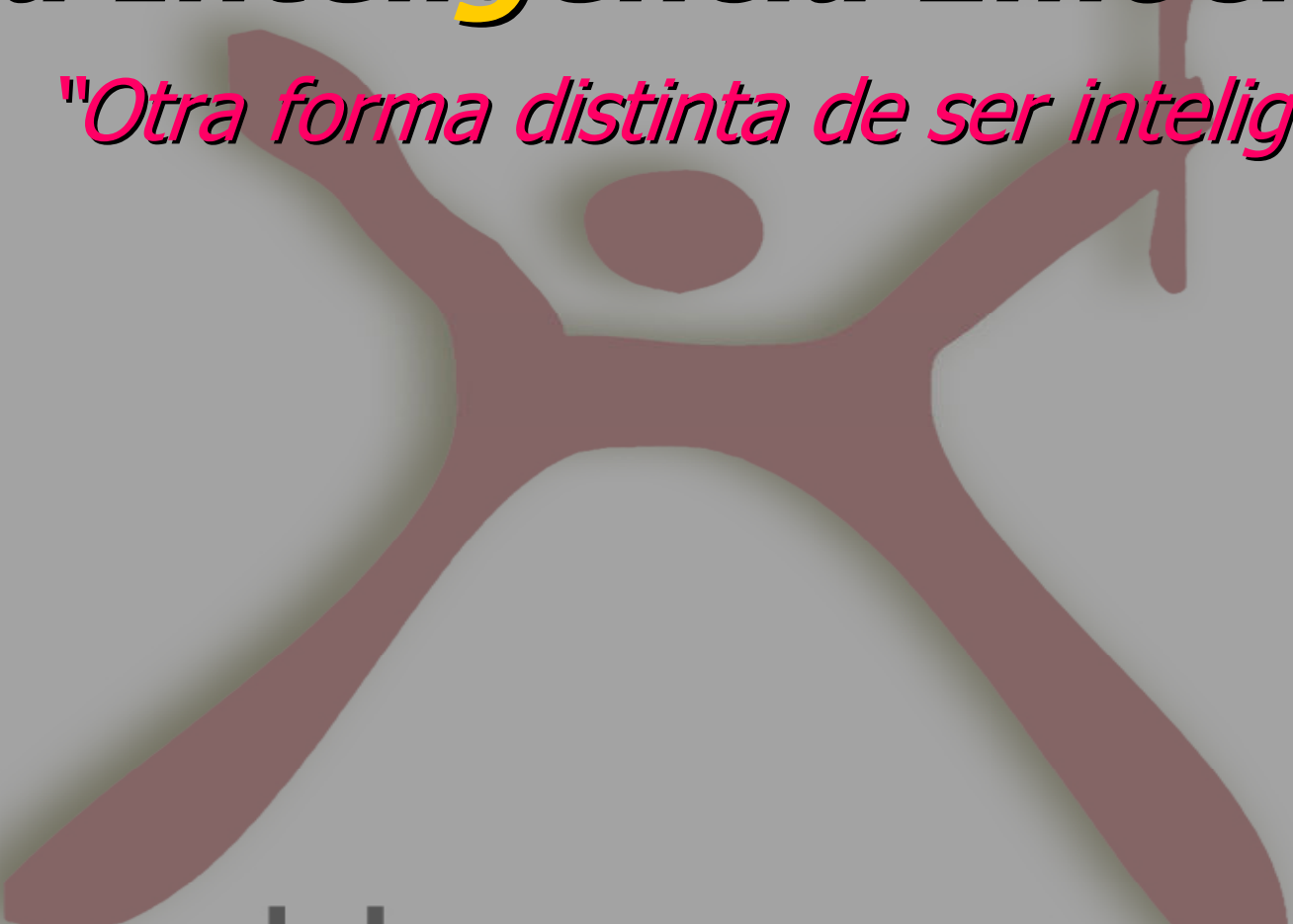
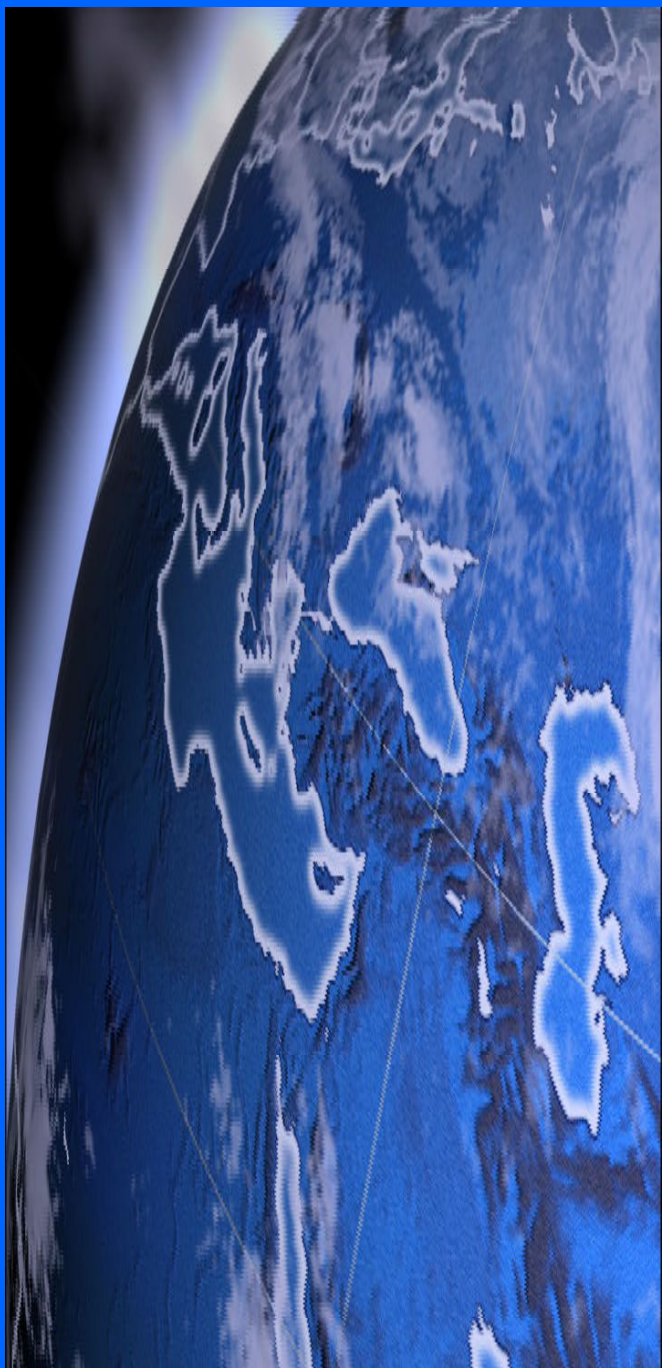


La Inteligencia Emocional

"Otra forma distinta de ser inteligente"



Human
Technology



"Conformamos el mundo el mundo con más rapidez de lo que somos capaces de cambiar nosotros mismos.

Constantemente aplicamos los hábitos del pasado para decidir sobre el futuro".....

Bienvenidos a los hábitos del Futuro.

1.- El nuevo entorno de trabajo

Antecedentes

*La época de los 60 fue para las estrellas del Rock 'n Roll.

*Los 70 trajeron la 1ª gran crisis del petróleo.

*Los 80 fueron los años de la productividad.

*Los 90 los hemos dedicado a ser más competitivos.

pero... ¿y el nuevo milenio?

Situación actual

Las normas que gobiernan el mundo, tanto laboral como personal, están cambiando.

En la actualidad no se nos evalúa por lo más o menos inteligentes que podamos ser, ni por nuestra formación o experiencia.

Se nos evalúa por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás.

“Criterio determinante”

Futuro presente

En este novedoso pero desapacible clima laboral que se nos avecina, estas realidades humanas tendrán cada vez mayor importancia.

El cambio continuo será la constante.

En la medida en que las empresas se vean obligadas a sortear las olas de la reconversión, los colaboradores que permanezcan en su puesto tendrán que ser más responsables y más participativos.

Futuro presente

En el antiguo entorno laboral, los colaboradores intermedios podían “sobrevivir” y pasar desapercibidos con muy poco esfuerzo.

Hoy en día, cada vez se hace más evidente la necesidad del control de las propias emociones, la Automotivación, la capacidad de trabajar en equipo y sobre todo:

El desarrollo del liderazgo personal

Futuro presente

Las investigaciones nos han demostrado que para alcanzar el éxito en nuestro nuevo entorno de trabajo, se necesitan habilidades y destrezas, que no eran importantes en el pasado, pero que se han convertido en las claves del futuro:



***“Los nuevos retos
exigen nuevas habilidades”***

2.- Las habilidades y destrezas del directivo del siglo XXI

Durante un período de grandes cambios la dirección debe llevar a cabo cinco procesos que resultarán claves:

1. Movilizar:

- n Es el proceso por el que las personas que trabajan en la empresa aceptan los cambios que la reingeniería implica. Los directivos deben realizar una campaña de persuasión basada en razones y elaborar un cuadro convincente del futuro de la organización.

2. Transmitir el poder:

- n No basta con lograr que su personal se movilice, debe suministrarle los recursos que necesita. Esto implica transmitir el poder, rediseñar el trabajo para que las personas puedan aportar, en todo su potencial, sus capacidades y habilidades (empowerment).
- n Los directivos que consigan superar el pánico a ceder el control descubrirán una sabia paradoja de éste: transmitirlo es la mejor forma de retenerlo.

3. Definir:

- n Entre las funciones del directivo ha figurado siempre definir las ambiciones de una empresa, y hasta no hace mucho tiempo, la dirección por objetivos parecía ser el método.
- n Sin embargo, para la implantación de la reingeniería es necesario que el directivo dedique su liderazgo a una permanente experimentación, procurando alcanzar los mismos resultados por distintas vías.

3. Definir:

- n La dirección por experimentación exige un alto nivel de valentía y mucha atención.
 - Establezca su objetivo en no cometer errores.
 - Fije sus estándares y objetivos desde la óptica de los clientes.

- n Quizá sean imposibles, pero en su esfuerzo por alcanzarlos es posible que usted logre lo imposible.

4. Medir la responsabilidad:

- n La gran contribución de la reingeniería a los esquemas de medición ha sido ayudar a mantener la responsabilidad centrada en los aspectos realmente importantes para la empresa, en función de los resultados que obtienen los consumidores (su placer y desagrado).
- n La mayoría de los esquemas de medición han tenido una base financiera, centrándose en los aspectos internos y no en los externos, que son en realidad , el lugar al que deberían pertenecer.
- n La satisfacción de los clientes debe ser la medición definitiva.

5. Comunicar: la base de la reingeniería.

- n El empowerment no puede ser factible si no existe una buena estrategia de comunicación por parte de los directivos.
- n Las personas por naturaleza, desean contribuir y tomar decisiones, pero resulta difícil que lo consigan si no disponen de información o no saben cómo emplearla.

3.- Las personas, auténticos “gestores” y “protagonistas” del Cambio.

Las personas, el mayor activo

Más de una encuesta realizada a los empresarios nos revela que la mitad de los colaboradores carecen de la motivación necesaria para aprender y mejorar en su puesto de trabajo.

Cuatro de cada diez son incapaces de trabajar en equipo.

Solo el 19% de los que se esfuerzan por alcanzar el nivel requerido para el trabajo demuestran tener poca disciplina en sus hábitos .

Los RR.HH, ¿Activo o Pasivo?



*A
C
T
I
V
O*

Cómo afrontar el reto de la “e-society”

Sólo podemos preguntarnos a nosotros mismos.

Si no tenemos el coraje de hacernos preguntas para conocernos mejor, nunca sabremos todo lo que tenemos que corregir, y por lo tanto la mejora será imposible.

Esto no se debe convertir en una obsesión, pero “SÍ” en una realidad vivida con naturalidad

“día a día”

4.- ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Antecedentes

Los anteriores entornos y sistemas de trabajo.

Las teorías de la Motivación.

El hallazgo de las “Competencias”.

La Neurociencia.

La Programación Neurolinguística (P.N.L)

El nuevo entorno de trabajo.

Definición

“En una época que adolece de todo tipo de garantía y seguridad laboral y en la que el mismo “concepto” de trabajo esta viéndose rápidamente reemplazado por el concepto de “habilidades portátiles”, llamamos I.E:

***AL CONJUNTO DE CAPACIDADES ADQUIRIDAS
QUE DAN LUGAR A UN DESEMPEÑO LABORAL
SOBRESALIENTE”***

¿Por qué tan de moda?

Esta claro que la I.E es un tema que se convertido en un asunto coloquial. Tiene su explicación.

A diferencia con el “coeficiente intelectual” (C.I), que apenas varía después de los diez años, la inteligencia emocional (I.E) constituye un proceso de aprendizaje mucho más lento que prosigue durante toda la vida y que nos permite ir aprendiendo de nuestras experiencias.

“Yo, nosotros, las personas, soy/somos dueño/s y señor/es de mí/nuestra mejora, de mí/nuestro progreso, porque soy/somos actor/es de nuestro/as experiencias”.

¿Por qué tan de moda?

Las personas desarrollan progresivamente mejor este tipo de actitudes en la medida que se vuelven más capaces de manejar sus propias emociones e impulsos.

De motivarse a sí mismos y de perfeccionar su empatía y sus habilidades sociales.

No depende del sexo. Hombres y mujeres poseen su propio perfil de fortalezas y debilidades.

“Tradicionalmente hemos llamado MADUREZ al desarrollo de la Inteligencia Emocional”.

¿Porqué es tan importante y para qué sirve?

(A nivel del colaborador)

Una de las últimas encuestas de alcance nacional que trataba de determinar las competencias que el nuevo entorno, (es decir la “e-society”), las empresas que la componen y los propios empresarios pedirían, tanto a los nuevos colaboradores como a los actuales eran:

- Estar técnicamente preparado para el trabajo.
- Capacidad para escuchar y de comunicarse verbalmente.
- Adaptabilidad y capacidad de respuesta creativa ante obstáculos y contratiempos.
- Capacidad de autocontrol, confianza, motivación para trabajar por objetivos y sentimiento de orgullo por los logros obtenidos.

¿Porqué es tan importante y para qué sirve?

- Eficacia grupal e interpersonal, cooperación, capacidad de trabajo en equipo y habilidad para negociar las disputas.
- Eficacia dentro de la organización, proactividad en cuanto a la participación activa y potencial de liderazgo.

“ Es decir sólo uno de los seis requerimientos competenciales tenía carácter académico (C.I). Los demás pertenecen al espacio de la Inteligencia Emocional”.

¿Porqué es tan importante y para qué sirve?

(A nivel de la empresa)

El valor económico de la I.E viene avalado por muchas demostraciones teóricas, pero nosotros nos quedaremos con dos:

- El 90% del liderazgo depende de la I.E
- (*) -El coste económico de la rotación, (o dicho de otra manera), la optimización de la productividad vía la satisfacción y fidelización de los colaboradores.

“Se ha estimado que el coste real, para una empresa, del abandono de un colaborador, equivale a un año de su sueldo. Si el que abandona es un directivo los costes pueden llegar a ser extraordinarios”

5.- Fundamentos básicos de la Inteligencia Emocional

Las 5 dimensiones de la I.E

La Inteligencia Emocional esta basada en 5 dimensiones o “ámbitos de actuación”.

Cada dimensión tiene unas competencias emocionales, que entrenadas darán lugar a un desempeño laboral y personal sobresaliente.

1. Conciencia de uno mismo

5. Capacidad de Relación

Dimensiones

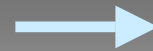
2. Autorregulación

4. Empatía

3. Motivación

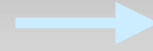
El mapa de las Competencias Emocionales.

Dimensión 1: Conciencia de uno mismo



CONCIENCIA EMOCIONAL
VALORACION DE UNO MISMO
CONFIANZA EN UNO MISMO

Dimensión 2: Autorregulación



AUTOCONTROL
FIABILIDAD
RESPONSABILIDAD
ADAPTABILIDAD
INNOVACION

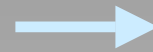
Dimensión 3: Motivación



MOTIVACION DE LOGRO
COMPROMISO
INICIATIVA Y OPTIMISMO

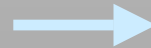
El mapa de las Competencias Emocionales.

Dimensión 4: Empatía



COMPRESION DE LOS DEMAS
ORIENTACION HACIA EL SERVICIO
DESARROLLO DE LOS DEMAS
APROVECHAMIENTO DIVERSIDAD
COMPRESION SOCIAL

Dimensión 5 : Habilidades Sociales



INFLUENCIA
COMUNICACION
LIDERAZGO
GESTION DEL CAMBIO
RESOLUCION DE CONFLICTOS
ESTABLECER VINCULOS
COLABORACION Y COOPERACION
HABILIDADES DE EQUIPO

Dimensión 1: Conciencia de uno mismo

Pertenece a lo que llamamos “Espacios personales”.

Incluye tres competencias emocionales:

- CONCIENCIA EMOCIONAL.
- VALORACION ADECUADA DE UNO MISMO.
- CONFIANZA EN UNO MISMO.

Su dominio básico se basa en:

- SER CAPAZ DE CONOCERSE Y CUESTIONARSE.
- TENER AUTOCONFIANZA.

Conciencia Emocional o de las propias emociones.

Consiste en la capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones.

Las personas con esta competencia:

- Saben que emociones están sintiendo y por qué.
- Comprenden la relación entre sus sentimientos, pensamientos, palabras y acciones.
- Conocen la relación entre sus sentimientos, pensamientos y su rendimiento.
- Son conscientes de sus valores y de sus objetivos personales.

“Su método de desarrollo es la reflexión, y la introspección su fuente de aprendizaje, desarrollo y mejora”.

Valoración adecuada de uno mismo.

Consiste en conocer nuestros propios recursos, nuestras capacidades y potenciales, así como nuestras limitaciones internas.

De esta competencia conviene resaltar la dificultad de valorarse uno mismo (el punto ciego).

Las personas con esta competencia:

- Son conscientes de sus puntos fuertes y débiles.
- Son capaces de aprender y mejorar.
- Son sensibles al autodesarrollo.
- Poseen un “sentido del humor” que les aporta perspectiva respecto a sí mismos.

“Su método de desarrollo es la ayuda externa, y el conocimiento crítico junto al “humor” como fuente de aprendizaje, desarrollo y mejora”.

Autoconfianza.

Consiste en tener una percepción muy clara de nuestro valor y de nuestras capacidades.

Es una competencia esencial de la Inteligencia Emocional.

Conviene diferenciarla de la “Autoestima” (sentirse a gusto con lo que uno hace).

Las personas con esta competencia:

- Se muestran seguros de sí mismos.
- Pueden expresar puntos de vista impopulares y defender sólo los que consideran correctos.
- Son emprendedores, capaces de decidir ante bajo o alto riesgo, o en condiciones de incertidumbre.

“Su método de desarrollo es “no bloquearse ante la crítica”, y tener respeto por el aprendizaje.

Dimensión 2 : Autorregulación

La autorregulación consiste en la capacidad de controlar nuestros impulsos y sentimientos conflictivos.

Depende de la combinación de dos habilidades primordiales:

- La detección precoz de los síntomas de un impulso.
- La capacidad de hacer frente a los contratiempos.

Incluye cinco competencias emocionales:

- AUTOCONTROL.
- FIABILIDAD.
- RESPONSABILIDAD.
- ADAPTABILIDAD.
- INNOVACION

Autocontrol

Consiste en mantener bajo control nuestras emociones y conflictos.

Las personas con esta competencia:

- Gobiernan adecuadamente sus impulsos y emociones conflictivas.
- Mantienen la calma, incluso en los momentos más difíciles.
- Piensan con claridad y permanecen concentrados a pesar de la presión.

Sin el gobierno suficiente de nuestras emociones estaremos a merced de los sentimientos que nos provoquen los demás.
Por lo tanto no seremos dueños de nuestras decisiones.

Integridad/Fiabilidad.

Consiste en establecer contactos/relaciones asentados en conflictos éticos. Ser honrado y sincero.

Las personas con estas competencias:

- Actúan éticamente.
- Proporcionan confianza a los demás por su honradez y sinceridad.
- Admiten sus propios errores y “señalan” actuaciones poco éticas de otros.
- Se dirigen por sus principios y valores.

Integridad es ser honesto, sincero, firme en las convicciones, ético
Según José Antonio Marina: “La ética es el modo más inteligente de vivir”

Responsabilidad.

Consiste en cumplir con nuestras obligaciones, “haciendo nuestros” los cometidos, encargos y objetivos a los que nos comprometemos.

Las personas con esta competencia:

- Son puntuales.
- Poseen autodisciplina.
- Trabajan con precisión.
- Cumplen con las obligaciones.

Esta competencia revela un conjunto de comportamientos propios de las personas maduras, por cuanto son predecibles y organizados en sus resultados.

Es la capacidad para elegir nuestra respuesta.

Adaptabilidad.

Consiste en la capacidad para responder con rapidez a los cambios y exigencias del entorno.

Las personas con esta competencia:

- Manejan adecuadamente distintas peticiones, organizan sus prioridades y asumen con naturalidad los cambios de plan.
- Adaptan sus respuestas a las circunstancias.
- Tienen una visión de los acontecimientos enormemente flexible.

En entornos tan cambiantes como los actuales, la flexibilidad puede llegar a ser imprescindible.

Innovación.

Consiste en permanecer abiertos a nuevas ideas, perspectivas, información, transformando la realidad a través de la modificación de la conducta.

Las personas con esta competencia:

- Buscan siempre nuevas ideas en fuentes aparentemente inconexas.
- Aportan soluciones originales a los problemas.
- Adoptan perspectivas y asumen riesgos en su diseño e implantación.

La innovación no surge por generación espontánea. Es una cuestión de hábitos, de conectar ideas y de dar valor a las alternativas.

Dimensión 3: Motivación

Del latín “Movere”: Tendencia o capacidad para moverse.

La motivación es el motor de la acción.

En Inteligencia Emocional resaltamos dos aspectos de la motivación:

- La “sensación de fluidez”, que aparece cuando las cosas nos salen de forma natural.
- El “estrés positivo”, que supone una descarga de adrenalina y otras sustancias, que nos dan la energía necesaria para llevar a cabo un esfuerzo sostenido.

Incluye tres competencias emocionales:

- MOTIVACION DE LOGRO.
- COMPROMISO.
- INICIATIVA Y OPTIMISMO.

Motivación de logro.

Consiste en tener una orientación y voluntad clara y tenaz de alcanzar los objetivos propuestos y contrastar los resultados contra estándares.

Las personas con esta competencia:

- Les gusta competir.
- Orientan su actividad a unos objetivos o resultados claros.
- Buscan de los demás “feed-back” que les ayude a mejorar.
- Tienen avidez de información.

La motivación de logro se basa en un impulso directo que nos lleva a mejorar.

Compromiso.

Consiste en la capacidad para asumir los objetivos y la misión, visión de un grupo u organización.

Las personas con esta competencia:

- Están dispuestos a invertir su tiempo y esfuerzo para conseguir los objetivos de la organización.
- Encuentran sentido en asumir una misión colectiva elevada.
- Utilizan los intereses del grupo como criterio de sus decisiones.

Las personas realmente comprometidas están dispuestas a hacer sacrificios a corto plazo si redundan en beneficio del grupo.

Iniciativa y Optimismo.

Es la competencia que moviliza a las personas para aprovechar las oportunidades y superar los contratiempos.

Las personas con esta competencia:

- Detectan las oportunidades antes que sus competidores.
- Se anticipan a los problemas.
- Actúan más allá de lo que se espera de ellos.
- No se desaniman ante los obstáculos.
- Trabajan desde las expectativas de éxito.
- Creen firmemente que pueden determinar su futuro con su voluntad.

En definitiva estas competencias nos hablan de una firme convicción en lo que se hace, cómo se hace,y, sobre todo por qué se hace.

Dimensión 4: Empatía

La empatía es nuestro mayor “don” social:

Consiste en darnos cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que nos lo digan.

Comprende cinco competencias emocionales:

- COMPRESION DE LOS DEMAS.
- DESARROLLO DE LOS DEMAS.
- ORIENTACION HACIA EL SERVICIO.
- APROVECHAMIENTO DE LA DIVERSIDAD.
- COMPRESION SOCIAL.

Comprensión de los demás.

Consiste en captar los sentimientos y puntos de vista de los demás e interesarse por sus preocupaciones.

Las personas con esta competencia:

- Están atentas a las señales de los demás y saben escuchar.
- Tienen sensibilidad para entender los puntos de vista de sus interlocutores.
- Ayudan a los demás basándose en la comprensión de sus necesidades y sentimientos.

El desarrollo de los demás.

Consiste en captar las necesidades de desarrollo de los demás y ayudarles a potenciar sus capacidades.

Las personas con esta competencia:

- Saben reconocer y recompensar los puntos fuertes y logros de los demás.
- Dan un “feed-back” útil e identifican las oportunidades de desarrollo.
- Asignan a los demás trabajos que ponen a prueba y desarrollan las capacidades de sus compañeros.
- Dan orientación y apoyo a los esfuerzos.

Después del liderazgo de equipos es probablemente la más importante de las competencias de los directivos.

Orientación hacia el servicio.

Consiste en anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.

Las personas con esta competencia:

- Entienden las necesidades de los clientes y adaptan a ellas los productos y los servicios.
- Buscan la forma de optimizar la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Se adelantan a las necesidades de los clientes y buscan exceder sus expectativas.
- Se convierten en consejeros del cliente.

Aprovechamiento de la diversidad.

Consiste en cultivar, valorar y celebrar las oportunidades que nos plantean las diferentes personas.

Las personas con esta competencia:

- Respetan y se llevan bien con individuos de distintos substratos.
- Comprenden diferentes visiones del mundo y son sensibles a las diferencias grupales.
- Consideran la diversidad como una oportunidad.

Los prejuicios o estereotipos pueden limitar significativamente el aprovechamiento del potencial de las personas con las que nos relacionamos.

Comprensión social.

Consiste en tomar conciencia de las redes sociales y corrientes de autoridad y poder.

Las personas con esta competencia:

- Se dan cuenta de las claves de poder en la organización.
- Perciben claramente las principales redes sociales.
- Comprenden las fuerzas que inciden sobre los clientes y competidores.
- Interpretan adecuadamente la cultura y el clima de la empresa.

Dimensión 5: Habilidades sociales

Comprenden ocho competencias emocionales:

- INFLUENCIA.
- COMUNICACION.
- LIDERAZGO.
- GESTION DEL CAMBIO.
- RESOLUCION DE CONFLICTOS.
- ESTABLECIMIENTO DE VINCULOS.
- COLABORACION Y COOPERACION.
- HABILIDADES DE EQUIPO.

6.- Las 14 reglas para mejorar y desarrollar nuestra Inteligencia Emocional

- 1.-Conocer qué competencias necesito para tener éxito en mi puesto.
- 2.-Conocernos a nosotros mismos.
- 3.-Aprovechar el “feed-back” con respeto y con tiempo.
- 4.-Querer mejorar.
- 5.-Aprovechar como activadores del cambio los resultados positivos que obtengamos.
- 6.-Conviértete en el director de tu proceso de aprendizaje.
- 7.-Céntrate en objetivos claros y alcanzables.
- 8.-Prevenir las recaídas.
- 9.-Obtener un “feed-back” continuo de nuestros progresos.
- 10.-Práctica sostenida.
- 11.-Busca apoyo.
- 12.-Elige tus modelos.
- 13.-Alentar y recompensar el cambio desde la organización.
- 14.-Medir los resultados del aprendizaje.

7.- El Human Mix

HUMAN MIX DEL LÍDER



¡Gracias!

**Bienvenidos a los hábitos del
futuro. Bienvenidos a las
habilidades directivas que conducen
hacia el éxito.**