

INTELIGENCIA EMOCIONAL

2 APTITUDES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1 INTRODUCCION

2.2 AUTODOMINIO

2.3 CONCIENCIA EMOCIONAL. RECONOCER LAS PROPIAS EMOCIONES Y SUS EFECTOS

2.4 AUTOEVALUACION. CONOCER LOS PROPIOS RECURSOS INTERIORES, HABILIDADES Y LIMITES

2.5 CONFIANZA EN UNO MISMO

2.6 AUTODOMINIO MANTENER BAJO CONTROL LAS EMOCIONES Y LOS IMPULSOS PERJUDICIALES

2.7 CONFIABILIDAD Y ESCRUPULOSIDAD. MANTENER LA INTEGRIDAD Y SER RESPONSABLE DEL DESEMPEÑO PERSONAL

2.8 INNOVACION Y ADAPTABILIDAD ESTAR ABIERTO A IDEAS Y ENFOQUES NOVEDOSOS Y SER FLEXIBLE PARA REACCIONAR ANTE LOS CAMBIOS

2.9 AFAN DE TRIUNFO. EL AFAN ORIENTADOR DE MEJORAR O RESPONDER A UNA NORMA DE EXCELENCIA

2.10 COMPROMISO ALINEARSE CON LOS OBJETIVOS DE UN GRUPO U ORGANIZACION

2.11 INICIATIVA Y OPTIMISMO EXHIBIR PROACTIVIDAD Y PERSISTENCIA

2.12 SER HÁBIL CON LA GENTE

2.13 COMPRENDER A LOS DEMAS, PERCIBIR LOS SENTIMIENTOS Y PERSPECTIVAS AJENAS, E INTERESARSE ACTIVAMENTE POR SUS PREOCUPACIONES.

2.14 EL ARTE DE ESCUCHAR

2.15 LA EMPATIA

2.16 LA CRITICA

2.17 EL PODER DEL PIGMALION

2.18 ORIENTACION HACIA EL SERVICIO PREVER, RECONOCER Y SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

2.19 APROVECHAR LA DIVERSIDAD: ES CULTIVAR LAS OPORTUNIDADES A TRAVES DE PERSONAS DIVERSAS

2.20 CONCIENCIA POLITICA INTERPRETAR LAS CORRIENTES SOCIALES Y POLITICAS.

2.21 LAS ARTES DE LA INFLUENCIA

2.21.1 INFLUENCIA IMPLEMENTAR TACTICAS DE PERSUASION EFECTIVAS

2.21.2 COMUNICACIÓN ESCUCHAR ABIERTAMENTE Y TRANSMITIR MENSAJES CONVINCENTES.

2.21.3 MANEJO DE CONFLICTOS: NEGOCIAR Y RESOLVER DESACUERDOS

2.21.4 LIDERAZGO INSPIRAR Y GUIAR A INDIVIDUOS O GRUPOS

2.21.5 CATALIZADOR DEL CAMBIO INICIAR O MANEJAR LOS CAMBIOS

2.22 COLABORACION Y COOPERACION TRABAJAR CON OTROS PARA ALCANZAR OBJETIVOS COMPARTIDOS.

2.23 INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EQUIPOS

2.24 BIBLIOGRAFIA Y ENLACES RECOMENDADOS

2.24.1 BIBLIOGRAFIA

2.24.2 ENLACES RECOMENDADOS

2 APTITUDES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1 INTRODUCCION

Las aptitudes vienen en grupo, para lograr un desempeño excelente no basta con poseer una o dos aptitudes, sino dominar una combinación.

Las aptitudes emocionales que con más frecuencia conducían a ese nivel de éxito eran:

Iniciativa, afán de éxito y adaptabilidad Influencia, liderazgo de equipos y conciencia política Empatía, seguridad y desarrollo de otros

La inteligencia emocional incluye otras tantas como son las que veremos en esta unidad.

2.2 AUTODOMINIO

La intuición y las corazonadas revelan la facultad de percibir los mensajes de nuestro depósito interno de memoria emocional, nuestro propio reservorio de sabiduría y buen juicio. Esta facultad reside en el fondo del conocimiento de uno mismo, y este conocimiento es la base vital de tres aptitudes emocionales: Conciencia emocional, Autoevaluación precisa y Confianza en uno mismo.

2.3 CONCIENCIA EMOCIONAL. RECONOCER LAS PROPIAS EMOCIONES Y SUS EFECTOS

Las personas dotadas de esta aptitud: Saben que emociones experimentan y por que perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, hacen y dicen. Reconocen que efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño. Conocen sus valores y metas y se guían por ellos

2.5 AUTOEVALUACION. CONOCER LOS PROPIOS RECURSOS INTERIORES, HABILIDADES Y LIMITES

Las personas dotadas de esta aptitud: Conocen sus puntos fuertes y sus debilidades Son reflexivas y aprenden de la experiencia. Están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de sí mismas. Son capaces de mostrar sentido del humor y perspectiva con respecto a sí mismas.

2.5 CONFIANZA EN UNO MISMO

Las personas dotadas de esta aptitud:
Se muestran seguras de si mismas; tienen presencia de sí mismas.

Pueden expresar opiniones que despierten rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto. Son decididas; pueden tomar decisiones firmes a pesar de las incertidumbres y las presiones AUTOCONTROL.

Ejercer un autodomio emocional no significa negar o reprimir los verdaderos sentimientos. Los estados de ánimo malos por ejemplo tienen su utilidad el enojo la tristeza y el miedo pueden ser una intensa fuente de motivación. La Autorregulación depende del funcionamiento de los centros emocionales.

La habilidad esta en el corazón de cinco aptitudes emocionales.

- Autodomio: Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales
- Confiabilidad: Exhibir honradez e integridad
- Escrupulosidad: Responsabilidad en el cumplimiento de las tareas
- Adaptabilidad: Flexibilidad para manejar cambios y desafíos
- Innovación: Estar abierto a ideas y enfoques novedosos y a nueva información

2.6 AUTODOMIO MANTENER BAJO CONTROL LAS EMOCIONES Y LOS IMPULSOS PERJUDICIALES

Las personas dotadas de esta aptitud: Manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras. Se mantienen compuestas, positivas e imperturbables aun en momentos difíciles. Piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

2.7 CONFIABILIDAD Y ESCRUPULOSIDAD. MANTENER LA INTEGRIDAD Y SER RESPONSABLE DEL DESEMPEÑO PERSONAL

Las personas dotadas de esta aptitud: Actúan éticamente y están por encima de todo reproche. Inspiran confianza por ser confiables y autenticas. Admiten sus propios errores y enfrentan a otros con sus actos faltos de ética. Defienden las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptadas. Cumplen con los compromisos y las promesas.

Se hacen responsables de satisfacer los objetivos. Son organizados y cuidadosos en el trabajo.

2.8 INNOVACION Y ADAPTABILIDAD ESTAR ABIERTO A IDEAS Y ENFOQUES NOVEDOSOS Y SER FLEXIBLE PARA REACCIONAR ANTE LOS CAMBIOS

Las personas dotadas de esta aptitud: Buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas. Hallan soluciones originales para los problemas. Generan ideas nuevas.

Adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos. Manejan con desenvoltura exigencias múltiples. Adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes Son flexibles en su visión de los hechos

2.9 AFAN DE TRIUNFO . EL AFAN ORIENTADOR DE MEJORAR O RESPONDER A UNA NORMA DE EXCELENCIA

Las personas dotadas de esta aptitud: Se orientan hacia los resultados. Se fijan metas difíciles y aceptan riesgos. Buscan información para reducir la incertidumbre. Aprenden a mejorar su desempeño

2.10 COMPROMISO ALINEARSE CON LOS OBJETIVOS DE UN GRUPO U ORGANIZACION

Las personas dotadas de esta aptitud: Están dispuestas a hacer sacrificios para lograr un objetivo general. Encuentran una sensación de ser útiles en la misión general. Utilizan los valores nucleares del grupo para tomar decisiones. Buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo

2.11 INICIATIVA Y OPTIMISMO EXHIBIR PROACTIVIDAD Y PERSISTENCIA

Las personas dotadas de esta aptitud: Están dispuestas a aprovechar cualquier oportunidad Van tras el objetivo mas allá de lo que se requiere. Prescinden de la burocracia y fuerzan las reglas. Movilizan a los demás mediante emprendimientos inusuales. Persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos y contratiempos. No operan por miedo al fracaso sino esperanza en el futuro. Consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables

2.12 SER HÁBIL CON LA GENTE

Empatía captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos.

- Comprender a los demás: percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse: percibir las necesidades de desarrollo ajenos y fomentar sus aptitudes. orientación hacia el servicio: prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- Aprovechar la diversidad: cultivar oportunidades través de los distintos tipos de personas.
- Conciencia política: interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder. Una de las características de la Empatía es ser capaces de ver una situación desde el punto de vista del cliente, a fin de que sea este quien se beneficie. Ello implica estar dispuestos a interpretar las corrientes políticas y las realidades de una organización ajena. La clave es sondear y prestar atención a lo

que resulta importante para el éxito del cliente. Este es un factor de éxito en las ventas del último siglo. La clave es percibir lo que el cliente desea y lo que teme, aunque no pueda expresarlo en palabras.

La empatía comienza adentro hay que saber detectar las pautas emocionales en los individuos esto es sumamente importante en aquellas situaciones en que alguien tiene motivos para disimular sus verdaderos sentimientos. Percibir lo que otros sienten sin decirlo es la esencia de la empatía, ya sea por su tono de voz, expresión facial y otras maneras no verbales. La empatía es nuestro radar social, cuenta como se percibió la disconformidad, por ej. cuando falta la sensibilidad la gente queda descontenta.

Hay que saber interpretar las emociones ajenas. El requisito previo de la empatía es el conocimiento de uno mismo.

2.13 COMPRENDER A LOS DEMÁS, PERCIBIR LOS SENTIMIENTOS Y PERSPECTIVAS AJENAS, E INTERESARSE ACTIVAMENTE POR SUS PREOCUPACIONES.

Las personas dotadas de esta aptitud están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás. Mas allá de la mera supervivencia, la empatía es crítica para lograr un desempeño superior cuando el trabajo se centra en la gente.

2.14 EL ARTE DE ESCUCHAR

Para triunfar en el lugar de trabajo es esencial estar dispuestos a escuchar bien. Escuchar es un arte. El primer paso consiste en dar la sensación de que uno está dispuesto a escuchar lo que la gente tiene que decir. Escuchar bien significa ir más allá de lo que se dice, es hacer preguntas, repetir lo que se ha oído con palabras propias para asegurarse que se interpretó bien, y responder de una manera adecuada. Hay que dar sensación de confianza.

2.15 LA EMPATIA

La falta de empatía es una manera de afirmar tácitamente la autoridad. Hoy en día las exigencias del liderazgo moderno incluyen la aptitud de la empatía, ya que el estilo autoritario de otros tiempos ya no da buenos resultados.

Hay que percibir la necesidad de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad (así se reconocen y recompensan virtudes, logros y progresos, se hacen críticas constructivas y se asesoran y brindan consejos oportunos).

Hay que instruir y ayudar a los demás a desarrollarse. Esto se practica de persona a persona, el núcleo de la instrucción y el perfeccionamiento es el acto de

aconsejar, y la efectividad de esos consejos guía sobre la empatía y la capacidad de centrar la atención sobre los sentimientos propios para compartirlos.

La habilidad es crucial para dirigir a quienes hacen el trabajo de vanguardia: vendedores, obrero de líneas de montaje, etc. Al ayudar a los empleados a desempeñarse mejor, aumenta la lealtad y satisfacción con el trabajo y disminuye el porcentaje de renovación del personal. En ello la confianza es crucial.

La empatía es esencial para la excelencia.

Diseño empático

La empatía ha llegado a la investigación y el desarrollo. Los investigadores observan a los clientes mientras utilizan los productos de la empresa (ya sea en sus hogares o trabajos). Así se puede comprender mejor que en bases de testeo. La capacidad de interpretar bien las necesidades de la clientela es natural en los mejores jefes de equipos para el desarrollo del producto. Para desarrollar un producto a su medida según sus necesidades.

2.16 LA CRITICA

Hay que saber criticar, y hacerlo positivamente para tratar de mejorar, sino se realiza ninguna crítica ante un error se está atacando las características del otro. Las críticas constructivas tienen cierto grado de seguridad en uno mismo.

2.17 EL PODER DEL PIGMALION

Hay que hacer sentir a las personas que son capaces, y así estos se esmeran en mejorar. Este es el **efecto Pigmalion**, esperar lo mejor de alguien, es proporcionar un desafío adecuado junto con un voto de confianza. Una manera de fomentarlo es dejar que otros fijen objetivos propios, otra técnica es señalar el problema sin dar la solución, otra forma es delegar responsabilidad o poniéndolo a cargo de un proyecto que requiera nuevas habilidades, o ascender a los empleados a los puestos adecuados.

Otra habilidad radica en la filosofía de servicio al cliente, aunque esta a veces no se expresa; y no solo se basa en la venta, sino también en el servicio actuando en confianza que se va asentando con el tiempo.

2.18 ORIENTACION HACIA EL SERVICIO PREVER, RECONOCER Y SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Las personas dotadas de esta aptitud: entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad ofrecen de buen grado asistencia adecuada comprenden el punto de vista del cliente, y actúan como asesores de confianza.

Una visión más amplia para brillar en el servicio debemos vigilar la satisfacción del cliente en vez de esperar las quejas. Esta información debe ser gratuita. Esto establece las bases para establecer una relación de confianza, para ello se requiere empatía. Se necesita un tono emocional amistoso. Ya que lo que siente el cliente al interactuar con un empleado determina lo que sentirá con respecto a la empresa misma. Cada interacción entre la compañía y sus clientes arruinara o fortalecerá la lealtad. Lo importante es conservar al cliente.

2.19 APROVECHAR LA DIVERSIDAD: ES CULTIVAR LAS OPORTUNIDADES A TRAVES DE PERSONAS DIVERSAS

Las personas dotadas de esta aptitud: Respetan a gentes de orígenes diversos y se llevan bien con todos. Entienden los puntos de vista diversos y son sensibles a las diferencias grupales. Ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes pueden prosperar. Se enfrentan a los prejuicios y a la intolerancia. Hacer referencia a la afiliación grupal de una persona cuando esa identidad es irrelevante puede invocar en la mente de los involucrados un estereotipo referido a ese grupo. Y los estereotipos grupales pueden tener un poder emocional que afecta negativamente el desempeño. Porque para triunfar en un trabajo se necesita sentirse a sus anchas, aceptando y valorado, se necesita pensar que tiene la habilidad y los recursos interiores necesarios para cumplir y hasta para prosperar.

2.20 CONCIENCIA POLITICA INTERPRETAR LAS CORRIENTES SOCIALES Y POLITICAS.

Las personas dotadas de esta aptitud: saber leer con precisión las relaciones clave de poder. detectan las redes sociales cruciales entienden las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes o competidores leen con precisión la realidad externa y la realidad de la organización. La capacidad de interpretar la realidad política es vital para construir coaliciones y redes entre bastidores que permitan a alguien ejercer influencia, cualquiera sea su papel profesional. Toda organización tiene su propio sistema nervioso invisible, hechos de contactos e influencias. Hay que ser capaz de enfatizar con toda la organización a fin de interpretar las corrientes que ejercen su influencia sobre donde realmente se toman las decisiones. Las personas que mantienen ricas redes personales en una organización están típicamente enteradas de lo que sucede, esta inteligencia social lleva a comprender las realidades mayores que afectan a la organización. Esta astucia política hace equilibrar las perspectivas de colegas, jefes, subordinados, clientes y competidores.

Sabiduría política

Toda organización tiene sus reglas básicas implícitas sobre lo que es aceptado y lo que no. Empalmar en el plano de la organización significa sintonizar el clima y la cultura organizacional. Ya que la inevitable vida orgánica crea coaliciones en

competencias y luchas de poder, que determinan las oportunidades y restricciones. Quienes carecen de astucia política son más propensos a fracasar cuando tratan de atraer a otros hacia su causa, porque sus intentos de ejercer influencia están mal dirigidos o son ineptos. Es necesario allí un agudo sentido de la estructura formal como informal, y los centros de poder de la organización.

2.21 LAS ARTES DE LA INFLUENCIA

Es la habilidad para inducir a otros las respuestas deseables, se apoya en:

- La influencia: aplicar tácticas efectivas para la persuasión.
- La comunicación: ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes y convincentes
- El manejo de conflictos: negociar y resolver los desacuerdos
- El liderazgo: inspirar y guiar a grupos e individuos
- El ser catalizador de cambios: iniciar o manejar el cambio

El arte de la influencia requiere manejar con efectividad las emociones ajenas. Los trabajadores estelares son diestros en la proyección de señales emocionales, los cuales lo convierte en potentes competidores, capaces de dominar a un público. Los convierte en líderes. Las emociones son contagiosas Cada uno influye en el estado de animo de los demás, para bien o para mal. Este intercambio emocional constituye una economía interpersonal, invisible, parte de todas las interacciones humanas, pero habitualmente es tan sutil que no se lo percibe. La transmisión de humores es notablemente poderosa, las emociones son contagiosas, transmitimos estados de animo con facilidad, nuestras emociones nos indican en que concentrar la atención, que operan como advertencia, invitaciones, alarmas, etc. Son mensajes potentes que transmiten información crucial sin poner esos datos en palabras. En la cadena de comunicaciones cada persona activa el mismo estado emocional subyacente en el que sigue, y así pasa el mensaje de alerta. La economía emocional, sin la necesidad de palabras, es la suma total de los intercambios de sentimientos entre nosotros.

2.21.1 INFLUENCIA IMPLEMENTAR TACTICAS DE PERSUASION EFECTIVAS

Las personas dotadas de esta aptitud: son hábiles para convencer a la gente ajustan sus presentaciones para agradar a los oyentes usan estrategias complejas, como la influencia indirecta, para lograr consenso y apoyo recurren a puestas en escena dramáticas, para establecer con claridad su punto de vista. Influencia y persuasión giran sobre la facultad de despertar emociones específicas en el otro. Las personas con capacidad para la influencia saben percibir y hasta prever la reacción que su mensaje causara en el publico por lo que va hacia la meta buscada. Para lo que hay que saber detectar el momento en que los

argumentos se quedan cortos y las apelaciones emocionales puedan añadir impacto. Entre las estrategias más utilizadas por los mejores figuran: el manejo de la impresión, las apelaciones a las razas y a los hechos, argumentos o actos dramáticos, etc.

2.21.2 COMUNICACIÓN ESCUCHAR ABIERTAMENTE Y TRANSMITIR MENSAJES CONVINCENTES.

Las personas dotadas de esta aptitud: son efectivas en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje enfrentan directamente los asuntos difíciles saben escuchar, buscan el entendimiento mutuo y comparten información de buen grado fomentan la comunicación abierta y son tan receptivas de las malas noticias como de las buenas Debe existir una estrecha relación con la gerencia, cuando este canal es abierto da resultados, se obtiene lo mejor de la gente: su energía y creatividad.

Estado anímico y sentido

La clave de todas las habilidades sociales es ser un comunicador apto. Esta aptitud para la comunicación distingue a los líderes estelares de los comunes o deficientes, la falta de esta capacidad puede terminar con la moral. Saber escuchar, clave de la empatía, es crucial para la comunicación. Como también hay que mantener el control del propio estado de animo, la clave es la serenidad y la paciencia. Una aptitud neutral nos permite involucrarnos mas a fondo.

Mantener la calma

La capacidad de conservar la calma nos ayuda a apartar momentáneamente las preocupaciones y mantenernos flexibles en nuestras propias reacciones emocionales. Las personas que conservan el dominio de si en medio de una emergencia o ante el pánico ajeno tienen un tranquilizador sentido de autodominio, ingresan fácilmente a una conversación y se mantienen efectivamente involucrados. La extroversión y la sociabilidad no son en si garantías de tener habilidad para la comunicación.

2.21.3 MANEJO DE CONFLICTOS: NEGOCIAR Y RESOLVER DESACUERDOS

Las personas dotadas de esta aptitud: manejan con diplomacia y tacto situaciones tensa y personas difíciles detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los desacuerdos y ayudan a reducirlos alientan el debate y la discusión franca orquestan soluciones que benefician a todos Uno de los talentos que presentan quienes son hábiles para la solución de conflictos es detectar los disturbios cuando se están gestando y tomar medidas para calmar a los involucrados. Para lo cual es fundamental escuchar y enfatizar, esto se denomina tacto.

Hay que negociar y manejar amigablemente los conflictos, siguiendo los siguientes pasos: serenarse, sintonizar los propios sentimientos y expresarlos mostrarse

dispuesto a resolver las cosas discutiendo el tema, en vez de empeorarlos con mas gestión expresar el propio punto de vista en lenguaje neutro en vez de emplear un tono de disputa buscar soluciones equitativas para resolver el desacuerdo trabajando en conjunto para hallar una solución que ambas partes puedan adoptar.

2.21.4 LIDERAZGO INSPIRAR Y GUIAR A INDIVIDUOS O GRUPOS

Las personas dotadas de esta aptitud: articulan y despiertan entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas se ponen a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo orientan el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad, guían mediante el ejemplo.

El liderazgo no consiste en el cambio por si solo, sino en la manera de implementarlo. El líder ingenioso capta las sutiles corrientes de emoción que circulan por un grupo y puede interpretar el impacto de sus acciones en esas corrientes. Su credibilidad se establece en percibir y articular sentimientos colectivos tácitos y entendiendo a la gente. Es importante la emoción que emana el líder para impulsar a su grupo, estos líderes deben ser lo mas expresivos. Se desprende que así se presta mas atención al líder y se lo imita. La contra seria un liderazgo brutal, arrogante o no arbitrario que desmoraliza al grupo.

En general el carisma emocional depende de tres factores:

- Experimentar emociones fuertes
- Ser capaz de expresarlas con vigor
- Ser mas hábiles para proyectar que para recibir. Las personas sumamente expresivas comunican a través de la expresión facial, el tono de voz, los gestos, etc. Esto les permite conmover, inspirar y cautivar a otros.

Aptitudes del líder

Cada aptitud emocional interactua con las otras, sobre todo en el liderazgo. La tarea del líder requiere una amplia variedad de habilidades personales.

Existen tres clases principales de aptitud:

- Inteligencia emocional: esta el logro, la seguridad en uno mismo y el compromiso
- Aptitudes sociales: esta la influencia, la conciencia política y la empatía.
- Aptitudes cognoscitivas: es ver un panorama amplio, reconocer patrones reveladores en la información y pensar anticipándose al futuro. El liderazgo requiere estimular la imaginación de los demás e inspirarlos para que avancen en la dirección deseada.

2.21.4 CATALIZADOR DEL CAMBIO INICIAR O MANEJAR LOS CAMBIOS

Las personas dotadas de esta aptitud: reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos desafían el statu quo para reconocer la necesidad de cambio son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlo sirven de modelo para el cambio que se espera de otros.

2.22 COLABORACION Y COOPERACION TRABAJAR CON OTROS PARA ALCANZAR OBJETIVOS COMPARTIDOS.

Las personas dotadas de esta aptitud: equilibran el acento puesto en la tarea con la atención que brindan a las relaciones personales colabora, compartiendo planes, información y recursos promueven un clima amigable y cooperativo descubren y alimentan las oportunidades de colaborar. La gente se siente mas satisfecha y a gusto con la combinación de cooperación y mayor autonomía ofrecida por un equipo autodirigido. Cuando los equipos funcionan bien declina el ausentismo y el reemplazo de personas, en tanto que aumenta la productividad.

Los miembros del equipo tienden a compartir un mismo patrón motivador. Son competitivos y justos cuando se trata de asignar a cada uno la tarea que mas se adecua a su talento. Tiene una fuerte necesidad de afiliación que los torna más armoniosos y más compromisarios de los objetivos.

En los años 90 el trabajo en equipo se convirtió en la aptitud gerencial más valorada.

2.23 INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EQUIPOS

En los grupos también la inteligencia emocional es clave para la excelencia. Las aptitudes emocionales más importantes en grupo son:

- Empatía o comprensión interpersonal
- Cooperación y esfuerzo unificado
- Comunicación abierta
- Afán de mejorar

Personas aglutinantes

La capacidad de mantener a un grupo en buen funcionamiento es un talento valioso. La colaboración es una habilidad digna a tener en cuenta, resulta esencial en la investigación. Si se incluye un líder socio-emocional el negocio funcionara diez veces mejor. El líder debe ser como el padre de una familia. Debe asegurarse de que sus actos parezcan justos a todos, además deben cuidar de los miembros de su equipo, defendiéndolos dentro de la organización y consiguiéndoles el apoyo practico que requieren en presupuesto, personal o tiempo. Solo una persona carismática podrá mantener a su grupo en marcha cuando todo lo demás fracase. Además de moldear el tono emocional esta el secreto de la coordinación, que constituye el secreto de la cooperación y el consenso.

El equipo y la política empresarial

Las organizaciones de todo tipo han llegado a la conclusión de que el éxito de todo exige orquestar los talentos en equipos, estos se denominan equipos de proyectos ad hoc y equipos para planificar, mejorar procesos, desarrollar productos y liquidar problemas. Debido a que representan diversas partes de la organización le es posible un mayor impacto y coordinación. Mientras estos grupos trabajan juntos para el mayor bien de la organización, cada miembro permanece ligado a su punto de origen. Para que funcionen estos grupos es necesario un líder que fomente la colaboración, respeto mutuo, apertura de las diversas perspectivas y empatía.

Qué debe de haber en un equipo exitoso?

- Debe darse al personal instrucciones precisas del objetivo a alcanzar
- Debe existir diversidad, variedad de habilidades
- Debe existir colaboración confiada y sin egoísmo, trabajar en colaboración
- La exigencia de alcanzar un gran objetivo proporciona un punto al que hay que concentrarse con pasión
- Si el trabajo es divertido y fructífero, la exaltación que emana es para alcanzar recompensas íntimas y no premios exteriores. Para lograrlo los cinco secretos del aprendizaje son: afinidad, empatía, persuasión, cooperación y búsqueda de consenso.

1.24 BIBLIOGRAFIA Y ENLACES RECOMENDADOS

1.24.1 BIBLIOGRAFIA

La inteligencia emocional en la empresa

Goleman, Daniel

Barcelona: Javier Vega Editor, 1999.

La inteligencia emocional

Goleman, Daniel

Buenos Aires : Javier Vergara Editor, 1996.

Inteligencia emocional e inteligencia exitosa: algunas ideas para la práctica

Escala Figueredo, Miguel J

Santo Domingo: EDUCA, 1997.

La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones

Cooper, Robert K; Sawaf, Ayman

Bogotá : Norma, 1998.

La inteligencia emocional en el trabajo

Weisinger, Hendrie

Madrid: Suma de Letras, 2001.

Los modelos de la mente : más allá de la inteligencia emocional

Hernández, Pedro

La Laguna, Tenerife: Tafor Publicaciones, 2002.

1.24.2 ENLACES RECOMENDADOS

<http://www.psicologia-online.com/autoayuda/iemocional/index.shtml>

http://www.degerencia.com/tema/inteligencia_emocional

<http://www.materiabiz.com/mbz/gurues.vsp?nid=22574>

http://www.trabajo.com.mx/inteligencia_emocional.htm

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/inteligencia%20emocional>

<http://www.capitalemocional.com/articulos/iemoet.htm>

