

Si tienes inteligencia emocional ¡no grites!

Por Jorge A. Oriza Vargas © 279-2015

Alzar la voz o gritar, es una de las manifestaciones del comportamiento más comunes que suelen comunicar enojo, desesperación, o algún descontrol emocional ante problemas y situaciones diversas. No obstante que parece ser algo ya muy común en la actualidad, hablar con un volumen más alto de lo normal, puede ser percibido por quienes nos escuchan, como “estar gritando” y por supuesto, puede afectar nuestras relaciones; esto es diferente a gritar cuando es necesario, emitiendo sonidos o mensajes específicos útiles, en voz alta, con el fin de hacer notar algo, en lugares distantes o por situaciones de alarma o emergencia.

En este artículo nos referiremos sin embargo, a esa costumbre muy común en los ambientes laborales o familiares, de comunicar las cosas con volúmenes de voz altos, que hacen evidente la influencia en el que grita, de emociones negativas, de enojo, ansiedad, desesperación o simplemente estrés; y para los receptores de esa comunicación, estos mensajes se perciben como “gritos” y por supuesto tienen diversas consecuencias en la relación hacia el que grita. Por ello, y para ser cuidadosos con el volumen de nuestra voz en nuestras relaciones interpersonales, les comparto algunas reflexiones al respecto.

- a) Si las causas de los gritos, tienen que ver precisamente con el enojo o el descontrol emocional, y esto ya es frecuente en nuestra época, por supuesto que el primer paso será poner en práctica –en cuanto se pueda- un ejercicio de autoconciencia, para identificar las emociones subyacentes en ese volumen alto de nuestra voz. Identificando los problemas que pudieran estar generando ese descontrol emocional, se pueden dar pasos hacia su solución y adoptar conductas de autodominio y técnicas de regulación emocional, que son por supuesto, las mejores recomendaciones para resolver este problema. Recordar que si gritar se hace sistemático, hacia cualquier miembro de la familia, puede exceder límites tolerables y caer incluso en una de las formas de violencia intrafamiliar, la del tipo “emocional”.
- b) El gritar en ambientes laborales, puede ser un mal hábito, derivado del estrés cotidiano y generado, entre otras causas, por la necesidad psicológica de hacer notar autoridad ante los empleados o los compañeros de trabajo. Al ser un mal hábito, se vuelve costumbre y no se tiene luego consciencia del daño que puede estar haciendo en la relación con los demás en el trabajo. El primer paso será siempre hacer un autoanálisis, en momentos de calma, para evaluar si efectivamente se puede actuar de manera diferente; la autoridad, existe sin necesidad de gritos, y la influencia en los demás, es mucho más efectiva, si se deriva del poder moral o del poder experto¹.
- c) En cualquier caso que se relacione con “gritar” por el efecto del enojo, del enfado o la ira, recordar que las emociones son contagiosas², y las personas que nos rodean serán

¹ Te sugiero leer sobre la diferencia entre poder y autoridad, en mi cápsula ADEF 28, o en el capítulo 1 de mi libro: *De Jefe a Líder*, Editorial Trillas, México, 2ª edición, 2012.

² El efecto de “contagio” se debe según investigaciones recientes, a las llamadas “neuronas espejo”; ver más información en el libro de Daniel Goleman: *La Inteligencia Social*, Editorial Planeta, México, 2006; p.65

seguramente “contaminadas” por nuestro enojo. No esperemos personas pacientes o prudentes en estas situaciones. Si los gritos son en la familia, de padres a hijos o entre esposos, debemos estar conscientes de que el ambiente familiar se va a ver afectado por nuestra causa. Los demás también tendrán la lógica tendencia a gritar.

- d) Los gritos, las expresiones, y diversas manifestaciones corporales, también se pueden estudiar desde la teoría de la comunicación. Con base en esta teoría, se puede afirmar que en general, cerca del 65% de los significados de los mensajes que enviamos a los demás, vienen a través de nuestra comunicación no verbal (manos, expresiones, posición del cuerpo, etc.). Por lo general, los gritos van acompañados de expresiones faciales que muestran nuestro enojo o desesperación a todas luces. Pero cuando revisamos la relación que tienen las actitudes, nuestras actitudes, con nuestra comunicación, debemos ser conscientes de que el 93% de las actitudes, por ejemplo actitudes de intolerancia, desesperación, desacuerdo, incomprensión, impaciencia, frustración y otras, se observan desde nuestra comunicación no verbal (Merabian³): 55% por nuestras expresiones faciales, 38% por *la entonación y el volumen de nuestra voz*, y solo 7% se comunica verbalmente. Así que si gritamos, lo más probable es que estemos mostrando intolerancia o alguna de las actitudes mencionadas.
- e) La comunicación efectiva⁴, difícilmente necesita de los gritos, de la voz muy alta; si bien la entonación de acuerdo a los mensajes puede subir de tono y volumen, los gritos por lo general no ayudan. Menos cuando estamos dialogando. Una comunicación será efectiva, dependiendo de las actitudes que asumamos en el proceso, y de nuestra habilidad para saber escuchar con empatía. Actitudes que comuniquen intolerancia o poca comprensión, obstaculizan cualquier proceso de comunicación. Gritar además, se convierte en una *barrera de comunicación* que inhibe lo que los demás nos puedan decir, por evitar el conflicto con alguien que parece ser temperamentalmente descontrolado.

Como podemos ver, hay muchas cosas que pensar o reflexionar sobre el volumen de nuestra voz; seguramente, podemos analizar cómo podemos crecer en inteligencia emocional, particularmente en prácticas⁵ de autodominio y de autoregulación; también podemos reflexionar en la posibilidad de mejorar en nuestras habilidades y actitudes para comunicarnos con los demás; ambas recomendaciones pueden ser una conclusión válida en este artículo. Sin embargo, su punto de vista siempre será la mejor conclusión. Hasta la próxima.

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.

³ Eileen Mc. Entee, *Comunicación Oral*, Mc. Graw Hill, México, 1996. p.184

⁴ Ver este concepto en la Cápsula ADEF 177 (2013)

⁵ Ver por ejemplo, la inteligencia emocional en la práctica, Cápsula ADEF 44 (2010).