

La Inteligencia Emocional

Contenido

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1.- Origen | |
| 2.- Concepto | ¿ Que es la verdad? , Pregunto Sócrates al Oráculo de Delfos |
| 3.- Principios | |
| 4.- Componentes | ”:Conócete a ti mismo y conocerás la verdad” . |
| 5.- Área de trabajo Intrapersonal | Fue la respuesta. |
| 6.- Área de trabajo Interpersonal | |
| 7.- Casuística | |
| 8.- Bibliografía | |

©copyright 2008 Junio ,Lima Perú
Se autoriza la difusión parcial o total de este documento siempre que se mencionen la fuente y el autor .



Título : La Inteligencia Emocional
Autor :
Licenciado Ricardo Candela Casas
conrcc@yahoo.es

1.-Origen

La Inteligencia Emocional, un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale (**Peter Salovey** y **John Mayer**) y difundida mundialmente por el psicólogo, filósofo y periodista **Daniel Goleman**, es la capacidad de sentir, entender , controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos.

El autor de la inteligencia Emocional (en adelante I.E.) , Daniel Goleman (1999), determina que las condiciones intelectuales .

Determina que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo

Una vez que una persona entra en una Organización para que pueda dar lo mejor de si, hacer bien su trabajo, que no sólo de su talento sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso, se necesitan.

Primero que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer. Segundo, que sepa como hacerlo. Tercero que sienta que lo que esta haciendo tiene un valor significativo, que él esta contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente.

2.- Concepto

La I.E. es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos , y engloba habilidades tales como el control de impulsos, la autoconciencia , la motivación , el entusiasmo , la perseverancia , la empatia , la agilidad mental , etc.

Ellas configuran rasgos de carácter como autodisciplina , la compasión o el altruismo , que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

La I.E. , según Goleman "es la capacidad para reconocer sentimientos en si mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros.

Aprovechar la inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones , sino mantener el equilibrio : Saber atravesar los malos momentos que nos depara la vida , reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de esas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás.

La difusión de este “ alfabetismo emocional “, pocas veces valorado en su justa medida, haría del mundo (y por ende de las organizaciones) un lugar más agradable, menos agresivo y más estimulante. No se trata de borrar las pasiones, sino de administrarlas con inteligencia.

3.- Principios

3.1.- Recepción:

Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.

3.2.- Retención:

Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.

3.3.- Análisis:

Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.

3.4.- Emisión:

Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.

3.5.- Control:

Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.

Estos cinco principios se refuerzan entre sí.

Por ejemplo, es más fácil recibir datos si uno esta interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales.

Tras haber recibido la información de manera eficiente, es mas fácil retenerla y analizarla. A la inversa, una retención y un análisis eficientes incrementaran nuestra capacidad de recibir información.

De modo similar, el análisis que abarca una disposición compleja de las tareas de búsqueda de información , exige una capacidad para retener (recordar y asociar) aquello que se ha recibido.

Es obvio que la calidad de análisis sé vera afectada por nuestra capacidad para recibir y retener la información.

Estas tres funciones convergen en la cuarta es decir la emisión o expresión ya sea mediante el mapa mental, el discurso, el gesto u otros recursos, de aquella que se ha recibido, retenido y analizado.

La quinta categoría la del control, se refiere a la actividad general del cerebro por la cual éste se constituye en " desertor " de todas nuestras funciones mentales y físicas, incluyendo la salud general, actitud y las condiciones ambientales. Esta categoría es de particular importancia porque una mente y un cuerpo sanos son esenciales para que los

otros cuatro funcionen : recibir, retener, analizar y emitir puedan operar en la plenitud de su potencial.

4.- Componentes

El mismo Goleman y demás autores definen el éxito de gerentes líderes y trabajadores en personas de alto nivel de desempeño, destrezas, habilidades técnicas y emocionales, bien desarrolladas alcanzando capacidad de dar sentimientos que cada vez se hacen más competitivos y necesarios en la familia, la gerencia y la sociedad.

Goleman señala cinco aptitudes básicas emocionales y sociales.

Las tres primeras actúan en el área de inteligencia Intrapersonal (con uno mismo), y las dos últimas en el área interpersonal (con los demás):

Áreas de trabajo de la inteligencia emocional	
Intrapersonal Con uno mismo	Autoconocimiento
	Autorregulación
	Automotivación
Interpersonal Con los demás	Empatía
	Habilidades sociales

Tabla Nro 1: Áreas de trabajo de la Inteligencia Emocional

4.1.- Conocimiento de uno mismo

La habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos, así como su efecto en las demás personas. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: la auto-confianza, la capacidad para despertar estados emocionales alegres y llenos de buen humor.

4.2.- Autorregulación

La habilidad para controlar y redireccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: Auto-control, confiabilidad, conciencia, adaptabilidad, orientación a resultados e iniciativa.

4.3.- Motivación

Utilizar nuestras preferencias mas profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos, así mismo para perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.

4.4.- Empatía

Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.,

4.5.- Habilidades sociales

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir , negociar y resolver disputas , para la cooperación y el trabajo en equipo.

Una organización, en Estado Unidos tiene como filosofía, practicar varios principios de I.E. con sus empleados, algunos de ellos son:

a.- Escuchar activamente al empleado (a través de una política continua de puertas abiertas y encuestas de opinión), con lo que se refuerza así la cuarta habilidad de la inteligencia emocional (la Empatía).

b.- Motivar al empleado, haciéndolo a la vez el único responsable de su puesto y resultados, entusiasmado por los mismos, con lo que se fortalece así la tercera habilidad de la Inteligencia Emocional (la Automotivación).

c.- Respeto al individuo y la Regla de los Tres Metros (la cual implica saludar a cualquier persona quien se encuentre a tres metros de uno), los cuales refuerzan la quinta habilidad de la Inteligencia Emocional (Cómo Relacionarse con los Demás).

Como puede verse la aplicación de la IE no es difícil y menos complicado.

5.- Área de trabajo Intrapersonal

5.1.- El autoconocimiento

5.1.1.- Conocimiento de uno mismo

(capacidad de saber qué está pasando en nuestro cuerpo y qué estamos sintiendo)

¿ Que es la verdad? , Pregunto Sócrates al Oráculo de Delfos:” Conócete a ti mismo y conocerás la verdad?.

La piedra angular de la inteligencia emocional parte del conocimiento de nosotros mismos, Sin duda todos podemos tener a la mano un Curriculum Vitae en el cual hemos anotado nuestros principales logros profesionales, y este, desde luego, nos da un perfil de quienes somos y de nuestras realizaciones pero, desde luego, es un perfil incompleto de mi personalidad.

Áreas de trabajo de la inteligencia emocional		
Intrapersonal Con uno mismo	Autoconocimiento	Conocimiento de uno mismo
		Conciencia emocional
		Confianza en uno mismo
	Autorregulación	
Automotivación		
Interpersonal Con los demás	Empatia	
	Habilidades sociales	

Tabla Nro 02 : El autoconocimiento

Es una parte importante de mi vida, pero también la forma un pasado de emociones, impresiones, hábitos, anhelos, éxitos y frustraciones, que sumados hacen de mí lo que soy.

Theilhard de Chardin decía:” Para conocer el futuro del hombre hay que conocer su pasado “.

La piedra fundamental para la modificación de nuestra forma de actuar y conocernos a nosotros mismos. Esto se logra a través de una reflexión profunda de ¿ Cómo? y ¿ Quiénes hemos sido?, Para definir ¿ Quienes deseamos ser?

5.1.2.- Conciencia emocional

(regular la manifestación de una emoción y/o modificar un estado anímico y su exteriorización)

Forma parte de la sabiduría universal el hecho de que los sentimientos alteran el pensamiento: cuando estamos 'ciegos de rabia', 'enfurecidos como un toro de lidia' o 'locamente enamorados', el propio lenguaje indica que la razón y el pensamiento, en tales situaciones, no tienen la más mínima oportunidad de éxito.

Como vimos antes, las emociones básicas vinculadas al hambre, la sed, el miedo, la ira, la sexualidad y el cuidado de los niños, forman parte de nuestro equipamiento básico emocional.

Están arraigadas biológicamente en nuestra naturaleza y forman parte de nosotros, tanto si queremos como sino. En cambio, el modo en que manejamos este tipo de formas de comportamiento innatas está en nuestras manos: poseemos la libertad de sopesar las diferentes posibilidades de actuación y de decidir de acuerdo con nuestros propios motivos y criterios.

Por control emocional no entendemos ahogar o reprimir las emociones, sino regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y sentimientos (o su manifestación inmediata) cuando éstos son inconvenientes en una situación dada.

5.1.3.- Confianza en uno mismo

Identifiquemos nuestras metas y valores personales, y procedamos a guiarnos por ellos.

En sus años de juventud, Conrad Hilton tenía más confianza que dinero.

Prácticamente todo lo que tenía era la reputación de cumplir su palabra, y la habilidad de inspirarles a otros la misma confianza en sus planes que él sentía.

Henry Ford financió su compañía, en sus comienzos, más que todo con la actitud de confianza que desplegaba. Mantenía disponible cuanto dinero en efectivo podía. Cuando los inversionistas y acreedores iban a hacerle una visita, les hacía saber de un modo u otro la cantidad de efectivo que tenía.

No se molestaba en contarles que prácticamente todos sus activos estaban representados en efectivo. Estuvo en apuros más de una vez, pero al actuar como si no pudiera fracasar (y como si estuviera dispuesto a tener éxito)inspiró a otros con su enorme confianza.

John D. Rockefeller aplicaba la misma técnica. Cuando un acreedor llegaba a visitarlo y sutilmente le pedía que le pagara su cuenta, Rockefeller solía sacar su chequera con

un gesto de grandeza. '¿Qué prefiere', solía preguntar, 'efectivo o acciones de Standard Oil?' Parecía tan calmado y confiado, que casi todo el mundo terminaba aceptando las acciones de su compañía, y nadie llegó a lamentarlo.

5.2.- Autorregulación

La autorregulación se traduce como un dominio personal de nuestra conciencia y actitudes. Es el no dejarse “golpear”, por las circunstancias en forma permanente. Aquí hablamos de Autocontrol, confiabilidad, Escrupulosidad, Adaptabilidad y la Innovación

5.2.1.- Autocontrol

El autocontrol se manifiesta con el manejo del stress y de las emociones negativas. Se refiere a que ante cada estímulo del medio ambiente tenemos la habilidad de decidir la respuesta que queremos dar, esto quiere decir que no somos esclavos de las acciones que sobre nosotros se efectúan, sino libres ejecutores de nuestra conducta.

Áreas de trabajo de la inteligencia emocional		
Intrapersonal Con uno mismo	Autoconocimiento	Conocimiento de uno mismo
		Conciencia emocional
		Confianza en uno mismo
	Autorregulación	autocontrol
		Confiabilidad
		Escrupulosidad
		Adaptabilidad
		Innovación
Automotivación		
Interpersonal Con los demás	Empatia	
	Habilidades sociales	

Tabla Nro 03 : La Autorregulación

Un ejemplo práctico en nuestra vida es el de un chofer de un automóvil que nos grita una obscenidad o nos toca con insistencia la corneta. En este caso nuestra respuesta puede variar desde tomar un arma y dispararle para luego sufrir las consecuencias legales de nuestra conducta hasta simplemente ignorarlo y no dejar que altere nuestra tranquilidad.

Lo importante es que la decisión es nuestra, que somos los responsables de nuestra conducta.

5.2.2.- Confiabilidad

Demostrarse a sí mismo, que se tiene fe en lo que se hace. Creen con seguridad en lo que estamos haciendo, dar la “vida” sin titubear.

5.2.3.- Escrupulosidad

Minucioso en las cosas de realizamos, el “así no mas” va en contra de este principio. Busquemos cultivar una cultura de excelencia. Sé amante de la exactitud: veinte cosas a medio hacer no valen tanto como una bien hecha.

5.2.4.- Adaptabilidad

El año 1900 es diferente al año 2008, y será aun mayor el 2020. La realidad que nos rodea debe ser un indicador de nuestro comportamiento futuro. Como se dice”: Si vas para Roma, debes actuar como romano “.

5.2.5.- Innovación

Hay una fábula que habla de un pavo real en un mundo de pingüinos. Todos vestidos con su traje negro y blanco. La innovación debe llevarnos a mostrar nuestro plumaje de colores vistosos como un majestuoso pavo real . La monotonía y la costumbre no debe ser parte de nuestra existencia.

5.3.- Automotivación

Un oscuro profesor universitario tenía una esposa sorda. Su deseo más ávido era perfeccionar un aparato auditivo para que pudiera oír su esposa, a quien amaba tanto. Dedicó cada dólar disponible y todo momento posible a trabajar en su sueño. Los libros de historia nos dicen que fracasó en este proyecto, pero distó mucho de ser un completo fracaso, ya que este esfuerzo fue la plataforma para desarrollar más tarde un aparato que revolucionaría el mundo.

Áreas de trabajo de la inteligencia emocional		
Intrapersonal Con uno mismo	Autoconocimiento	Conocimiento de uno mismo
		Conciencia emocional
		Confianza en uno mismo
	Autorregulación	autocontrol
		Confiabilidad
		Escrupulosidad
		Adaptabilidad
		Innovación
	Automotivación	Afán de triunfo
		Compromiso
Iniciativa		
Optimismo		
Interpersonal Con los demás	Empatia	
	Habilidades sociales	

Tabla Nro 04 : La Automotivación

Alexander Graham Bell no alcanzó su objetivo, pero la humanidad se benefició considerablemente, debido a que se dedicó a ver una solución para el problema de

alguien más. Trató de ayudar a uno y falló. En vez de ello, ayudó a millones con la invención del teléfono.

Pero lo que movió a Graham Bell a persistir en su intento de construir un aparato telefónico fue su enorme motivación personal.

La definición más simple del término MOTIVAR es dar causa o motivo para una cosa.

Motivación y motivo son términos estrechamente ligados. Estas palabras derivan del verbo latino movere que significa "moverse", "poner en movimiento" "estar listo para la acción".

Otro aspecto de la motivación es que se trata de "una predisposición general que dirige el comportamiento hacia la obtención de lo que se desea".

La base de toda motivación, es, pues, el deseo.

Y la obtención de lo que se desea es, para el grueso de los hombres, un sinónimo de felicidad.

Las emociones son una fuente de motivación emocional. Desde un punto de vista técnico, la motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico.

En el contexto de la Inteligencia Emocional significa usar nuestro sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento.

'Estar motivado es sacar lo que está adentro', dice el famoso autor Zig Ziglar, uno de los mejores motivadores del mundo.

La motivación es el combustible que nos permite llevar a cabo lo que nos proponemos. Las personas motivadas tienen empuje, dirección y resolución. Para nuestro caso la Automotivación abarca: el afán de triunfo , el compromiso , la iniciativa y el optimismo.

5.3.1.- Afán de triunfo

Orientarse hacia los resultados con un gran afán de alcanzar los objetivos trazados. En ocasiones las metas pueden ser difíciles , pero alcanzables. Recuerde que si desea correr riesgos estos deben ser calculados. Esto se logra buscando información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor.

Pablo Picasso, quien, poco tiempo antes de ser revelado al público gracias a la estadounidense Gertrude Stein, a quien retrató, atravesó un período de desaliento tal que hasta llegó a tirar sus telas, pues no conseguía ubicarlas en ninguna galería de arte.

Obras lamentablemente perdidas para la posteridad, sin contar las que Picasso quemó para calentarse en los inviernos de sus épocas más duras.

Si Picasso hubiera renunciado poco antes de conocer a esa estadounidense, si hubiera decidido dedicarse a otra cosa, por cierto no habría conocido la misma gloria, y no se habría convertido en multimillonario gracias a la pintura. De hecho, ese pobre pintor, ilustre desconocido, iba a convertirse en el artista más rico de la historia.

A su muerte, una primera estimación de los expertos estableció su fortuna en 750 millones de dólares.

Hace medio siglo, un niño de diez años trabajaba en una fábrica de Nápoles. Anhelaba ser cantor, pero su primer maestro lo desalentó. Le dijo que no podría cantar jamás, que no tenía voz, que tenía el sonido del viento en las persianas.

Pero su madre, una pobre campesina, le abrazó y ensalzó y le dijo que sí, que sabía que cantaba bien, que ya notaba sus progresos; y anduvo descalza mucho tiempo a fin de economizar el dinero necesario para las lecciones de música de su hijo. Los elogios de aquella campesina, sus palabras de aliento, cambiaron la vida entera de aquel niño. Quizá haya oído usted hablar de él. Se llamaba "Caruso".

5.3.2.- Compromiso

Comprometerse es estar dispuesto a realizar sacrificios para lograr un objetivo general. Busquemos una sensación de ser útiles en la misión general.

Un ejemplo es el caso del patriota.

Patriota es aquel que:

- Produce mas de lo que promete
- Hace las cosas mejor que ayer
- Siempre sorprende favorablemente a sus superiores y clientes
- Se contenta solo con lo mejor
- Busca modelos de excelencia, aprende de ellos y los supera
- Se asegura que lo que hace tenga efecto real
- Estimula a otros a seguir su ejemplo.

Otro ejemplo, narrado por el célebre autor Stephen Covey: "Tengo un amigo cuyo hijo desarrolló un ávido interés por el béisbol. A mi amigo no le interesaba en absoluto. Pero un verano llevó al chico a ver jugar los principales equipos de la liga. El viaje le llevó más de seis semanas y costó mucho dinero, pero se convirtió en un vínculo fuerte de la relación.

Al volver, a mi amigo le preguntaron: '¿Tanto te gusta el béisbol?'. 'No', contestó él, 'pero me gusta mucho mi hijo'.

5.3.3.- Iniciativa

La iniciativa se predispone a aprovechar cualquier oportunidad. En ocasiones se deberá prescindir de la burocracia y forzar las reglas, cuando es necesario para cumplir con el trabajo.

5.3.4.- Optimismo

En otras palabras persistir en ir tras las metas, pese a los obstáculos y contratiempos. Consideremos que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

Cuenta que un rey tenía un consejero medio loco. A todo lo que sucedía decía: “Que bueno, que bueno”.

Un buen día el rey sale de cacería, acompañado con su consejero, en el momento que ve a una liebre se dispone a disparar pero tropieza y el disparo le da en el dedo gordo del pie derecho. En eso el consejero dice: que bueno que bueno
El rey sangrando y con dolor, lo escucha al consejero, y lo despide.
Para lo que consejero dice: “Que bueno, que bueno”. Y se aleja.

El rey solo con el pie sangrante, camina hacia su castillo, con la única satisfacción de que se pudo librar de ese consejero loco.

En otra oportunidad el rey nuevamente sale de cacería, esta vez solo. Pero en el trayecto es capturado por una tribu de caníbales.

Es llevado a la tribu y preparado para ser sacrificado a su Dios. Sin embargo uno de los caníbales ve que al rey le falta un dedo del pie. Lo cual hace que sea desechado para el sacrificio, pues no es perfecto. Esta incompleta la ofrenda, y los Dioses podrían molestarse.

Eso hace que el rey sea liberado. En el trayecto a su castillo, el rey piensa que lo sucedido estaba escrito, y de esto lo pudo ver su consejero. Entro en razón y lo mando llamar, recontratándolo con un ingreso 40 veces mayor que al inicio.

El rey le agradeció su proceder, y le pidió disculpas por haberlo despedido. A lo que el consejero le dijo que no tenía porque hacerlo, pues de no haberlo hecho, el que seguramente era sacrificado por los caníbales sería el al acompañarlo.

6.- Área de trabajo Interpersonal

6.1.- Empatía

“Hasta las plantas captan el afecto o el rechazo humano” Dijo el gran psicólogo William James que 'El principio más profundo del carácter humano es el anhelo de ser apreciado’.

¿Reconoce usted los sentimientos de las demás personas? ¿Comprende por qué los demás se sienten así? Esta es la habilidad de '*sentir con los demás*', de experimentar las emociones de los otros como si fuesen propias.

Cuando desarrollamos la **empatía** (la cuarta de las habilidades prácticas de la Inteligencia Emocional) las emociones de los demás **resuenan en nosotros**.

Sentimos cuáles son los sentimientos del otro, cuán fuertes son y qué cosas los provocan. Esto es difícil para algunas personas, pero en cambio, para otras, es tan sencillo que pueden leer los sentimientos tal como si se tratase de un libro.

Es importante aquí hacer una distinción entre la empatía y la simpatía. La simpatía es un proceso que **nos permite sentir los mismos estados emocionales** que sienten los demás, los comprendamos o no.

Sin embargo, **la simpatía es un proceso puramente emocional**, que tiene con la empatía la misma relación que puede tener un cuadro prehecho con la obra de un artista.

En el primero, podemos llenar los espacios correctos con los colores adecuados o las emociones adecuadas, y obtener una copia aceptable del original, sin necesidad de entender claramente qué significa el cuadro.

Áreas de trabajo de la inteligencia emocional		
Intrapersonal Con uno mismo	Autoconocimiento	Conocimiento de uno mismo
		Conciencia emocional
		Confianza en uno mismo
	Autorregulación	autocontrol
		Confiabilidad
		Escrupulosidad
		Adaptabilidad
		Innovación
	Automotivación	Afán de triunfo
		Compromiso
		Iniciativa
		Optimismo
Interpersonal Con los demás	Empatia	Comprender a los demás
		Ayudar a los demás a desarrollarse
		Orientación hacia el servicio
		Aprovechar la diversidad
		Conciencia política
		Influencia
		Comunicación
		Manejo de conflictos
		Liderazgo
		Catalizador de cambio
		Establecer vínculos
		Colaboración y cooperación
	Habilidad de equipo	
Habilidades sociales		

Tabla Nro 05 : La empatia

La empatía es algo diferente: involucra nuestras propias emociones, y por eso entendemos cabalmente los sentimientos de los demás, porque los sentimos en nuestros corazones además de comprenderlos con nuestras mentes. Pero además, y fundamentalmente, la empatía incluye la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenos.

La simpatía es un pobre sustituto de la empatía, si bien en algunos casos, en los cuales las personas no pueden sentir empatía respecto de algunas emociones, la simpatía es mejor que nada. Sin embargo, para avanzar al siguiente estadio de la conciencia emocional, se requiere verdadera empatía

6.1.1.- Comprender a los demás

Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos, e interesarse activamente por sus preocupaciones.

Este hábito trata de ponerse primero en el lugar del otro, de ver las cosas desde su punto de vista. Se basa en el refrán popular de " Todo es del color del cristal con que se mire".

Es quizás el más difícil de practicar, casi siempre pasamos más tiempo hablando que escuchando y creemos que las cosas sólo pueden ser de la manera en que nosotros las vemos.

6.1.2.- Ayudar a los demás a desarrollarse

Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.

Una de las modernas técnicas de gestión de personas:” El coaching “, a tomado como base este principio.

6.1.3.- Orientación hacia el servicio

Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.

¿ Una empresa que vende un producto incluyendo la instalación del mismo y luego quiere sacarle dinero extra al cliente diciendo que la mano de obra no esta incluida.

Esto no es orientación al servicio. La regla de oro del servicio al cliente: Haz con otros lo que quieres que hagan contigo.

6.1.4.- Aprovechar la diversidad

Cultivar las oportunidades a través de personas diversas.

6.1.5.- Conciencia política

Interpretar las corrientes Políticas y sociales de una organización.

6.1.6.- Influencia

¿ Hasta que punto piensa usted, que sus actos influyen en los demás?. La búsqueda de persuadir a las personas es un tema muy antiguo. Recuerde el lema:” Mas fácil es cazar una mosca con una onza de miel , que mil moscas con una onza de hiel “.

6.1.7.- Comunicación

El núcleo de la comprensión y la empatia tiene una sola palabra: ESCUCHAR.

El control de la conversación no lo tiene quien habla sino quien escucha.

6.1.8.- Manejo de conflictos

Los conflictos son parte de las relaciones entre personas. Alguien que piensa que usted va a sustraerle lo que posee (aunque este solo en su mente) , le creara un conflicto sin razón aparente .Su manejo se desarrolla en la medida que pueda dialogar con dicha persona y le haga cambiar de parecer.

6.1.9.- Liderazgo

Sé un ente en el que confluyen las esperanzas de otras personas, es el termino mas simple de Liderazgo. Algunos mencionan que es “ innato”, otros que es “aprendido”, lo cierto es que el “Liderazgo tiene una fuerza circunstancial “. Se es Líder solo cuando los demás confían en nosotros.

El extinto Sam Walton, fundador de la enormemente exitosa cadena de bazares Wal-Mart, a menudo visitaba sus negocios para tener una charla con los empleados. Recorría los pasillos, hablaba sobre los productos y servicios con los clientes, y conversaba largamente con los gerentes de negocio y departamento sobre el modo de hacer las cosas en Wal-Mart.

A menudo tomaba el micrófono y estimulaba a todos los empleados con una charla en su propio estilo doméstico. La mayoría de ellos experimentaban una especie de exaltación, de afirmación del valor de lo que estaban haciendo, cuando él viejo aparecía en los lugares de trabajo.

Siempre se trataba de la misma idea simple: ‘estamos aquí para crear valor para nuestros clientes’; ‘ustedes pueden enorgullecerse de lo que hacen y de lo que aportan, y si hay algo que sus gerentes o yo tengamos que hacer para que ustedes puedan realizar mejor sus tareas, queremos que nos lo digan’

Sam Walton era un evangelista ejecutivo. Era un ‘logotipo humano’. Entre el personal de Wal-Mart, su sola presencia se había convertido en un mensaje simbólico que desencadenaba una constelación de ideas y sentimientos. Asociaban el logotipo con el mensaje superior de la creación de valor.

Aunque tenía miles de millones de dólares, prefería desplazarse en una vieja camioneta, y a menudo se lo veía salir de una oficina muy modesta con ropa poco vistosa. No daba la impresión de ser un capitalista distante, rico, de mucho poder; para los empleados de Wal-Mart era sencillamente Sam. Y su mensaje era simple e indiscutible: todos estamos aquí para crear valor.

6.1.10.- Catalizador de cambio

“La vida es una carrera de largo aliento. Es cumplir una meta y prepararse para la próxima.”

Una de los hechos constantes de la vida es el cambio. Nada permanece constante. Ser un motor del avance en la vida propia y de los demás, es un fin supremo de toda persona.

6.1.11.- Establecer vínculos

No somos una isla, incluso hasta el ermitaño busca que establecer relaciones. Estamos rodeados de personas que pueden ayudarnos en nuestros objetivos.

6.1.12.- Colaboración y cooperación

Como consecuencia de nuestra naturaleza social, busquemos el apoyar a otros en el logro de sus metas. La coexistencia tanto personal como organizacional es permanente en nuestro medio.

6.1.13.- Habilidad de equipo

Un equipo es un grupo de personas que tienen un fin común. Una orquesta, un equipo de fútbol, una congregación religiosa, son ejemplos de equipos. Nuestra habilidad debe estar en moverse al mismo ritmo, como si fuera “solo una persona”..

6.2.- Habilidades sociales

La importancia de la destreza en las relaciones humanas (o habilidades sociales) no hace falta explicarla. Pero sí conviene definir hasta qué punto son ellas determinantes

en todos los aspectos de nuestra vida, o sea, en nuestra salud física y mental, y en nuestro desarrollo social y económico.

Por ejemplo, estudios realizados por la *Fundación Carnegie*, y reafirmados por el *Instituto Carnegie de Tecnología*, demostraron que aun en ramos técnicos como la ingeniería, cerca del quince por ciento del éxito financiero de cada profesional se debe al conocimiento técnico, y alrededor del OCHENTA Y CINCO POR CIENTO se debe a la habilidad en INGENIERÍA HUMANA: a la PERSONALIDAD y la capacidad para tratar con las personas.

Áreas de trabajo de la inteligencia emocional		
Intrapersonal Con uno mismo	Autoconocimiento	Conocimiento de uno mismo
		Conciencia emocional
		Confianza en uno mismo
	Autorregulación	autocontrol
		Confiabilidad
		Escrupulosidad
		Adaptabilidad
		Innovación
	Automotivación	Afán de triunfo
		Compromiso
		Iniciativa
		Optimismo
Interpersonal Con los demás	Empatia	Comprender a los demás
		Ayudar a los demás a desarrollarse
		Orientación hacia el servicio
		Aprovechar la diversidad
		Conciencia política
		Influencia
		Comunicación
		Manejo de conflictos
		Liderazgo
		Catalizador de cambio
		Establecer vínculos
		Colaboración y cooperación
		Habilidad de equipo
	Habilidades sociales	Influencia
		Comunicación
		Manejo de conflictos
		Liderazgo
		Catalizador de cambio
Establecer vínculos		
Colaboración y cooperación		
Habilidades de equipo		

Tabla Nro 06 : Habilidades sociales

Uno de los principales expertos mundiales en relaciones públicas, Henry Rogers, sostiene: 'Desarrollar sus potenciales en las relaciones será más importante para su carrera que todo el conocimiento académico que adquiriera en la facultad, más importante en la determinación de su futuro como licenciado en arte, en ciencias, doctor en ciencias económicas, en leyes o incluso en filosofía.

Permítame que se lo presente en forma de máxima: en la medida en que se relacione sensible y adecuadamente (y sí, incluso cautivadoramente) con las personas y los hechos que enfrente, tanto en su trabajo como en la vida personal, tendrá éxito".

6.2.1.- Influencia

Emplear tácticas efectivas para la persuasión.

6.2.2.- Comunicación

Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

6.2.3.- Manejo de conflictos

Negociar y resolver acuerdos.

6.2.4.- Liderazgo

Inspirar y guiar a grupos e individuos. Liderar es:

- **Educar:** Lograr el desarrollo de toda la perfección que la naturaleza humana lleva consigo

- **Instruir:** Enseñar las nociones técnicas precisas y dirigir los ejercicios prácticos, para proporcionar a los subordinados los conocimientos específicos que necesiten para cumplir sus misiones.

- **Conducir:** Guiar y dirigir a los subordinados de forma, que perfeccionando la educación e instrucción en el ámbito colectivo, desarrollen la comprensión y cooperación entre todos.

Bill Marriott, presidente de la multimillonaria Marriott Corporation, pasa hasta la cuarta parte de su tiempo viajando por EEUU, Europa y otros lugares, para visitar a los empleados de los hoteles y los servicios de comida de la compañía.

Lo he visto entrar en un hotel y demostrarle al personal que él tiene todo el tiempo del mundo para hablar con ellos y escuchar sus ideas sobre lo que están haciendo.

Se introduce en prácticamente todos los departamentos de un hotel, estrecha las manos de los cocineros, las asistentas, los empleados de recepción, los botones, los operarios de mantenimiento y los encargados de la limpieza.

El efecto es eléctrico. 'Aquí estoy yo', piensa una ama de casa, 'una persona común y trabajadora, dándole la mano al presidente del directorio de la Marriot Corporation'.

Quizá les parezca cursi a muchos ejecutivos y personas de mentalidad administrativa, pero, para quien estrecha la mano de Marriott, ésta es una experiencia muy potente.

Todas las veces que puede, Marriott les dice a sus gerentes: ‘Cuiden a los empleados, y ellos cuidarán a los clientes’.

6.2.5.- Catalizador de cambio

Iniciar o manejar el cambio. “ Cambias o te cambiamos “, un lema aplicable en los procesos de cambio de algunas organizaciones. Una muestra de la ineficacia ante la aceptación de los cambios impuestos.

6.2.6.- Establecer vínculos

Alimentar la relaciones instrumentales. En los cursos de “búsqueda de empleo”, se utiliza mucho la red de contactos. Hoy este concepto a cambiado para ser denominado”: Vínculos de influencia.”

6.2.7.- Colaboración y cooperación

Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

En un naufragio, el concepto de colaboración se confunde con “ el instinto de supervivencia “. No espere estar en un naufragio para saber que significa colaborar.

6.2.8.- Habilidades de equipo

Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas

En las Olimpiadas, un equipo de corredores con postas. En un circuito automovilístico, el equipo de mecánicos que cambian los neumáticos del automóvil de su escudería, En una final de la Copa Mundial, de Fútbol. En todos ellos la individualidad a sido reemplazada por el trabajo en equipo. El “ yo”, calza muy bien en el “ Nosotros”.

7- Casuística

7.1.- Planeamiento estratégico de uno mismo

Complete el cuadro adjunto, sea honesto y realista consigo mismo.

Autorretrato

MIS FORTALEZAS (Aspectos positivos)	MIS DEBILIDADES (Aspectos negativos)

7.1.1.-Evaluación de mis puntos fuertes

Escriba algunos comentarios sobre los siguientes puntos. Continúe siendo realista y honesto.

a.- Las cosas que creo hacer bien son:

b.-Las cosas que los demás consideran como puntos fuertes míos son:

7.1.2.-Evaluación de mis puntos débiles

Sea realista y honesto

a.- Las cosas que creo hacer mal son:

b.- Las cosas que los demás consideran como puntos débiles míos son:

7.2.- Optimismo

En la última evaluación del desempeño de María su supervisor le dio una calificación “regular” en vez de buena o excelente de actitud.

María pensaba que se merecía una nota mejor y pregunto a que se debía.

Durante la conversación, su supervisor le dijo que consideraba que María podía ser mas amistosa con los clientes, paciente con los compañeros de trabajo, alegre en el teléfono y también ser mas comunicativa.

No se cambio la calificación y como consecuencia, María casi renuncia. Pero después de hablarlo con su esposo, decidió que tal vez su supervisor le estaba enviando un mensaje , por lo que decidió cambiar de enfoque y concentrarse en ser mas positiva .

Tres meses después su esposo le dijo: María, he notado una mejoría notable en nuestra relación . Eres mas divertida que antes y todos nuestros amigos lo comentan “.

Pregunta : ¿ Es posible que un cambio de actitud en un ambiente (trabajo) mejore la visión que tengamos en otro ambiente (social)?

Justifique su respuesta.

7.3.-Compromiso

Francisco trabaja como digitador de hojas codificada. Un día le dijeron:” No pienses, solo digita lo que ves “. El sabe que esta copiando errores obvios como un 54 en lugar de un T. El programador que recibe después las hojas codificadas, las corrige y las regresa a Francisco para que el las vuelva a digitar, proceso que toma tiempo.

Un día Francisco le pidió al programador que se acercara a su escritorio y corrigiera tres errores obvios para así digitarlos correctamente desde el principio y ahorrar el tiempo de la corrección. Mientras el programador estaba aun ahí, Francisco le pregunto si veía algún error evidente, para corregirlo de una vez.

Pregunta : ¿ Esta Francisco comprometido con la calidad? SI NO ¿ Por que?

Pregunta : ¿ A que grado diría Ud. que lo esta? Alto Promedio Bajo ¿ Por qué?

8.- Bibliografía

GOLEMAN , Daniel . La Inteligencia Emocional - ¿ Por que es mas importante que el cociente intelectual. Javier Vergara Editor,2002

GOLEMAN ,Daniel . La inteligencia emocional en la empresa. Javier Vergara Editor,2002