ALFREDO DÍEZ 'COACH' PROFESIONAL Y EXPERTO EN INTELIGENCIA EMOCIONAL DE TOOLS 4 TRAINING

«Se ha demostrado que con el palo no se consiguen resultados»

LA **INTELIGENCIA EMOCIONAL** SE IMPONE COMO EL NUEVO ESTILO DE LOS DIRECTIVOS. ASTURIAS ACOGIÓ UN ENCUENTRO FORMATIVO CON RESPONSABLES DE EMPRESAS

NOELIA A. ERAUSQUIN OVIEDO

El prototipo de directivo que ordena y manda ha pasado a la historia, ahora se impone un líder con alto índice de Inteligencia Emocional. Esta semana ha estado en Oviedo, Alfredo Díez (Mendoza, Argentina, 1965), *coach* profesional y experto de la empresa Tools 4 Training. Durante varias horas mantuvo un encuentro formativo con directivos asturianos de entidades como Capsa, ThyssenKrupp, Intermark, el Puerto de Gijón o el Club Asturiano de la Innovación, entre otras. ¿Su objetivo? Enseñarles a gestionar sus emociones.

–¿Qué es la Inteligencia Emocional (IE)?

–Es la capacidad que tiene el individuo para tomar conciencia de sus emociones, gestionarlas y también gestionar sus relaciones con la gente que le rodea. Hay una palabra fundamental que es la motivación. Ésa es una de las carencias que tienen hoy los empleados de cualquier empresa. Saber automotivarnos y liderarnos es un elemento fundamental. Tenemos que darnos cuenta de que existe un líder en nosotros mismos y no esperar el reconocimiento del resto.

–¿Cuál es la principal dificultad?

–Una es el factor tiempo. Hoy en día los líderes tienen muy poco tiempo para cuidar a sus empleados y, si no tienen capacidad para interactuar con su equipo, difícilmente pueden ayudarles a optimizar su rendimiento. Si valoro a mi gente, los clientes estarán más satisfechos y vendrán mejores resultados económicos. Los directivos deben aprender a escuchar, ésa es una competencia básica de todo directivo

–¿Por qué se ha puesto de moda la Inteligencia Emocional?

–Antes se pensaba que las emociones había que dejarlas en casa cuando se iba a trabajar, pero eso es imposible, porque el individuo va y viene con los problemas de casa al trabajo. Hemos pasado del modelo de liderazgo de ordeno, mando y castigo a un estilo transformado. El director es *coach* de su gente, porque se ha demostrado que con el palo no se obtienen resultados. Hablar de emociones ya no es un tema tabú.

–¿Es innata la IE?

–No. El coeficiente intelectual se desarrolla sólo hasta los 13 o 14 años, pero el coeficiente emocional se desarrolla durante toda la vida, porque las emociones son fruto de nuestras experiencias y se puede aprender a gestionarlas mediante trabajos de *coaching*.

–¿No es exagerado decir que el éxito de una empresa depende un 90 por ciento de la IE?

– En cualquier trabajo, el coeficiente intelectual influye un 33 por ciento, mientras que la IE lo hace en un 66 por ciento. Sin embargo, si hablamos de tareas directivas, la relevancia sube hasta un 85 o 90 por ciento. No importa que el directivo tenga 20 máster si no sabe optimizar el rendimiento de su gente y conectar con ella. El éxito depende de una combinación de experiencia y de coeficiente emocional.

Alfredo Díez, 'coach' profesional de inteligencia emocional. / JESÚS DÍAZ

«Si valoro a mi gente, los clientes estarán más satisfechos y vendrán mejores resultados»

No consiste en ser un blando

Cuando se habla de gestionar las emociones, autocontrolarse y escuchar más a los empleados para poder motivarles, muchos directivos piensan que se trata de ser más blandos. Sin embargo, la Inteligencia Emocional no consiste en eso. "La gestión de las emociones no significa su aniquilamiento", afirma Alfredo Díez y añade que hay que saber ser rígido cuando es necesario. "Cuando corresponde golpear la mesa se hace, pero cuando corresponde charlar se charla", señala este experto que sabe que muchas veces se actúa por impulsos, sin dar tiempo al cerebro a procesar los datos y a reaccionar de forma razonable. "Al contestar lo que nos sale cometemos errores profesionales", indica, algo que no pasaría si se gestionaran las emociones.

Para saber autocontrolarse Alfredo Díez propone entrenamiento, pero confiesa que muchos de los trucos tradicionales funcionan, como contar hasta cien. "Así nos damos tiempo para analizar la situación", comenta el experto de Tools 4 Training. Se trata, en su opinión, de evitar que exista una conexión directa entre el tálamo y la amígdala, para que los datos puedan llegar al neocortex y sean racionalizados. Para conseguir suficiente autocontrol, según Alfredo Díez, es necesario esfuerzo, pero después, se podrá decidir cómo hay que reaccionar ante cualquier estímulo.

Siete claves emocionales

Una de las teorías de la Inteligencia Emocional es la llamada 'Las 7 S'. Éstas son las claves para lograr que una persona sea competitiva y feliz.

- **Saludable** Cuida su salud, se ejercita y se alimenta adecuadamente para contar con la energía requerida en su trabajo intelectual, emocional y físico. Realiza una revisión médica frecuente y contagia energía a los demás.
- **Sereno** Gestiona las respuestas emocionales que generan sus sentimientos y estados de ánimo. Es firme cuando debe serlo , pero emplea autocontrol, paciencia y tacto a la hora de actuar. Evita los ataques de ira y disfruta de la tranquilidad.
- **Sincero** Actúa en sus conversaciones y acciones basado en la ética, la honestidad y la justicia. Es abierto para expresar sus puntos de vista, emplea su verdad asertiva y respetuosa, con franqueza y firmeza, pero con consideración..
- **Sencillo** Se maneja en sus relaciones personales y profesionales con humildad y simplicidad. No deja de conocer su valor y sus logros, pero reconoce que puede aprender de todo ser humano y que sus éxitos se los debe a otras personas.
- **Simpático** Es cortés, amable, educado en su hablar, evita los vicios comunicacionales del cinismo, sarcasmo, burla, humillación y juicios sin fundamento. Busca ser asertivo, pero es considerado y respetuoso. En el clima de sus conversaciones fluye el buen humor, y la alegría. Disfruta en su interacción humana.
- **Servicial** Emplea el poder de la retribución y del servicio para llegar dentro de las necesidades de otros. Se hace cargo de las inquietudes de quienes le rodean en su familia, trabajo y vecindad.
- **Sinérgico** Coopera y crea climas de cooperación y ayuda mutua en sus equipos de trabajo, tanto en la familia como en la empresa. Se maneja a sí mismo como una parte clave de un equipo y no como una pieza indispensable.

Un paraguas ante el estrés

-¿Se puede compatibilizar la gestión de las emociones con el alto grado de estrés que sufren los directivos?

-Está demostrado que un 40 por ciento del estrés laboral está dado por hábitos del comportamiento del individuo, como el sedentarismo, el alcohol, la obesidad o el tabaco. La empresa es otro elemento más. Precisamente, la IE sirve para regular y controlar cómo estoy yo. Cuando suena la alarma roja y me superan las emociones es más importante la IE, porque sirve de paraguas para todos los elementos que generan estrés.

-Entonces ¿es cierto lo de *mens sana in corpore sano*?

-Hay que practicar ejercicio, comer sano, reducir el tabaco y el alcohol. Hablamos de cuerpo y mente, el individuo tiene que estar equilibrado en sus dos esferas. Necesita estar sano y también tener una importante red social. Es importante el apoyo emocional que pueda tener el directivo, porque sin él, se agrava el estrés.

-Se dice que mujeres y hombres tienen diferentes cualidades, ¿es distinta la IE de cada uno?

-Ninguno tiene más IE que el otro, pero sí distintas competencias. Las mujeres tienen mejor capacidad para escuchar, establecer empatías o mayor sensibilidad; mientras que los hombres tienen mayor capacidad de liderazgo u orientación al logro. Lo ideal es que hombres y mujeres no copien al otro género. Cada uno debe liderar desde sus propias competencias.

-¿Se necesita más o menos IE según el puesto?

-Está claro. Un administrativo que trabaja solo no necesitará tanta IE como la persona que coordina un equipo de 20. Requiere más IE el que deba interactuar más con el personal. Muy pocas personas pueden organizar equipos de trabajo con poco índice de IE. Hoy en día es el elemento distintivo del directivo.

«Si soy positivo y me automotivo, atraigo hacia mí lo que busco, porque mi vida será de la manera que yo quiero que sea»

-¿Cómo podemos automotivarnos?

-Debemos realizar un trabajo interno, ésa es la única forma de automotivarnos. Tenemos que autoconvencernos de que si soy positivo voy a atraer cosas buenas. En realidad, todo lo que generamos, lo expandimos y lo atraemos hacia nosotros. Lo que yo piense, diga o haga lo voy a atraer. Si soy positivo y me automotivo, atraigo hacia mí lo que busco. Si tengo claro el objetivo, si tomo consciencia del equilibrio, lo puedo lograr, porque mi vida será de la manera que yo quiero que sea.