparlo, sin embargo, no siempre es benéfico evitarlo.

Al igual que las demás emociones, la tristeza trae algún provecho para quien la experimenta, al reducir la energía e interés por realizar algo, el individuo se concentra en aquello que ha perdido, y realiza una especie de retirada reflexiva, la cual es benéfica para continuar con su vida cotidiana, siempre y cuando se trate de melancolía o de pesar y no de depresión, la cual requiere la ayuda de un especialista.



CONSEJOS PARA CONTROLAR LA TRISTEZA:

- ❖ Después del período de reflexión, la búsqueda de distracción es útil para romper con la cadena de pensamientos que mantiene la tristeza.
- ❖ Todo tipo de distracciones son muy beneficiosas, ya que cambian el estado de ánimo de la persona (un encuentro deportivo, una buena lectura, un viaje, navegar por internet, etc.)
- ❖ Mirar películas cómicas, de ciencia ficción, científicas, etc.
- ❖ No se preocupe, ocúpese. Cuando nos preocupamos, nos estamos enfocando en lo malo (el problema a solucionar), nuestra mente deja de buscar soluciones, sin darnos cuenta estamos frenando nuestra creatividad, aquí lo importante no es preocuparnos, sino ocuparnos en cualquier tipo de actividad, deportiva, trabajo, recreativa, etc.

- ❖ Tenga paciencia. Cuando nos encontramos en una situación mala, es difícil salir adelante, pero déjeme decirle que es temporal, nada es para siempre, así es la vida. Nadie nos dijo que íbamos a vivir sin problemas, sin adversidades, todos los seres humanos en nuestro vivir tendremos lecciones de vida y es así como vamos a evolucionar.
- ❖ Solo tiene que decir sí a la vida, ser feliz, vivir intensamente, sonría cada momento. Eso hará la diferencia, no deje que los problemas le quiten una sonrisa, no se deje vencer por la energía negativa que solo le hace daño.

La felicidad o alegría

En términos generales, es producida por el logro de un objetivo o la realización de uno mismo; viene del **interior** y es sentida individualmente, cuando es compartida con otras personas se intensifica. Es una emoción que nos hace sentir **elevados** y nos provoca deseos de saltar, sin embargo, muchas veces la reprimimos, nos negamos el permiso de expresarla, sea por **espíritu de sacrificio**, por modestia o por temor a la envidia.



Debemos aprender a manifestarla con mayor frecuencia, a descubrirla hasta en los más pequeños logros, en pocas palabras a querernos mucho en los momentos de felicidad y a compartirla, pues se sabe que cuanto más generosos seamos en este aspecto, más se siente y aumenta su duración, aparte de que contribuye en forma sustancial al bienestar general y a la salud del individuo. Esta emoción es una especie de respaldo para sobrevivir.

2.3 Conclusiones.

Las personas **emocionalmente expertas**, tienen muchas ventajas en los aspectos de sus vidas, por ejemplo, en las relaciones amorosas o de amistad, en el éxito de alguno o algunos de sus proyectos, en superar las situaciones difíciles, en tomar las decisiones más acertadas frente a aspectos que comprometen su destino, etc.

Y es que, quienes cuentan con un **nivel escaso de habilidad emocional**, no pueden poner orden en su vida interior, sabotean sus capacidades, trastornan sus razonamientos y piensan con menor claridad al enfrentarse a la vida cotidiana, no logran el bienestar y armonía en su familia y en sus relaciones personales, no logran cumplir con sus metas personales, familiares, profesionales o económicas (si es que las tienen), no logran ser mejores líderes, ni mejores gobernantes, ni mejores políticos, empresarios o comerciantes.

Entonces nos preguntamos, **¿Cuáles son las habilidades para ser emocionalmente experto?**

CAPÍTULO 3:

LAS CINCO HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

Lo que hasta ahora la **psicología** ha podido establecer en relación con el tema, es que existen **cinco competencias**, en las que se concentran las **cualidades emocionales**:

1. CONOCER LAS PROPIAS EMOCIONES Y NOMBRARLAS
2. APRENDER A MANEJAR LAS PROPIAS EMOCIONES
3. LA PROPIA MOTIVACIÓN - AUTOMOTIVARSE
4. EMPATÍA - PONERSE EN EL LUGAR DE LOS DEMÁS Y CONOCER SUS EMOCIONES
5. HABILIDADES SOCIALES - TENER ÉXITO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Las personas que poseen o han desarrollado estas **habilidades y ventajas**, son aquellas que logran obtener el éxito, la prosperidad y la felicidad en sus vidas.

3.1 Conocer las propias emociones y nombrarlas.

Es la capacidad de reconocer las propias fortalezas, debilidades, emociones e impulsos. Es estar conscientes de sus propias limitaciones y admitir con sinceridad sus errores.

Las personas que conocen sus propias emociones son sensitivas al aprendizaje.

A. Para qué sirve conocerse a sí mismo?

A primera vista parecería que nuestros sentimientos son evidentes para nosotros, sin embargo, se ha podido comprobar que muchas personas viven su vida como **autómatas o sonámbulas**. No conocen su **realidad interior**, sus necesidades reales, sus verdaderos sentimientos, aspiraciones y motivos.

No saben qué es lo que las lleva a reaccionar de una forma determinada, muchas veces sorprendente para los demás y aun para ellas mismas, son incapaces de reconocer cual sentimiento confuso es el que les hace amargarse la vida, en otras palabras son como extraños para sí mismos.

El conocer nuestros procesos internos nos es de gran importancia, para ello debemos **aprender a desarrollar dos habilidades** en particular:

- **Saber identificar nuestras emociones**, es decir, distinguirlas con la mayor claridad, tratando de diferenciar, en cuanto nos sea posible unas de otras, y
- **Saber mencionarlas por su nombre**, decirse a usted mismo....estoy triste, tengo ira, siento vergüenza, culpa, etc.

EJEMPLOS:

Un día por ejemplo, usted presenta un síntoma físico preocupante, consulta a su médico quien según usted él parece intranquilo, le ordena una serie de exámenes, advirtiéndole que sólo con los resultados podrá darle un diagnóstico y decirle de qué se trata.

Por supuesto, usted está **impaciente** por saber qué le pasa y **temeroso** por la perspectiva de que sea algo grave. Por esos días y sin haber tomado conciencia de sus **emociones**, comienza a ser **intolerante con sus subalternos** y con sus hijos, a tener enfrentamientos constantes con su jefe, sin advertir que en realidad lo que le sucede tiene que ver más con su **estado interior de miedo**.

Pero si realiza un autoanálisis y se hace **consciente que lo domina la emoción del temor**, podría evitar agravar sus circunstancias, con las consecuencias de crear una **mala relación interpersonal**. Se necesita eso sí, ser una especie de observador desapasionado de uno mismo y tener un pensamiento **auto-reflexivo**, tal como:

"Esto que estoy sintiendo es miedo hacia....(esto o aquello); "Que me puede estar sucediendo?, Porque tengo tanta tristeza?"

Esa capacidad de **observarnos** y de conocer nuestros procesos internos, es la base de la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE).

Sobre ella se construyen todas las demás habilidades emocionales: auto-motivarnos, reconocer las necesidades de los demás, manejar con éxito nuestras relaciones interpersonales, etc.

En pocas palabras, **la clave para entrar a nuestro mundo emocional**, es estar **atentos a lo que nos pasa** para no dejarnos dominar por las emociones, así, podremos tener las mejores posibilidades de orientar nuestras actuaciones.

Pero, la verdad es que la mayoría de las personas hemos desarrollado **inconscientemente** estrategias para **enmascarar** o para dar otro sentido a algunas de nuestras emociones cuando nos resultan desagradables o inaceptables, es decir, no las queremos identificar como una forma de evitarlas.

Así, de **manera automática**, y sin que seamos conscientes de ello, solo permitimos que lleguen a nuestra conciencia ciertas emociones, y otras no... "porque no puede ser así", "porque a mí", "porque..., porque"...

Si por ejemplo, sentimos envidia por algo que nuestro hermano logra y nosotros no, suprimimos esta emoción de nuestra conciencia, ignorándola olímpicamente, sin siquiera preguntarnos a nosotros mismos qué nos pasa. Al hacerlo, nos privamos de la oportunidad de conocernos más y de poder tomar las **acciones correctivas** que son las que finalmente nos van a beneficiar.

No obstante, hay que aclarar que ser **consciente de las emociones** y **actuar para cambiarlas**, son dos cosas distintas, veamos...

- ❖ Hay personas que ante cualquier signo de ansiedad, temor, ira, tristeza, están cuidadosamente atentas para decidir qué rumbo tomar y así ser dueñas de su conducta.
- ❖ Otras por el contrario, en el instante en que aparece una emoción negativa, buscan distraerse o negarla para no sentirla, no aceptan esa posibilidad, por ejemplo:

Pongamos el caso de una persona que se sintió muy molesta por un encuentro desagradable al comienzo del día y se muestra de mal humor, entonces **crea que es atacada por los demás** y contesta de manera cortante. Ese individuo puede **no darse cuenta** de lo que le sucede, es probable que si alguien se lo haga notar, se facilite el hecho de que esto sea conocido por su conciencia, pudiendo así cambiar su actitud, su visión y su mal humor.

Pero, hay que tener en cuenta que para percibir y aceptar nuestros **estados internos** (si es que es otro quien nos lo hace notar), tenemos que estar dispuestos, así como considerar valiosa esa práctica y además tener disponibilidad a enfrentarnos a hechos o a palabras que pueden resultarnos irritantes o molestas.

No saber expresar en palabras los sentimientos, significa no apropiarse de ellos, no reconocerlos

B. Qué hacer para conocer y nombrar las propias emociones?

Adquirir la costumbre de prestar atención a las señales **fisiológicas y emocionales** de nuestro cuerpo, síntomas físicos como tensión muscular, dolores de cabeza, transpiración repentina, sonrojos, contracciones del estómago u otras expresiones tales como falta de concentración, irritabilidad o sensación de vacío interior, estos son indicadores emocionales. ¿El reto? Lograr descubrir la emoción que nos invade y aceptarla sin juzgarla, pues las emociones no son ni buenas ni malas, simplemente son informaciones sobre nosotros mismos.

Y... para poder utilizar esa información, necesitamos **NOMBRAR** aquello que nos pasa “tengo iras”, “estoy triste”, “siento envidia, miedo, culpa, ansiedad, celos, vergüenza, nostalgia, felicidad”, etc.

Ahora bien, las emociones normalmente se presentan combinadas, los celos por ejemplo, llevan algo de ira (hay alguien que invade mi espacio) y de miedo (perderé a esa persona que quiero, aquello que poseo). Por eso, aprender a reconocerlas es todo un proceso que requiere atención.

Averiguar qué desencadenó esta **señal emocional**, una discusión telefónica, un reproche inesperado, la sensación de tener que cargar siempre con todas las tareas desagradables, sentimientos de inferioridad por un trabajo poco gratificante, de culpa por un padre victimizador, de humillación por un jefe desconsiderado, etc.

Tener la conciencia del porqué de las **propias emociones**, nos ayuda a sacar el mejor provecho de ellas; si las podemos vivir profundamente, comprenderemos mejor nuestros estados de ánimo, entenderemos por qué reaccionamos como lo hacemos y facilitaremos una descarga de emociones con mayor prontitud.

“Cuanto más reducido sea nuestro vocabulario emocional, mayor es nuestra dificultad para identificar lo que sentimos y también lo que sienten los demás”

3.2 Aprender a manejar las propias emociones.

Es la habilidad de los individuos de pensar antes de actuar, es la facilidad de controlar los impulsos.

Son personas que controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas, estos individuos son flexibles a los cambios o ante las nuevas ideas.

Vivir es un proceso en el que permanentemente estamos intentando satisfacer nuestras necesidades y deseos emocionales, pero no es la **Inteligencia Tradicional (CI)** la que nos lleva a actuar, sino las **emociones**, la **IE**, que son como una especie de equipo básico, arraigado biológicamente a nuestra naturaleza.

El modo como nos comportamos cuando estamos invadidos por nuestras emociones, es completamente personal, tenemos la libertad de valorar las diferentes posibilidades de actuar y decidir de acuerdo con los motivos y criterios propios.

Cuando estamos en presencia de unas emociones fuertes generadas por drogas, alcohol, hostilidad, venganza, etc., el manejo **inteligente de las emociones** radica simplemente en buscar el camino para una **acción efectiva** y no una **destruktiva**. Por ello, aprender a manejar los **impulsos aparentemente ingobernables**, buscando la respuesta adecuada, sin reprimirlos, es una gran ventaja para nuestro desempeño en todos los campos del quehacer humano.

La mayor parte de las acciones creadas para tratar de **gobernar las emociones** son artificiales y no duran. Cuando se acaba **la distracción**, la persona vuelve a sentirse mal y esos apoyos externos siempre traen problemas, sea a mediano o a largo plazo.

En conclusión, quienes alcanzan la excelencia en sus vidas, **son maestros en manejar sus propias emociones**, así como en **identificar las emociones de los demás**, esto es lo que realmente los distingue, saben que aun cuando sus emociones los impulsan a actuar, pueden elegir la forma de hacerlo.

Para darle a las emociones un tratamiento sano en el momento de la **excitación**, cuando estamos enneguecidos, tenemos que aprender a manejarlas con la habilidad de una persona madura, para que contribuyan eficazmente a que nos relacionemos de manera adecuada con el mundo, sin que caigamos en **repetidos desastres anímicos personales**.

Cuando aprendemos a conocer y manejar nuestros estados de ánimo, adquirimos el dominio sobre nosotros mismos, lo cual nos permitirá desarrollar las habilidades enlistadas en el siguiente punto.

Necesitamos familiarizarnos con el manejo de las emociones

3.3 La propia motivación - automotivarse.

Se refiere a buscar los motivos por los que hacemos las cosas.

Es la habilidad de los individuos de estar en estado de continua persistencia en la consecución de los objetivos. Estas personas demuestran entusiasmo por su trabajo y por el logro de metas.

Una persona con buen nivel de **Inteligencia Emocional (IE)**, no solo ha alcanzado el talento necesario para realizar las cosas en forma eficaz, sino que está en capacidad para soportar las circunstancias desalentadoras y las derrotas.

SUGERENCIAS:

- Aun cuando las cosas parezcan ir mal, conserve la esperanza
- A pesar de que usted crea que está ante una derrota, formule inmediatamente un nuevo plan de acción
- Considere los contratiempos como algo que tiene solución
- Sea capaz de aceptar un rechazo o un fracaso con elegancia, entereza y dignidad, sin derrumbarse
- No abandone una tarea aunque parezca frustrante, sea persistente
- Siéntase con suficiente habilidad para salir adelante, inclusive ante los más serios tropiezos
- Sea lo bastante perceptivo y sensitivo como para encontrar diversas maneras de alcanzar sus metas
- Reduzca las tareas **monumentales** a fragmentos pequeños y manejables

Al implantar en su mente estas **actitudes emocionales**, significará que usted tiene grandes expectativas acerca de que las cosas saldrán bien en su vida, a pesar de las frustraciones y los fracasos.

Podríamos llamarla **optimismo**, pero la verdad es que va mucho más allá de lo que estamos acostumbrados a considerar como tal. No se reduce a un punto de vista alegre de que todo saldrá bien. Tiene mucho que ver con que la persona **crea firmemente** que tiene la voluntad y los medios necesarios para alcanzar sus objetivos, sean éstos los que fueren.

Desde el punto de vista de la **Inteligencia Emocional (IE)**, es abrigar esperanzas de que uno no ceda a la ansiedad que lo invade, ni a la depresión, ni tener una actitud derrotista cuando lleguen los desafíos y los reveses.

- Las personas **inteligentes emocionalmente**, siempre abrigan esperanzas, son menos ansiosas, menos depresivas y tienen menores dificultades emocionales.
- Los optimistas consideran los fracasos como algo que puede ser modificado, de tal manera que se logre el éxito en la siguiente oportunidad.
- Los pesimistas por el contrario, no asumen la culpa del fracaso y además le adjudican la característica de **perdurable**, es decir, lo perciben como algo que son incapaces de cambiar.

Veamos un ejemplo: Usted tiene una pelea con un amigo, **si es optimista** pensará: **Él estaba de mal humor hoy** (algo circunstancial que puede cambiar); **si es pesimista** pensará: **Él es una persona hostil conmigo** (algo duradera difícil de modificar).

Las diferencias entre estas dos explicaciones, tienen profundas implicaciones en cuanto a la forma como se reacciona ante la vida.

¡El optimismo y la esperanza se pueden aprender al igual que el pesimismo y la desesperanza!

3.4 Empatía, ponerse en el lugar de los demás y conocer sus emociones.

Significa entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás.

Las personas que entienden esto, son capaces de escuchar. Tan importante como manejar sus propias emociones, es percibir y saber responder al mundo interior y vivencial de los demás. Cuando aprendemos a conocer el contenido de una emoción nuestra y la sabemos nombrar, también podremos identificarla en otras personas.

Esto supone que estamos en condiciones de poder interpretar correctamente la expresión del rostro o la actitud corporal de quienes nos rodean.

Estamos en capacidad de ver las diferentes situaciones desde su punto de vista, y aun hasta anticiparnos a sus emociones, es una característica que nos hace aptos para una mejor interacción con los demás.

Los seres humanos que reprimen sus propias emociones, ignoran también las señales emocionales de las otras personas.

“Si hay un secreto para el éxito, es entender el punto de vista del otro y ver las cosas con sus ojos”

Quien pretenda tener logros, debe saber manejar con destreza, las **emociones propias y las de los demás**.

La gente se confunde y se irrita muy a menudo con el comportamiento de otros, muchas veces los individuos cometen el error de suponer que los **demás obran con la misma lógica, la razón o la inteligencia** con la que nosotros lo hacemos, lo cual no es cierto, los seres humanos la mayor parte del tiempo actuamos guiados por nuestras propias EMOCIONES.

Así que... si usted quiere que una o varias personas... **hagan lo que usted quiere que hagan, digan lo que usted quiere que digan**, o también pretende impresionarlos, impactarlos, convencerlos, persuadirlos, motivarlos, inducirlos, seducirlos, cautivarlos, influenciarlos, deleitarlos, convertirlos, conmoverlos e inclusive conmocionarlos, entonces debe **hablarle a sus sentimientos que son los que generan las emociones, y estas emociones** son las que **“estimulan y ejecutan las acciones”**, por lo tanto es infructuoso intentar hablarle a su inteligencia convencional(CI).

Entonces... ¿Cómo se le habla a los sentimientos y emociones de una persona?... Se debe hacer con suavidad, con paciencia, con amabilidad, mirándole a los ojos en forma cálida, con amplia sonrisa, empleando todo su carisma, rompiendo el hielo, tratando de colocar su mente en un estado receptivo, alagándole, procurando no solamente que oiga sino que le escuche, para que la información que usted le va a brindar sea analizada, procesada y almacenada, lo cual le conduzca a la acción que usted está pretendiendo obtener, debe hablarle en tono persuasivo.

Adicionalmente y en forma muy especial debe hablarle con deseo de **identificarse con ella**, eso significa ponerse en la situación de la otra persona, tratando de experimentar los **sentimientos** que usted cree que **experimenta aquella persona**. Cuando alguien desea **convertir a otro a su propia opinión**, tiene que acercarse a esa persona, tomarle de la mano y guiarle (metafóricamente hablando).

3.5 Habilidades sociales, tener éxito en las relaciones interpersonales.

Significa saber persuadir e influenciar a los demás.

Estas personas son excelentes negociadores, aptos para liderar grupos creando sinergias grupales.

La base de todos los **lazos sociales** es “trabajar nuestras relaciones con los demás”. Al contrario de lo que muchas veces pensamos, esto no se da por casualidad, por ejemplo: “porque fue mi compañero de universidad”, “porque es mi colega”, “porque laboré con él”, etc.

La **casualidad** puede jugar en el momento del encuentro, pero las relaciones fuertes no se dan sin cuidarlas, establecerlas y mantenerlas, se requiere un intercambio de **prestaciones y contraprestaciones** como las siguientes:

- Renunciar por ejemplo, a quedarme descansando en mi casa, para salir en auxilio de un amigo que desea contarme algo importante.
- Destinar un dinero para hacerle un regalo a alguien a quien aprecio.
- Llamarle por teléfono, o enviarle un email el día de su cumpleaños, o mejor aún realizarle una invitación a comer ese día.
- Decirle que reconoce sus logros personales o profesionales y alagarle.
- Preocuparse por sus problemas y ayudarle a encontrar las mejores soluciones.
- Establecer una conexión física, mental, espiritual, identificándose con la persona, con sus inquietudes y necesidades, contarle anécdotas propias, historias, hacerle volar, transportarle y provocarle imágenes positivas de situaciones similares, dramatizar en forma impactante.



Todo esto requiere prestarle **atención a sus emociones**, a los asuntos y a las necesidades de los otros y dejar para más tarde nuestros propios deseos.

Tan sólo con estas simples actitudes, ya estamos aplicando varios de los principios de la **Inteligencia Emocional (IE)**, tener **empatía** con los otros para saber lo que necesitan, o lo que desean obtener de la relación; dedicar tiempo, dinero y esfuerzo para **cultivar** esa amistad o esa relación comercial o profesional.

Cuanto más elevado sea nuestro **nivel de sensibilidad y comprensión** con los **sentimientos y emociones de los otros**, mayor **éxito** tendremos en las **relaciones interpersonales**. Esta cualidad nace del manejo adecuado de la **vida emocional**, y tiene mucho que ver con el nivel de **Inteligencia Emocional (IE)** que tengamos.

Como ya lo aseguramos, lo nuevo de este **enfoque** radica en la importancia que se le reconoce al **manejo emocional**, el cual según la **neuropsicología** tiene **mayor peso** en cuanto al logro de lo que nos proponemos, que la misma preparación y entrenamiento académico.

CAPÍTULO 4:

USTED PUEDE AUMENTAR SU INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

Detrás de cualquier **éxito o logro personal**, sin duda alguna, se puede encontrar un alto grado de **Inteligencia Emocional (IE)**. Difícilmente alguien alcanza sus metas sin haber aplicado buena parte de los conceptos que a continuación se detallan.

4.1 Características de comportamiento en personas con alto grado de “Inteligencia Emocional (IE)”.

Los **siguientes enunciados** revelan claramente cómo se comportan individuos con alto grado de **Cociente Emocional (IE)**:

- A.** Actúan tomando control sobre sus propias vidas, no permiten que otros obren o decidan por ellos, **y asumen las consecuencias de sus decisiones sin culpar a los demás.**
- B.** Viven la existencia a gusto, conscientemente, saben perdonar, reconocen y agradecen particularmente lo que otros hacen por ellos; cuando pueden darle la mano a alguien lo hacen de corazón, manifiestan con naturalidad y facilidad a quienes los rodean lo bueno que encuentran en ellos.
- C.** Permiten que los otros **expresen libremente** su opinión, les admiten **manifestar sus sentimientos** sin que tengan que exponerse a sus crudas recriminaciones, saben **leer las emociones de los demás** y no se empeñan en señalar **sus defectos** con un... **“es que no entiendo por qué tú eres así”**.
- D.** Han aprendido a aceptar la **incertidumbre del futuro**, saben que éste no puede estar bajo su control. Admiten que son **frágiles ante lo desconocido**, pero se muestran decididos a enfrentarlo con **optimismo y confianza**, es decir asumen una **actitud ganadora**.
- E.** Se preocupan **menos por las cosas materiales** y **más por alcanzar** un buen grado de crecimiento personal. Se trazan metas y enfocan sus vidas hacia donde quieren llegar sin estancarse en los obstáculos de **emergencia** diaria o en los **micro problemas** de la vida.
- F.** Proyectan toda su **energía y su mente** hacia una **concepción creativa** de las dificultades, descubren en lugar de **inconvenientes, oportunidades y fortalezas** para luchas futuras.
- G.** Encuentran siempre algo que **aprender en quienes los rodean** independientemente de su condición social, cultural, económica, o de su apariencia física humilde o atractiva. Ante las diferentes situaciones o personas con quienes deben compartir algo por poco importantes que parezcan, se preguntan: ¿Qué me puede enseñar esta persona?; ¿Qué me puede enseñar esta circunstancia que estoy viviendo?

- H.** Se muestran abiertos y receptivos a toda **sugerencia o consejo** sobre nuevas y mejores formas de hacer las cosas, y sobre nuevas concepciones o pensamientos.
- I.** Se muestran **más felices**, tienen claro que la vida es un constante ir y venir de emociones positivas y negativas. Cuando se enfrentan a momentos difíciles los aceptan y les dan la cara, una actitud que los protege de **entrar en pánico**.
- J.** Aceptan que como seres humanos tienen **debilidades y vulnerabilidades**. No piensan que son unos **sabelotodo y que siempre deben ganar**, cuando tienen diferencias con los demás, les resulta fácil y natural **negociar cediendo** una parte.
- K.** Ante la adversidad **toman el control sobre sus vidas**. Al percibir que les asaltan pensamientos negativos y derrotistas, **automáticamente** buscan manejar la situación desde un **punto de vista menos oscuro**.
- L.** Entienden las limitaciones académicas, culturales y económicas de algunas personas sean justificadas o no, limitaciones que a estas personas no les permiten tener una **mente amplia y abierta, razonamiento lógico y objetivo, pensamiento coherente y positivo**, que no les permite investigar para **romper sus viejas creencias y paradigmas**. De esta manera asumen una **actitud comprensiva y asertiva** con esas personas.
- M.** Comprenden que los seres humanos con los cuales interactúan todos los días, por lo general tienen muchos **prejuicios y creencias arraigadas** en su mente subconsciente, muchas de ellas absurdas, así como **viejos patrones culturales** que no son fáciles de cambiar, y asumen un papel **comprensivo y consecuente** con ellas.
- N.** Aceptan y entienden las **debilidades emocionales** y las actitudes o acciones impredecibles e irracionales de algunas personas.
- O.** Son más **tolerantes y comprensivos** con las personas que tienen palabras y acciones extremistas como el fanatismo, la intolerancia, la prepotencia, el despotismo, la arrogancia, la soberbia, etc.
- P.** No se permiten realizar ningún tipo de **discriminaciones** sea de raza, religión, preferencias sexuales, condiciones sociales, culturales, económicas, apariencia física, etc., porque comprenden que atrás de esas **apariencias** existe un ser humano con exactamente las mismas características biológicas, fisiológicas, genéticas, con las mismas potencialidades y equipamiento que cualquier otra persona, y que merecen las mismas consideraciones y respeto por el simple hecho de ser seres humanos.
- Q.** Entienden que no se debe **subestimar ni tampoco sobreestimar** a ninguna persona, pues no la conocen, no saben a ciencia cierta a quien tienen al frente, comprenden que esa persona les puede beneficiar o les puede perjudicar en determinado momento de sus vidas.
- R.** Tratan a las personas con respeto, amabilidad y cortesía; para dirigirse a ellas, **utilizan siempre su nombre, apellido, título profesional o dignidad**, respetando siempre las jerarquías.

- S. Por último, ejercen **control total sobre sus impulsos inmediatos**, ésta es una de las más grandes **habilidades emocionales** de quienes manejan adecuadamente su vida.

**“El verdadero sabio, es aquel que comprende
y acepta la ignorancia de los demás”**

4.2 Características de individuos con escasa o limitada “Inteligencia Emocional (IE)”.

Las siguientes palabras y frases, identifican la manera de sentir, de pensar y de actuar de los individuos que tienen un limitado cociente emocional o INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE), hay que tomar en cuenta que existen 2 tipos de personas, las activas y las pasivas:

PERSONALIDAD:

- ❖ Poseen exceso de fanatismo: político, deportivo, pero especialmente religioso
- ❖ Tienen poca o ninguna amabilidad, cortesía, respeto, consideración
- ❖ Son autoritarios y dominantes, siempre tratan de hacer su voluntad
- ❖ Intransigentes, inconsecuentes, extremistas, radicales, obsesivos
- ❖ Son indolentes, insensibles, inflexibles, implacables
- ❖ No inspiran confianza y seguridad
- ❖ Son egocentristas, ostentosos, ambiciosos, codiciosos
- ❖ Tienen baja autoestima y falta de confianza en sí mismos
- ❖ Son caprichosos, orgullosos, voluntariosos, vanidosos
- ❖ Son tímidos, inseguros, temerosos
- ❖ Son fríos, calculadores, impersonales

ACTITUDES:

- ❖ Altamente petulantes, alabanciosos, pretenden siempre ser el centro de la atención
- ❖ Les encanta sobresalir ante los demás, son figuretis en alto grado
- ❖ Se jactan y presumen siempre de lo que tienen y de lo que no tienen y de las cosas que “según ellos” han hecho o han ganado (Dime de que presumes y te diré de que careces).
- ❖ Regularmente irrespetan las normas y las leyes vigentes
- ❖ Si por alguna situación “incomprensible” llegaron a una posición de responsabilidad o de autoridad, sucumben fácilmente ante el poder
- ❖ Su actitud es llena de soberbia, prepotencia, endiosamiento
- ❖ Siempre tratan de buscar métodos para dominar a los demás

CARÁCTER:

- ❖ Son agresivos, hostiles, malgenios y neuróticos
- ❖ Poseen poca paciencia, intolerantes, irritables, irascibles e intemperantes
- ❖ Son irrespetuosos, altaneros, insolentes e irreverentes sociales
- ❖ Impulsivos, imprudentes, controversiales, contradictorios
- ❖ En otros casos son burlones, sarcásticos, irónicos

PENSAMIENTO:

- ❖ Mente cerrada, bloqueada, limitada, pensamientos básicos y elementales
- ❖ Su pensamiento es ilógico, irracional, incoherente, incongruente
- ❖ Llenos de prejuicios y de fuertes complejos arraigados en su subconsciente
- ❖ Tienen pensamientos, sentimientos, emociones, palabras y acciones negativas

COMUNICACIÓN:

- ❖ Su comunicación verbal es limitada (escaso de palabras)
- ❖ Escaso manejo de lenguajes de comunicación alternativos (corporal, facial, visual, mental)
- ❖ No saben escuchar, solo oyen, no procesan ni asimilan la información
- ❖ En una conversación siempre interrumpen, no permiten terminar las ideas, siempre quieren acaparar la conversación, no respetan a sus interlocutores
- ❖ No respetan el derecho de opinar de los demás
- ❖ Tienen ausencia total de comunicación asertiva
- ❖ La mentira y la exageración son parte habitual en sus conversaciones
- ❖ Poseen volumen de voz muy bajo o muy alto (violación de espacio auditivo)
- ❖ Pretenden siempre llamar la atención de los demás con actitudes escandalosas, como risotadas y lenguaje no apropiado
- ❖ Habitualmente su lenguaje es soez, vulgar, altanero
- ❖ Siempre dan oídos a chismes de pasillo y los reproducen inmediatamente
- ❖ En otros casos su mirada es agresiva y desafiante
- ❖ Utilizan la incontinencia y violencia verbal

TRATAMIENTO:

- ❖ No tratan a las personas por su nombre, cargo o titulación profesional, por sus fuertes complejos, prejuicios y sentimientos de inferioridad
- ❖ Su trato es usualmente desagradable, generan fuerte animadversión
- ❖ Su trato es déspota, arrogante, displicente, prepotente, altivo, grotesco, abusivo, desprecian, ofenden y humillan a las personas

PRODUCTIVIDAD:

- ❖ En su trabajo son incompetentes, ineficientes, inoperantes, faltos de iniciativa y gestión productiva, poseen desidia y quemeimportismo
- ❖ Son conformistas, parsimoniosos, impasibles, lentos e indecisos
- ❖ En sus relaciones laborales-personales son desleales, deshonestos, egoístas
- ❖ Poseen pocas ambiciones y deseos de superación

IMAGEN PERSONAL:

- ❖ Poseen regular o mala presencia física (vestuario, higiene, estilo estrafalario)
- ❖ Su caminado es lento y encorvado, su mirada es esquiva y tímida
- ❖ Usan gafas todo el tiempo, no miran a los ojos denotando inseguridad, timidez, hipocresía, generan duda, incertidumbre y desconfianza
- ❖ No sonríen fácilmente, tienen poca calidez, poseen evidente antipatía
- ❖ La percepción de su energía causa impacto e impresión negativa (plomazos)

Los individuos con limitada o escasa Inteligencia Emocional (IE), así como con pocas habilidades sociales, tienen garantizado el fracaso.

4.3 Trabajar y desarrollar sus propias habilidades.

Es como por ejemplo estudiar cualquier idioma, mientras más nos capacitamos, mayor dominio sobre él tenemos. Es posible comenzar a cualquier edad y podemos ir adquiriendo **mayores destrezas y habilidades emocionales** poco a poco con el entrenamiento mental y la práctica continua. **“La repetición es la madre del aprendizaje”.**

Sea cual fuere el lugar del camino en el que usted se encuentre, siempre podrá aumentar sus **aptitudes emocionales y perfeccionar su desempeño**. Por eso, vamos a hacerle algunas **sugerencias útiles** para **fortalecer y potenciar** sus propias habilidades sociales:

A. Conviértase en su propio entrenador.

Usted debe estar muy consciente de cómo maneja sus emociones, cuál de ellas es más difícil dominar, en qué momento alguna emoción se le vuelve incontrolable, por ejemplo, la ira, el miedo, la tristeza, la alegría, los celos, la frustración, la ansiedad, la vergüenza, la culpa y otros sentimientos, y cuando éstos le causan problemas por la falta de control.

B. Utilice la programación y reprogramación mental a través de la PNL.

Programe su cerebro usando la técnica del subconsciente, para controlar y manejar sus sentimientos y emociones, grabando mensajes y pensamientos positivos y productivos en su mente subconsciente, para que cuando los necesite, la respuesta hacia usted mismo y hacia sus interlocutores sea completamente asertiva.

C. Tome conciencia del grado en que su conducta afecta a los demás.

Muchas personas suelen decir: **“A mí que me acepten así, porque yo no puedo cambiar”**, ¿Hasta qué punto es justo para una convivencia satisfactoria que las personas que le rodean tengan que aceptar su falta de control emocional? Recuerde: Usted puede aprender y convertirse en un **experto**, una vez que haya tomado conciencia de la necesidad de obrar con **habilidad emocional**.

D. Aprenda a aceptar y a controlar sus “sentimientos”.

Los psicoterapeutas promueven la expresión verbal o la manifestación de sentimientos como una herramienta primordial para hacer cambios reales. En una terapia psicológica un paciente habla de aquello que lo hace sentir enojado, triste o culpable, pero también de lo que le produce alegría, placer u orgullo, usted puede dedicarle parte de su tiempo a identificar cuándo, cómo, dónde, por qué y con quién se **disparan sus emociones**. Muchos adultos han sido víctimas de sus impulsos durante toda su vida y ni siquiera saben identificar las causas que los generan.

E. Aprenda a comunicar sus “emociones”.

Desarrolle un lenguaje mediante el cual las demás puedan entender su estado de ánimo. Las personas que **no comunican sus emociones** dificultan enormemente la relación, pues su silencio hace que el otro interprete su estado de ánimo, por lo general en forma desacertada. No obstante, usted solamente podrá comunicar sus **emociones** después de haberlas entendido y aceptado previamente.

F. Entréñese en reconocer los primeros signos físicos y psicológicos de sus reacciones emocionales.

Repase las descripciones del capítulo 2, y conviértase en un experto en identificar el momento crítico de **su sentir**, practique diferentes formas de posponer la gratificación de sus impulsos, esto le ayudará para adquirir un manejo emocional sereno, acertado y útil.



G. Acepte las posibilidades de fracaso.

Tome riesgos y asuma la eventualidad de equivocarse como parte de la realidad de cualquier proyecto que emprenda. Lamentablemente, muchas personas no han sido entrenadas para tolerar las emociones asociadas al fracaso, y esto hace que se nieguen a actuar con el fin de mantener una opinión **inflada** de sí mismos.

La **Inteligencia Emocional (IE)** nos ayuda a manejar positivamente el fracaso y a no confundir nuestras equivocaciones con nuestras capacidades o nuestro valor como personas.

H. Sea persistente.

Esta es una de las habilidades emocionales más necesarias y posiblemente la más escasa. Hay miles de personas que tienen magníficas ideas en los más diversos campos del desempeño humano, pero sólo algunas de ellas tienen la fuerza y las habilidades indispensables para comenzar a llevar a cabo sus ideas. La gran mayoría desiste ante los primeros obstáculos y son muy pocas las personas que realmente persisten hasta obtener resultados.

La persistencia que pertenece un 100% al campo de la **Inteligencia Emocional (IE)**, nos demuestra cómo aunque el **Cociente de Inteligencia (CI)** puede tener gran importancia en la generación de buenas ideas o de inventos, definitivamente es el **Cociente Emocional (IE)** el que determina que la persona lleve a cabo la idea o que la deje en la mitad del camino.

I. Desarrolle capacidades sociales.

De todas las habilidades de la **Inteligencia Emocional (IE)**, las que más contribuirán a su éxito y a su satisfacción personal son aquellas que tienen que ver con su **desempeño en las relaciones con los demás**.

Para esto hay una clave que podría generalizarse a todas las situaciones: APRENDA A CONCILIAR sus necesidades y expectativas con las de los demás, sin **subvalorar ni sobrevalorar**, ni las unas ni las otras.

J. Desarrolle formas de conciliación y de solución de conflictos cuando éstos se presenten.

La agresión y la violencia pueden evitarse en muchas ocasiones si tenemos en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Que haya una voluntad mutua para resolver el conflicto en forma directa y acordada.
- ✓ Que se parta del principio de que cada uno tiene derecho a su propio punto de vista.
- ✓ Que se busquen soluciones favorables a las dos partes; ojalá surjan varias propuestas de ambos lados.
- ✓ Que se haga un plan de acción para poner en práctica la mejor solución.

K. Elija las tácticas sociales adecuadas.

Muchas personas se **subyugan** o permiten el dominio de los demás, para acoplarse a los deseos y a las actividades de ellos. Es decir, no han comprendido que lo indicado es que usted aprenda a desarrollar sus propias **habilidades sociales**, para tener un buen **entendimiento interpersonal**.

Revise su **comportamiento social** y ponga en práctica las siguientes tácticas:

- ✚ Exprese sus necesidades, intenciones y sus deseos con claridad y objetividad en forma concisa y precisa, no espere a que los otros le adivinen o malinterpreten, el lenguaje debe ser claro y sincero.
- ✚ No dude en ayudar a los otros cuando necesiten, esto estimula las relaciones interpersonales, los hace sentir necesarios y especiales.
- ✚ Haga preguntas sobre la persona con quien comparte, interétese en descubrir lo que pueda tener en común con usted inclusive en el campo laboral, esto crea **condescendencia y acercamiento emocional**.

- ✚ Comparta con los demás información acerca de usted mismo, de las cosas que le interesan y le resultan importantes. Esto crea intereses comunes y le permite establecer puntos de contacto en áreas significativas de su vida.



- ✚ Ofrezca ayuda desinteresada y **“sugerencias”** sinceras y oportunas. Solamente brinde **“consejos”** solo si es que se los piden, y siempre y cuando usted esté dispuesto a asumir las consecuencias de sus resultados sean favorables o desfavorables.
- ✚ Maneje adecuadamente el humor. Esta es una cualidad destacada en el campo de la capacidad emocional. Quien tiene habilidad para el humor es percibido como una persona **popular, entretenida y de agradable interacción social**, y muchas veces se la relaciona con la **capacidad de liderazgo**. Sin embargo, el **humor emocional** no debe ser utilizado para expresar agresividad, crueldad o intolerancia. Cuando el humor es hostil puede generar aún más rechazo y resentimiento que un insulto directo.

- ✚ **Aprenda a escuchar.** Es una de las habilidades que más se debe tomar en cuenta y poner en práctica, para el desarrollo del **Cociente Emocional (IE)**.

Prestarle toda la atención que requiere la otra persona, **escuchándola sin interrumpir**, procurando captar y asimilar todos sus **sentimientos y emociones** expresados a través de la palabra, realizando preguntas puntuales de exploración y sondeo, aplicando siempre la comunicación de 2 vías.



Debemos tomar en cuenta que existe una sustancial diferencia entre **oír y escuchar**, puesto que en el primer caso solamente recibimos sonidos, murmullos indescifrables; en cambio en el segundo caso, es decir cuando **sabemos escuchar**, recibimos palabras, frases, contextos, contenidos, mensajes, sentimientos y emociones, esto nos permite conocer su real estado emocional, para prestarle el apoyo y ayuda que necesita, en otras palabras nos colocamos en los pantalones de la otra persona y **miramos el mundo y la vida con sus ojos** (EMPATÍA).

Todas las tácticas detalladas anteriormente, se convierten en elementos de **gran importancia** para lograr establecer magníficos **lazos emocionales** con las personas, que generen confianza, respeto y credibilidad en usted.

Las personas con alto grado de **Inteligencia Emocional (IE)**, encuentran sensato que deben **rectificar ellos primero** y comienzan a hacerlo desde este mismo momento.

Ahora bien, usted debe pensar que para enfrentar la vida con **nuevas habilidades emocionales** debe primeramente **“CAMBIAR USTED”** y no pretender cambiar a los demás.



CAPÍTULO 5: EL PODER DEL CARISMA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

El CARISMA se puede definir como una **facilidad innata de una persona para hacerse querer**, es un **“poder de atracción”**, es puro **“magnetismo personal”**. El CARISMA tiene un fundamento esencialmente genético: Unos nacen con carisma (pocos) y otros no (la mayoría).

No obstante, aunque resulta un poco difícil adquirirlo, **es perfectamente posible aprender ciertas técnicas que permiten suplir su ausencia o realzar aún más el carisma que una persona ya posee**. Es muy difícil precisar por qué una persona tiene **carisma** y otra no, pero la realidad es que el primero **“enamora e impresiona”** y el segundo produce solamente **“indiferencia”**.

La adquisición del conocimiento, su profundo entendimiento y el desarrollo de lo que significa **“EL CARISMA”**, se convierten en una poderosa herramienta y en uno de los elementos **esenciales e indispensables** para el manejo eficaz de la INTELIGENCIA EMOCIONAL, sin el conocimiento consciente y metódico del **“carisma”** y su puesta en práctica, cualquier esfuerzo que usted realice para generar cambios positivos en sus pensamientos y acciones, sencillamente se quedarán sin piso, su esfuerzo será totalmente infructuoso.

El CARISMA que es parte de la **“Inteligencia Emocional”**, le permite a usted tomar un rumbo con dirección **al éxito, la felicidad y a la prosperidad**, e involucra algunos aspectos de la vida como las relaciones humanas y públicas y especialmente las **habilidades emocionales**. La PERSONA CARISMÁTICA genera una fuerte admiración en las personas de su entorno, lo cual también facilita enormemente el camino hacia el LIDERAZGO y hacia el **éxito**.

También existen factores o elementos que se pueden convertir en perjudiciales, afectando radicalmente el cumplimiento de sus metas y objetivos; por ejemplo un peligro que acecha a una PERSONA CARISMÁTICA es la facilidad con la que puede caer en el ENDIOSAMIENTO, ya que las personas **“eclipsadas”** le rinden tanta pleitesía y reverencia que no es extraño ver que la **persona carismática** pierda el sentido de la realidad, y lejos de mantenerse como agradable y simpática se convierta en una persona con un **“ego completamente inflado”** generando antipatía o animadversión.

5.1 Carisma vs. carisma impactante.

Los últimos estudios de las Neurociencias y de la Psicología, han determinado que en realidad existen 2 tipos de carismas: el **“carisma normal”** que lo poseen en forma innata algunas personas; y el más apreciado, el **“carisma impactante”** el cual en unos casos es un segundo nivel del carisma normal y no es natural, y en otros casos es perfeccionado en base a formación y entrenamiento; con el **“carisma impactante”** es realmente con el cual se consiguen los objetivos que los INDIVIDUOS buscan, por ejemplo:

Lograr que las personas digan lo que usted quiere que digan, y hagan las cosas que usted quiere que hagan.

Las **“palabras claves”** que significan o se asocian con el **“carisma impactante”** son: IMPACTAR, IMPRESIONAR, PERSUADIR, CONVENCER, DELEITAR, CONMOVER, CONMOCIONAR, CAUTIVAR, INFLUENCIAR, ENCANTAR, ENAMORAR, MOTIVAR, ECLIPSAR, SEDUCIR, DESLUMBRAR, ATRAER, IMANTAR, CONVERTIR, ENTUSIASMAR.

OBJETIVOS:

Entre algunos **objetivos** que se pueden alcanzar al obtener un **“carisma impactante”**, se encuentran:

- ✓ Desarrollar una personalidad que impacte e impresione positivamente, que cautive y eclipse, que sea envolvente y arrolladora sobre las personas que integran sus círculos sociales, familiares, empresariales, profesionales y políticos.
- ✓ Persuadir, convencer e influenciar en forma ética, positiva y constructiva la forma de pensar y de actuar de las demás personas.
- ✓ Proyectar una presencia e imagen de **“LÍDER”** que genere confianza, prestigio y credibilidad dentro de un grupo determinado de personas, social, familiar, deportivo, universitario, político, empresarial, gremial, religioso, etc.
- ✓ Caerles bien a sus interlocutores, atraerlos, imantarlos, cautivarlos, despertar su admiración con facilidad de manera espontánea y natural.
- ✓ Motivar, entusiasmar y conmover a las personas de su entorno, como para que hablen lo suficientemente bien de usted con el objetivo de que se desarrolle el marketing boca a boca que vaya en su beneficio a corto o mediano plazo.

BENEFICIOS:

Varios son los **beneficios** que usted puede obtener al desarrollar el **“carisma impactante”** algunos de ellos son:

- ✚ Obtiene mejores relaciones personales, profesionales y empresariales.
- ✚ Gana el respeto, cariño y consideración de las personas de su entorno.
- ✚ Logra con facilidad los cierres de ventas de contratos y negocios.
- ✚ Se le facilitan las entrevistas de trabajo, obteniendo una mejor vinculación laboral.
- ✚ Logra ascensos, prebendas y beneficios adicionales en su trabajo u otras ventajas en sus estudios o actividades cotidianas.
- ✚ Se le abren puertas principales en todos los proyectos personales, profesionales o empresariales que emprenda.
- ✚ Aumenta en forma sustancial su autoestima, su seguridad y confianza en sí mismo, escapa del hoyo de la timidez y de los complejos.
- ✚ Adquiere la facilidad para convertir en **forma ética** a las personas hacia sus creencias, doctrinas y dogmas.
- ✚ Desarrolla la capacidad para influir en el pensamiento de las personas, para cambiar sus viejos paradigmas, sus limitantes complejos, sus creencias negativas profundamente arraigadas en su mente, logra motivarlas, entusiasmarlas y sacar lo mejor de ellas.

Para lograr que **USTED** adquiera, desarrolle y potencialice el **“carisma impactante”**, se necesita entre otras cosas obtener suficientes conocimientos de la **Inteligencia Emocional**, de la **Programación Neurolingüística (PNL)**, así como el dominio de los **Lenguajes de la Comunicación** verbales y alternativos (visual, facial, corporal, mental).

5.2 La vital importancia de la “Primera Impresión” o “Primer Impacto”.

Causar una **magnífica y positiva impresión** en el primer contacto que usted tiene con uno o varios interlocutores, adquiere una **vital y singular importancia**, de esta cualidad y actitud depende el éxito o el fracaso de esa relación, de ese **primer impacto positivo** depende de que se le abran o se le cierren muchas puertas principales que se encuentran en el camino hacia su éxito personal y profesional, de ahí que siempre hemos escuchado un refrán que muy acertadamente dice **“la primera impresión es la que cuenta”**, en este sentido es muy importante que usted se concientice y ponga en práctica los siguientes enunciados, aforismos y tips:

A. ENUNCIADOS:

- ❖ Ante todo usted debe tomar plena conciencia que existen algunas **Leyes Universales** que son **inmutables**, es decir que no pueden cambiar, y que afectan al ser humano en forma absoluta todo el tiempo; una de ellas es **“La Ley de Causa y Efecto”**, que nos dice que toda **acción** conduce automáticamente a una **reacción**, que no existe un **efecto positivo o negativo** sin que previamente haya existido una **causa o un motivo que lo origine**, en otras palabras no existe la **“casualidad”** sino la **“causalidad”**, que son 2 conceptos diferentes. Por lo tanto esta Ley la puede aplicar en forma inteligente desde el **primer contacto** que tenga con sus interlocutores.

“Tus palabras, acciones y omisiones causan inmediata actividad cerebral en las otras personas”

- ❖ La forma inicial de realizar su **“presentación personal”** en un primer contacto con su interlocutor es **CLAVE**, pues de su correcta utilización depende que usted proyecte una imagen positiva y un mensaje claro sobre su personalidad, forma de ser, carisma, etc., el mismo que es percibido inmediatamente por las otras personas. En este sentido hemos determinado que esta **presentación y vía de comunicación inicial** se divide en 3 partes:
 - 1. PRESENTACIÓN FÍSICA:** “Tal como te ven y tal como te perciben te tratan”, dice el dicho, lastimosamente es una cruda realidad. Describe el vestuario, los colores, sus accesorios, cartera, maletín ejecutivo, agenda personal, celular, reloj, bolígrafo, gafas, lentes, calzado, maquillaje, su olor, perfume, higiene, manicure, etc., con los que cuenta una persona al momento de presentarse, a esto lo conocemos como **“parte integral”** de su **imagen personal**.
 - 2. PRESENTACIÓN VERBAL:** Este tipo de presentación involucra el uso del lenguaje verbal, es decir la palabra, es más importante la forma de **“como lo dice”**, que realmente **“lo que dice”**. Se utiliza palabras y frases como **“encantado de conocerle”**, **“es un placer”**, **“mucho gusto”**, **“bienvenido”**, **“dispense por mi atraso”**, etc., así como algún tipo de **alago** que sea oportuno y prudente.

La presentación verbal también implica el uso de las “**preferencias de lenguaje VAK**” que significan “**V**” lenguaje **visual**, “**A**” lenguaje **auditivo**, y “**K**” lenguaje **kinestésico** (no confundir con kinésico). Existe además un cuarto lenguaje denominado “**digital**”, en este caso no es necesario hablar sobre él.

El **lenguaje kinestésico** es el encargado de procesar mensajes relacionados con el tacto, el gusto, el olfato, los sentimientos, las emociones, por lo que **inmerso** en éste, se transmite la actitud, la intención, el propósito, el impacto, las ganas profundas de conseguir el objetivo, la amabilidad, cortesía, la energía positiva, los olores, la textura, los sabores, el sentir, la dulzura, la calidez, la buena vibra, etc.

- 3. PRESENTACIÓN KINÉSICA:** Se refiere al lenguaje corporal que utiliza una persona para comunicarse, es decir los gestos o gesticulación, la postura, la sonrisa, un suspiro, la mirada, y los movimientos corporales en general que sirven para sustituir o para complementar al **lenguaje verbal o la palabra**.

Debemos tomar en cuenta que la **presentación personal y sus 3 vías** son parte esencial de la **comunicación integral** que una persona ejerce con sus interlocutores.

Una vez entendido esto, le sugiero que **optimice** sus recursos comunicacionales para obtener un **impacto positivo y una primera impresión favorable** a sus intereses.

“Primero te vendes a ti mismo, los impactas e impresionas y luego tienes las puertas abiertas para conseguir cualquier otro objetivo”

- ❖ En este primer encuentro con un nuevo o nuevos interlocutores, la **PERSONA CARISMÁTICA** deberá evitar siempre temas de conversación relacionados con la **política**, la **religión**, los **deportes**, la **economía nacional**, etc., puesto que son temas sumamente **neurálgicos y controversiales** que lejos de crear simpatías y caerle bien a las personas, más bien generan el rechazo y animadversión sobre usted, en especial si no piensa o no siente igual que ellos.
- ❖ Según estudios realizados por **neuro-psicólogos**, ellos afirman que en el primer contacto que tiene un sujeto con un nuevo interlocutor, este individuo tiene entre **7 a 10 segundos** para **impactarle e impresionarle** a la otra persona; y ese primer impacto solo puede tener 2 alternativas, “**positivamente**” (me cayó bien) o “**negativamente**” (me cayó mal, como un plomazo), usted decide cuál de las dos alternativas le conviene.

Por lo tanto las actitudes y las acciones que usted realice en ese **primer contacto** deberán ser **cálidas, contundentes, impactantes**, acuérdesse que solo dispone de entre 7 a 10 segundos.

❖ Tras de una **PERSONA EXITOSA** “casi siempre” encontraremos una **personalidad arrolladora**, una persona con un **carisma impactante**, y que en su **diálogo o conversación inicial** se caracteriza por lo siguiente:

- Entrega una sonrisa amplia y generosa
- Saluda en forma fervorosa, su actitud es atenta, amable y cordial
- Se presenta con su nombre y apellido
- Mira a los ojos o al triángulo visual en forma cálida
- Extiende la mano firmemente en forma recta
- Utiliza un saludo verbal con tono de voz alto pero cálido, emplea palabras como: encantado, es un placer, bienvenido, etc.
- Se dirige al interlocutor por su nombre, apellido o/y titulación profesional
- Entrega un primer alago en forma prudente y discreta, sin adular
- Se preocupa por algún problema de la otra persona, se muestra sinceramente interesado y ofrece su ayuda y colaboración

❖ Pero, ¿Para qué me sirve **impactarle positivamente** a una persona?; ¿Para qué me sirve realizar el diálogo tal como se indica en el punto anterior?...

- ✓ Logra despertar interés en usted y en su conversación
- ✓ Coloca la mente del interlocutor en un estado receptivo
- ✓ Consigue abrir los canales de comunicación del receptor (5 sentidos)
- ✓ Ubica a la mente del interlocutor en predisposición para escuchar, asimilar y procesar la información que usted le entregue
- ✓ Crea una magnífica atmósfera para las futuras relaciones personales

❖ De igual manera los mismos profesionales citados anteriormente aseguran que de todo lo que el ser humano comunica, apenas el **30%** lo hace a través del **lenguaje convencional o verbal** es decir la palabra, dejando un **70%** restante para ser comunicado a través de los **lenguajes alternativos** (corporal, facial, visual, mental). De ahí que el **manejo óptimo** de los lenguajes alternativos de comunicación adquieren una **importancia decisoria** en el primer contacto y luego en el desarrollo de la relación.

❖ Pero, **el primer impacto o la primera impresión** que usted genera, en realidad se origina más antes del contacto físico, se produce cuando usted está caminando, o sentado, o realizando otra actividad.

Primeramente le recuerdo que todos los seres humanos son **receptores y emisores** de mensajes, pensamientos, sentimientos, emociones, energía, por lo que a través de su **expresión corporal** (forma de caminar, de sentarse, de mover las manos, brazos, etc.), y de su **expresión facial y gesticulación** (forma de mirar, de mover los ojos, labios, boca, etc.) usted transmite mucha más información que al utilizar el lenguaje verbal.

Las personas-receptores, con solo observarle a varios metros de distancia, perciben suficiente información para hacerse una idea clara de usted que puede **ser real o engañosa**, ellos pueden percibir su estado de ánimo, o su prepotencia y arrogancia, o su amabilidad y cortesía, usted puede **impactar en forma positiva o negativa**.

Por esta razón es de mucha importancia que cuide su **expresión corporal** y su **gesticulación**, puesto que puede transmitir de manera **inconsciente** un mensaje equivocado, que puede ser suficiente para generar una imagen negativa de usted que a corto plazo le puede resultar perjudicial.

B. AFORISMOS PARA TOMAR MUY EN CUENTA:

Si nos ponemos a analizar y a desagregar cada uno de estos principios básicos de las Relaciones Humanas, veremos que todas las personas han sido afectadas negativamente o beneficiadas positivamente en múltiples ocasiones a lo largo de sus vidas, ¿entonces por qué no aplicarlas en forma positiva para su propio beneficio?

- Sonría y sea amable “usted primero”, no espere que los demás le sonrían y sean amables ellos primero
- La primera impresión es la que cuenta (en persona o por teléfono)
- Tal como le ven le tratan
- Tal como le perciben le tratan
- Aprenda a tratar bien para que le traten bien
- Trate a otros tal como le gustaría que le traten a usted
- Trate a las personas tal como les gustaría que les traten a ellas
- No trate a otros de la manera que no le gustaría que le traten a usted
- Se trata usted mismo como le gustaría que le traten los demás
- No hay mejor música para los oídos de una persona, que escuchar que le tratan por su nombre
- Las apariencias engañan por lo general casi siempre
- Es un grave error juzgar a una persona, solo por su apariencia física o por la imagen personal que transmite, casi siempre se equivocan
- Por lo general las personas no son quienes aparentan ser
- No solamente hay que no ser, sino que además hay que no parecer
- Y si es que usted sí es, entonces tiene que parecer que no es
- Y si usted no es, entonces tiene que parecer que sí es

C. ALGUNOS “TIPS” IMPORTANTES:

Antes de revisar algunos TIPS, debemos tomar en cuenta que dentro de nuestro comportamiento cotidiano existen acciones que son **conscientes** y que por lo tanto **sí** podemos influir en ellas y cambiarlas; y otras acciones que son **inconscientes**, que se realizan en forma espontánea y que por lo tanto **no** podemos modificarlas en ese momento, no obstante podemos cambiarlas más adelante a través de **programación o reprogramación (PNL)**.

- ✓ Cuando esté solo, sentado, caminando, etc., acostúmbrese a mostrarse siempre con una leve sonrisa y con una mirada cálida hacia absolutamente todas las personas.
- ✓ Siempre utilice las palabras mágicas “Por favor”, “Muchas gracias”, “Dispense”, “Bienvenido”, “Encantado”, “Estoy para servirle”, etc.
- ✓ Cada vez que **no pueda** intervenir en forma verbal, no pierda la oportunidad de hacerlo asintiendo con la cabeza y realizando una venia de aceptación con una ligera sonrisa.

- ✓ Si una persona se presenta con usted con alguna titulación profesional, por ejemplo: **Soy el Ing. Carlos Pérez**, lo que le está pidiendo es que usted le trate por su título, el no hacerlo ocasionará una molestia en esa persona, que le alejará de usted y de sus intereses sobre ella.
- ✓ Varios de los sensores y vehículos de comunicación más importantes, son sin duda alguna los ojos y la mirada, a través de los cuales usted transmite información constante que puede ser **consciente o inconsciente**, por esta razón es totalmente errado y limitante el hecho de usar gafas o lentes oscuros. Las personas que así lo hacen transmiten **inseguridad, timidez, hipocresía**, generando duda, incertidumbre y desconfianza en sus interlocutores.
- ✓ Su mirada siempre debe dirigirla en forma cálida a los ojos o al triángulo visual de su interlocutor, esto genera **transparencia, seguridad, confianza**, es una forma **eficaz** de decir **soy sincero... puedes confiar en mí**.
- ✓ Una de las acciones más desafortunadas que usted puede cometer, es rociarse perfume o colonia en sus manos, y luego saludar a las personas extendiéndoles la mano e impregnando en sus manos este perfume. Esta acción de su parte automáticamente genera un rechazo sobre usted, es una falta de respeto, cortesía y una acción muy desconsiderada que obliga a la otra persona a lavarse inmediatamente sus manos. Debemos tomar en cuenta que cada persona tiene su propia química y reacciona de una o de otra manera ante los estímulos olfativos, y eso sin tomar en cuenta el efecto que puede causar el uso de perfumes que corresponden a cada género sea masculino o femenino.

5.3 Características de una persona con “Carisma Impactante”.

Los **siguientes enunciados** indican claramente cuáles son las principales características de un individuo con alto grado de **carisma impactante**:

- Se caracteriza por su saludo amable, cordial, afectuoso, su mirada cálida y sonrisa amplia, siempre realiza un primer comentario con un alago sincero y prudente hacia su interlocutor, impacta positivamente dentro de los primeros 7 a 10 segundos.
- Siempre muestra interés y consideración por todo lo que hace o lo que dice su interlocutor, se preocupa por sus problemas, pregunta en forma discreta, ofrece soluciones, tiene la facilidad de **generar empatía**, es decir ponerse fácilmente en el lugar de las otras personas.
- Trata a las personas con respeto, amabilidad y cortesía, para dirigirse a ellas, **utiliza su nombre, apellido, título profesional o dignidad**, respeta siempre las jerarquías.
- Conoce, emplea y administra eficientemente todos los lenguajes de la comunicación convencionales y alternativos.
- La energía que emite y proyecta, y que el interlocutor capta o percibe es siempre positiva, es una persona de “sangre dulce o liviana”.

- Desde varios metros de distancia siempre se la aprecia con una sonrisa y una expresión facial y corporal agradable.
- Otra característica que define a una **persona carismática** es su capacidad de **seducir**, ha desarrollado una personalidad enormemente atractiva, una personalidad impactante, envolvente, influenciadora, agradable y simpática, con la que consigue atraer a las personas.
- La **persona carismática** suele ser un **gran comunicador**, ha desarrollado o tiene un poder natural de **persuasión y convencimiento**, que le permite unir a diferentes grupos, en el trabajo, en la empresa, en los deportes, en la política, en la vida social y personal, creando **fuertes sinergias** altamente beneficiosas y productivas para todos los integrantes del grupo.
- Posee un nivel de comunicación **altamente asertivo**, es decir que sus actitudes y palabras se ubican en el medio del comportamiento agresivo y el pasivo. Su interacción social bajo el **comportamiento asertivo**, es saludable ya que observa una conducta segura y respetuosa, con capacidad de escuchar y respetar los diferentes puntos de vista.
- Entiende y emplea constantemente la filosofía "El Círculo Virtuoso del Éxito", que consiste en lo siguiente:

Muchas personas intentan transmitir sus buenas intenciones, utilizando el famoso y tan trillado término "**pensamiento positivo**", o las "**buenas vibras**", tema que está en boca de casi todas las personas y todo el tiempo, desafortunadamente en la mayoría de los casos esto no les funciona, porque lo hacen sin ningún conocimiento, ni de cómo opera o cómo funciona el "**pensamiento positivo**", simplemente repiten lo mismo una y otra vez, por lo que esos aparentes **buenos deseos y buenos pensamientos**, realmente no sirven absolutamente para nada, mientras no se complete y ejecute el llamado "CÍRCULO VIRTUOSO DEL ÉXITO".

Entonces, para que verdaderamente funcionen y se cumplan esos **buenos deseos**, esas **buenas intenciones**, esas **buenas vibras** y especialmente el famoso "**pensamiento positivo**", tiene que indispensablemente originarse el "Círculo Virtuoso del Éxito", que consiste en generar 5 pasos o procesos:

En primer lugar nacen los (1)**pensamientos positivos**, los mismos que producen (2)**sentimientos positivos**, los que a su vez originan (3)**emociones positivas**, luego estos llevan a emitir (4)**palabras positivas**, que finalmente conducen a desarrollar las (5)**acciones positivas**, que son las que realmente cuentan pues es ahí cuando los pensamientos positivos, las buenas vibras o las buenas intenciones recién se materializan. Mientras no se genere este **círculo virtuoso del éxito**, el "**pensamiento positivo**" no pasará de ser solo una buena intención y nada más.

El "Círculo Virtuoso del Éxito" es **cíclico**, es decir que luego de finalizados los 5 pasos, se origina un nuevo proceso mental a través de otro **pensamiento positivo** y así sucesivamente durante todo el tiempo y en forma indefinida.

Quien posea o desarrolle un "carisma impactante" tiene asegurado el éxito y el mundo a sus pies.

5.4 Particularidades de un individuo con “Poco Carisma”.

Las siguientes palabras u oraciones identifican claramente a personas con poco o ningún CARISMA, entre las más usuales tenemos:

Trato déspota, arrogante, displicente	Transmite imagen fría e impersonal
Actitud prepotente, soberbia, altiva	No sonríe fácilmente, alta antipatía
Siempre mantiene expresión de rostro malgenio, cara larga	Mala presencia física (vestuario, higiene, estilo estafalarario)
Su cuerpo, actitud y mirada son agresivas y desafiantes	No trata a las personas por su nombre, cargo o titulación profesional
Poca o ninguna amabilidad y cortesía	Tiene fuertes complejos, prejuicios y sentimientos de inferioridad
Altamente presumido y alabancioso, injustificado ego inflado	Percepción de su energía causa impacto e impresión negativa
Limitado manejo de los lenguajes alternativos, corporal, visual, mental	Actitudes escandalosas, como risas y lenguaje no apropiado
Escasa comunicación verbal	Lenguaje soez, vulgar, burlón, irónico

PARA TENER **PLENA CONCIENCIA** DEL ESTADO ACTUAL DE SU **CARISMA**, LE RECOMIENDO QUE REALICE SU PROPIA VALORACIÓN, UN AUTOANÁLISIS:

- En una hoja en blanco, en el encabezado y en forma horizontal, realice un cuadro con valoraciones del **1 al 10, siendo 1 poco y 10 mucho**, seguidamente copie todas las palabras que se encuentran en el detalle anterior enlistándolas de arriba hacia abajo en forma vertical.
- En otra hoja aparte haga exactamente lo mismo pero con los **antónimos** de las palabras enlistadas en la primera hoja.
- En un momento de meditación y sin interrupciones, llene los 2 cuadros a conciencia y luego autocalifíquese en forma honesta y sincera.
- Reproduzca estos 2 cuestionarios y seleccione 3 o 4 personas de su absoluta confianza, pídale a ellos que por favor llenen estos sondeos con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad.
- Con toda esta información usted ya puede tomar los correctivos que sean necesarios para enmendar sus falencias y potenciar sus virtudes.
- Este es un método sencillo pero eficaz para conocer el **estado real** en que se encuentra su **nivel de carisma** y así mismo le permite **prevenir** que a futuro su personalidad y su carisma se vean afectados perjudicándole en sus metas y objetivos.

“Las personas con ESCASO CARISMA tienen poco o ningún éxito en sus relaciones personales, profesionales y empresariales”

5.5 Lenguajes de la comunicación como requisito indispensable para desarrollar un “Carisma Impactante”.

- ✚ Uno de los factores decisivos para el **éxito o el fracaso** de una **persona**, es sin duda alguna la correcta utilización de **“los lenguajes de la comunicación”**, es decir **lenguaje verbal, corporal, visual, mental**, etc. y dentro de ellos **“el poder de la palabra”**.

Esta es una herramienta comunicacional fundamental para el éxito en sus relaciones interpersonales dentro de una organización y de la sociedad en general, por esta razón usted debe elevar el nivel de su interrelación con su medio laboral y social, conociendo y perfeccionando el maravilloso **“arte de la comunicación”**.

- ✚ Es de mucha importancia que usted pueda **comunicarse en forma efectiva** con sus interlocutores, esto se convierte en un importante vehículo para alcanzar los **objetivos y metas propuestas**. Estar preparado para entregar con total **seguridad, confianza y solvencia**, el mensaje adecuado, en la forma adecuada y en el momento oportuno.
- ✚ Una vez que usted se perfeccione en este **arte**, sus principales metas deberán ser el **lograr comunicar mensajes, ideas y opiniones** con eficacia, deberá lograr una **transmisión comunicativa de alto impacto**, logrando que su mensaje se materialice en la acción que usted quiere lograr, en otras palabras conseguir que las personas **“hagan lo que usted quiere que hagan y digan lo que usted quiere que digan”**, deberá entonces **convencer y persuadir** con mensajes claros, bien argumentados y de **alto contenido ético**, este es entre otras cosas el beneficio que aporta **“el poder de la palabra”**.
- ✚ Pero también deberá transmitir el cúmulo de **sentimientos y emociones**, que nacen en usted de aquella voluntad de lograr un cambio positivo y contundente en las personas, este **mensaje y transmisión** deberá lograr **conmover** e inclusive **conmocionar** a las personas.
- ✚ Deberá **deleitar y seducir** con su presencia e imagen personal (física y kinésica), con su voz, con su mirada y su gesticulación; deberá **impactar e impresionar** con sus **pensamientos, sentimientos, emociones, palabras y acciones positivas**.
- ✚ **Usted** deberá **influenciar y manipular “éticamente”** el pensamiento y las acciones de las personas para el bien de ellas, las **envolverá y convertirá**, hacia sus pensamientos, doctrinas, convicciones y creencias.
- ✚ La gesticulación, expresión facial, expresión corporal, la forma de caminar, de mover los brazos, de sentarse, de mirar, etc., todos en su conjunto transmiten mucha más información que un mensaje verbal, por lo que es **esencial** conocer a profundidad el manejo efectivo de estos **lenguajes alternativos de comunicación**.
- ✚ Adicionalmente y como parte de lo anterior **usted** debe conocer y familiarizarse con el **lenguaje mental**, es decir con los sentimientos, las emociones y el **pensamiento positivo** que se transforma en energía y que viaja o se transmite a través de ondas vibratorias; todos los seres humanos somos **emisores y receptores** de pensamientos, de energía, de sentimientos y de emociones, por lo que si usted genera un **pensamiento negativo**, este pensamiento le llegará a la persona o a las personas, ocasionando una **reacción inmediata** de ella hacia usted, coloquialmente a esto se conoce como **“mala vibra”**. Por lo tanto es **fundamental** que cuide sus pensamientos, ideas, deseos, propósitos, intenciones y palabras que usted emite hacia las personas y hacia el espacio.

- ✚ La **persona carismática** aprenderá a **escuchar**, esta una de las habilidades que más debe tomar en cuenta y poner en práctica, deberá prestarle toda la atención que requiere el interlocutor, escuchándole sin interrumpir, procurando captar y asimilar todos sus sentimientos y emociones expresados a través de sus palabras y de su lenguaje corporal, realizando en **forma oportuna** preguntas de sondeo y exploración relacionadas con el tema que está tratando.
- ✚ La **persona carismática** debe tomar en cuenta que existe una gran diferencia entre **oír y escuchar**, puesto que en el primer caso solamente recibe sonidos y murmullos indescifrables; mientras que en el segundo caso es decir **escuchar**, usted recibe palabras, frases, contextos, emociones, el sentir de las personas, sus problemas, etc., todo lo cual le permite generar una **fuerte empatía** con ellos, ponerse en el lugar de esas personas y mirar el mundo con sus ojos, para poderle prestar la ayuda que ellos requieran.

5.6 El poder de la palabra.

- El papel principal de “**el verbo**”, de “**la palabra**”, es servir como “timón o volante” de su barco, para conducir el destino de las personas hacia su desarrollo integral y su éxito como ser humano.
- Cuando **la palabra y el verbo** se dirigen en forma apropiada para conseguir una vida saludable, madurez emocional, realizaciones personales, familiares, profesionales, empresariales, etc., entonces se puede entender que **la palabra** cumple con su **verdadero objetivo**, el de ser un magnífico vehículo para lograr la evolución y el crecimiento de las personas.
- Quien determina la dirección comunitaria, es el individuo que **gobierna más la palabra**. Todas las **personas** deben aprender a controlar **el verbo**, o no podrán dar una dirección eficaz a las personas que están bajo su responsabilidad.
- El primer mundo dirige la actividad del tercero, porque maneja más **el verbo**; los padres dirigen a los hijos porque tienen más **verbo** que éstos; la palabra “**infantil**” **significa in-falar**, es decir “que no habla, que no controla la palabra”. Por eso los infantes deben ser dirigidos por los profesores, profesor significa **pro-falar**; los conquistadores dominan a los pueblos no tanto por medio de la guerra, sino porque tienen mayor dominio de **el verbo**.
- Se puede reconocer también, que el **origen del dinero** está en **el verbo**, para conseguir riquezas se requiere profundizar en el uso de **la palabra**, del conocimiento. **El verbo** es el origen de la política, de la religión, de la ciencia, del arte, de la filosofía y de toda la cultura humana.
- **El verbo** cuando cumple su función principal, es el **mayor valor y motivo** de la evolución humana, sin embargo, como todo volante o timón, cuando está con **rumbo equivocado conducirá a destinos terribles y degenerativos**. Esto sucede cuando la persona emplea **palabras incorrectas o engañosas** como dirección de su vida y de la vida de sus colaboradores.

- Es esencial **reflexionar y dudar de sus propias convicciones**, pueda ser que usted esté realizando grandes esfuerzos, y que esté siguiendo caminos de **líderes** y de palabras con un destino decadente. Debe realizar una **reeducción verbal**, para conducir sus costumbres de actividad, de dirección y mentalidad por rumbos ascendentes en la relación con uno mismo, con sus colaboradores y familiares.
- Muchas veces olvidamos el importante valor que tienen **las palabras**, en la formación del carácter de una persona, o bien en el desarrollo de una relación, en el nacimiento de una amistad, negocio o empresa.
- La manera de **expresarse, el contenido de los mensajes y la forma de decirlos**, pueden destruir matrimonios, relaciones, amistades, negocios, afectar y dañar la honra y la decencia de las personas, afectar la eficiencia y productividad de los funcionarios, y principalmente afectar su **propia imagen** como **persona carismática**; es difícil relacionarse con individuos que solo ven defectos en las personas, y no toman en cuenta lo que hacen bien, sus fortalezas, sus potencialidades, etc., de esta forma las personas aprenden que lo más sencillo es alejarse de esos **individuos**, y saben cómo poner límites a sus comentarios y críticas.

**El exceso de modestia, es una modestia falsa
Las verdades a medias son dobles mentiras**

5.7 Forma de tratar a las personas como elemento indispensable para adquirir un “Carisma Impactante”.

El **tratamiento** que USTED pueda dar a las personas en general, adquiere una importancia de grandes dimensiones, **tratar a sus interlocutores** de una manera **errada o inapropiada**, genera consecuencias negativas para su éxito personal, familiar, profesional o empresarial.

Al contrario si usted adquiere **hábitos y habilidades comunicacionales** en su forma de **tratar a las personas**, que sean amigables, cálidas, cordiales, sinceras y que respeten todos los preceptos de las relaciones humanas y públicas, esto le representará **enormes beneficios** en su vida.

En una conversación con cualquier interlocutor, usted tiene que ser **sumamente cuidadoso** con lo que dice y como lo dice, como mira, como gesticula, como utiliza su expresión corporal, la energía que usa, el pensamiento que genera, etc. Todos los seres humanos somos **emisores y al mismo tiempo receptores** de palabras, de energía, de sentimientos y emociones, y por lo tanto estamos genéticamente condicionados a **reaccionar de la misma manera en que recibimos la información** (Ley de causa-efecto).

Los refranes populares, coloquiales, muy sabios y prácticos dicen: **“Trate a las personas tal como le gustaría que le traten a usted”**; **“Trate a las personas como les gustaría que les traten a ellas”**; y **“No trate a las personas de la manera que no le gustaría que le traten a usted”**, usted los ha escuchado muchas veces ¿verdad?.

Existen personas e inclusive muchos **LÍDERES**, que cuando se dirigen hacia su interlocutor, lo hacen de una manera **fría e impersonal, sin calidez, ni amabilidad, no le tratan por su nombre, lo hacen de una manera descortés, arrogante y displicente**. ¿Por qué actúan así?, afirman los especialistas neuro-psicólogos que entre algunas de las razones se encuentran:

- ✓ Porque tienen baja autoestima o amor propio
- ✓ Porque carecen de personalidad definida
- ✓ Porque tienen fuertes complejos arraigados en su mente subconsciente, especialmente complejo de inferioridad
- ✓ Por falta de educación, preparación y cultura
- ✓ Porque tienen el ego completamente inflado y en forma injustificada
- ✓ Porque son de personalidad arrogante, prepotente y déspota
- ✓ Les da vergüenza ya que no tienen seguridad y confianza en sí mismos

USTED debe tratar a las personas siempre con la mayor cortesía, respeto, amabilidad y consideración sin ningún tipo de distingo; **debe tratarlas por su nombre, apellido, dignidad y/o titulación profesional**. No hay mejor música y motivación para los oídos de una persona, que el escuchar que le tratan por su nombre.

5.8 Elementos “vitales” que debe contener su conversación en el tratamiento eficaz con las personas.

Por supuesto, para **actuar** de la manera que aquí se explica, se necesita una gran dosis de **personalidad, humildad, sencillez e inteligencia emocional**, que realmente **“no muchas personas”** la tienen, no obstante independientemente de cual sea su condición, usted también tiene la posibilidad de poner en práctica todo lo que a continuación se indica:

Incorporarse y adoptar postura de interés por la persona	Saludo amable, cordial, atento, gesticulando siempre	Saludo firme con la mano, sonrisa amplia, y generosa
Mirada cálida dirigida a los ojos o al triángulo visual	Tono de voz cálido, amigable pero firme	Causar impacto positivo dentro de los primeros 7 a 10 segundos
Trato corporativo, no tutear, siempre “usted”	Realizar halago prudente sin adular, sin excesos	Pronunciación pausada clara, precisa, concisa
Romper el hielo, captar su atención, despertar su interés	Ponerle su mente en un estado receptivo, abrir los sensores	Ganarse al interlocutor, contagiarle entusiasmo, motivarle
Diálogo de dos vías, No monólogo	Oxigenar la conversación	Utilizar siempre la comunicación asertiva
Lograr que asimile, analice, razone, procese la información	Lograr que las personas sientan confianza y seguridad en usted	Su postura debe ser siempre señorial y ejecutiva
Evitar comentarios vulgares y ordinarios	Procure siempre emplear el buen humor	Evitar burlas, sarcasmos, ironías
Es muy importante saber escuchar, permitiéndole completar su idea, sin interrumpir	Siempre utilizar frases como encantado, estoy para servirle, por favor, gracias, le deseo....	Y lo más relevante de todo, jamás debe menospreciar ofender o humillar a su interlocutor
Tratarle siempre por su nombre, apellido y/o su titulación profesional	Entender que la primera impresión es la que cuenta	Siempre deberá haber un FEEDBACK o retroalimentación

Si en el **trato** que usted tiene con las personas en general carece de algunos de estos requisitos, le sugiero que realice los esfuerzos necesarios para **cambiar en forma “inmediata”** su forma de tratarlas.

ABANDONE ¡YA! y ¡AHORA! actitudes “AUTODESTRUCTIVAS” para usted, como la **arrogancia**, el **despotismo**, la **altivez**, la **soberbia**, la **displuencia**, la **prepotencia**, el **ego inflado**, la **intolerancia** y el **creerse más que los demás**.

- ❖ TODAS LAS PERSONAS SON PASAJERAS EN SU PUESTO
 - ❖ HOY USTED ESTÁ AQUÍ MAÑANA YA NO ESTÁ
 - ❖ HOY ES ALGUIEN MAÑANA NO ES NADIE
 - ❖ HOY ESTÁ ARRIBA MAÑANA ESTÁ ABAJO
- ❖ HOY ESTÁ SANO, MAÑANA CON UNA ENFERMEDAD INCURABLE
 - ❖ HOY TIENE DINERO MAÑANA ESTÁ POBRE
 - ❖ TODO LO QUE SUBE BAJA

Si usted **trata a las personas** de la manera indicada, puede estar **completamente seguro** que muy lejos del rechazo y de la animadversión que se hubiera podido generar, usted **gozará** de la **simpatía**, del **respeto**, la **consideración**, el **cariño**, el **apoyo**, la **lealtad**, el **bien hablar de usted**, y el **compromiso con sus ideales** y con sus **proyectos**.
Este es verdaderamente un tema de **voluntad**, solo depende de que usted se concientice y quiera hacerlo.

¡RESPETE PARA QUE LE RESPETEN!
¡EL RESPETO SE GANA, NO SE IMPONE!

USTED tiene personalidad, capacidad de análisis, lógica, sentido común y criterio propio, no hace lo que los demás hacen, no repite lo que los demás repiten, tiene pensamiento propio, analítico y objetivo.

Por lo tanto no debe permitir que frases como “Tal como te ven te tratan”, le contaminen y le influncien su manera de pensar y de actuar sobre las personas, no debe juzgarlas por su apariencia física, y por qué,... porque las **“apariencias engañan, por lo general casi siempre”**.

Usted no se puede permitir el lujo de **discriminar a las personas**, por su apariencia física, por su raza, por su edad, su orientación sexual, por su falta de educación o conocimientos, **no debe subestimarlas** por ninguna razón o circunstancia.

Tampoco puede **sobre-valorar a las personas** o dejar que le impacten o impresionen, por su físico atractivo, por su dinero, o por su condición cultural o política ventajosa, hay que entender que son **simples y comunes seres humanos** que hacen lo mismo que usted hace, que vienen a la vida exactamente con el mismo **equipamiento que usted viene**, y que ellas al tener actitudes prepotentes, arrogantes o humillantes, con una vuelta de la vida regresan de rodillas. **“Todo lo que sube baja”, “Mientras más alto sube más dura es la caída”**, son Leyes de la Física y son Leyes Universales.

Al final, cuando usted dialoga con una persona, en realidad no tiene ni la **más remota idea de quien tiene al frente**, usted no sabe a ciencia cierta con quien está tratando, a lo mejor esa persona de “APARIENCIA” humilde y sencilla, de escaso vocabulario, en un momento determinado de su vida, esté en capacidad de prestarle ayuda que puede ser vital para su éxito personal, profesional o político, o inclusive salvar su vida o la vida de uno de sus seres queridos, **quién sabe... A lo mejor usted esté a prueba, quién sabe...**

O también es posible que **esa persona** que usted en alguna ocasión **la humilló, la menosprecio, la ofendió**, o simplemente **le cayó mal** por su actitud **déspota, prepotente, arrogante, displicente o descortés**, luego de un **corto tiempo** se pueda convertir en un formidable enemigo suyo, que con algún poder que ostente, con sus amistades, relaciones y las herramientas que posea, logren dañar su imagen, su profesión y su futuro, **quién sabe...**

DE QUIEN MENOS CREEMOS NECESITAR AHORA, ES AQUEL A QUIEN MÁS CLAMOR PEDIMOS PARA QUE NOS AYUDE MAÑANA.

- ❖ LOS ARROGANTES, DÉSPOTAS Y PREPOTENTES, CON UNA VUELTA DE LA VIDA CASI SIEMPRE REGRESAN DE RODILLAS.
- ❖ LA PREPOTENCIA ES EL SÍNTOMA MÁS CLARO DEL COMPLEJO DE INFERIORIDAD, ESA ES LA PREPOTENCIA DEL POBRE.

Acuérdese que la tierra y la vida dan vueltas y vueltas, **es mucho más inteligente no arriesgar y no cometer errores.**

Y USTED...

¿CÓMO TRATA A LAS PERSONAS, A SUS FAMILIARES O TRABAJADORES?

¿ACASO ES DÉSPOTA, PREPOTENTE E INDOLENTE?

¿SU TRATO ES ARROGANTE, DISPLICENTE Y SOBERBIO?

¿TRATA A LAS PERSONAS COMO LE GUSTARÍA QUE LE TRATARAN A USTED?

En definitiva, es de **vital importancia** que para lograr su éxito personal, familiar, profesional, empresarial, usted deba actuar utilizando todas las **herramientas** posibles que le permitan desarrollar un **carisma impactante** y “CAERLE BIEN A TODAS LAS PERSONAS” con las cuales usted entabla diálogo o algún tipo de relación todos los días.

La gente deberá **comentar todo el tiempo** que “USTED ES UNA PERSONA SUMAMENTE AGRADABLE Y SIMPÁTICA”, “QUE USTED ES UNA PERSONA MUY INTERESANTE”, “QUE USTED TIENE UNA PERSONALIDAD MUY ATRACTIVA Y ARROLLADORA”, etc., y estos comentarios una vez que se generen tienen un **positivo efecto multiplicador contundente**, a esto le llamamos el “MARKETING PERSONAL BOCA A BOCA”, o en otras palabras la forma más eficaz de **venderse usted** como persona.

Para tratar eficazmente con sus interlocutores, **USTED** deberá emplear **formas y estilos de comunicación** basados en el **PROPÓSITO** y en la **INTENCIÓN**, también utilizando herramientas **reales-rationales** y **emocionales o de ilusión**, como **DRAMATIZAR, CONTAR UNA HISTORIA Y PROVOCAR IMÁGENES**, que logren **MOTIVARLOS, ILUSIONARLOS, ENTUSIASMARLOS, TRANSPORTARLOS, HACERLES VOLAR, SOÑAR, DESPERTAR SU CONSCIENCIA**, etc., con el objetivo de **impactarlos e impresionarlos positivamente e influenciar sus pensamientos, sus palabras y sus acciones** de acuerdo a sus intereses.

Finalmente, le sugiero que si usted desea obtener el éxito, la felicidad y la prosperidad, y alcanzar todas sus metas personales, familiares, profesionales y económicas, ponga en práctica todo lo que en este manual se indica.

ARP. MARCOS JÁTIVA
EL AUTOR

