*Colegio Nuestra Señora María Inmaculada del Bosque*

*Departamento Técnico Profesional*

ATENCIÓN A CLIENTES

GUÍA N° 4

Nombre:…………………………………………………………….Curso:…………….

|  |
| --- |
| -El desarrollo de la actividad se realiza en forma ordenada y numérica. Consignar preguntas y respuestas en hoja cuadriculada.  -El trabajo es personal **(no copiar el trabajo de otros compañeros).**  -Tenga en cuenta la ortografía y la redacción.  -Ordenar las guías realizadas en una carpeta indicando el número de la actividad, nombre del módulo, nombre, curso y fecha.  -Tiempo: Junio |

Nombre:………………………………………………………………..

OBJETIVO: Conocer e identificar la inteligencia emocional y aplicarla a situaciones de relaciones humanas en el entorno y en el contexto del trabajo. – Reconocer tipos de liderazgo destacando aspectos positivos y negativos.

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL LIDERAZGO EFECTIVO**

Un cambio profundo viven las empresas a nivel mundial y nacional: el capital humano comienza a ser el recurso más valorado en la búsqueda de ventajas competitivas de crecimiento. Conforme cambian las empresas, también cambian los rasgos que las personas necesitan para meramente sobrevivir, sin hablar de destacarse. Por lo mismo, las capacidades que los líderes necesitaran en el futuro cercano serán radicalmente distintas de las que se valoran en la actualidad.

Hasta una década atrás, no eran prioritarias aptitudes tales como: confianza en sí mismo, credibilidad e integridad, comodidad en la ambigüedad, apertura al cambio, alta motivación de logro, optimismo aún ante el fracaso, compromiso con la organización, habilidad para estimular y retener el talento, sensibilidad a otras culturas y habilidad para conducir grupos. Ahora en cambio, cada día se hacen más necesarias estas aptitudes en el líder. Ante la permanente necesidad de servir bien a compradores y clientes y de trabajar con creatividad estable con grupos de personas cada vez más diversas. Las capacidades relacionadas con la inteligencia emocional, resultan tanto más esenciales.

La emocionalidad es importante, sobre todo en el liderazgo, cuya esencia es lograr que otros ejecuten tareas con la mayor efectividad. Manejar una situación emocional requiere de establecer confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir. Para lograr esto, se necesita de una serie de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional.

**EL OBJETIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

El estudio de los sentimientos y las emociones se ha extendido en la última época mediante el modelo de la Inteligencia Emocional (IE).

Con la denominación de IE se pretende significar todo un conjunto de habilidades de procedencia psíquica que influyen en nuestra conducta. El avance en la investigación de las funciones del cerebro y de sus respectivas conexiones neuronales, ha permitido un mejor conocimiento de su interacción con las diferentes estructuras y áreas cerebrales que gobiernan nuestros estados de ánimo: iras, temores, pasiones, alegrías, etc. favoreciendo el desarrollo de la IE.

Uno de los objetivos fundamentales de la IE, es el poner de relieve las limitaciones del denominado Coeficiente Intelectual (CI). Los defensores de este modelo, consideran que el CI, es una capacidad genética e innata que no puede ser modificada. Por lo tanto, el destino de las personas se halla de antemano determinada por la actitud del CI. Frente a ello, el modelo de la IE, sostiene que el CI no es el único factor que indica la capacidad del ser humano, ya que existen toda una serie de habilidades que se pueden aprender, basadas en los sentimientos y las emociones: el autocontrol, el entusiasmo, la automotivación, la empatía, etc.

En resumen, desde siempre hemos oído que el C.I era determinante para saber si una persona tendría éxito en la vida, un test podría marcar el futuro de su éxito académico y profesional. Sin embargo, hace ya varios años que desde al ámbito empresarial se dieron cuenta de que son otras capacidades las necesarias para el éxito en la vida. Y esas no las media ningún test de inteligencia.

Piensa, por un momento, la importancia que las emociones tienen en nuestra vida cotidiana y rápidamente te darás cuenta de que la mayoría de las veces marcan todas nuestras decisiones, casi sin percatarnos.

1. ¿Eliges tu pareja porque objetivamente es la mejor opción?

2. ¿No pudiste estudiar porque habías peleado con tu polola?

3. ¿No te concentras en clases porque estás preocupado por la enfermedad de un pariente?

4. ¿En un arrebato le contestaste mal a un profesor?

RESPONDER SEGÚN TU EXPERIENCIA O CONOCIMIENTO

La mayoría de nuestras decisiones están tintadas (si no dominadas) por las emociones.  
Ante esto hay que admitir que hay gente con un dominio de su vida emocional mucho mayor que otra. Y es curioso ver poca correlación entre la Inteligencia clásica y la Inteligencia Emocional. Un caso extremo seria el típico "nerd", (que estudia mucho, mateo), que llevado al límite es una máquina intelectual pero con una vida emocional desastrosa. Por otro lado, podemos encontrarnos con gente que no pasó de la escuela básica pero que llevan una vida exitosa y poseen una vida ordenada y envidiable. Un ejemplo típico sería el personaje que se hizo famoso a partir de la Teletón, instalándose en Chile, tostadores de maní. Estos casos extremos no son lo común, pero es necesario darse cuenta de que hay que prestar mayor atención a este tipo de habilidades que pueden marcar nuestra vida tanto o más que el C.I.

**COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Según Daniel Goleman los principales componentes de la inteligencia emocional son:

**- Autoconocimiento emocional (o conciencia de uno mismo**): Se refiere al conocimiento de nuestras propias emociones y como nos afectan. Es muy importante conocer el modo en el que nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Nos sorprenderíamos al saber cuan poco sabemos de nosotros mismos.

**- Autocontrol emocional (o autorregulación):** El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer qué es pasajero en una crisis y qué perdura. Es posible que nos enfademos con nuestra pareja, pero si nos dejásemos siempre llevar por el calor del momento estaríamos continuamente actuando irresponsablemente y luego pidiendo perdón por ello.

**- Automotivación**: Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, de forma que seamos emprendedores y actuemos de forma positiva ante los contratiempos.

**- Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía):** Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales. El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede expresar por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, nos puede ayudar a establecer lazos reales y duraderos con las personas de nuestro entorno. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas.

**- Relaciones interpersonales (o habilidades sociales):** Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar bien a los que nos parece simpáticos, a nuestros amigos, a nuestra familia. Sino saber tratar también exitosamente a aquellos que están en una posición superior o a nuestros enemigos.

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO.  
¿Por qué es importante?**

Actualmente son muchas las empresas que están invirtiendo dinero en formar a sus trabajadores en Inteligencia Emocional. Y esto es así porque se han dado cuenta de que la clave del éxito, la clave de las ventas, está en el grado en el que los trabajadores de una empresa conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer los sentimientos de los clientes.

Imaginen el caso de un vendedor que no tuviera habilidades de trato con el público, un empresario sin motivación por su empresa o un negociador sin autocontrol. A estas personas un Master en Harvard no les servirá de nada, porque tardarán poco en echar a perder su trabajo por un mal conocimiento de sus emociones. Hay que tener en cuenta que en las selecciones de personal se tiende cada vez más a poner al candidato en situaciones incómodas o estresantes para ver su reacción. Los tiempos del simple test y currículum pasaron a la historia, puesto que es necesario ver cómo reacciona el individuo ante situaciones claves que encontrará en su trabajo.

**¿QUE ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?**

La Inteligencia Emocional, un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale (Peter Salovey y John Mayer) y difundida mundialmente por el periodista y escritor Daniel Goleman, es la capacidad de:

1) Sentir

2) Entender

3) Controlar y

4) Modificar estados anímicos

a) Propios y

b) Ajenos.

**¿ES BUENO CONTROLAR LAS EMOCIONES?**

Si por controlar se entiende la capacidad de adecuar la expresión emocional al contexto (situación y personas implicadas), la respuesta es afirmativa. Si por controlar se entiende reprimir continuamente el sentimiento y/o manifestación de una o varias emociones que " no nos gustan", esto puede conducir a desarreglos de la personalidad que no pueden ser considerados positivos.

**¿PUEDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL MODIFICAR NUESTRO TEMPERAMENTO?**  
 No, nuestro temperamento no puede ser modificado, pero muchas de nuestras expresiones temperamentales podemos aprender a controlarlas, bien reduciendo su intensidad o su duración, o ambos aspectos simultáneamente.

**¿ES BUENO, EN ALGUNA CIRCUNSTANCIA, REPRIMIR LAS EMOCIONES?**  
 Si por reprimir se entiende ahogar toda manifestación de un sentimiento o emoción, la respuesta es que, a juzgar por las evidencias somáticas y psicológicas, no es bueno reprimir las emociones, salvo en casos extremos en donde sea imperioso hacerlo, pero en estos casos se trataría de reprimir la manifestación exterior de la emoción, y no su llegada a la conciencia.

**¿QUE OCURRE CUANDO SE REPRIMEN LAS EMOCIONES?**

En primer lugar, no podemos sacar ningún provecho de ellas. En segundo lugar, al igual que una herida, un sentimiento o emoción reprimida puede "infectarse" (hacerse más virulenta). Al crecer en intensidad, o al encontrarse aún más un sentimiento negativo, puede llevar al estallido, cuya principal característica es aparecer de improviso, a veces sin relación con el objeto u ocasión del sentimiento.

**¿EXISTEN EMOCIONES NEGATIVAS Y POSITIVAS?**

No podemos calificar a las emociones como "negativas" o "positivas" prescindiendo de todo contexto en el que ellas se producen. En principio, podríamos pensar que la ira, por ejemplo, es una emoción negativa que, idealmente, sería bueno no experimentar jamás. Sin embargo, las emociones son un mecanismo de supervivencia implantado por la inteligencia y manifestado en la evolución de las especies, la cual ha permitido a nuestros antepasados mamíferos sobrevivir hasta hoy, y que también a nosotros nos permite seguir sobreviviendo.

**¿EN QUE ESFERAS DE MI VIDA ES APLICABLE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?**  
 La Inteligencia Emocional tiene cinco habilidades prácticas. Estas cinco habilidades prácticas son útiles para cuatro áreas fundamentales de nuestras vidas:

1) Proponen a nuestro bienestar psicológico, base para el desarrollo armónico y equilibrado de nuestra personalidad.

2) Contribuyen a nuestra buena salud física, moderando o eliminando patrones y/o hábitos psicosomáticos dañinos o destructivos, y previniendo enfermedades producidas por desequilibrios emocionales permanentes (angustia, miedo, ansiedad, ira, irritabilidad, etc.).

3) Favorecen nuestro entusiasmo y motivación. Motivación y emoción tienen la misma raíz latina (motere), que significa moverse (acercarse hacia lo agradable o alejarse de lo desagradable). Gran parte de nuestra motivación en distintas áreas de la vida está basada en estímulos emocionales.

4) Permiten un mejor desarrollo de nuestras relaciones con las personas en el área familiar-afectiva, social y laboral-profesional. En este último plano, la Inteligencia Emocional significa llevar a un nivel óptimo la relación entre las personas: determina qué tipo de relación mantendremos con nuestros subordinados (liderazgo), con nuestros superiores (adaptabilidad) o con nuestros pares (trabajo en equipo). Las emociones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo y/o la empresa.

**¿CÓMO USAR LA IE PARA LOGRAR UN EQUILIBRIO ENTRE MI TRABAJO, MI FAMILIA Y MIS ESTUDIOS?**

El célebre filósofo Bertrand Russell escribió: "Vivir como uno desee: sólo eso merece llamarse éxito".

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".

**¿LAS EMOCIONES PUEDEN MODIFICARSE A VOLUNTAD?**

No siempre. Existen emociones tan fuertes y repentinas que no pueden disociarse de su manifestación física, y esto es un mecanismo que la evolución ha impuesto a nuestro organismo, por razones de supervivencia, y obviamente no podemos modificar a voluntad. En cambio, las emociones que se basan en sentimientos y/o procesos de pensamiento y razonamiento (rencor, ansiedad, tristeza, etc) si pueden ser controlados y cambiados, pero también dentro de los límites impuestos a cada temperamento.

**¿DE QUÉ MANERA LAS EMOCIONES PUEDEN AFECTAR LA SALUD?**

La mayoría de las emociones implican cambios fisiológicos notables, cuya frecuente repetición lleva comúnmente a trastornos somáticos (o físicos), y de hecho buena parte del stress (si no la mayoría) no es otra cosa que stress emocional.

**¿INFLUYEN LAS EMOCIONES EN MI RENDIMIENTO LABORAL?**

Sí, no hay prácticamente esfera alguna de la actividad humana que no se vea influida (para bien o para mal) por las emociones: ni el aprendizaje, ni el rendimiento laboral, ni el rendimiento deportivo, ni la creación artística, etc.

**¿DE QUÉ MANERA INFLUYEN MIS EMOCIONES EN MI TRABAJO PROFESIONAL?**  
Las emociones determinan, como se señaló en la respuesta anterior, el nivel de rendimiento de que somos capaces, en estado de equilibrio o desequilibrio emocional, así como determinan qué tipo de relación mantendremos con nuestros subordinados (liderazgo), con nuestros superiores (adaptabilidad) o con nuestros pares (trabajo en equipo). Las emociones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo y/o empresa.

GUÍA DE TRABAJO (Primera parte)

1. ¿Qué cambios han experimentado las empresas y el ser humano en el contexto del trabajo actualmente?

2. ¿Cuáles han sido las capacidades que se necesitaban de una persona hace una década?

3. ¿Cuáles serán las capacidades de los líderes en el futuro?

4. ¿Por qué es importante la emocionalidad en el liderazgo?

5. ¿Qué es el CI?

6. ¿Cuál es el objetivo de la Inteligencia Emocional?

7. ¿Cuáles han sido los avances en la investigación en relación al cerebro?

9. ¿Qué emociones gobiernan algunas áreas o estructuras del cerebro?

10. ¿Qué es el coeficiente intelectual?

10. ¿Aparte del CI que otras capacidades o habilidades tiene el ser humano?

11. ¿Qué capacidades además son importantes para tener éxito en la vida?

12. ¿Qué importancia tienen las emociones en la vida diaria?

13. ¿Analiza y argumenta las cuatro interrogantes que aparecen en el texto?\*\*\*

14. ¿Por qué existen personas que manejan de mejor manera la emocionalidad?

15. ¿Por qué una persona que es una máquina intelectual puede tener una vida emocional desastrosa?

GUÍA DE TRABAJO (Segunda parte) (Su entrega es en julio, se le avisará la fecha)

17. Nombre los componentes de la Inteligencia emocional según Goleman

18. ¿Qué es el autoconocimiento emocional? Dé un ejemplo.

19. ¿Qué es el autocontrol emocional o autorregulación? Dé un ejemplo.

20. ¿Qué es la automotivación?

21. ¿Cómo se reconocen las emociones ajenas?

22. ¿Qué significa tener habilidades sociales?

23. ¿Qué están haciendo actualmente las empresas en relación a la inteligencia emocional y por qué?

24. ¿Qué debería cambiar de su persona para ser empático?

25. ¿Qué es la inteligencia emocional y qué capacidades comprende?

26. ¿Es bueno controlar las emociones? Argumente según su opinión.

27. ¿Es bueno reprimir las emociones? Lea el texto y redacte su punto de vista.

28. ¿Qué habilidades prácticas tiene la inteligencia emocional?

29. ¿Qué es el éxito? Lea el texto y desde el texto construya una definición.

30. El autor del texto a qué llama “Valores intangibles”

31. ¿De qué manera las emociones pueden afectar la salud de las personas. Lea comprensivamente redacte y elabore una opinión personal.