

“The
sharing
experience
meeting”

MAD - 16/06/2016

COMPARTIENDO SOMOS MÁS

PERSONAS | IDEAS | EXPERIENCIAS | RETOS | TALLERES | COMUNIDAD AEC EXPERIENCIA DE CLIENTE

De emociones, sentimientos y pensamientos

Miguel Udaondo

Presidente, Asociación Española para la Calidad

Las razones persuaden, las emociones movilizan



¿Qué son las emociones?

Etimológicamente, *emoción* viene del latín *emotio*, que significa "movimiento o impulso", es decir: "aquello que te mueve hacia".

En **psicología** se define como: "Percepción de los elementos y relaciones de **la realidad o la imaginación**, que se expresa físicamente mediante alguna función **fisiológica** como reacciones faciales o pulso cardíaco, e **incluye reacciones de conducta** como la agresividad o el llanto".

¿Qué producen las emociones?

Psicológicamente, las emociones

- alteran la **atención**,
- hacen subir de rango ciertas **conductas** guía de respuestas del individuo y
- activan redes asociativas relevantes en la **memoria**.

Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las **respuestas de distintos sistemas biológicos**, incluidas:

- las expresiones faciales,
- los músculos,
- la voz,
- la actividad del SNA y
- la del sistema endocrino,

a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.

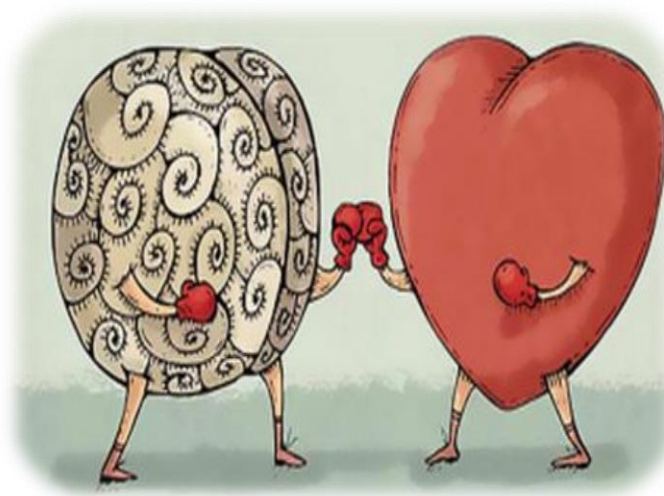
¿Qué producen las emociones?

Conductualmente, las emociones:

- Sirven para establecer nuestra **posición** con respecto a nuestro entorno,
- Nos **impulsan** hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros.
- Actúan también como depósito de **influencias** innatas y aprendidas, y
- Poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas (Levenson, 1994)

La importancia de las emociones

Las emociones suponen **el paso inicial** de la **cadena secuencial** que lleva



de las emociones al pensamiento,
y del pensamiento a la acción.

Estímulo

Activación

Sentimiento

Acción

Emociones y sentimientos



EMOCIONES

- Son intensas. Las sienten ciertos animales
- Duran poco tiempo
- Vienen. No se eligen: Nos surgen
- Comportan signos fisiológicos
- Relación con pirámide de Maslow

El manejo de las emociones

Estímulo → Activación → Sentimiento → Acción

¿Estamos entonces abocados a actuar en función de nuestras emociones?

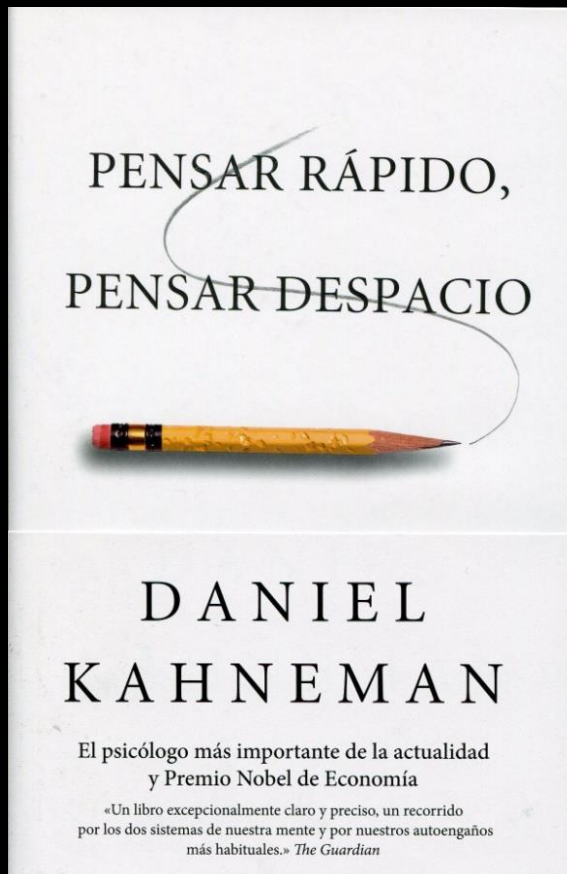
¡No!, y para hablar de eso estamos aquí hoy

Teoría de la activación cognitiva de Schachter-Singer



Podemos identificar una emoción, percibirla conscientemente y tratarla adecuadamente.

Daniel Kahneman, Premio Nobel de Economía en 2002, es el primer no economista galardonado con ese Nobel por sus estudios sobre toma de decisiones en momentos de riesgo e incertidumbre.



Kahneman, durante su ceremonia de ingreso en la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras



Según Kahneman, tenemos 2 vías de pensamiento :

- el Sistema 1: Rápido, intuitivo y emocional, y**
- el Sistema 2: Más lento, esforzado y racional.**

El primero proporciona **conclusiones de forma automática**, y el segundo, **respuestas conscientes**.

En la mayoría de las ocasiones, **no reflexionamos sobre cuál de los dos** ha tomado las riendas de nuestro comportamiento.

«Confiamos mucho en juicios que formamos con muy poca información»

EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

1. Rostros convincentes

Estos son rostros de candidatos enfrentados en elecciones populares reales.
¿Quién opináis que salió elegido en las votaciones?



EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

1. Rostros convincentes

El ganador:



EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

1. Rostros convincentes

Estos son rostros de candidatos enfrentados en elecciones populares reales.
¿Quién opináis que salió elegido en las votaciones?



EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

1. Rostros convincentes

El ganador:



EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

1. Rostros convincentes

Estos son rostros de candidatos enfrentados en elecciones populares reales.
¿Quién opináis que salió elegido en las votaciones?



EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

1. Rostros convincentes

El ganador:



EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

1. Rostros convincentes

Más del 70% de la gente a quien se le ha preguntado acertó en la respuesta

¿Qué tienen en común los rostros de los ganadores?



Sonrisa sincera. Aspecto competente y dignos de confianza

EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

2. La falacia del experto

La gente tiende a creer lo que dicen:

- Las personas que exhiben autoridad o conocimiento.
- Las personas que van adecuadamente vestidas.
- Las personas que promueven aquello que hacen los demás .



EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

3. El efecto de primacía

Pregunta en una entrevista de selección entre candidatos similares: *“Hábleme de usted”*



Respuesta de los dos candidatos finalistas:

Candidato 1

“Soy serio, trabajador y creativo. También soy selectivo, temperamental y brutalmente sincero”.

Candidato 2

“Soy brutalmente sincero, selectivo y temperamental; pero también soy serio, trabajador y creativo”.

¿A cuál de los dos elegirías tú?

EL ARTE DE INFLUIR SOBRE LOS DEMÁS

3. El efecto de primacía

Respuesta:

Más del 80% optó por el candidato 1.

¿Por qué?



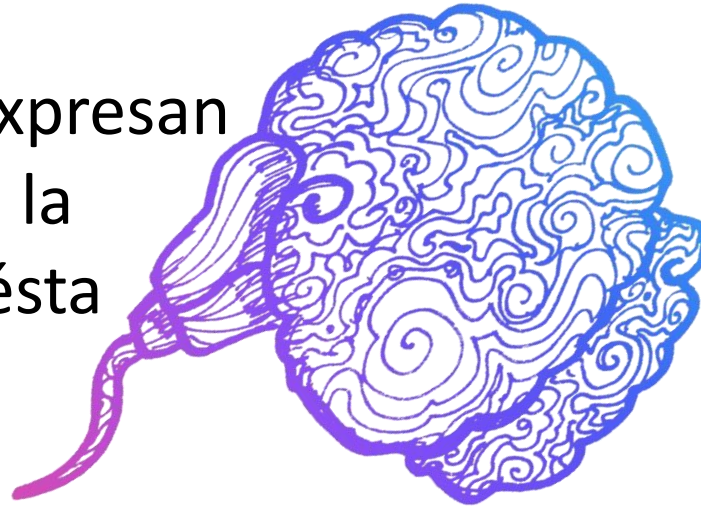
- El cerebro retiene la primera frase, que ha de ser absolutamente positiva.

- Atención a las restricciones mentales.

En este caso: “... , *pero* ...”

PNL: Programación Neurolingüística

PNL es el proceso de nuestro **sistema de representación y actividad neurológica**, que organiza estrategias operativas, que se expresan al exterior mediante la **Comunicación** (sea ésta verbal o no verbal).



La **PNL** sería como el **SOFTWARE DEL CEREBRO**.

La **PNL** describe: cómo se estructura y trabaja la mente, cómo las personas piensan y aprenden, también cómo interactúan, se motivan, se comunican, evolucionan y cambian.

PNL: El poder de las palabras

Algunas recomendaciones prácticas:

- 1. UTILIZAR LA PALABRA "NO" LE CREARÁ DIFICULTADES.**
- 2. PIENSE SÓLO EN LO QUE DESEA, NUNCA EN LO QUE NO DESEA.**
- 3. PIENSE Y HABLE EN PRIMERA PERSONA.**
- 4. PIENSE EN TIEMPO PRESENTE.**



Y, por supuesto, además, importa QUÉ decimos y CÓMO lo decimos

ASERTIVIDAD Y EMPATÍA

Asertividad

Empatía



Autoafirmación

Comprensión

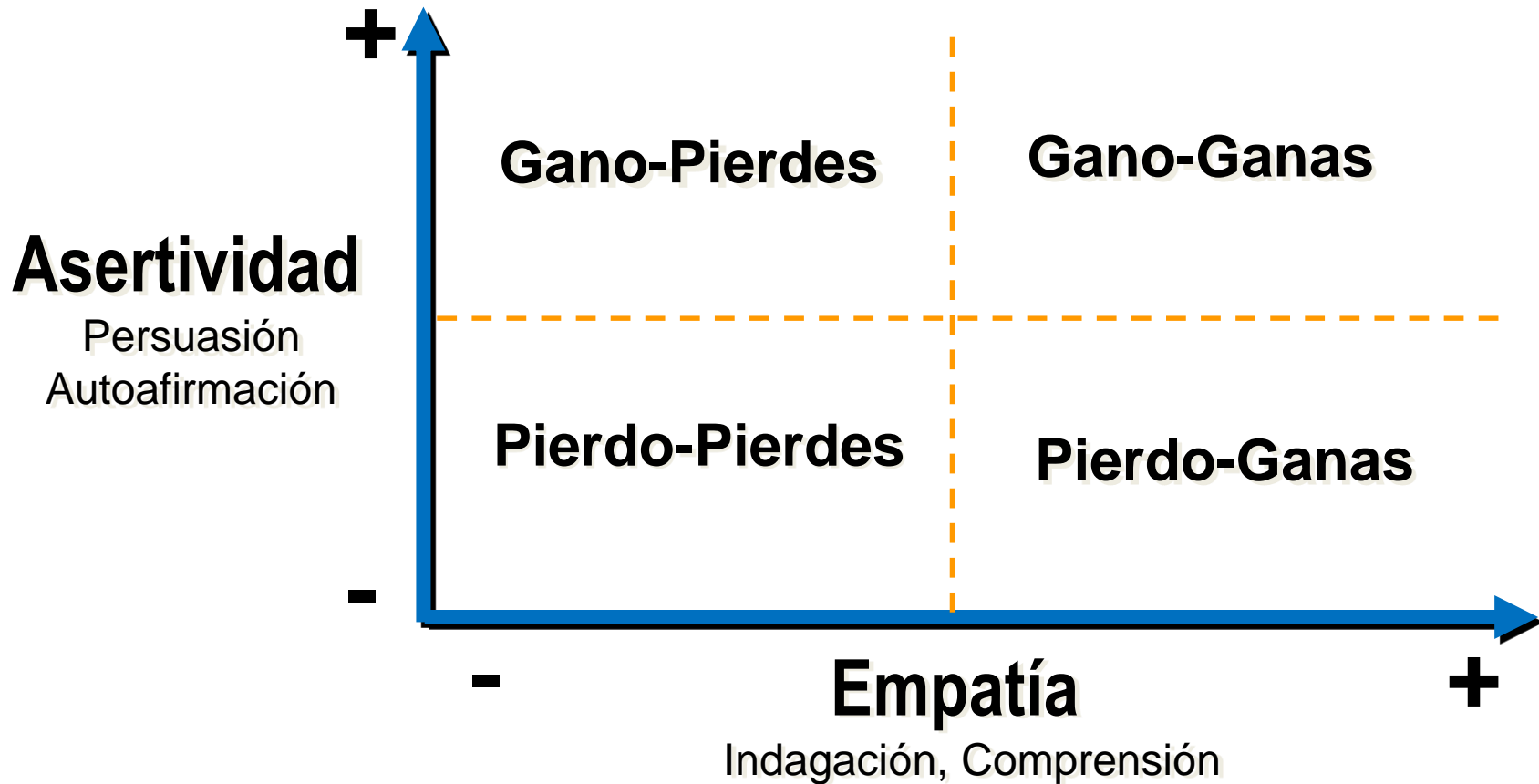
Persuasión

Indagación

¿Habilidades divergentes?

ASERTIVIDAD Y EMPATÍA

¿Habilidades divergentes?





CONCLUSIONES (1)

Intentar identificar las emociones, conocer los pensamientos que pueden generar y trabajar para controlar las actitudes, tanto las propias como las que generaremos en los demás.

CONCLUSIONES (2)

Y esto, ¿Cómo se consigue?.

Con la secuencia CONSCIENCIA – COMPETENCIA

Paso 1: I – I

Paso 2: C – I

Paso 3: C – C

Paso 4: I – C

¡Gracias por vuestra atención!

miguel.udaondo@gmail.com

