



Yolanda Cañizares

Quiero aprender
**A SER
MÁS EFICIENTE
EN EL TRABAJO**



quiero**aprender**

Serendipity

DESCLÉE DE BROUWER

Yolanda Cañizares Gil

214

**QUIERO APRENDER
A SER MÁS EFICIENTE EN EL TRABAJO**

Crecimiento personal
C O L E C C I Ó N

Serendipit 

Desclée De Brouwer 

© Yolanda Cañizares Gil, 2018

Fotografías de Victor Vieytes Boran

Ilustraciones de Jesús Gazol

© EDITORIAL DESCLÉE DE BROUWER, S.A., 2018

Henao, 6 – 48009 Bilbao

www.edesclée.com

info@edesclée.com

info@edesclée.com



EditorialDesclee



@EdDesclee

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos –www.cedro.org), si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

Printed in Spain

ISBN: 978-84-330-3015-3

Depósito Legal: BI-1677-2018

Impresión: Grafo, S.A. - Basauri

**Cómo aprender a decir “no”
en casa, en el trabajo y con los amigos**

Descárgalo gratis en edesclée.info con el código:

DECIRNO3015

ÍNDICE

Conversaciones con la autora	11
1. Inteligencia emocional y capacitación.....	15
2. Contextos: Empresa del Siglo XXI y Capacitación.....	21
3. El camino del empoderamiento: desidentificación con el ego.....	27
4. Los pilares actitudinales: proactividad y ecología	33
4.1. Con nosotros mismos: actitud proactiva.....	33
4.2. Con los demás: actitud ecológica	38
5. Motivos de desempoderamiento	41
5.1. Inconsciencia o vivir desde el ego	41
5.2. El uso de la intención	48
5.3. Gestión de expectativas	51
5.4. Los demás: patrón de dependencia	54

5.5. Paradigmas.	59
5.5.1. Paradigma tiempo	62
5.5.2. Paradigma de los recursos.	64
5.5.3. Paradigma de la organización	67
5.5.4. Paradigma de los compañeros de trabajo	71
5.5.5. Paradigma de los juicios	72
5.5.6. Paradigma de la procrastinación	74
5.6. Hábitos improductivos.	76
5.6.1. Definición y contexto	77
5.6.2. Comunicación	80
5.6.3. Relación	82
5.7. Uso de la libertad	89
6. Plan de acción	93
6.1. Dinámicas para movilizar el punto de partida	94
6.1.1. Manejo de la intención.	94
6.1.2. Aquí y ahora: metaposición	96
6.1.3. Higiene verbal.	99
6.1.4. Batir resistencias	104
6.1.5. Cambios de paradigma	109
6.2. Trabajo para el liderazgo interno	109
6.2.1. Define tu liderazgo interno	109
6.2.2. Enfoca tu actitud proactiva.	113
6.2.3. Conecta con tu pasión	116
6.2.4. Automotivación.	117
6.2.5. Cuidado personal	121
6.2.6. Diseña tu plan de acción	123
6.3. Trabajo para enfocar nuestra posición ante terceros	124
6.3.1. Ajuste de expectativas y ganar-ganar	124
6.3.2. Comunicación	125
6.3.3. Practica la asertividad	127
Bibliografía	131



CONVERSACIONES CON LA AUTORA

Yolanda, ¿qué aportación diferencial realizas en este libro?

Si echo un vistazo atrás a años de inquietud buscando extraer más recursos de mí misma, descubro que el mayor aporte lo he obtenido a través de vivencias propias o de otros. Así, el día que decidí dedicar mi profesión a trabajar con personas, establecí el firme compromiso de hacerlo desde la realidad práctica, si bien avalada por los conocimientos adquiridos en mi formación, pero alejándome de lo teórico. En este libro hago un recopilatorio de las dificultades típicas que me he encontrado en diversas organizaciones, aportando claves que facilitan resultados diferentes ante un mismo tipo de situaciones.

¿Qué nos vamos a encontrar en este libro?

Una ventana de observación a situaciones profesionales cotidianas, narradas con el objetivo de ganar comprensión sobre cómo se producen, qué elementos participan en ellas y qué alternativas tenemos cada uno de nosotros para producir resultados diferentes, si ese es nuestro deseo.



¿Qué te ha llevado a adentrarte en este proyecto?

Durante mis años de trabajo en una multinacional, y después como emprendedora, puedo decir que vivía con grandes dosis de estrés, inquietud, dudas sobre mi capacidad, inseguridad, que me daban como resultado una sensación de insatisfacción en relación con el esfuerzo que volcaba.

Un día fui consciente de que había conseguido revertir ese sabor en mi desempeño profesional y sentí un profundo agradecimiento a todas las personas, disciplinas, empresas y maestros que me habían facilitado el logro. Fue entonces cuando adquirí el compromiso de no quedarme ese aprendizaje para mí, sino exportarlo a quien le pudiera ser útil. Mi objetivo en los últimos años ha sido comprender y aprender cómo lo hice, investigando los recursos propios que usé, y así ponerlo a disposición de aquellos que puedan verse reflejados.

En este proceso, me llegó la oportunidad de participar en esta colección, y estoy agradecida por ello, a la vez que inquieta por ser mi primera experiencia como escritora.

¿Cuál es tu historia, Yolanda?

Vengo del mundo del marketing y la comunicación, profesión que ejercí con pasión durante dieciocho años, primero en una multinacional y después como consultora desde mi propia empresa. En mi relación con los clientes fui entendiendo que la mejor aportación que les realizaba era escuchar sus necesidades, las que expresaban con palabras y las que podía leer a través de su forma de relacionarse. Así, animada por el *feedback* positivo que me daban sobre esta fortaleza mía, y unida al agradecimiento que ya sentía por mi propio desarrollo profesional, decidí formarme en disciplinas que me facilitasen incrementar la contribución a mis clientes, dándoles un apoyo ante sus inquietudes en su puesto de trabajo, más allá del trabajo técnico por el que me contrataban. Me formé entonces en



Coaching Personal, Coaching Ejecutivo y en Inteligencia Emocional. A través de estas disciplinas encontré las herramientas para traducir los años de transformación y terminé cambiando mi profesión. Desde 2008 me dedico a la capacitación de personas dentro de las organizaciones, con intervenciones *in-house* y a través de tres programas en abierto de desarrollo ejecutivo, impartidos en Obra Social Ibercaja y la Escuela de Negocios ESIC.

¿Qué te gustaría que el lector se llevara de este libro?

La tranquilidad de comprender que disponemos de recursos para diseñar una vivencia profesional con sabor de satisfacción, con independencia de cuáles sean las circunstancias que rodean nuestro puesto de trabajo, sobre las cuales tendremos la opción de influir si decidimos enfocarnos a ello.



1

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CAPACITACIÓN

Empecé a trabajar joven, con 19 años. Desde los inicios de mi recorrido profesional, vivía con la sensación de no ser capaz de sacar de mí todo mi potencial. A pesar de sentir que tenía mucho que aportar en mi trabajo, sobrellevaba la impresión de ir un poco por detrás de las necesidades de otros y, más grave aún, que cuando creía haberlo hecho bien y a tiempo, no lograba transmitir en mi entorno el valor de la aportación que estaba realizando. Así, año tras año, tenía un sabor de exigencia desmedida, de estar dejándome la piel para alcanzar los resultados buscados, pero a un coste personal elevado, que no me permitía sentirme plenamente satisfecha.

Apoyándome en un hábito que he practicado desde pequeña –observar a las personas–, en estos años de lucha y esfuerzo profesional me comenzaron a fascinar los perfiles de personas que eran capaces de poner una sonrisa y disfrutar ante cualquier situación, aquellos que sorprendían por sus planteamientos cuando había dificultad, los que se relacionaban sin esfuerzo y conseguían que esos vínculos sumasen en el equipo y la organización. Comencé a admirar a compañeros que, cuando estaban a tu lado, hacían que trabajar fuese hasta fácil.



Llegué a la conclusión que algo se me estaba escapando. ¿Qué tenían esas personas que resonaba dentro de mí pero no salía? Esta pregunta me llevó a buscar disciplinas que me facilitasen desarrollar esas características que valoraba. La inteligencia emocional fue la que mejor resonó conmigo y me focalicé en trabajarla a conciencia. El entrenamiento que llevo realizando desde hace veinticuatro años en esta disciplina, me ha facilitado capacitarme para desempeñar mi trabajo con la satisfacción que siempre busqué.

¿Qué es entonces inteligencia emocional y qué es capacitación?

Daniel Goleman¹, considerado el padre de la **Inteligencia Emocional** (I.E.), fue el primero en acuñar este término. La definición que nos ofrece es:

La capacidad de reconocer, aceptar y canalizar nuestras emociones para dirigir nuestras conductas a objetivos deseados, lograrlos y compartirlos con los demás.

Expresado así, alcanzamos a entender el concepto, pero quizás te preguntes: *ahora que ya sé qué es, ¿cómo la practico?*

Entre la definición y la respuesta a mi pregunta, surge un nuevo concepto, que de alguna manera se encuentra implícito en la frase de Goleman: **capacitación**.

Lo cierto es que todos nacemos con inteligencia emocional –nos viene de serie– y lo que nos diferencia es la decisión que tomamos a lo largo de la vida sobre el desarrollo consciente de este recurso potente, que nos pertenece desde nuestro nacimiento.

Así, **capacitarnos** es el **entrenamiento** consciente que decidimos realizar para sacarle partido a la totalidad de los recursos que nuestro *ordenador=cabeza* nos proporciona para manejarnos en la vida.

1. Daniel Goleman, 1946. Psicólogo y periodista estadounidense. Profesor de Psicología en la Universidad de Harvard.

