

## Management and Performance Associates – Abril 2014

### Evite que lo secuestre su amígdala

¿A quién no le gusta ser recibido con una franca sonrisa – en el banco, en la recepción de una empresa o en el embarque del próximo crucero de vacaciones?

Hace 30 años Arlie Hochschild, socióloga americana, realizó una encuesta con las auxiliares de vuelo de Delta Airlines, preguntándoles cual era la mayor carga de su profesión. Ella tradujo el resultado de la encuesta en la siguiente broma:

*Pasajero: “Y, qué tal una sonrisa?”*

*Auxiliar de vuelo: “OK, pero vamos a hacer lo siguiente: primero usted sonrío, y luego yo. Acepta?”*

*Pasajero: (sonríe)*

*Auxiliar de vuelo: “Muy bien, ahora le pido que se quede así... por las próximas 15 horas!!!”*

Treinta años después, continuamos queriendo ser recibidos de la misma manera, ¿pero será tan fácil ofrecer una sonrisa franca todo el tiempo? Para algunos, tal vez, pero no para todos.

La solución no es usar una máscara para controlar las emociones, pues no sería muy saludable, pero si tratar con inteligencia esas emociones.

No es posible controlar lo que vamos a sentir, pero podemos decidir cómo responderemos a la situación. Ese es el desafío de la Inteligencia Emocional.

Vemos entonces algunas sugerencias extraídas de diversas publicaciones de Daniel Goleman e del artículo “Bajo control” de Dieter Zapf, publicado en la revista El Desafío de las Emociones, de la colección *Mente e Cérebro*, de Brasil:

### 1 | El buen humor ayuda a disipar las tensiones

Las encuestas revelan que las ventajas de estar de buen humor son: creatividad, mayor capacidad para resolver problemas, más flexibilidad mental y más eficiencia en la toma de decisiones.

¡Pero como estar de buen humor cuando el mundo se cae a nuestro alrededor!

Es ahí que radica la diferencia entre un optimista y un pesimista. Mientras que el primero cree que lo que está sucediendo es circunstancial y que es posible obtener algo positivo dentro de lo negativo, el segundo le da un tono de fatalidad al evento, paralizando la búsqueda de salidas creativas. La decisión de como mirar (y abordar) el problema es solamente nuestra.

Otra forma de restablecer el buen humor es reírse de uno mismo. Seguramente, todos hemos protagonizado escenas en las que, lo mejor que podemos hacer, es encontrar la gracia en nuestra propia reacción y seguir adelante.

Más allá de reducir la tensión, la experiencia nos permite aprender de los errores, en tanto y en cuanto nos distanciamos lo suficiente como para observar lo inadecuado de nuestro comportamiento o reacción.

## 2 | ¿Es tan importante?

Nuestro cerebro fue proyectado para ser una herramienta de supervivencia. La amígdala (no aquella que tenemos en la garganta y que nos da un trabajo de locos cuando somos niños) es una pequeña estructura del Sistema Límbico, y se corresponde con nuestra memoria emocional. Ella, permanentemente, hace una barrida para ver si estamos en peligro.

Al detectar una amenaza – real o imaginaria –, puede dominar el resto del cerebro, y a eso se llama – técnicamente – Secuestro de Amígdala. El secuestro sucede cuando tenemos una reacción inmediata, con un fuerte componente emocional e cuando y cuando baja el polvo, nos arrepentimos de lo que dijimos o hicimos.

¿Cómo impedir, entonces, que nos secuestre la amígdala?

Una manera es colocar la situación en perspectiva: el cliente que nos trató mal hubiera dicho lo que nos dijo en frente de cualquier persona con la que hubiese estado interactuando en ese momento. Por lo tanto, no es contra usted y si lo es con aquello que le generó su frustración.

Si su colega no fue ético al posicionarse de manera contraria a su idea, en frente de su jefe, vea la situación en perspectiva: ¿Si me lanzase sobre su yugular y le dijese todo lo que quiero decirle, cuál sería la consecuencia de dicho acto, impensado? El desafío será entonces decidir entre descargar mi adrenalina o mantener el control emocional y, solo en el momento oportuno, demostrar quien tenía la razón.

## 3 | El ejercicio de la empatía construye puentes

Si está en una reunión con sus pares, y el canal de comunicación entre ustedes se está cerrando, cada uno atrincherado en sus ideas y sin demostrar ninguna disposición para entender las ideas de los otros, intente ejercitar su empatía.

Empatía significa que somos capaces de entender lo que el otro dice, desde su perspectiva y no la nuestra. Ejercitar la empatía no significa que estemos de acuerdo con que lo nos proponen. Significa, apenas que entendamos el porqué de dicha idea.

Con esto, construimos un puente para seguir con un diálogo más productivo, que pueda contribuir en la construcción de una solución que sea interesante para todos.

## 4 | Ejercer el liderazgo requiere una fuerte capacidad de lidiar con las emociones, propias y ajenas.

Hace décadas que la Psicología conoce la relación entre estrés y desempeño.

En la medida en que caminamos del tedio al agotamiento, el cerebro acciona niveles crecientes de hormonas de estrés. Ahora, cuando colocamos las metas en la zona de tensión creativa (*stretching*), o sea, cuando son desafiantes y realistas, el cerebro libera la cantidad correcta de cortisol y adrenalina, las hormonas del estrés y químicos benéficos tales como la dopamina. Este es el punto en que podemos obtener el máximo desempeño posible. Pero, cuando las metas están por encima de nuestra capacidad de respuesta (zona de pánico), la cantidad de hormonas de estrés que se libera es tan elevada que impacta negativamente en nuestra capacidad de producir, aprender, innovar y obtener resultados.

El sentimiento de fracaso realimenta este circuito, disminuyendo la autoestima y aumentando el estrés. Por lo tanto, desarrollar y capacitar a su equipo, para que alcance objetivos cada vez más desafiantes es una parte crítica de su función como líder.

Adicionalmente, recuerde que estamos constantemente impactando los estados emocionales de las otras personas, no solo por medio de nuestras acciones, como también por medio de nuestro propio estado emocional.

Si usted quiere que su equipo alcance el máximo desempeño posible, recuerde que su equilibrio emocional será un aliado fuerte e importante para el éxito colectivo.

En la medida en que los mercados se vuelven más competitivos, los clientes más exigentes y las organizaciones estrujan a sus funcionarios, la presión aumenta y la exposición individual también. Mantener su contribución en un nivel elevado y construir una imagen que lo diferencie depende, en gran medida, de su inteligencia emocional.

Nuestro sentimientos pueden ser nuestros mejores amigos o nuestros más temidos enemigos. Serán unos u otros, dependiendo de cómo queramos lidiar con ellos.

Si quiere ver una historia contada por una amígdala e alegrar su día, presione el link adjunto:  
<http://www.youtube.com/watch?v=do42brn17R0>

Hasta la próxima y cuide muy bien su amígdala. No permita que lo secuestre.