



FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M. DIVISION DE EDUCACION CONTINUA

A LOS ASISTENTES A LOS CURSOS

Las autoridades de la Facultad de Ingeniería, por conducto del jefe de la División de Educación Continua, otorgan una constancia de asistencia a quienes cumplan con los requisitos establecidos para cada curso.

El control de asistencia se llevará a cabo a través de la persona que le entregó las notas. Las inasistencias serán computadas por las autoridades de la División, con el fin de entregarle constancia solamente a los alumnos que tengan un mínimo de 80% de asistencias.

Pedimos a los asistentes recoger su constancia el día de la clausura. Estas se retendrán por el periodo de un año, pasado este tiempo la DECFI no se hará responsable de este documento.

Se recomienda a los asistentes participar activamente con sus ideas y experiencias, pues los cursos que ofrece la División están planeados para que los profesores expongan una tesis, pero sobre todo, para que coordinen las opiniones de todos los interesados, constituyendo verdaderos seminarios.

Es muy importante que todos los asistentes llenen y entreguen su hoja de inscripción al inicio del curso, información que servirá para integrar un directorio de asistentes, que se entregará oportunamente.

Con el objeto de mejorar los servicios que la División de Educación Continua ofrece, al final del curso deberán entregar la evaluación a través de un cuestionario diseñado para emitir juicios anónimos.

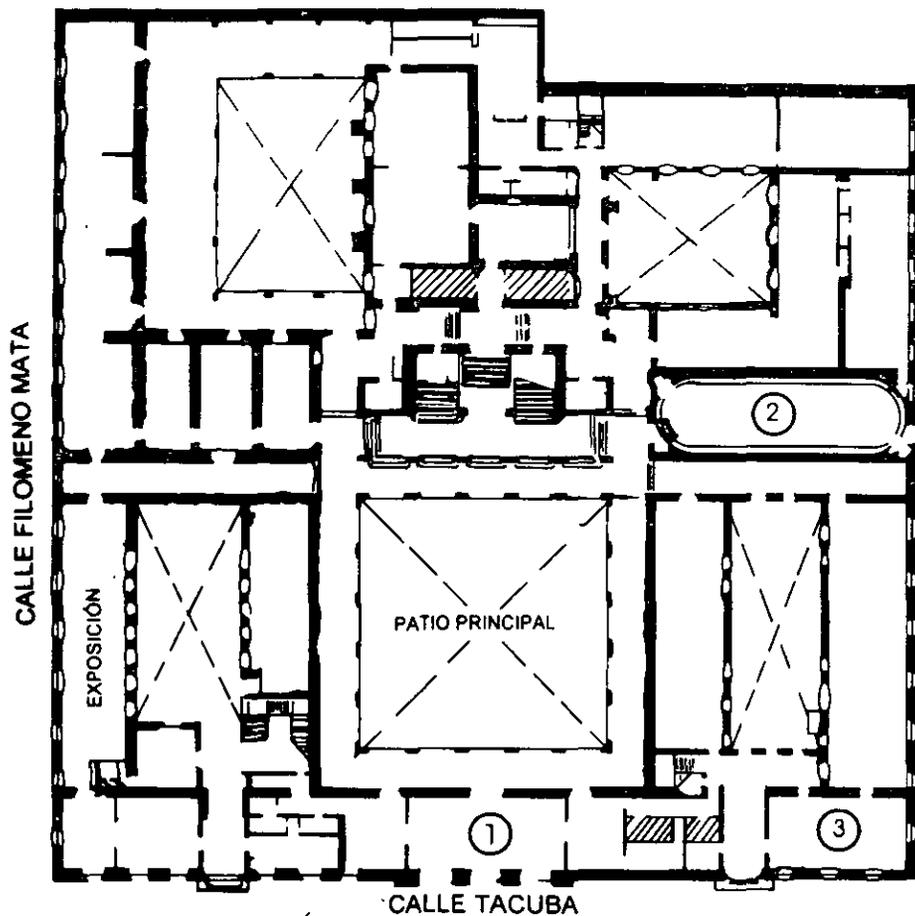
Se recomienda llenar dicha evaluación conforme los profesores impartan sus clases, a efecto de no llenar en la última sesión las evaluaciones y con esto sean más fehacientes sus apreciaciones.

Atentamente

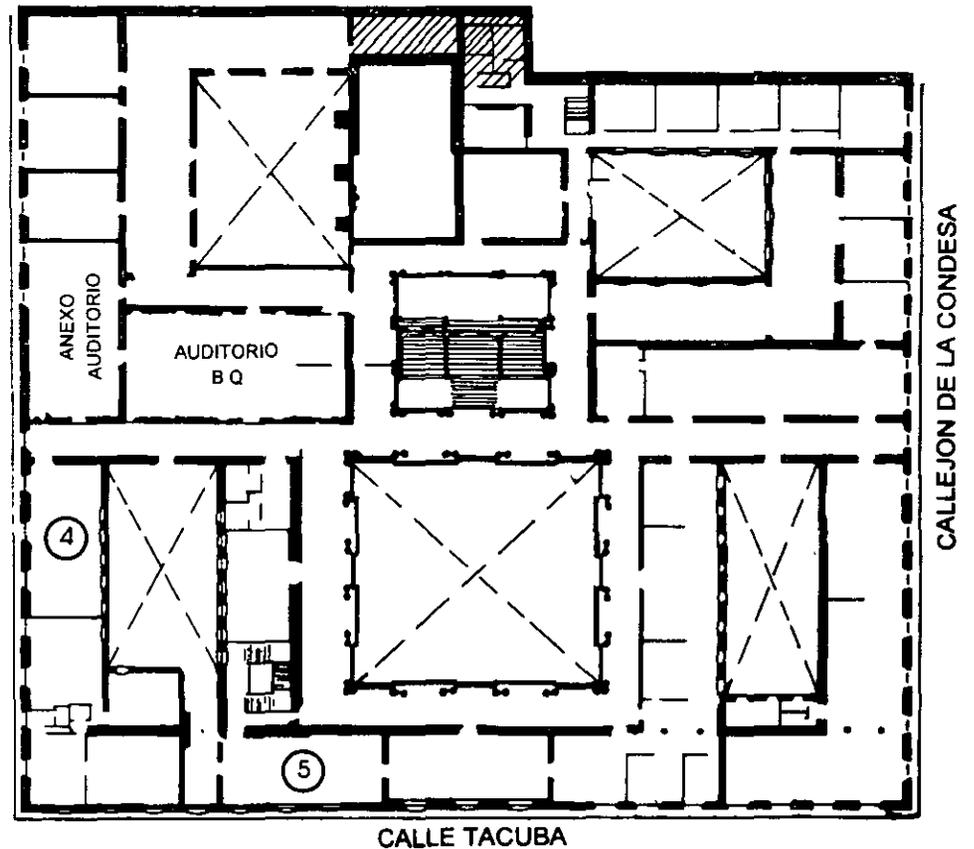
División de Educación Continua.



PALACIO DE MINERIA

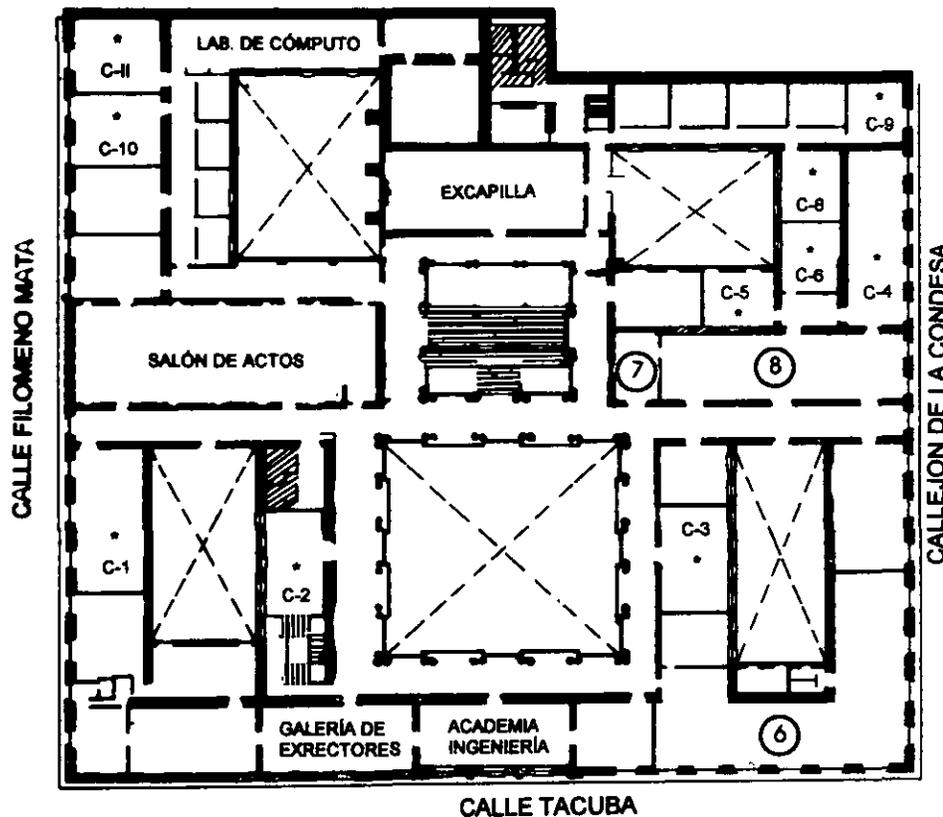


PLANTA BAJA



MEZZANINNE

PALACIO DE MINERÍA



GUÍA DE LOCALIZACIÓN

1. ACCESO
 2. BIBLIOTECA HISTÓRICA
 3. LIBRERÍA UNAM
 4. CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN "ING. BRUNO MASCANZONI"
 5. PROGRAMA DE APOYO A LA TITULACIÓN
 6. OFICINAS GENERALES
 7. ENTREGA DE MATERIAL Y CONTROL DE ASISTENCIA
 8. SALA DE DESCANSO
- SANITARIOS
- * AULAS

1er. PISO



DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA
FACULTAD DE INGENIERÍA U.N.A.M.
CURSOS ABIERTOS







**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

DESARROLLO EMPRESARIAL

**INTELIGENCIA EMOCIONAL CLAVE DEL ÉXITO
PROFESIONAL Y PERSONAL**

Del 23 al 29 de octubre de 2001

APUNTES GENERALES

Mtro. Javier Gómez Abrams
Palacio de Minería
Octubre /2001

Objetivos:

- ❖ Conocer los elementos teóricos fundamentales sobre inteligencia emocional
- ❖ Tener un conocimiento de su propia inteligencia emocional
- ❖ Aplicar estrategias específicas capaces de desarrollar la propia inteligencia emocional, tanto en el ámbito laboral como personal.

Beneficios:

- ❖ Contar con elementos de amplia aplicación capaces de fomentar el bienestar emocional del participante
- ❖ Aplicar estrategias encaminadas a incrementar la inteligencia emocional del participante en su ámbito personal, social, laboral y familiar
- ❖ Aplicar estrategias capaces de permitir un mejor aprovechamiento del potencial humano de la empresa.
- ❖ Aplicar estrategias encaminadas a facilitar el establecimiento de un clima laboral más sano.

Temario:

1. Aspectos fundamentales de la Inteligencia Emocional

- Su empleo dentro de nuestra vida personal y laboral
- ¿En qué se diferencia de la inteligencia racional?
- Utilización consciente de la inteligencia emocional como una de los activos más valiosos en nuestras vidas.

2. Hacia una definición de las Emociones

- El problema del manejo de las emociones
- Teoría sobre las emociones básicas
- Valor del empleo inteligente de nuestras emociones

3. Desarrollo de nuestras Aptitudes Emocionales

- Aptitudes de índole intrapersonal
 1. Autoconocimiento
 2. Autocontrol emocional
 3. Automotivación

- Aptitudes de índole interpersonal
 1. Empatía
 2. Habilidades sociales

4. Aplicación de la Inteligencia Emocional en la vida personal y laboral

- Evaluación de la inteligencia emocional
- Estrategias para el desarrollo efectivo
- Elaboración de un programa de trabajo y seguimiento
- La inteligencia emocional aplicada en la empresa:
 1. Ventaja competitiva de las organizaciones emocionalmente inteligentes
 2. Liderazgo y autoliderazgo
 3. Grupos y equipos de trabajo emocionalmente inteligentes

Tema 1

Aspectos fundamentales de la inteligencia emocional

Estamos en una etapa que creemos que es el comienzo de una revolución conceptual en las organizaciones educativas y empresariales. Durante décadas hemos admirado a aquellos que consideramos brillantes intelectualmente, que pueden resolver problemas matemáticos complicados, con gran capacidad de abstracción racional. Nuestra admiración está dirigida a las capacidades cognitivas del cerebro. En definitiva, hemos admirado a los individuos con grandes "capacidades técnicas". Las habilidades "blandas", no racionales, eran atribuidas a los poetas. Sin embargo, los académicos con sus teorías cognitivas no podían explicar por qué existía tan poca relación entre buenas notas y el éxito en la vida, por qué el más "inteligente" de la clase no era, años después, el más sobresaliente en su profesión, o cuáles son las cualidades que determinan el éxito.

Con el concepto de inteligencia emocional tenemos la posibilidad de explicar el porqué personas que no han pasado por una formación formal y académica tienen, sin embargo, la habilidad de hacer que otros se comprometan con su organización, que cumplan con los objetivos asignados y les lleven a exigir y esperar más de sí mismos. En contraste con otros que, a pesar de su formación, no pueden lograrlo.

Inteligencia emocional no es lo opuesto a coeficiente de inteligencia (IQ). Algunas personas tienen altos coeficientes en ambos, otros, bajos. Sin embargo, los investigadores están de acuerdo en que, entre los ingredientes del éxito, el IQ contribuye aproximadamente en un 20%, mientras que el otro 80% es el resultado de un porcentaje pequeño de suerte e inteligencia emocional. Una de sus bases, en la cual se fundamenta la gran mayoría de las habilidades emocionales, es la capacidad de estar consciente de lo que tanto uno mismo como los otros sienten.

La habilidad de sentir sin ser dominado por las emociones, de reconocer el momento de la emoción, entenderla y aceptarla, familiarizarnos con esa emoción, y de esa manera jugar "judo" con ella –"judo emocional"–, utilizando su fuerza para que continúe su camino, y no nos tumbe ni nos agobie. Realizar un ejercicio de autocontrol, sin obviar e ignorar la emoción, nos permite desarrollar mecanismos para el manejo exitoso de diversas situaciones, entre ellas situaciones de incertidumbre y presión.

Sin embargo, el tener éxito en ese adecuado manejo emocional es una tarea bastante compleja, ya que no fuimos educados en ello: ¿Dónde existía un espacio en el hogar o en la escuela en el que se pudieran expresar las emociones en un ambiente de seguridad psicológica? ¿Quién nos enseñó a entenderlas y hacerlas válidas en su momento? ¿Quién nos dijo que era importante lo que sentimos?.

Por el contrario, señala Waisburd (2000), las emociones han sido reprimidas por la familia, la escuela y la sociedad a lo largo del desarrollo biopsicosocial del ser humano. Esto ha provocado una desconexión interna entre emoción y razón.

Se ha demostrado la relación entre las emociones negativas y enfermedades, tales como gastritis, caída del pelo, dolores de cabeza, cáncer. Así como las emociones positivas generan salud física y mental.

Todo esto ha conducido según Gil'Adí (2000) a la analfabetización emocional de los seres humanos, a lo cual no se le había dado la importancia que requiere a pesar de que el tema de las emociones no es algo nuevo o actual.

Lazaruz (psicólogo) maneja el término de afrontamiento, como respuesta a una emoción negativa y la respuesta eficaz a lo que comprende las habilidades emocionales que corresponde a su percepción, expresión y regulación. Al involucramiento con dicha habilidad se encuentra la inteligencia emocional término que no había sido utilizado hasta antes de 1990) y que dentro de sus orígenes se argumenta que las emociones son adaptativas, funcionales y organizan las actividades cognitivas así como la conducta subsecuente.

Salovey y Mayer (1990) la consideran la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y utilizar esta información como guía de nuestros pensamientos y nuestras acciones.

Goleman la define como las habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanza.

Tema 2

Hacia una definición de las emociones

En esencia, todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La raíz de la palabra emoción es *motere*, el verbo latino "mover", además del prefijo "e", que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar.

En su sentido más literal, el Oxford English Dictionary define la emoción como "cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado". Se utiliza el término emoción para referirse a un sentimiento y sus elementos característicos, a estados psicológicos, biológicos y a una variedad de tendencias a actuar (Goleman, 1995). Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables, mutaciones y matices. Por lo que existen en la emoción más sutilezas de las que se pueden nombrar.

La psicología en general, ha tenido una larga tradición al concebir el pensamiento y el sentimiento como polos opuestos. La emoción y la inteligencia no son la excepción, sin embargo, en lugar de eso, la aproximación de la inteligencia emocional argumenta que las emociones son adaptativas, funcionales, organizan las actividades cognitivas y el comportamiento subsecuente. Esta idea sostiene que las emociones "activan, sostienen y dirigen la actividad"; y son de una importancia extraordinaria en la economía total de los organismos vivos y no merecen ser colocadas en oposición a la inteligencia. Pareciera ser que son en sí mismas de un orden superior a la inteligencia.

Los investigadores continúan discutiendo acerca de qué emociones exactamente, pueden considerarse primarias o incluso si éstas existen realmente. Algunos teóricos proponen familias básicas, como las siguientes:

- Ira: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y tal vez en el extremo, violencia y odio patológico.
- Tristeza: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y en casos patológicos, depresión grave.
- Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror; en un nivel psicopatológico, fobia y pánico.

- Placer: felicidad, alegría alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis, y en el extremo manía.
- Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción infatuación, ágape (amor espiritual).
- Sorpresa: conmoción, asombro, desconcierto.
- Disgusto: desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, repulsión.
- Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición.

Algunas posturas teóricas consideran a las emociones como un impulso pasajero, aunque existen respuestas estereotipadas, que son aprendidas desde que somos niños o que son producto de nuestra forma de respuesta ancestral. Es por eso que cuando la huella emocional es más duradera, se le llama estado de ánimo o humor. Cuando se vuelve parte de nuestra personalidad cotidiana se le llama temperamento. En casos extremos puede haber alteraciones emocionales como pueden ser la ansiedad o la depresión crónica.

Todo este repertorio multifactorial, tiene como propósito poder adaptarse al ambiente o a los cambios de su entorno, mencionando que la conducta emocional tiene ocho propósitos distintos: Protección, Destrucción, Reproducción, Reintegración, Afiliación, Rechazo, Exploración, Orientación.

Las emociones son consideradas fenómenos multidimensionales. Siendo estados afectivos subjetivos, con reacciones fisiológicas que preparan al cuerpo para la acción adaptativa, cuando sentimos una emoción nuestro cuerpo entra en estado de activación, ya que responde dependiendo del estímulo y de la intensidad de éste, es por eso que también es considerada funcional, igual que lo es el hambre, por que nos prepara para responder, tanto para luchar o retirarnos al sentir rabia o miedo. A la vez son como fenómenos sociales, ya que producen expresiones faciales y corporales características que comunican nuestras experiencias emocionales internas a los demás y éstos responden a ellas. De igual manera, son consideradas procesos adaptativos, seleccionados evolutivamente, que motivan conductas dirigidas a fines relevantes para la supervivencia y que proveen de información que facilita la rapidez de las reacciones conductuales; como tales dirigen o “empujan” al individuo en cierta dirección organizando las prioridades del sistema psíquico, siendo mediadas por las consecuencias interpersonales anticipadas. Son primariamente comunicativas y conllevan patrones motores expresivos determinados; implican una forma de significado y como tales median, a través de esquemas emocionales memorizados, las respuestas de los individuos; así la activación de los esquemas emocionales produce la experiencia emocional, misma que a su vez lleva a la reelaboración continua de dichos esquemas.

Con los nuevos métodos para explorar el cuerpo y el cerebro, los investigadores están descubriendo más detalles fisiológicos acerca de cómo cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta:

- Con la ira, la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar una arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardíaco se eleva, hay un aumento de hormonas como la adrenalina que genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa.
- Con el miedo, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas y así resulta más fácil huir, y el rostro queda pálido debido a que la sangre deja de circular por él (creando la sensación de que la sangre "se hiela"). Al mismo tiempo determine si esconderse sería una reacción más adecuada. Los circuitos de los centros emocionales del cerebro desencadenan un torrente de hormonas que pone al organismo en alerta general, haciendo que se prepare para la acción, y la atención se fija en la amenaza cercana, para evaluar qué respuesta ofrecer.
- Entre los principales cambios biológicos de la felicidad hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible, y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes. Pero no hay un cambio determinado de la fisiología salvo una tranquilidad que hace que el cuerpo se recupere más rápidamente del despertar biológico de las emociones desconcertantes. Esta configuración ofrece al organismo un descanso general, además de buena disposición y entusiasmo para cualquier tarea que se presente y para esforzarse por conseguir una gran variedad de objetivos.
- El amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización "lucha o huida" que comparten el miedo y la ira. La pauta parasimpática, también llamada "respuesta de relajación", es un conjunto de reacciones de todo el organismo, que genera un estado general de calma y satisfacción, facilitando la cooperación.
- El levantar las cejas en expresión de sorpresa permite un mayor alcance visual y también que llegue más luz a la retina. Esto ofrece más información sobre el acontecimiento inesperado, haciendo que resulte más fácil distinguir con precisión lo que está ocurriendo e idear el mejor plan de acción.

- La expresión de disgusto es igual en el mundo entero y envía un mensaje idéntico: algo tiene un sabor o un olor repugnante, o lo es en sentido metafórico. La expresión facial de disgusto –el labio superior torcido a un costado mientras la nariz se frunce ligeramente- sugiere, como señaló Darwin, un intento primordial de bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o de escupir un alimento perjudicial.

Unas lágrimas repentinas pueden pasar inadvertidas; pero darse cuenta de que el lagrimeo de alguien significa que está triste a pesar de que dice lo contrario, es un acto de comprensión muy claro. Uno es un acto de la mente emocional, el otro de la mente racional. En un sentido muy real, tenemos dos mentes, una que piensa y otra que siente.

Estas dos formas fundamentalmente diferentes de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental. Una la mente racional, es la forma de comprensión de la que somos típicamente conscientes: más destaca en cuanto a la conciencia reflexiva, capaz de analizar y meditar. Pero junto a esta existe otro sistema de conocimiento, impulsivo poderoso, aunque a veces ilógico: la mente emocional

Tema 3

Desarrollo de nuestras Aptitudes Emocionales

A principios de los años setenta la ciencia cognitiva abordada por Gardner y Hatch es considerada como un esfuerzo por entender los cuestionamientos vinculados a la naturaleza del conocimiento, sus elementos componentes, sus fuentes, evolución y difusión. Las actividades cognitivas se refieren entonces a la concepción de representaciones mentales enfatizando diferencias de análisis entre el nivel biológico o neurológico y sociológico o cultural, de manera que el cerebro procesa la información haciendo partícipes el pensar, la resolución de problemas y la naturaleza de la conciencia.

Gardner (1993) va más allá de las concepciones reduccionistas de la inteligencia, en donde se consideraba al C.I. único e inmutable.

El realiza estudios en el que sostiene la tesis de una estructura mental con inteligencias múltiples; desde esta perspectiva menciona siete tipos de inteligencia, las cuales categoriza en:

- Inteligencia lingüística
- Musical
- Lógico-matemática
- Espacial
- Cinestesicocorporal
- Inteligencias interpersonal
- Inteligencia intrapersonal
- Espiritual
- Naturalística.

Posteriormente Salovey y Mayer definen a la inteligencia emocional como: “la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y utilizar esta información como guía de nuestros pensamientos y acciones” (Salovey y Mayer, 1990:189).

Incluyen las inteligencias personales en su definición básica de inteligencia emocional, ampliando estas capacidades cinco esferas principales:

1. Autoconocimiento
2. Autorregulación
3. Automotivación
4. Empatía
5. Habilidades Sociales

Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales.

1. **Autoconocimiento:** Saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una sólida confianza basada en uno mismo.

Dentro del autoconocimiento se encuentran tres subaptitudes

- Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y sus efectos
 - Autoevaluación precisa: conocer las propias fuerzas y sus límites
 - Confianza en uno mismo: la certeza sobre el propio valor y facultades
2. **Autorregulación:** Manejar las emociones de modo que faciliten las tareas, ser cuidadoso y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.

Dentro de la autorregulación existen 5 subaptitudes:

- Autocontrol: manejo de las emociones y los impulsos perjudiciales
 - Confiabilidad: mantenimiento de normas de honestidad e integridad
 - Escrupulosidad: aceptar la responsabilidad del desempeño personal
 - Adaptabilidad: flexibilidad para manejar el cambio.
 - Innovación: estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.
3. **Motivación:** Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas, ser muy efectivos y perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.
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.

Dentro de la empatía existen 5 subaptitudes:

- Comprender a los demás: percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente en su preocupación.
- Ayudar a los demás a desarrollarse: percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes
- Orientación hacia el servicio: prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- Aprovechar la diversidad: cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.

- Conciencia política: interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.
- 5. Habilidades Sociales:** Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales, interactuar sin dificultad.

Dentro de las habilidades sociales existen 8 subaptitudes

- Influencia: aplicar tácticas efectivas para la persuasión
- Comunicación: ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes
- Manejo de conflictos: negociar y resolver los desacuerdos
- Liderazgo, inspirar y guiar a grupos e individuos
- Catalizador de cambio: iniciar o manejar el cambio
- Establecer vínculos: alimentar las relaciones instrumentales
- Colaboración y cooperación: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas
- Habilidades de equipo: crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

Tema 4

Aplicación de la Inteligencia Emocional en la Vida Personal y Laboral

Las personas pueden relacionarse con sus emociones, estar conscientes de lo que están pensando y sintiendo y cómo poner las emociones a su servicio para que no les dominen. Esto no significa dejar de sentir, no tener rabia, tristeza, ansiedad, miedo; no se trata de convertirse en un autómata, sino de ser un maestro de las emociones, poniéndolas a nuestro servicio.

Es por eso que Salovey menciona que existen cuatro componentes esenciales para controlar nuestras emociones:

- ❖ La percepción, evaluación y expresión de las emociones
- ❖ La facilitación emocional del pensamiento
- ❖ El entendimiento y análisis de las emociones, utilizar el conocimiento emocional
- ❖ La regulación adaptativa de la emoción

La evaluación y expresión de las emociones incluye tanto el comportamiento verbal como el no-verbal.

Primero Debemos entender lo que estamos sintiendo y ser capaces de comunicar estos sentimientos en palabras y en expresiones. Más aún, debemos entender los sentimientos de las otras personas tanto en palabras como en sus expresiones. Y debemos ser capaces de sentir las emociones de las otras personas, esto es, sentir empatía con ellos.

Segundo, debemos reconocer que las emociones priorizan el pensamiento, moldean la memoria, crean diferentes perspectivas de solución de problemas, y facilitan la creatividad.

Tercero, para utilizar nuestras emociones, debemos contar con un vocabulario emocional muy rico y debemos ser capaces de entender los matices emocionales, los sentimientos mezclados y las transiciones de una emoción a otra.

Finalmente, debemos aprender a regular nuestras emociones de manera tal que éstas sean más adaptativas para la tarea o situación que tenemos enfrente, y debemos aprender a regular las emociones de las otras personas, de levantarles el ánimo cuando estén decaídos, de captar su atención cuando deseamos que nos escuchen. A pesar de que estas habilidades son generalmente deseables, la inteligencia emocional no debe ser equiparada con el carácter o la moralidad. Las habilidades emocionales pueden también servir a fines nefastos, los sociopátas pueden ser especialmente hábiles, por ejemplo, regular las emociones de los demás.

COMO DESARROLLAR UN PENSAMIENTO INTELIGENTE EMOCIONAL

Desarrollo de la autoconciencia

La inteligencia emocional estriba en que hay que hacer deliberadamente que nuestras emociones trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos para obtener mejores resultados.

La inteligencia emocional aumenta a medida que aprendemos y ejercitamos las capacidades de percepción reflexiva (autoconciencia), control emocional y la propia motivación.

Autoconciencia: ser consciente de cual es el agente desencadenante y cómo es que surge tan poderosa emoción.

- Averiguar que nos impulsa a hacer algo antes de intentar cambiar nuestras acciones.

Valorar como reaccionamos ante las personas y los hechos de nuestro entorno:

1. examinar nuestros juicios
2. sintonizar con nuestros sentimientos
3. conectar con nuestros sentimientos
4. saber cuales son nuestras intenciones
5. prestar atención a nuestros actos.

Dentro de estas situaciones los valores son distintas impresiones, juicios estimaciones y expectativas que nos forjamos sobre nosotros mismos, sobre los demás y sobre cada situación.

Se ven influidos por diversos factores que configuran nuestra personalidad (marco familiar, experiencias previas, capacidades naturales y sistemas de creencias), y por lo general adoptan la forma de pensamientos o de dialogo interno.

Cuando llegamos a ser conscientes de nuestra valia aprendemos que nuestros pensamientos influyen sobre nuestros sentimientos, actos y reacciones y por tanto a modificarlas en consonancia.

El control de nuestras emociones

Significa comprenderlas y luego utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio.

Componentes:

- nuestros pensamientos o valoraciones cognitivas
- nuestros cambios fisiológicos o respuestas emocionales
- nuestros comportamientos o acciones a los que tendemos
- el contexto o la formación emocional (nuestra educación, creencias, experiencias)

La automotivación

Es la capacidad de asumir una tarea, perseverar en ella, desarrollarla y resolver cualquier contratiempo que se produjese en el proceso.

Es el empleo de energía en una dirección específica y para un fin específico. Para la I. E. significa utilizar nuestro sistema emocional para catalizar todo el proceso y mantenerlo en marcha.

Fuentes de la motivación

- nosotros mismos (nuestros pensamientos, nuestra respuesta moral y comportamiento)
- amigos comprensivos, familiares y colegas
- un mentor emocional (persona real o ficticia) nos sirve de modelo motivacional
- nuestro entorno (el aire, luz, los sonidos, etc) hacer del lugar de trabajo un sitio motivador

EL USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN NUESTRAS RELACIONES CON LOS DEMÁS

El desarrollo de la capacidad de comunicación eficaz

La base de cualquier relación es la comunicación, sin la cual no hay conexiones y por tanto tampoco relaciones.

Técnicas de comunicación:

1. exteriorización
2. asertividad
3. atención dinámica
4. crítica

El desarrollo de la experiencia interpersonal:

1. capacidad de analizar las relaciones: nos permite utilizar las características intrínsecas de las relaciones para manejarlas
2. capacidad de comunicarnos a diferentes niveles con el fin de lograr un intercambio de información eficaz

La inteligencia emocional aplicada a la empresa

Es evidente que vivimos una era de cambios rápidos, que nos obliga a adaptarnos a más transformaciones vertiginosas en una sola vida que las que anteriormente abarcaban varias generaciones. En el mundo de los negocios, los mercados y las estrategias evolucionan con creciente rapidez, de tal manera que las organizaciones requieren personas que aumenten su inteligencia emocional mediante el desarrollo de su autoconciencia, el control de sus emociones y la automotivación; también responden del uso que hacen de la inteligencia emocional en las relaciones con los demás, desarrollando técnicas de comunicación eficaces, un buen conocimiento interpersonal y ayudando a los demás a ayudarse a sí mismo; además, todos se sirven de esa inteligencia para aplicar todas las mejoras a la organización.

Una organización emocionalmente inteligente, es una empresa en donde todas caminan hacia un mismo objetivo, en donde la comunicación es a base de la comprensión y respeto, ahí se establecen objetivos grupales y se llegan a cumplir, abunda el entusiasmo y la confianza, es decir, usar nuestras emociones para reforzar nuestro rendimiento y nuestras relaciones laborales tenemos no sólo el reto de fomentar, sino de inspirar el desarrollo de la inteligencia emocional entre los empleados de la empresa, esto nos llevaría a ser líderes natos.

En estos momentos de grandes avances, pareciera que se extinguen los líderes, líderes que conduzcan a la organización y para ayudar a otros a convertirse a su vez en líderes. El liderazgo no es ninguna calidad que pueda ser racionada o controlada. Se basa en el propósito, la visión y los valores: propósito que señale nuestro destino, visión para ver adónde vamos, y valores que no guíen hacia un futuro exitoso y sostenible.

Un buen liderazgo se basa en la ética, la responsabilidad y la eficacia. Ética, porque el liderazgo te conecta con otras personas mediante valores compartidos. Responsabilidad, porque liderar no significa simplemente dar órdenes, sino desarrollarse a uno mismo, tan carismáticamente como sea necesario, para conseguir que otros hagan lo que tu quieres. Eficacia, porque los valores y objetivos compartidos proporcionan motivación requerida para realizar las tareas necesarias.

Conocer a los demás es conocimiento
Conocerse a sí mismo es sabiduría
Manejar a los demás requiere habilidad
Manejarse a uno mismo exige fuerza interior

Tao Te King.