



## Pilar Suberviola

socia-directora  
de Decomgrupo

pilar@decomgrupo.com

# El reto del cliente conductor (VI)

**Las emociones negativas y destructivas son más frecuentes que las positivas y consiguen desgastarnos y perjudicar nuestro rendimiento. Aunque no podemos evitar que existan, es posible aprender a detectarlas y luchar contra ellas.**

**En el capítulo anterior** hablamos del “efecto contagio de las emociones” y de cómo, si nos los proponemos, podemos crear emociones positivas en los demás. Sin embargo, reflexionamos también que, nos guste o no, experimentamos emociones negativas que deterioran nuestras relaciones y que, mantenidas en el tiempo, nos hacen más sensibles a todo tipo de enfermedades.



En esta ocasión, vamos a profundizar en lo que los expertos denominan “emociones negativas o destructivas”. También vamos a analizar cómo nos afectan estas emociones en nuestra vida y trabajo diario y vamos a intentar aprender cómo

gestionarlas para obtener el mejor provecho de ellas, o al menos evitar que nos hagan daño.

En general, las emociones se clasifican en positivas y negativas en función de su contribución a nuestro bienestar. Sin embargo, hay que recordar que las emociones negativas no son perjudiciales en sí mismas. El daño que nos producen viene dado por la excesiva intensidad o larga duración de las mismas.

**EMOCIONES DURADERAS.** Existe un acuerdo generalizado entre los psicólogos, ya que todos ellos afirman que las emociones negativas duran más tiempo que las positivas. Silboa y Revelle (1949) realizaron una investigación que concluyó que la media de duración de las emociones negativas es



*En situaciones tensas, rechaza las emociones destructivas que te perjudican, y adopta una actitud positiva.*

## Existen seis emociones destructivas de las que derivan todas las demás: el miedo, la aversión, la ira, el orgullo, la envidia y la frustración

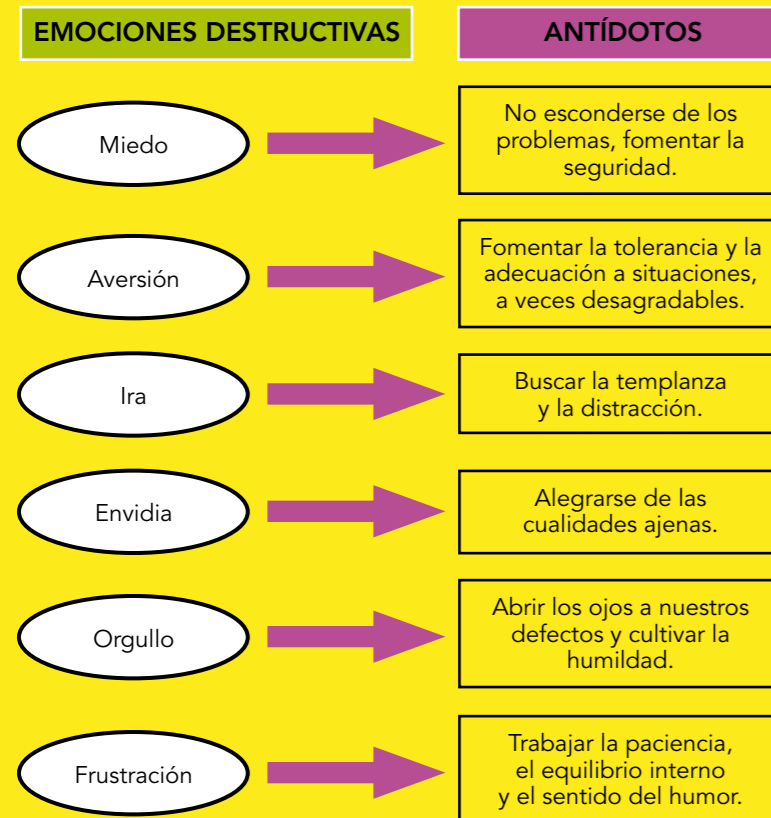
de 110 minutos, mientras que la de las positivas es de 40 minutos. Además, en nuestra vida diaria, las emociones negativas son más frecuentes que las positivas. Así pues, si a la mayor duración le unimos una frecuencia más elevada no es de extrañar

el desgaste que sufrimos y las energías que tenemos que utilizar para que estas emociones negativas no se apoderen de nosotros.

Podemos afirmar que existen más de 150 emociones destructivas, pero todas ellas pueden ser sintetizadas en seis, de las que derivan todas las demás. Son las siguientes: el miedo (y junto a él la amenaza, el peligro, la ansiedad, la incertidumbre y la inseguridad); la aversión (el disgusto y el asco); la ira (la rabia, el enojo, el resentimiento, la furia y la irritabilidad); el orgullo (la prepotencia, la soberbia y la arrogancia); la envidia (los celos, el rencor y la antipatía), y la frustración (la tristeza, el fracaso y la negación).

**Si soy capaz de reconocer una emoción destructiva y ponerle nombre, tendré una mayor probabilidad de saber controlarla**

### REGULACIÓN EMOCIONAL: EMOCIONES DESTRUCTIVAS



**REFLEXIÓN.** Ahora que conoces cuáles son las principales emociones destructivas, reflexiona por un momento sobre tu día a día en el taller. ¿Qué tiene que ocurrir o ha ocurrido para que sientas alguna de estas emociones? ¿Eres capaz de identificar qué situaciones o comentarios provocan en ti alguna emoción destructiva?

1. ¿Qué tiene que decir o hacer el cliente para que tú pienses?:  
- ¡Y todavía se quejará! ¡Pero si le he hecho todo lo que me ha pedido!  
- No se estará sintiendo bien conmigo, quizá no sé hacerlo bien.  
- Este es de los que cree saberlo todo.

2. ¿Eres capaz de ponerle nombre a la emoción que sientes en ese momento?
3. ¿Puedes identificar qué sientes a nivel fisiológico? ¿Qué le pasa a tu cuerpo?

Tanto las emociones positivas como las negativas tienen un componente biológico. Las emociones son respondidas por el cerebro con hormonas y sustancias químicas, que tienen un efecto fisiológico inmediato. Lo que sentimos a nivel fisiológico y de forma involuntaria al experimentar una emoción negativa puede ser temblor, sonrojo, sudoración, respiración agitada, dilatación pupilar y aumento del ritmo cardíaco, entre otros efectos.

**RECONOCER LAS EMOCIONES.** Recordemos que uno de los aspectos clave de la inteligencia emocional es la identificación y control de nuestras emociones y, si nos referimos a las emociones negativas, dicho aspecto cobra todavía mayor relevancia. En la medida en que soy capaz de reconocer la emoción destructiva y ponerle nombre, en el preciso momento que me está invadiendo,

**Cambiando conductas, podemos transformar nuestras emociones. Por eso, ante estados emocionales negativos, conviene actuar de forma opuesta**

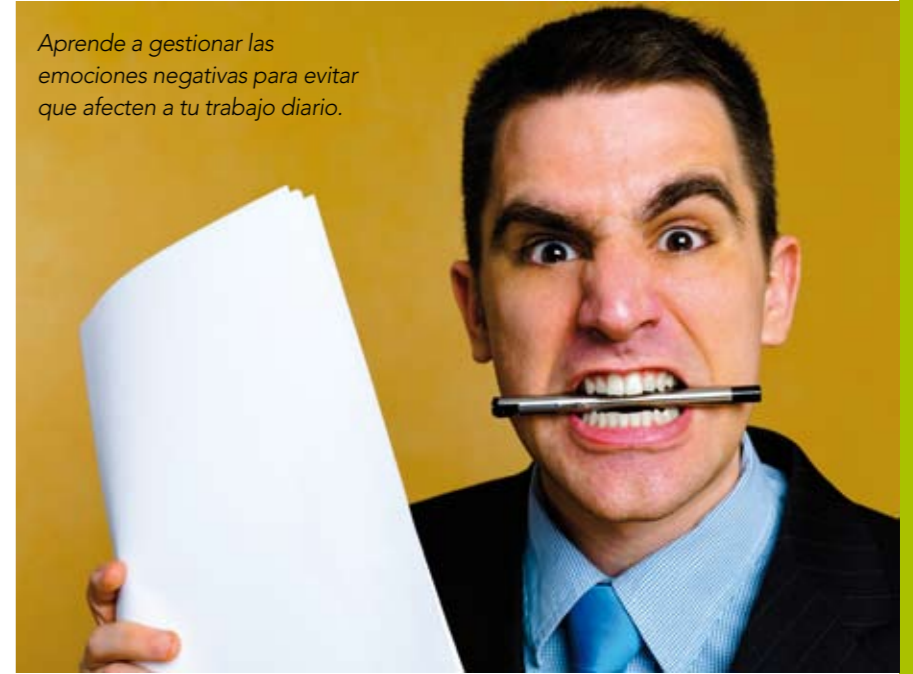
existe una mayor probabilidad de saber controlarla adecuadamente.

Los expertos han demostrado que, cambiando conductas, podemos transformar nuestras emociones. Por eso, ante estados emocionales negativos, conviene actuar de forma opuesta. Muchas veces parece imposible controlar nuestras propias emociones cuando un cliente nos habla mal o nos ofende. Sin embargo, existen fórmulas, para nada mágicas, que debemos trabajar adecuadamente para poder salir en muchas ocasiones de situaciones tensas, amenazantes, de angustia o de enfado.

**ANTÍDOTOS.** ¿Cómo podemos neutralizar las emociones destructivas? Según los expertos, una de las fórmulas que suele aconsejarse es a través de antídotos, que nos sirven para neutralizar las principales emociones negativas en múltiples ocasiones:

- Por ejemplo, ante una situación que nos hace sentir miedo, siempre hay que afrontarla, aunque al principio nos cueste.
- Ante un comentario desafortunado del cliente que nos provoca ira, debemos buscar la templanza y la distracción.
- Ante la envidia, tenemos que intentar alegrarnos de los logros de los demás y tratar de imitar esas conductas.

Aprende a gestionar las emociones negativas para evitar que afecten a tu trabajo diario.



En palabras de Goleman y Dalai Lama: "En el orgullo, como emoción destructiva, se deben abrir los ojos hacia la conciencia plena de nuestro "yo" para poder reconocer nuestros errores y fortalezas y cultivar la humildad, pero no entendida como humillación, sino más bien como fortaleza de carácter que permite la convivencia con los demás".

En definitiva, uno de los objetivos fundamentales de la inteligencia emocional, que nos permitirá trabajar mejor en nuestro día a día en el taller, es conseguir dotarnos de los recursos necesarios para hacer frente a las demandas psicológicas propiciadas por las emociones destructivas que se generan en nuestras relaciones con los clientes. Si conseguimos frenar estas emociones negativas, nuestro trabajo diario y nuestra vida personal se verán muy beneficiados. ◀