



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

ACTITUDES DE ÉXITO

Del 26 al 30 de Junio de 2006

APUNTES GENERALES

CI - 101

Instructora: Lic. María de los Ángeles Solís Flores

C O F E P R I S

JUNIO DE 2006

ACTITUDES DE ÉXITO

OBJETIVO:

Al terminar el curso, los participantes estarán en capacidad de reflexionar sobre la importancia de reconocer sus propias actitudes y mejorar con ello sus relaciones interpersonales en el ámbito laboral y personal.

1. DEFINICIÓN DE ACTITUDES.

1.1 Conceptos e importancia

La palabra “Actitud” proviene del latín *acti tuti* que significa “acto total”. Su importancia dentro de nuestra vida laboral, personal, familiar, social, etc. es fundamental ya que son los cristales con que respondemos a la forma en que miramos el mundo.

1.2 ¿Qué compone una actitud?

Dentro de las definiciones más aceptadas de este concepto está aquella que menciona que son constructos que median nuestras acciones y que se encuentran compuestas de tres elementos básicos: a) un componente Cognitivo-afectivo, referente a los conocimientos y creencias, b) un componente afectivo referente a sentimientos y preferencias y c) un componente conductual. (Bednar y Levie, 1993; Sarabia, 1992).

“ACTITUDES DE ÉXITO”

Las actitudes incluyen:

1. Una *disposición* para responder con facilidad ante una situación determinada.
2. Un *estado adquirido* a través de la experiencia cognitivo-afectiva que facilita la ejecución del acto.
3. Una *tendencia* a comportarse de un modo en vez de otro.
4. Una *idea cargada de emotividad* que predispone a una clase de acciones o motivaciones.

Las actitudes no son simples estados de ánimo o creencias en general ya que siempre se focalizan hacia una persona, cosa, o situación determinada, es decir, siempre hay algo o alguien que nos resulta agradable o desagradable.

1.3 ¿Para qué nos sirven las actitudes?

Nos sirven para observar en nosotros mismos nuestras diferentes formas de actuar ante distintas situaciones, haciéndonos con ello, un poco más conscientes del por qué de nuestras acciones, derivadas a la vez, de ciertos pensamientos.

La inmensa mayoría de las personas concebimos el éxito como un equilibrio, en nuestra realización personal, respecto a las distintas áreas de la vida: la de la salud, la profesional, la afectiva, la familiar y la social.

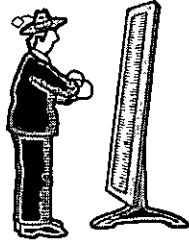
Sin embargo, hace unos años, se impuso cierto culto al éxito que no medía los costos, irónicamente, en términos del valor más importante: nuestra propia vida.

Pero, ¿es este tipo de éxito - que daña la salud, las relaciones y la paz de la mente - el que vale la pena lograr? ¿Puede alguien que termina sufriendo de úlcera o del corazón, o que se haya divorciado por culpa de las presiones laborales, o que no tenga compañeros que se hayan convertido en amigos porque sólo se persiguió las mejores notas, considerarse plenamente exitoso?

Hoy existe una creciente tendencia a definir el éxito en términos de una vida balanceada, en la cual los objetivos materiales comparten espacio con los ‘valores intangibles’: relaciones y roles familiares enriquecedores y de apoyo mutuo, un cuerpo saludable que pueda controlar el stress, gran participación en la vida comunitaria, y oportunidades para satisfacer deseos altruistas y creativos. Una **vida balanceada** no puede alcanzarse sin Inteligencia Emocional, un componente que nos permite poner en marcha y sostener lo que se ha dado en llamar ‘**el sistema del éxito total**’.

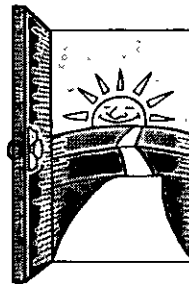
"ACTITUDES DE ÉXITO"

**"OBSERVA TU ACTITUD, ES LO PRIMERO QUE LOS DEMÁS
OBSERVAN DE TI"**



2. ACTITUD E INTELIGENCIA EMOCIONAL.

"LA ALEGRÍA ES EL MÁS PODEROSO IMÁN"



“ACTITUDES DE ÉXITO”

2.1 Una forma distinta de ser inteligente

La inteligencia no es exclusiva del Coeficiente Intelectual sino de capacidades que nos permiten tener una relación más equilibrada y armónica con nosotros mismos y con los demás.

2.2 Las cinco partes de la Inteligencia Emocional

Las 5 Habilidades Prácticas de la Inteligencia Emocional, fueron a su vez subdivididas, por el Dr. Daniel Goleman, en diferentes competencias. Estas capacidades son:

AUTOCONCIENCIA: Implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Las competencias emocionales que dependen de la autoconciencia son:

- **Conciencia emocional**: identificar las propias emociones y los efectos que pueden tener.
- Qué consecuencias tienen mis emociones cuando...
- **Correcta autovaloración**: conocer las propias fortalezas y sus limitaciones.
- Mis tres fortalezas principales son... y puedo llegar hasta...

- **Autoconfianza**: un fuerte sentido del propio valor y capacidad.

Me valoro a mí mismo como una persona....

Confío por completo en mi capacidad para...

AUTORREGULACIÓN: Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, impulsos y recursos. Las competencias emocionales que dependen de la autorregulación son:

- **Autocontrol**: mantener observadas las emociones perturbadoras y los impulsos.

- **Confiabilidad**: mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.

- **Conciencia**: asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral.

“ACTITUDES DE ÉXITO”

- **Adaptabilidad:** flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.

- **Innovación:** sentirse cómodo con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.

MOTIVACIÓN: Se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas.

- **Impulso de logro:** esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.

- **Compromiso:** matricularse con las metas del grupo u organización.

- **Iniciativa:** disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.

- **Optimismo:** persistencia en la persecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

EMPATÍA: Implica tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros.

- **Comprensión de los otros:** darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.

- **Desarrollar a los otros:** estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.

- **Servicio de orientación:** anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.

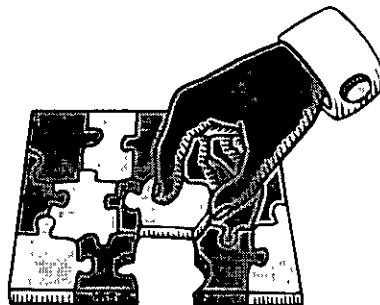
- **Potenciar la diversidad:** cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas.

- **Conciencia política:** ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

“ACTITUDES DE ÉXITO”

DESTREZAS SOCIALES: Implica ser un experto para inducir respuestas deseadas en los otros. Este objetivo depende de las siguientes capacidades emocionales:

- **Influencia:** idear efectivas tácticas de persuasión.
- **Comunicación:** saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.
- **Manejo de conflictos:** saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.
- **Liderazgo:** capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.
- **Catalizador del cambio:** iniciador o administrador de las situaciones nuevas.
- **Constructor de lazos:** alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.
- **Colaboración y cooperación:** trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- **Capacidades de equipo:** ser capaz de crear sinergia para la persecución de metas colectivas



“ACTITUDES DE ÉXITO”

2.3 Vida Emocional: La prioridad ausente

Cuál es la calidad de tu vida emocional? Cuáles son las emociones que más se repiten a lo largo de tu día? Qué tanto sonríes en un día? Cuántas emociones negativas hay en tu día? Cuántas emociones positivas generas tú mismo de manera intencional?

Creemos que la vida emocional es una ausencia a lo largo de nuestra vida laboral o de nuestra vida familiar y en general, de nuestra vida diaria. Si le diéramos el espacio adecuado para auto-observar la forma en que las emociones están presentes a lo largo del día, observaríamos entonces aquellos patrones de pensamiento que se repiten y que con tanta frecuencia están conectados a la vez, con determinado tipo de emociones. Es decir, resulta prioritario ver el tipo de emociones que uno mismo presenta, de qué calidad son y darle mayor importancia a su cuidado y alimentación.

2.4 Lo que esperan las empresas e instituciones

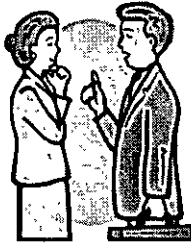
Cualquier institución o empresa, espera actualmente, individuos capaces de reconocer sus propias habilidades para que ayuden a la vez, a los demás a desarrollar las suyas. Esperan personas con disposición a cambiar de paradigmas para iniciar el camino de la inteligencia emocional, logrando con ello, una transformación personal que se refleje en éxito tanto personal como institucional o empresarial.

3. COMUNICACIÓN Y PROCESOS DE CAMBIO.

3.1 Lenguaje verbal y no verbal

Existe un componente activo en las actitudes que las lleva a manifestarse a través del lenguaje verbal o no verbal y a transmitirse con la intención de que sean recibidas o entendidas por los otros. En este sentido, una actitud es un *acto social* expresado en acciones explícitas y declaraciones de intenciones. Por eso se dice que si queremos desarrollar actitudes dirigidas al éxito en nosotros mismos, habrá que tocar la cabeza (conocimientos), el corazón (sentimientos y preferencias) y las manos (acciones y declaraciones)

“ACTITUDES DE ÉXITO”



3.2 Comunicación empática

¿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.

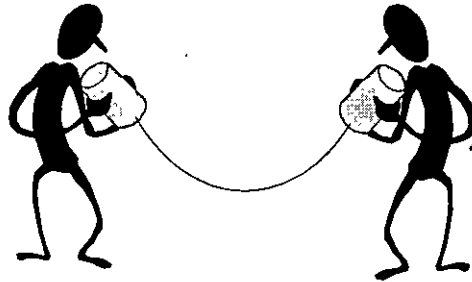
Cuando desarrollamos la empatía (la cuarta de las habilidades prácticas de la Inteligencia Emocional) las emociones de los demás resuenan en nosotros. Sentimos cuáles son los sentimientos del otro, cuán fuertes son y qué cosas los provocan. Esto es difícil para algunas personas, pero en cambio, para otras, es tan sencillo que pueden leer los sentimientos tal como si se tratase de un libro.

Una persona empática es muy consciente de todo un complejo universo de información emocional, a veces dolorosa e intolerable, que otros no perciben. Las personas que tienen empatía están mucho más adaptadas a las sutiles señales sociales que indican lo que otros necesitan o quieren. Esto los hace mejores en profesiones tales como la enseñanza, las ventas y la administración.



3.3 El rol del individuo en su equipo

Cada persona dentro de su equipo de trabajo tiene un rol, es decir, desempeña una función específica para el logro de los objetivos del área a la cual pertenece. Una definición clara de las funciones clave de cada puesto es fundamental para llevar a cabo las tareas de forma más organizada sin perder de vista el objetivo principal por el que se está trabajando.



4. EQUIPOS INTEGRADOS EN INTELIGENCIA EMOCIONAL.

- 4.1 Equipos funcionales
- 4.2 La relación interpersonal
- 4.3 Desarrollo de Habilidades sociales
- 4.4 Proyecto de vida como equipo

Definición de Equipo

- ✱ Un conjunto de personas que trabajan juntas hacia una serie de objetivos específicos dentro de una esfera operativa definida.



★ **Las 5 “Pes” de un equipo**

1. Propósito

2. Posición

3. Poder

4. Plan

5. Personas



- **GRUPO**

- Roles no necesariamente complementarios

- Roles no necesariamente claros

- Funciones de influencia

- **EQUIPO**

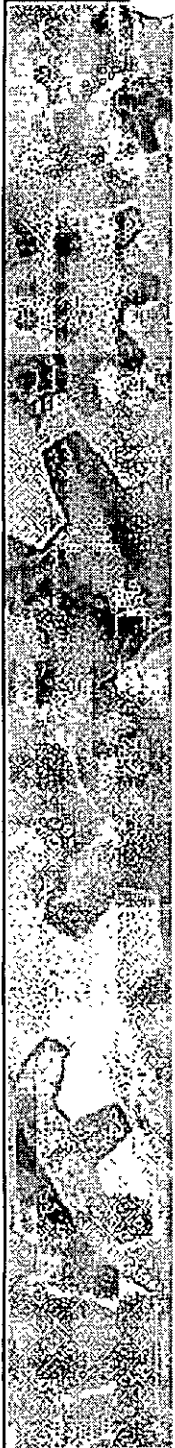
- Roles complementarios

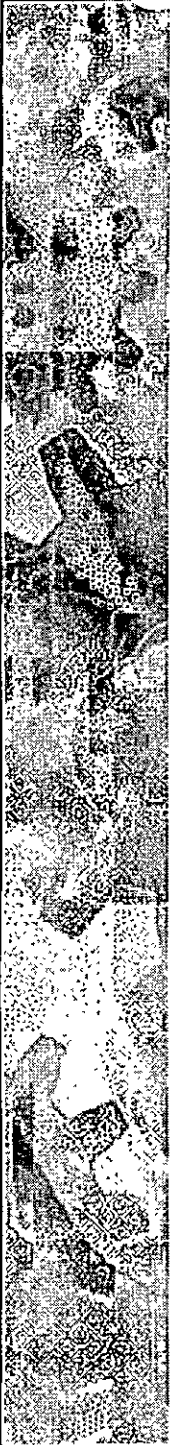
- Roles claros

- Funciones de interacción

Realizar una sesión de creatividad

- Preguntar: ¿De qué modo podemos...?
 - Evaluar la situación. Considerar los hechos.
 - Generar posibles soluciones sin realizar juicios de valor.
 - Seleccionar la mejor solución.



- 
- **Unidad básica de la organización**
 - **Ser un medio de capacitación y aprendizaje**
 - **Generador de cohesión entre las personas**
 - **Satisfacer necesidades de afiliación**
 - **Desarrollar la autoestima**
 - **Reducir la incertidumbre que produce el medio**
 - **Reducir la inseguridad**
 - **Es un referente inmediato**

Rol y Comunicación

- ✱ **Concepto de rol: Conjunto organizado de conductas y sólo cobra sentido al interactuar.**
- ✱ **La organización como conjunto de roles:**
 - **Aquellas que son independientes**
 - **Aquellas que interactúan con algunos miembros del equipo**
 - **Aquellas que afectan a todos los miembros del equipo.**



- Sistema de roles

- Ambivalencia del rol

- Acaparamiento del rol

- Indefinición del rol

- Negligencia del rol



Problemas con los equipos

★ Los grandes huecos:

1. Rechazo
2. Poner el cebo y quitar la mano
3. Lea mi mente
4. Sí, pero...
5. Inténtelo, ¡le gustará!



Fijar objetivos

- ✿ Fijar los objetivos del equipo
- ✿ Fijar los objetivos individuales



● Desarrollo de un equipo:

● Fase de aprendizaje

● Desarrollo de una estrategia

● Experimentación activa

● Prueba y evaluación

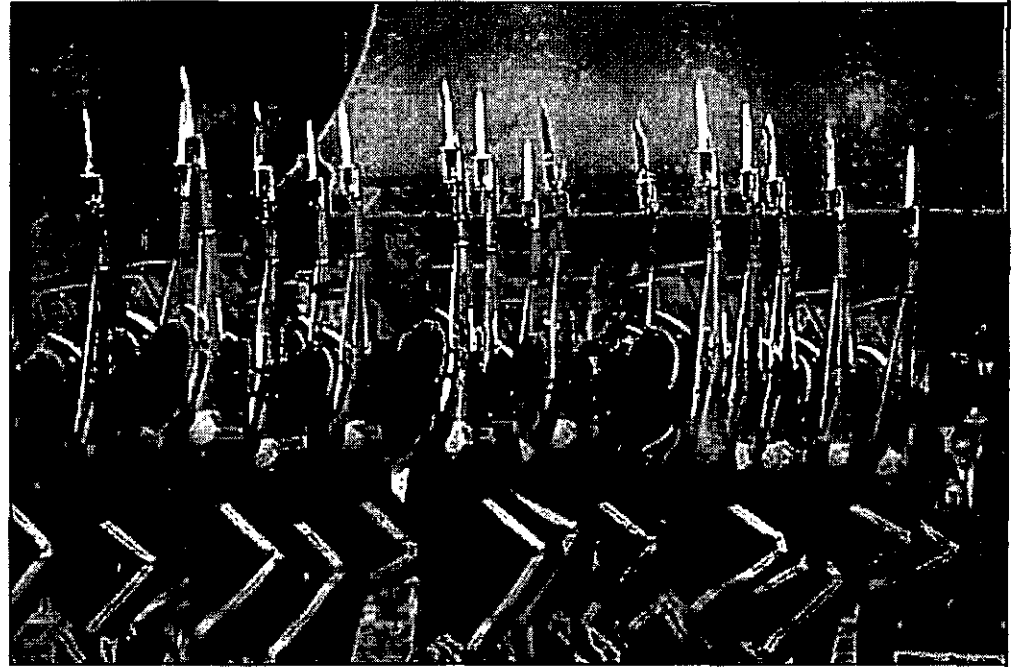
● Compartir y crecer

Comunicación

★ Lenguaje verbal y no verbal



★ Comunicación empática



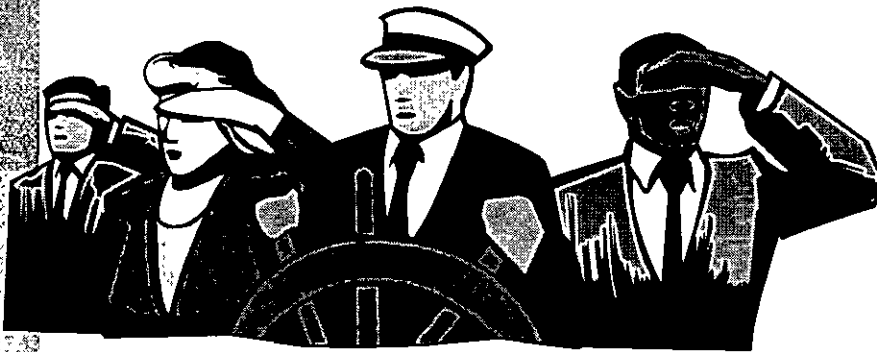


Lograr un compromiso

- Compromisos de equipo.
- Compromisos individuales.

Equipos integrados en inteligencia emocional

✱ Equipos funcionales vs. Disonantes





● **La relación interpersonal y desarrollo de habilidades sociales:**

- Inspiración
- Influencia
- Desarrollo personal de los demás
- Cambio
- Gestión de conflictos
- Trabajo en equipo y colaboración



● **Proyecto de vida como equipo:**

1. **¿Hacia dónde vamos?**
2. **¿Para qué? Por qué?**
3. **Visión a Corto plazo y largo plazo**
4. **Compromisos por área**