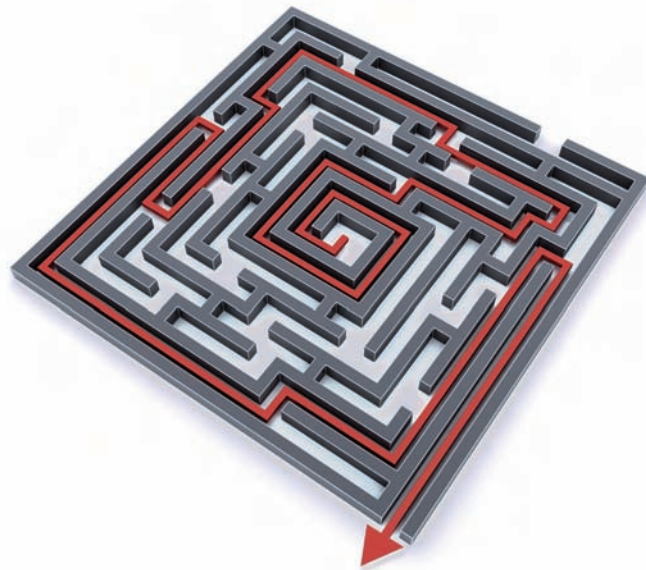


7 *Inteligencia emocional y habilidades sociales en el trabajo*



Daniel Goleman demostró hace más de quince años que “la inteligencia emocional es el ingrediente fundamental de la competitividad en el nuevo paradigma económico”. Ya nadie lo duda: los negocios y los servicios giran sobre la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, de motivarse y controlar las emociones, y de relacionarse eficazmente mediante habilidades emocionales.

Los clientes reclaman que los productos, los servicios, los líderes y las organizaciones les emocionen; los servicios con éxito se han de construir sobre emociones y no sobre productos; el éxito tiene más que ver con la atracción emocional que con el convencimiento racional. Por eso, las empresas e instituciones de vanguardia saben que las emociones han de ser objetivo de las estrategias. Ridderstale y Nordstrom han acuñado el concepto de “empresa emocional”: aquella que sabe construir una relación emocional entre directivos y empleados, con los proveedores, los clientes y todos los *stakeholders*.

De hecho, el éxito directivo, profesional y personal está más ligado a las competencias emocionales que al coeficiente intelectual. De ahí que resulte imprescindible asomarse a la inteligencia emocional, con el triple objetivo de entender en qué consiste, desarrollarla en uno mismo y poder aplicarla a las relaciones con los demás en los entornos profesionales.

Cuando se recurre sistemáticamente a aplicar la inteligencia emocional, los beneficios empresariales son evidentes: mejora el entusiasmo, la motivación, la resistencia a la frustración, la creatividad, el trabajo en equipo y la reputación corporativa. Pero lo mejor es que quien apuesta decididamente por mejorar su inteligencia emocional, aumenta también su felicidad personal. Hay pocas cosas que valgan más la pena.



Lo que se consigue

1

Comprender qué es la inteligencia emocional y cómo está presente en su vida personal y profesional.

2

Aprender a percibir las propias emociones y a manejarlas con eficiencia en los entornos laborales.

3

Aumentar su autoestima y su motivación a través de un mejor autoconocimiento y por medio de la educación emocional.

4

Conocer cuáles son las principales competencias y habilidades emocionales y qué beneficios aportan en el ámbito laboral.

5

Aprender a diagnosticar en uno mismo debilidades y fortalezas emocionales y a detectarlas en los demás.

6

Aplicar el conocimiento emocional a los ámbitos profesionales, en los procesos de selección de personal, de toma de decisiones, de motivación de equipos y de negociación y conflicto.



Programa

1. **El descubrimiento de El Dorado.** Qué es la IE. Los diez puentes hacia la inteligencia emocional. Autoestima, motivación e inteligencia emocional.
2. **Viaje al mundo de las emociones.** Qué es una emoción. Las emociones, protagonistas de nuestra vida. Emociones primarias y secundarias. Emoción y razón. Las reacciones emocionales. Cómo la emoción puede secuestrar al pensamiento. Conducta, toma de decisiones y pensamientos irracionales.
3. **Autoconocimiento, autoestima y autocuidado.** Qué es el autoconcepto. Cómo me puedo conocer. Autoconocimiento, autocontrol, autonomía y autoestima. La escalera de la autoestima. Cómo influyen los demás. Cómo mejorar mi autoestima. La autoestima en el trabajo. Qué es la personalidad. Rasgos de la personalidad. Salud y bienestar: salud psicológica, física y social. Autocuidado corporal. Autocuidado a través del pensamiento. Autocuidado a través de las expresiones emocionales.
4. **El camino hacia la eficiencia: las 22 competencias emocionales según Goleman.** **Conciencia de uno mismo:** autoconciencia emocional, valoración adecuada de uno mismo y confianza en uno mismo. **Autogestión:** autocontrol emocional, asertividad y confiabilidad, iniciativa, adaptabilidad, motivación de logro y optimismo. **Conciencia social:** empatía, orientación hacia el servicio, conciencia organizativa, actitud positiva ante la diversidad y compromiso. **Gestión de las relaciones:** desarrollar a los demás, capacidad de ejercer influencia, capacidad para resolver los conflictos, liderar con visión de futuro, catalizar los cambios, establecer vínculos, trabajar en equipo y comunicar con eficacia.
5. **Comunicación en el trabajo y competencias emocionales.** Quién causa los problemas en los grupos laborales. Los tres factores condicionantes de la comunicación. Actitud vinculatoria. Valores Comunes. Comportamientos: personalidad, aptitudes y habilidades. Cómo evaluar la inteligencia emocional en los procesos de selección de personal. Corazones, diamantes, tréboles y picas. En busca de la actitud predominante: racionalista, emotivo y normativo. Autodiagnóstico: naturalidad, creatividad, capacidad crítica, capacidad defensiva, sumisión, rebeldía y racionalidad.