

Homo emocionalis

Felipe SALAZAR ROCHA

Resumen

Las emociones son parte fundamental de nuestras vidas, pero así, como nos llenan de muchas alegrías y satisfacciones, también nos pueden llenar de angustias y dolores si no son bien manejadas. Hoy vivimos apresuradamente y los cambios y situaciones de la vida familiar y laboral nos afectan en nuestro desarrollo personal, ¿Cómo hacemos para que las emociones “trabajen” para nosotros?

Homo emocionalis

Las emociones son parte de nuestra naturaleza humana y en muchas ocasiones nos encontramos en una situación en la cual otra persona se dirige de una forma, que para ti es agresiva o poco respetuosa y eleva su tono de voz para decirte alguna cosa. ¿Qué es lo que nos pasa a nosotros cuando alguien hace algo así?

La reacción puede ser diferente en función de la persona e incluso la misma persona puede reaccionar diferente dependiendo del momento en que se encuentre. De ello se deduce que el hecho en sí puede ser el estímulo de lo que sentimos en ese momento, sin embargo no es su causa, ya que si fuera así todo el mundo reaccionaría de la misma forma. ¿Por qué ocurre esto? La diferencia está en **lo que sentimos** en ese momento y **lo que nos decimos** cuando nos está pasando esto.

Hay algo que no podemos controlar: lo que estamos sintiendo cuando alguien nos grita. Aceptemos que las **emociones** son **siempre reactivas**, se disparan por algo que nos ocurre, son **de corta duración** y **no se pueden ni evitar ni controlar**. ¿Significa esto que nos debemos resignar a simplemente reaccionar y actuar a lo que nos predisponga cada emoción que sentimos?

La buena noticia es que **es posible gestionar las emociones** aunque no sea posible ni eliminarlas ni controlarlas. La mala noticia es que la gestión no es un proceso fácil o por lo menos, la mayoría de nosotros no hemos recibido mucha formación sobre cómo podemos hacerlo por lo que nos falta conocimiento y sobretodo, práctica.

Sigamos con el ejemplo anterior. Ante este hecho notamos que se nos acelera el corazón y nos ponemos tensos. Es precisamente esto, el darse **cuenta** de lo que nos está pasando como el **primer paso**, absolutamente necesario, para poder gestionar nuestra emoción.

Es probable que en este momento nos asalten un montón de pensamientos acerca de la situación y de la persona: “vaya manera de comportarse”, “qué falta de respeto” “¿Qué se ha creído que puede tratarme de cualquier manera?” y reacciones parecidas. En fin, al pensar esto, nuestra emoción incrementa su intensidad por lo que el objetivo de conseguir manejar nuestra emoción se desmorona. Entonces contestamos a la otra persona gritándole lo primero que nos viene a la cabeza y la pelea está asegurada. **¿Cómo podemos cambiarlo?**

La clave está en que cuando sentimos la emoción nos hagamos la siguiente pregunta. ¿Qué es lo que valoramos y es muy importante para nosotros que no se está teniendo en cuenta en este momento? ¿Qué necesidad básica mía no se está cubriendo? ¿Quizás sea la necesidad de consideración? ¿Quizás sea la de reconocimiento y respeto? ¿Quizás sea la necesidad de tranquilidad y confianza? ¿Quizás sea...?

Al formularnos esta clase de preguntas lo que en realidad hacemos es **darnos permiso para sentir lo que sentimos**. Y esto tiene un efecto curioso porque hace que la sensación no sea tan intensa o, por lo menos, hace que no se incremente. Ya hemos empezado a gestionar la situación.

¿Cuál es el siguiente paso? Lo siguiente es **decidir si queremos conectar** con la otra persona o todavía estamos demasiado conmovidos como para poder ocuparnos del otro. Sólo lo intentaremos cuando tengamos una **firme y sincera voluntad de conectar con el mundo** que hay detrás de la fachada de la persona que está elevando la voz. Sí decidimos que estamos preparados para conectar podríamos decir algo así como.

“Veo que estás muy molesto. Por lo que has dicho entiendo que es muy importante para ti que los demás te tengan en cuenta en las decisiones que te afectan, ¿es así?”.

Lo importante es estos casos, más que acertar sobre lo que le está pasando al otro es **demostrar un genuino interés** por la persona. Si no has acertado puedes continuar interesándote por lo que le pasa haciéndole más preguntas. Otras veces, una muestra de escucha es “simplemente” permanecer en silencio.

En todo caso, esto sólo es posible si antes te has dado a ti mismo el valor suficiente para que te permita ocuparte de lo que le está pasando al otro.

Cuando te centras en el otro no te desconectas de lo que tú sientes sino que te conectas con lo que le pasa, lo cual permite al otro reflejarse, verse a través de ti. Ahora ya podrás ver a la persona que hay detrás de los gritos, la persona que en realidad está desesperado por algo que es muy importante para él y no está siendo atendido.

Una vez que has restablecido la conexión puedes **realizar la petición** que haya quedado pendiente. En ocasiones puede ser una petición que te haces a ti mismo. Otras veces es algo dirigido a la otra persona. Si lo que necesitabas era que la otra persona te reconociera y respetara tu tranquilidad le podrías decir:

“Me pregunto si te gustaría saber cómo me he sentido yo cuando me has hablado hace unos minutos.” Si la respuesta es afirmativa le podrías decir algo como:

”Cuando has entrado por la puerta y me has hablado en un tono más fuerte de lo habitual yo me he sentido tenso y alterado porque para mí es muy importante que las personas podamos hablar tranquilamente. “Y ahora podrías hacer la petición. “¿Crees que podemos continuar la conversación con un tono de voz más calmado o preferirías que lo pospongamos para un momento en que estemos más tranquilos?”

A través de este ejemplo hemos detallado el siguiente proceso:

1. **Reconocer la emoción** (estoy tenso, nervioso)
2. **Observar sin tratar de juzgar el hecho** que lo ha disparado (me ha hablado en un tono de voz más alta de lo habitual)
3. **Encontrar el sentimiento** y si ello no es posible **encontrar** aquella **necesidad** que es muy importante para mí y que no está satisfecha (la tranquilidad, la confianza...)
4. **Decidir si queremos conectar** con la otra persona y hacerlo si así lo hemos decidido.
5. **Hacer la petición** hacia nosotros o hacia la otra persona (que el otro hable en un tono más tranquilo).

Primero lo puedes probar en alguna situación que no sea emocionalmente muy intensa y así ir ganando seguridad y competencia en ello. Es cuestión de probar...y arriesgarse!!!.

BIBLIOGRAFÍA

MARTÍNEZ SELVA, José María...Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados. Madrid. Pearson Educación,2004, 222pp.

GARCÍA BETANCOURT, José Arturo...El manejo de las crisis en las empresas. Colombia.McGraw-Hill Interamericana, S.A.1999,157 pp.

Internet

http://www.psicologia-online.com/autoayuda/iemocional/control_emocional.shtml

<http://manejodeemociones.com/manejo-emociones.htm>