



“Los Algoritmos Emocionales de los Líderes como generadores de Comportamientos”

Presentación

*“...lo que no se identifica no se puede medir,
lo que no se puede medir no se puede mejorar
lo que no se puede mejorar, con el paso del tiempo se degrada...”
William Thomson Kelvin*

Menciona Daniel Goleman : “...La inteligencia emocional es la habilidad de reconocer, regular y comprender las emociones, tanto en ti mismo como en los demás. La Inteligencia Emocional alta te ayuda a conectar con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos y expresar tus sentimientos...”, pero, ¿Cómo funciona realmente este Proceso dentro de la mente de un Líder? Muchas veces se asume que la Inteligencia Emocional es algo que tienes o no tienes. Sin embargo, al igual que tu coeficiente intelectual (IQ), el coeficiente emocional (EQ) es un músculo que puedes desarrollar a lo largo del tiempo.

Las investigaciones han demostrado que una Inteligencia Emocional alta es fundamental para un liderazgo exitoso. Según un estudio de 2005 titulado La inteligencia emocional y su relación con el desempeño en el lugar de trabajo con respecto al liderazgo efectivo, una inteligencia emocional alta se asocia con una mayor efectividad del liderazgo.

El mismo Goleman identificó la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en su artículo de 1998 en la revista Harvard Business Review, ¿Qué hace a un líder? En el artículo, Goleman afirma:

“Los Líderes más efectivos comparten algo clave: todos tienen un alto grado de lo que se conoce como inteligencia emocional. No es que el coeficiente intelectual y las habilidades técnicas sean irrelevantes; son importantes, pero como los requisitos básicos para puestos ejecutivos. Mi investigación, junto con otros estudios recientes, muestra claramente que la inteligencia emocional es la condición sine qua non del liderazgo. Sin ella, una persona puede tener la mejor preparación del mundo, una mente incisiva y analítica, y un sinfín de ideas inteligentes, pero aun así no será un gran líder”.

La Inteligencia Emocional es importante para todos los miembros de un equipo, pero en particular para aquellos en puestos de liderazgo. Goleman asegura:



“Cuanto más alto sea el puesto de un profesional exitoso, más claro queda que su eficacia se debe a sus capacidades de inteligencia emocional”.

Entonces nos surgen las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el papel del Líder para crear Comportamientos derivados de las Emociones que genera?
- ¿Se pueden generar Emociones en los Colaboradores por parte de un Líder?
- ¿Los Comportamientos de mis Colaboradores son generados por alguna razón en especial que desconozco?
- ¿Qué pasa cuando algo me genera Miedo?
- ¿Has escuchado las palabras “Resistencia al Cambio”?

Este Taller está diseñado para ayudarte a comprender de una manera practica el funcionamiento de la Inteligencia Emocional de Goleman además de poder identificar los Algoritmos que generan Emociones y a la vez Comportamientos en las Organizaciones.

Es por ello por lo que los trabajadores que sepan manejar sus emociones sabrán cómo dirigir un equipo con mayor éxito. No solo serán más aptos para llevar a cabo las habilidades de persuasión y motivación, sino que también entenderán mejor a los miembros de su grupo, sabrán cómo relacionarse con ellos y cómo ayudarlos en sus complicaciones.

1.- Síntomas Organizacionales: La Señal

Seguro has notado que existen ciertos Comportamientos en tu Organización los cuales son llamados como "Focos Rojos" , tal y como un Semáforo que te indican que algo pudiera estar pasando, el detalle que la gran mayoría de los casos se pretenden atender como enfermedades en lugar de clasificarlos como Síntomas.

¿De qué manera podemos determinar que Organización existe un problema?

Esta es una pregunta que gran cantidad de Líderes y Profesionales se hacen de manera cotidiana para tratar de entender el origen de los Conflictos que en ella se presentan, el área de oportunidad se encuentra en que debemos de poder distinguir la diferencia entre los siguientes conceptos:

Síntoma Organizacional (SO): aquel comportamiento que se presenta en un individuo o en un grupo de ellos dentro de una Organización y que podría ocasionar conflictos entre ellos o con la misma Organización. Algunos ejemplos de Síntomas Organizacionales (SO):

- Motivación: baja motivación que presentan los individuos en una Organización lo que podría verse reflejado en: rotación de personal, bajo compromiso, o un bajo desempeño.
- Planeación: falta de contar con una estructura que les permita a los Líderes guiar de manera asertiva los esfuerzos de su personal, también llamada ACCOUNTABILITY.
- Atención y Servicio: deficiencia en la solución de necesidades de manera interna entre los clientes de la organización, por ejemplo, entre departamentos, o proveedores.
- Rendimiento: impacto directo en los Indicadores Clave de Desempeño (KPI'S), normalmente una disminución alarmante de los resultados deseados contra las Metas y Objetivos planteados.

Enfermedad Organizacional (EO): es la fuente raíz de cualquiera de los Síntomas Organizacionales (SO) revisados en el párrafo anterior, siendo la principal (o la única) la deficiente o nula Comunicación existente en la Organización.

La falta de Comunicación Organizacional tiene que ver con los numerosos malentendidos que se dan dentro de las Empresas. Un pequeño error en la Comunicación puede causar mal ambiente durante mucho tiempo. Por tanto, si no existe conexión entre los miembros de la Organización se generarán problemas de Comunicación.



Los problemas en la Comunicación comienzan con la aparición de algunos factores resultado del excesivo "individualismo" de los miembros o de los estilos de Liderazgo que utilizan los Directivos.

Una mala gestión de la comunicación interna es la causa de la mayoría de los problemas puertas adentro que presentan las organizaciones. Cuando no se resuelven rápidamente pueden crear sentimientos negativos entre compañeros, relaciones débiles entre los líderes y el resto de los empleados, un mal clima laboral y una disminución de la productividad, afectando la continuidad de cada proceso que desarrolla la empresa.

Teniendo esta diferenciación entre ambos términos, será más asertivo direccionar nuestros recursos para solucionar de raíz estos Síntomas Organizacionales (SO) limitando de esta manera su presencia en tiempos subsecuentes.



Reflexión:

De los 4 Síntomas Organizacionales (SO) presentados, identifica cual o cuales en estos momentos se presentan en tu Organización, y los Comportamientos que se relacionan a ellos, además de pensar por un momento ¿qué crees que ocasiona esos Síntomas?

2.- Origen de los Síntomas Organizacionales: ¿Qué es un Algoritmo?

Una vez que has identificado la presencia de uno o algunos de los Síntomas Organizacionales (SO) en tu área u organización, seguimos avanzando para ahora identificar y responder a la pregunta ¿qué ocasiona estos Comportamientos?

Cada uno de estos Comportamientos que puedes observar en un Individuo o Grupo de Individuos es una forma de Comunicación, en donde como Líder deberás de estar muy perceptible, en algunas ocasiones por desconocimiento los profesionales de Recursos Humanos o Líderes consideran que dar una "Aspirina" a estos Síntomas será suficiente, por ejemplo: un Teambuilding, la implementación de la NOM-035, un Taller de Comunicación etc.

La realidad va mucho más allá, podrías programar una sesión de Teambuilding, ir a unas cabañas, poner a interactuar a todos los Colaboradores en un fin de semana, pero el Lunes regresando a la Organización su Jefe los recibe con un: " ... muy bien ya se divirtieron, ahora pónganse a trabajar..."

Los Comportamientos tienen un origen y a continuación te lo mostramos, primeramente identificando el concepto de Algoritmo:

Se puede definir un Algoritmo como una secuencia de pasos finitos bien definidos que resuelven un problema, o que pudieran provocar la aparición de uno en forma de algo no previsto.

Si miramos la definición de la Real Academia Española, nos dice que la definición de Algoritmo es: "Conjunto ordenado y finito de operaciones que permite hallar la solución de un problema".

Si bien los Algoritmos generalmente se asocian al ámbito matemático, no necesariamente implica que sean exclusivos de esta área. Se puede entender un Algoritmo como una secuencia de pasos finitos bien definidos que resuelven un problema, o que pudieran provocar la aparición de uno en forma de algo no previsto.

Los humanos han creado, modificado y utilizado algoritmos a lo largo de la historia. Hace más de 4500 años los sumerios ilustraron en tablas de arcilla un método repetitivo utilizado para distribuir de forma equitativa la cosecha de granos entre un número variable de hombres [2].

Aproximadamente en el año 300 A.C en la Grecia Helenística, el matemático Euclides escribió "Elementos", un trabajo que sentaría las bases para la geometría de los próximos milenios, ese texto incluye su famoso algoritmo para hallar el máximo común divisor.

A mediados del siglo XIX, Augusta Ada Byron (Ada Lovelace) crea lo que se considera el primer Algoritmo diseñado para ser ejecutado por una máquina. Lovelace, sentó las bases para los lenguajes de programación futuros (como la programación funcional).

Ya en el siglo pasado con la llamada "Revolución Informática" los Algoritmos comenzaron a tener un peso cada vez mayor. A medida que avanzaba la era de la computación estos adquirieron cada vez más relevancia hasta convertirse en parte de un engranaje vital en los procesos tecnológicos que afectan nuestro diario vivir.

Partes de un Algoritmo

Independientemente de la clasificación y el tipo de algoritmo, básicamente todos están compuestos de tres partes principales:

- **Entrada:** Se trata del conjunto de datos que el algoritmo necesita como insumo para procesar.
- **Proceso:** Son los pasos necesarios aplicados por el algoritmo a la entrada recibida para poder llegar a una salida o resolución del problema.
- **Salida:** Es el resultado producido por el algoritmo a partir del procesamiento de la entrada una vez terminada la ejecución del proceso.

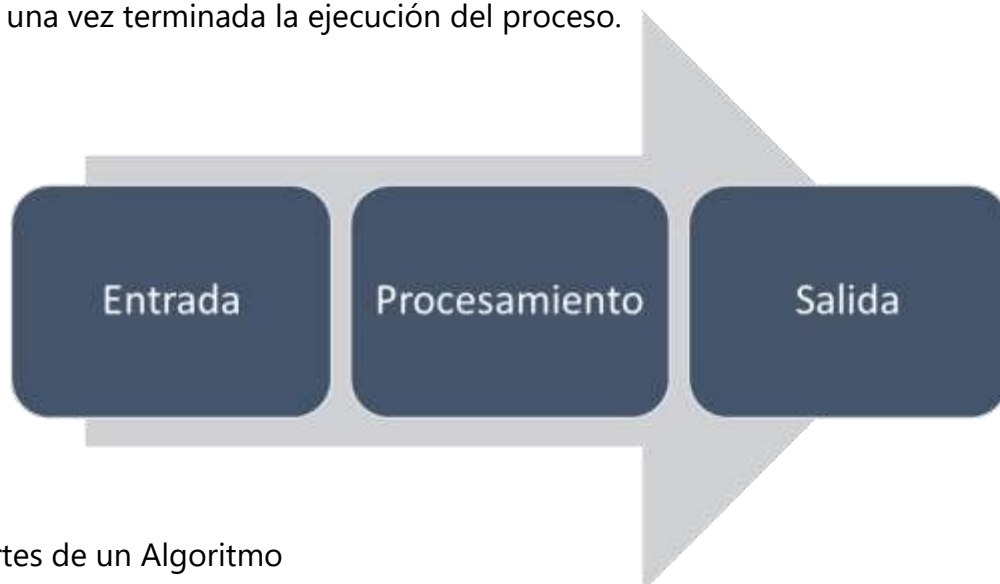


Figura 1-A: Partes de un Algoritmo

Características de los Algoritmos

- Las instrucciones o reglas son finitas, es decir, hay un número determinado de ellas.
- Son pasos elementales. ¿En serio? ¡Claro!
- Se aplican de forma ordenada.
- Siempre dan un resultado al final.
- Y ante los mismos datos o input, el output siempre es el mismo (2+2 siempre es 4).

Con esta información no pretendemos que te conviertas en experto en Programación o en temas de elaboración de Algoritmos, si no mas bien, que logres comprender que básicamente estamos hablando de una serie de pasos que van a desencadenar "algo", ya sea resolver un Problema o generar uno.

El desconocimiento de este tema por parte de los Líderes en las Organizaciones es la respuesta a los Comportamientos que observa en sus Colaboradores, por ejemplo que presenten una "Resistencia al Cambio" cuando se va a llevar a cabo la Implementación de un Nuevo Sistema.

¿Qué es la Resistencia al Cambio?, es un Comportamiento derivado de la falta de información que posee el individuo en relación con el rediseño o reajuste de algunas responsabilidades o actividades que desempeñara y que no llevaba a cabo o por lo menos de manera diferente.

Reflexión:

¿Qué es lo que observas cuando mencionas que se está presentando una "Resistencia al Cambio?"

4.- El Algoritmo de los Comportamientos

Todo tiene un origen, y los Comportamientos del Líder no son la excepción, conocer, ¿qué es lo que los ocasiona? Y su impacto en el cumplimiento de los objetivos en la organización hacen de suma importancia su conocimiento y de esa manera estar en la posibilidad como lo menciona BJ Fogg de poder rediseñarlo.

En 15 años hemos podido diseñar nuestro propio modelo que explica de manera clara y específica la forma en que se lleva a cabo el proceso mental que origina los Comportamientos, este Modelo se basa en las partes que forman un Algoritmo como le veíamos en la información anterior:

- Entrada (Input)
- Procesamiento
- Salida (Output)

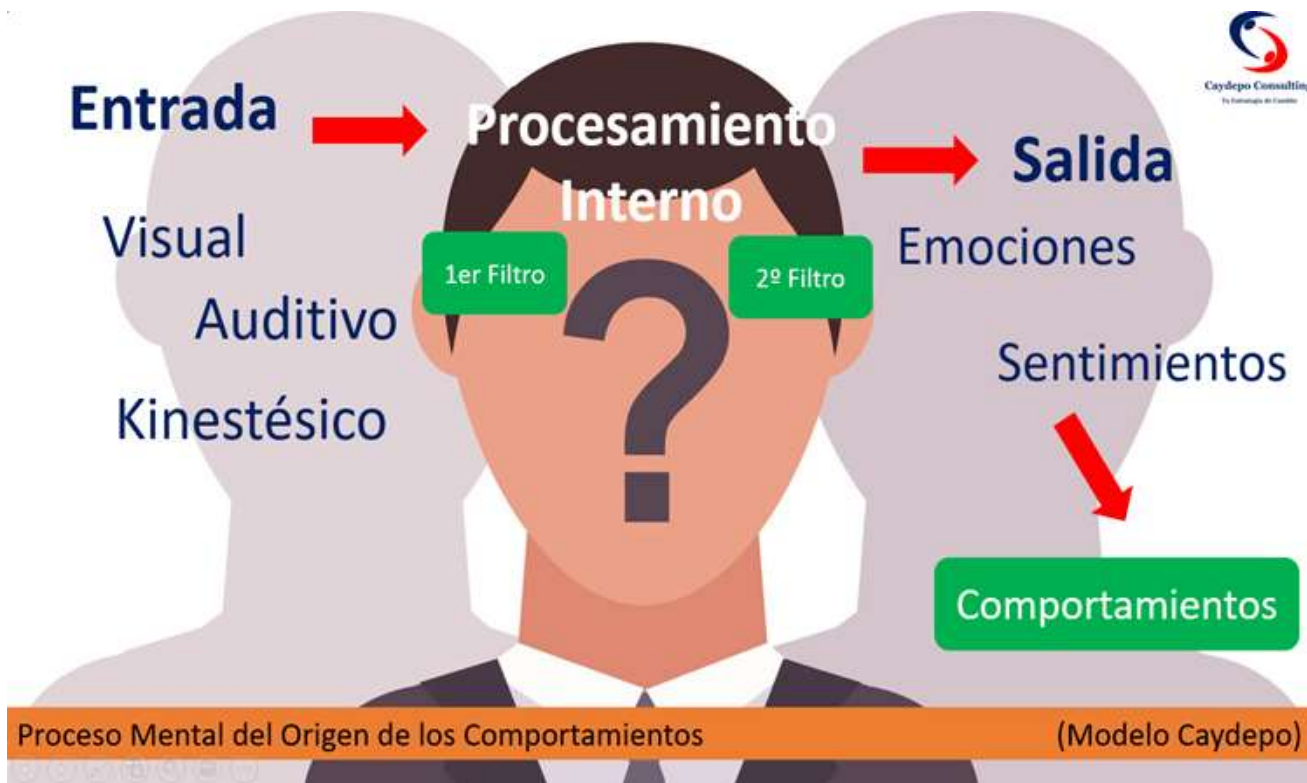


Figura 2-A: Modelo de Algoritmo de los Comportamientos

Este Algoritmo nos muestra que los Comportamientos son el “final” de un Proceso Cognitivo que inicia con la manera en que se percibe en exterior o los contextos a través de los Canales de Comunicación, los cuales son:

- Visual
- Auditivo
- Kinestésico

Una vez que la información que nos rodea es codificada, “ingresa” a nuestra mente en donde primeramente será evaluada por parte de nuestro sistema de Defensa también llamado Cerebro Reptil (Paul Mcleand, Cerebro Triuno), el cual se encargará de validar la seguridad de la información que ingresa a través de los Canales de Comunicación. Por seguridad nos referimos a que no vaya a generar algún daño en el individuo, y este daño el Cerebro Reptil lo considera 5% como un Peligro Potencial Real (PPR) o un 95% como un Peligro Potencial Imaginario (PPI), siendo la gran mayoría de las ocasiones la segunda opción.



Figura 3-A: Modelo del Sistema Defensivo del Cerebro Reptil

La percepción de “Peligro” ya sea Real o Imaginaria provocará en el Individuo dos Comportamientos Básicos:

- Enfrentar, se confunde con ser una persona Conflictiva la mayoría de los casos,
- Huir; se confunde con ser una persona Apática la mayoría de los casos.



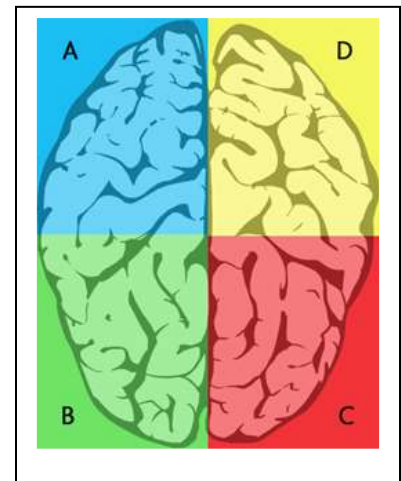
Una vez que la información ha pasado este filtro (o no la haya hecho) lo cual generará Sesgos o Heurísticos que provocarán alteraciones en la manera de pensar, dando paso al siguiente punto dentro del Procesamiento Interno, y nos referimos al Estilo de Dominancia Cerebral (Ned Herrmann, Herrmann Brain Dominance Instrument), el cual nos plantea que el ser humano cuenta con 4 maneras de Analizar lo que percibe, siendo:

Existen numerosas clasificaciones sobre los tipos de personas según sus comportamientos ante determinadas tareas. Ya sea para clasificar a los Colaboradores y de es amanaera adaptar mejor sus procesos de Aprendizaje, como conocer su mejor predisposición a determinadas actividades o bien intentar clasificar a las personas según sus comportamientos de Comunicación derivado esto de su forma de procesar la información.

Nuestro cerebro NO es un órgano neutro, o un órgano que se mueve según nuestra voluntad. Sólo el 2% de la materia del cerebro tiene conciencia de lo que hace, el resto procesa la información de su entorno sin nuestra participación. En este procesar el entorno elimina bastantes datos que le son inútiles y pudieran acercarnos al colapso. Pero también hace algunas otras cosas como decidir si algo nos gusta o nos repele antes de que la información acceda a la parte cerebral a la que tenemos conciencia.

El modelo de Ned Herrmann es el más avanzado y pedagógico para explicar los cuatro tipos de dominación cerebral que tenemos.

- La parte Frontal Izquierda (A) se caracteriza por: su exactitud, lógica racional, verbal, temporal, numérico, pensamiento de procesos, incidencia en la metodología, atención al detalle, buena memoria, ...
- La parte Frontal Derecha (D) se caracteriza por: espontáneo, desordenado, creativo, holístico, sin conciencia del tiempo, comunicación no verbal, comunicar.
- La parte Posterior Derecha (C) se caracteriza por su velocidad elevada para la toma de decisiones y su restricción en el registro de reacciones; sólo puede atacar, huir o quedarse bloqueado.
- La parte Posterior Izquierda (B) es más lenta y sus respuestas son más elaboradas. En ella está corteza orbito frontal, en la que parece residir el control, se caracteriza por la organización.



5.- Salida: Aparecen las Emociones

El papel importante que desempeñan los filtros anteriores produce un proceso cognitivo específico en cada uno de los individuos, y es en este punto donde se pueden manifestar a través de las Emociones y los Sentimientos, previos al Comportamiento Insitu.

Hablar de estas dos Variables Emocionales (Emociones y Sentimientos) nos lleva a la relación del concepto de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman el cual cita:

"...es la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y controlar sus emociones y las de los demás, con eficiencia, generando así resultados productivos y eficientes..."

La Inteligencia Emocional es un tema que está muy de moda últimamente. Pero ¿qué es exactamente la inteligencia emocional? Es la capacidad para reconocer sentimientos y emociones en uno mismo y en los que nos rodean. Y no sólo eso, sino que también es la habilidad para saber manejarlos adecuadamente en función del contexto o situación en la que nos encontremos.

Todos en algún momento nos hemos dejado llevar por nuestras emociones y a veces, estos estallidos emocionales, nos han jugado malas pasadas provocado conflictos interpersonales, disminuyendo nuestro rendimiento intelectual y/o laboral, deteriorando nuestras relaciones sentimentales, incapacitándonos a la hora de llevar a cabo nuestros propósitos... Es evidente el papel tan importante que juegan las emociones en nuestra toma de decisiones y en nuestra manera de comportarnos. La clave está en dotar de inteligencia a nuestras emociones para que seamos nosotros quienes las controlemos y no a ellas a nosotros.

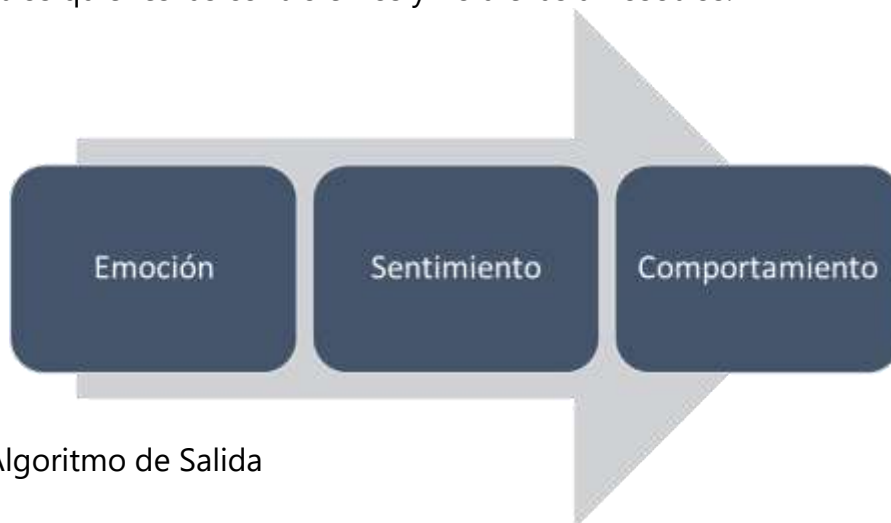


Figura: 3-A: Algoritmo de Salida

Diferencia entre Emoción y Sentimiento

EMOCIÓN

Se lleva a cabo a manera de un Pensamiento derivada del proceso de Dominancia Cerebral, es de naturaleza interna, es decir, no se puede percibir.

SENTIMIENTO

Es la representación física de una o varias Emociones, es la manera en que el cuerpo del individuo presenta lo que siente.

La IE puede definirse como la capacidad de "sentir, comprender y aplicar efectivamente el poder de sus propias emociones durante las interacciones con los compradores". En otras palabras, es su capacidad para conectarse bien con los compradores a un nivel más personal, adicional desde tu posición como Líder Comercial te permitirá alinear lo que "Sienten" los miembros de tu equipo con las necesidades de tu Organización

A menudo subestimamos la importancia de las emociones en el entorno de trabajo. Por ello, es necesario recordar que las personas somos seres puramente emocionales. Aunque solemos pensar que es nuestra razón la que toma las decisiones, en realidad, son las emociones las que verdaderamente guían nuestros actos.

De esta forma, cualquier relación profesional que mantengamos con un cliente está influenciada en gran medida por el estado emocional tanto del vendedor como del consumidor. Tener un control sobre la inteligencia emocional como profesional de las ventas resulta clave para potenciar cualquier tipo de estrategia comercial.

Las Emociones Básicas

Las emociones básicas son todas aquellas emociones no complejas que vamos sintiendo a lo largo de un día, son las que todos experimentamos de forma más o menos natural y que va bien que las conozcamos para que tomemos conciencia de estas emociones básicas.

Si comprendemos mejor estas emociones básicas, cómo y porqué actúan sabremos llevarnos bien con ellas, identificarlas y desenvolvernos mejor tanto personalmente como socialmente. Realmente parece algo básico, pero son muchas las personas que no entienden ni saben identificar emociones básicas y por ello no saben llevar una vida placentera consigo mismo y los demás.



Figura 4-A: Las Emociones Básicas

Ira (Enojo)

Esta es la Emoción por excelencia del “conflicto”, es aquella emoción que nos vuelve violentos y activos. La Ira le dice a nuestro organismo que hay una amenaza, que algo nos hace frente y el organismo actúa llevándonos a un estado físico alterado preparado para la inminente violencia o agresión.

Hay personas que son tremendamente propensas a la Ira y lo adoptan como un estado habitual ante todo tipo de situaciones: conducir, confrontaciones de todo tipo, colas...

La Ira no es una emoción que nos haga sentir bien ni que aporte beneficios al organismo, al contrario, consume muchos recursos físicos y psíquicos y es un estado no deseado que todos tendríamos que aprender a controlar.

Tristeza

La Tristeza es la emoción más humana que existe y aun así muchos la esconden constantemente como si se les fuera a agredir por mostrarla. La tristeza es un estado normal que sienten las personas muy de vez en cuando.

La Tristeza se convierte en un problema muy grave cuando se da de forma muy recurrente ya que es indicativo de una enfermedad mental, una mala estructura emocional en la persona.



Muchos son los que buscan "autoayuda" en google cuando quieren sentirse felices más tiempo debido a la tristeza y lo que realmente buscan es eso y disfrutar la vida.

Felicidad

Hay un país donde no existe el dinero y su moneda es la felicidad, esto es bien cierto y este país existe. Creo que son muchos los países que tendrían que valorar la felicidad como algo tan bueno como el dinero y es que la gente sin darse cuenta cuando compran y gastan su dinero en realidad lo que están comprando es felicidad.

Tu compras un videojuego para divertirte (felicidad) haces un viaje para conocer mundo, vivir experiencias, ver lugares nuevos (obtener felicidad) quieres tener una casa propia para sentirte más seguro y contento (felicidad) y realmente todo se reduce a conseguir felicidad.

Miedo

Caracterizada por una intensa sensación desagradable provocada por la percepción de un peligro, real o supuesto, presente, futuro o incluso pasado. Es una emoción primaria que se deriva de la aversión natural al riesgo o la amenaza, y se manifiesta en todos los animales, lo que incluye al ser humano. La máxima expresión del miedo es el terror. Además, el miedo está relacionado con la ansiedad.

Disgusto

Es un sentimiento negativo que se experimenta por una desilusión, un desengaño u otro tipo de contrariedad. Puede decirse que surge cuando un individuo recibe una mala noticia.

De acuerdo a su origen, el disgusto puede tener distintas características. Muchas veces se lo vincula al dolor o a la tristeza que causan determinados acontecimientos. Quedarse sin empleo es un disgusto: la persona sufre ya que sabe que, al no tener trabajo, experimentará problemas para satisfacer sus necesidades materiales. La muerte de un ser querido también podría considerarse como un disgusto.

Sorpresa

Es una reacción emocional espontánea provocada por algún acontecimiento imprevisto, extraño o nuevo. Es una emoción neutra que puede desembocar en otra emoción positiva o negativa según sea el estímulo que la desencadena. Es la emoción que se expresa de una forma más breve y también desaparece con mayor rapidez.



CASO DE ESTUDIO:

Este ejercicio está diseñado a que tengas un primer contacto con tu Inteligencia Emocional, a esto se le conoce como Autoconocimiento :

Estas son las Emociones Básicas:



1.- Identifica una de ellas que tu hayas experimentado y que tengas muy presente, la pudiste haber experimentado, ayer, el mes pasado, el año pasado, años atrás.

2.- ¿Qué ocasiono o que paso para tu hayas experimentado esa Emoción?

3.-¿Qué hiciste en ese momento cuando experimentaste esa Emoción?

6.- ¿Qué provoca las Emociones? Los Algoritmos Emocionales

Muy probablemente en más de una ocasión te has Enojado (Ira), o te has sentido con Miedo, estas y el resto de las Emociones que revisamos en el punto anterior, de igual manera las experimentan tus Colaboradores; en tu Rol como Líder eres la variable clave que las genera en ellos; entendemos que posiblemente no estes enterado de esta parte o que de manera Inconsciente al interactuar con ellos percibas estas Emociones en ellos, pero, ¿Qué las provoca?, la respuesta es : ¡TU al llevar a cabo los Algoritmos Emocionales!, así es, tus Comportamientos generan estos Algoritmos en la Mente de tus Colaboradores lo que a su vez lleva a los Comportamientos que observas como por ejemplo:

- ❌ Que no quieran hacer determinada tarea
- ❌ Cuestionar sobre alguna responsabilidad: ¿Por qué yo?
- ❌ Resistencia al Cambio
- ❌ Baja o Alta Motivación
- ❌ Falta de Comunicación
- ❌ Aparición de Conflictos
- ❌ No trabajar en Equipo

Estos y otros más Comportamientos en las Organizaciones son generados por el Líder al estar lanzando Algoritmos Emocionales, de ahí la importancia que los conozcas y que empieces a direccionarlos de manera asertiva.

Seguro has escuchado sobre la NOM-035 la cual se direcciona a la Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial; enseñar sobre los Algoritmos Emocionales a tus Líderes les ayudará a la prevención de estos Factores que pudieran crear un Clima Laboral no sano.

Retomando la definición de los Algoritmos que es una secuencia de pasos finitos bien definidos que resuelven un problema, o que pudieran provocar la aparición de uno en forma de algo no previsto, entonces veamos cada uno de los 6 Algoritmos Emocionales y de que manera podemos prevenirlos.



ALGORITMO EMOCIONAL #1: MIEDO

¿Qué provoca el Miedo?, la respuesta es: la Incertidumbre y/o el Desconocimiento sobre un tema, el no contar con todos los elementos que ayuden a la Comprensión y/o Entendimiento del mismo; ya sea una instrucción, alguna modificación a un proceso, asignación de una responsabilidad etc.

Como Líder no se trata solamente de “bajar la información” y dársela a tus Colaboradores ahora además deberás de validar que ha sido comprendida en su totalidad sin dejar espacios a malas interpretaciones o malos entendidos derivados por “lagunas de información”, las cuales provocarán Miedo en tus Colaboradores, aclarando que no esa clase de Miedo que te hace temblar, sino más bien aun Miedo más profundo al nivel de sus sistema operativo interno en especial a sus sistema defensivo del Cerebro Reptil, el cual al no contar con la información completa o no comprendida presentara uno de dos posibles comportamientos:

- Enfrentar
- Huir

La Resistencia al Cambio, es un ejemplo muy concreto de lo que puede pasar cuando un individuo no cuenta con la información completa o no ha podido ser interpretada y comprendida por el, esto ocasionará que presente barreras defensivas como, por ejemplo: estábamos mejor antes, para que cambiamos, no entiendo nada, nos van a correr etc.

Recuerda esta frase: “...como Líder tu eres responsable de lo que dices...pero no eres responsable de lo que tus Colaboradores entienden...”, la cual hace alusión a este Algoritmo Emocional, y que cada vez que vayas a transmitir una información valides inmediatamente el grado de comprensión de la misma, a través de la pregunta - ¿de lo que te acabo de decir que entendiste? –

ALGORITMO = INCERTIDUMBRE

¿Cómo me anticipo a este Algoritmo?

La mejor manera es siendo Asertivo y Claro al momento de transmitir cualquier información y validar de manera inmediata como lo mencionamos la comprensión de esta.

- Planificando cualquier tema a través de la auto realización de las siguientes preguntas: ¿para qué? ¿Cómo?, ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Quiénes?, ¿Cuánto?, las cuales representan las preguntas que te podrían formular al momento de tu explicación
- Identificar los Canales de Comunicación y la Dominancia Cerebral de tus Colaboradores
- Al finalizar preguntar ¿de lo que te acabo de decir, qué entendiste?



ALGORITMO EMOCIONAL #2: ENOJO

¿Qué te hace Enojar?, seguro te has enfrentado a situaciones o personas que según tu, "te hacen enojar", si y no, ya que nada te hace Enojar a ti o a nadie, el Ser humano decide inconscientemente experimentar esta Emoción, pero ¿Qué provoca el Enojo?, ¿Cuál es el Algoritmo que se inicia para experimentar esta Emoción?

El Algoritmo que genera el Enojo en los Individuos es la percepción de parte de el mismo relacionada con la perdida de control sobre determinada situación, es decir, cuando el individuo percibe que no tiene el control "eso" lo hace enojar; trata de recordar para entender este concepto la vez que más te hayas enojado en tu vida, seguramente habrá varias, te pido selecciones la más intensa, y ahora recuerda ¿Qué lo provoco?, de seguro encontraras la sensación de no tener el control sobre algo.

Ahora identifica ¿Cuándo se enojan tus Colaboradores?:

- Cuando les asignas más responsabilidades
- Cuando les haces un cambio sin previo aviso
- Cuando no se sienten escuchados

Los anteriores son ejemplos muy claros que pudieran provocar el enojo en ellos, ya que en estos casos los Colaboradores percibirán que no tienen el control lo que desencadenará esta Emoción del Enojo.

ALGORITMO = PERCEPCIÓN PERDIDA DE CONTROL

¿Cómo me anticipo a este Algoritmo?

Haciendo que el individuo perciba que retoma el control de la situación, la mejor manera es el ofrecimiento de alternativas, es decir, ofrece algunos caminos para que escoja, por ejemplo: si va a ser necesario que venga a trabajar su día de descanso le puedes preguntar, cual día de descanso podría venir a trabajar, de estas responsabilidades con cuales me puedes ayudar, que día te gustaría que platicáramos; solo recuerda que estos Algoritmos Emocionales se encuentran entre lazados, así que si el individuo ya experimento el Enojo es probable que ya este sintiendo el Miedo y ahora se situé en modo defensivo, lo que hará que te enfrente o huya de la situación.

Recuerda que es una Percepción de Perdida de Control lo que ocasiona el Enojo, te ayudaría hacer las siguientes preguntas:

- ¿dime 3 cosas que te molesten de lo que te acabo de decir?
- ¿qué consideras que pudiéramos hacer diferente?



ALGORITMO EMOCIONAL #3: DISGUSTO

El Disgusto es una Emoción que se genera cuando se cuenta con una expectativa sobre algo, es decir, "...yo espero esto..." y lo que se recibe es menor a lo que se esperaba, este Algoritmo se inicia cuando un Colaborador espera algo y recibe menos en relación con su expectativa, la cual, la mayoría de las veces no las conoce su Líder ya que podría dar por hecho algo o no lograr comprender el tema.

Como lo mencionábamos anteriormente los Algoritmos Emocionales se encuentran entrelazados formando una especie de telaraña donde se puede pasar de una Emoción a otra en fracciones de segundos, el hecho de "recibir menos de lo que se espera", el cual es el Algoritmo de esta Emoción del Disgusto, llevará al individuo a una sensación o percepción de pérdida de Control lo que lo situará en el Enojo y a su vez al Miedo iniciando así un Comportamiento defensivo.

Es necesario que los Líderes sean muy claros y asertivos al momento de conocer a sus Colaboradores en especial a sus expectativas al momento de ingresar a la compañía o a su departamento, los Cursos de Inducción en ocasiones no logran su cometido y el Índice de Rotación de Personal se sitúa dentro de los primeros 30 días de contratación, en donde, el Colaborador, recibe menos de lo que esperaba, por ejemplo su Sueldo Neto, ya que no logro comprender los impuestos que se le descontarían, o en el caso de que se le asignen nuevas responsabilidades o actividades sin haber explicado previamente los alcances, harán que el Colaborador realice la siguiente ecuación en su mente:

Si por las 10 actividades que realizo actualmente me pagan X, entonces por las 10 nuevas actividades voy a ganar 2X.

ALGORITMO = RECIBIR MENOS DE LO QUE SE ESPERA

¿Cómo me anticipo a este Algoritmo?

Preguntando, preguntando y preguntado; es decir, trata de recabar la mayor cantidad de información de tus Colaboradores relacionada con lo que esperan tanto de la Empresa, del Departamento y de ti como Líder de ellos, esto te ayudará a tener claro estas expectativas y procurar cumplirlas.

- Conoce a tus Colaboradores, en especial lo que esperan de ti y de la Empresa
- Da seguimiento a la explicación relacionada con Sueldos y Salarios en ellos
- Establece claridad en los Objetivos Individuales y los beneficios de cumplirlos
- No te imagines nada , ni des por asentado que lo sabes todo de ellos.



ALGORITMO EMOCIONAL #4: SORPRESA

El Algoritmo que genera a esta Emoción se encuentra relacionado con el anterior, pero desde el punto de vista contrario, es decir, cuando el Colaborador o el Individuo perciben que reciben más de lo que estaba considerando recibir.

Cuando doy Talleres sobre Servicio WOW, hago una mención especial que el mismo este ligado en hacer que el Cliente perciba que recibe más de lo que estaba esperando, en el caso de los Colaboradores en las Organizaciones, si el Líder toma en cuenta las recomendaciones del Algoritmo anterior sobre conocer lo que se espera de él y de la Empresa, estará en condiciones de Sorprender de manera positiva a su equipo.

La Sorpresa y el Algoritmo que la genera podría decirse que son positivos y que pueden ayudar al reforzamiento positivo de Comportamientos; por ejemplo, un Colaborador que hace bien su trabajo y que tu como Líder le haces mención de ello, es decir, se lo reconoces esto provocará este Algoritmo de Sorpresa en el/ella.

Es común que la Sorpresa se confunda con el Disgusto, ya que ambos son Emociones ligadas al cumplimiento de Expectativas, solo que la Sorpresa es positiva y el Disgusto Negativa, por los Comportamientos que se desprenderán de cada una de ellas.

ALGORITMO = RECIBIR MAS DE LO QUE SE ESPERA

¿Cómo genero este Algoritmo?

¿Lo notaste?, aquí cambiamos la pregunta, ya que se trata ahora de que generes este Algoritmo en tus Colaboradores para incentivarlos y mantenerlos Motivados en su desempeño y resultados esperados por parte de la Empresa.

Te recomendamos:

- Reconoce los avances por mínimos que parezcan
- Utiliza el Salario Emocional para dar algo que no esperan
- Platica con ellos de manera frecuente, a través de sesiones de Coaching
- Se muy claro al momento de la asignación de objetivos
- Fomenta la Comunicación
- Trabaja en Equipo con ellos

ALGORITMO EMOCIONAL #5: TRISTEZA

Perder algo que nos hace feliz o que satisface alguna necesidad específica es el Algoritmo que genera a la Emoción de la Tristeza, al igual que los ejercicios previos, piensa ¿Qué es lo que te pone Triste? Y la respuesta es el recuerdo de la Pérdida de algo, bajo esta premisa como Líder deberás de poner especial atención a cuando le “quitas” algo a tu gente, ya sea un descanso, un bono, un derecho a algo, un reconocimiento o el hecho de que tu los acompañes.

La Tristeza es una reacción emocional que surge cuando perdemos algo importante. La intensidad de lo que sentimos depende de cómo cuantificamos la pérdida

En especial esta Emoción pasa por un proceso también llamado “Duelo” en donde el individuo tras experimentar la Pérdida pasará por cada uno de ellos, los cuales son:



Figura 5-A: Etapas del Duelo por una Pérdida

Como se puede observar en el modelo anterior, el proceso de Duelo por el que pasa una persona involucra la generación de Algoritmos Emocionales los cuales a su vez generarán



diversos Comportamientos en él, dependiendo del grado de Satisfacción que percibía el individuo sobre la pérdida será el grado de involucramiento con las demás Emociones.

ALGORITMO = PÉRDIDA DE ALGO QUE HACE FELIZ

La Tristeza, además es un estado que se mantiene de manera más prolongada a diferencia, por ejemplo, del Miedo. Esto se debe probablemente a que se requiere más tiempo para habituarse a la pérdida que se ha sufrido, normalmente irreversible, que para readaptarse a la normalidad cuando ha pasado la situación de peligro. También, tras la pérdida hay un periodo de duelo o de readaptación durante el cual hay muchas manifestaciones de tristeza.

¿Cómo me anticipo a este Algoritmo y le hago frente?

Identificar los Satisfactores de cada uno de los Colaboradores, familiares, físicos, materiales, educativos, de desarrollo, de crecimiento ayudará a estar al pendiente de provocar que los pierda por parte de nosotros como Líder o por parte de la Empresa. Por otro lado, el comprender cuando un Colaborador experimenta la Pérdida de un Ser querido que en ese momento se iniciarán los Algoritmos Emocionales en él.

Poner especial atención al momento de infringir castigos o retroalimentaciones en donde se tenga que suprimir de algo como un descanso, un día de sueldo, o algún otro castigo que pudiera implicar que el Colaborador perciba la Pérdida de algo.

En caso de detectar que está presente esta Emoción en tus Colaboradores y no ha sido generada por ti o tus Comportamientos, te recomendamos que platiques con cada uno de ellos para determinar la situación que podría estar pasando que la estaría generando.

También podríamos decir que la tristeza sirve para ahorrar recursos, ya que despierta la empatía de las personas que están a nuestro alrededor. De esta manera, nos ayudan y tratan de vincularnos de nuevo al grupo con nuevas emociones y afectos. Es incluso una manera de replantearnos las prioridades de la vida y hacer cambios en nuestros objetivos.

Por otro lado, variables cognitivas de la personalidad también influyen en la emoción de tristeza. Así por ejemplo una persona, con un estilo explicativo pesimista, piensa que él o ella es el causante de todo aquello negativo que le ocurre en la vida. Mientras los hechos afortunados son sólo producto del azar y no tienen nada que ver con su persona.

Las personas que son especialmente rígidas, con un sentido del deber elevado, una ética y una moral exigentes, muy controladoras, tienen una facilidad asombrosa para sentir tristeza debido a que tienen poca capacidad de adaptación a los cambios, es lo que en psicología clínica se denomina personalidades melancólicas.

En cuanto a los esquemas cognitivos conviene saber, que cuando una persona se ve expuesta a varios acontecimientos que generan tristeza como pueden ser los fracasos o ausencia de logros, llega un momento en el que se ve paralizado por el miedo, y la tristeza extrema es lo que se conoce como indefensión aprendida.

La tristeza nos protege y ayuda a restaurarnos frente a los posibles daños que pueden surgir de nuestra interacción con el medio. Se distinguen tres grandes formas de afrontamiento

- El retiramiento, la persona triste se "aisla" del medio lo que le permite reflexionar y cambiar conductas que han resultado ser poco eficaces ante la resolución de problemas. Sin embargo hay que tener en cuenta, que la predisposición de una persona sumergida en la tristeza le hace tener pensamientos y actitudes negativas que le ayudan a mantener esa actitud de inactividad. Si estamos tristes porque hemos suspendido un examen, este sentimiento puede facilitar la aparición de pensamientos como "no sirvo para estudiar". Este pensamiento a la vez nos desmotivará para estudiar el siguiente examen con lo cual aumentará nuestras posibilidades de volver a suspender y mantener de este modo nuestro sentimiento de tristeza
- La moderación funcional, la tristeza ayuda a atenuar el nivel de activación general del individuo. Esto otorga un ritmo más pausado a los procesos cognitivos que ahora examinan a fondo, la situación de conflicto como las conductas desplegadas fracasadas. En muchas ocasiones esta actitud para facilitar procesamiento resalta las novedades de la situación y propician nuevas estrategias de acción. Por ejemplo, al sentirnos tristes por el suspenso tenido no tenemos ganas de realizar ninguna otra actividad, esto puede hacer que nos concentremos en todo el proceso de preparación del examen y que busquemos los fallos que hemos cometido y tomemos medidas para que no se vuelva a repetir
- Impacto social, la tristeza, promueve la empatía de los demás hacia nuestra situación y persona lo que aumenta las posibilidades de un mayor contacto social que nos ayude a superar la situación. Sin embargo, en muchas ocasiones se da el efecto contrario, y la persona entristecida rehúye totalmente de las personas que les rodean presentando un hermetismo muy elevado.



ALGORITMO EMOCIONAL #6: FELICIDAD

¿Cuál es el Algoritmo que genera la Felicidad en las personas?, ¿Qué es la Felicidad? La felicidad es una emoción que se produce en un ser consciente cuando llega a un momento de conformación, bienestar o ha conseguido ciertos objetivos que le realizan como individuo, aunque cada persona puede tener su propio significado sobre qué significa la felicidad para ella.

Algunos psicólogos han tratado de caracterizar el grado de felicidad mediante diversos textos y han llegado a definir la felicidad como una medida de bienestar subjetivo (autopercebido) que influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Las personas que tienen un alto grado de felicidad muestran generalmente un enfoque del medio positivo, al mismo tiempo que se sienten motivadas a conquistar nuevas metas. Al contrario que las personas que no sienten ningún grado de felicidad que muestran un enfoque del medio negativo, sintiéndose frustradas con el desarrollo de su vida.

Dicho de esta manera el Algoritmo que genera la Felicidad dependerá de la auto conceptualización que tenga cada Individuo sobre ella, para Abraham Maslow y su Modelo de la Pirámide de las Necesidades, la satisfacción de cada uno de los niveles generará la búsqueda de un siguiente nivel; para otros autores definen la Felicidad no como un destino sino como el viaje en sí.

ALGORITMO = CUALQUIER COSA QUE SATISFAGA ALGUNA NECESIDAD

Ser feliz significa autorrealizarse, alcanzar las metas propias de un ser humano. Aristóteles, discípulo de Platón, sostenía que todos los hombres perseguían la felicidad. Unos son felices ganando dinero; otros, recibiendo honores, y otros viajando. Cada cual posee el secreto de su propia felicidad

¿Cómo genero este Algoritmo?

Aquí puede ayudar a que comprendas que será necesario provocar una sobre dosis (regulada) de las siguientes 4 hormonas, las cuales el cerebro humano tiene la capacidad de producir cuatro hormonas relacionadas con la felicidad, el bienestar, el placer, la relajación y el alivio del dolor físico y emocional.

Su estimulación permite mayor autoestima y mejor productividad en el desempeño de las actividades cotidianas, pues las hormonas envían señales al cerebro que influyen en los niveles de energía y estados de ánimo.



Es necesario tomar en cuenta que las hormonas funcionan en distinta manera en hombres y mujeres. Asimismo, también la edad es un factor importante. Eso significa que la percepción de las emociones no será igual en todas las personas.

A continuación, le presentamos cuáles son las hormonas de la felicidad y cómo estimularlas:

1. Endorfina

La producción de esta hormona estimula las áreas del cerebro que producen placer. Asimismo, está relacionada con la inhibición del dolor, es decir, en circunstancias de riesgo es capaz de disminuir la sensación del dolor físico y emocional, por lo que también permite enfrentar situaciones emocionalmente difíciles.

Para estimular su producción, se recomienda reír, cumplir con objetivos, realizar rutinas de ejercicio, relajarse, escuchar música, leer por placer y meditar. Estas actividades facilitan la memoria y atención, así como la sensación de bienestar y felicidad. Al enamorarse y tener vínculos emocionales, al percibir y dar caricias, besos y masajes, se reduce el nivel de cortisol (la hormona del estrés) y la presión arterial, mejorando la relación con la otra persona.

2. Serotonina

Es conocida como la hormona del bienestar, pues genera sensaciones de bienestar, relajación, satisfacción, aumenta la concentración y la autoestima. Para producir la serotonina, es necesario contar con triptófano, un aminoácido fundamental en la nutrición. Se encuentra en los siguientes alimentos: huevos, pastas, arroz, lácteos, cereales, pollo, pavo y leguminosas, entre otros.

3. Dopamina

Se le conoce como la hormona de la recompensa, ya que provee sentimientos de satisfacción que motiva a las personas a llevar a cabo sus actividades de forma proactiva. La producción de esta hormona motiva a repetir conductas que traen satisfacción. Sin embargo, al momento de no recibir la recompensa esperada, la sensación percibida es de decepción.

Algunas de las formas de estimular la producción de dopamina consiste en realizar ejercicio, escuchar música y meditar. Asimismo, es posible aumentar los niveles mediante alimentos como huevos, nueces y chocolate.

4. Oxitocina

Al ser liberada, la hormona del amor produce la sensación de seguridad en los vínculos emocionales. De igual forma, estimula sensaciones como la empatía, sociabilidad y pertenencia hacia un grupo. Es asociada con el aumento de confianza y la pérdida del miedo al fracaso.



Caso de Estudio:

Después de analizar el concepto de los Algoritmos Emocionales realiza 3 Estrategias que te ayuden en algunos casos a prevenirlas y en otros a generarlas:

EMOCIÓN	Algoritmo Generador	Algoritmo Preventivo
MIEDO		
ENOJO		
DISGUSTO		
TRISTEZA		
SORPRESA		
FELICIDAD		



Caydepo Consulting