



Certificación en Cooperativismo Virtual

MÓDULO N°7



Inteligencia Emocional

INTRODUCCIÓN

En esta época de constantes cambios en todas las esferas de nuestra existencia en la que se nos exige estar preparados para enfrentarlos, ya que estos cambios cada día son mayores, más rápidos, más violentos, mucho más traumáticos, más ligados a un ambiente de gran incertidumbre y de una competitividad motivada a la globalización que le impone todo tipo de exigencias a las organizaciones, lo que ocasiona riesgo a su personal a veces sin tomar conciencia de él, nuestra salud física y emocional, buscando el desarrollo y talento como tal, podríamos llamarlo el tema clave dentro de las organizaciones protagonistas.

Una de las necesidades principales es el vacío personal de emociones, sentimiento y caricias que deben ser llenados, ya que esto determina y organiza todos los procesos mentales y comportamiento total diseccionado con motivación al logro.

Recientemente se les ha dado a los factores emocionales la importancia debida en el tiempo y espacio incluyéndolos en el óptimo desempeño de las actividades profesionales, donde las personas como individuos, gerente y líderes tienen sus diferencias en muchos aspectos y áreas, pero que como ser humano está dentro de los principios de la Inteligencia Emocional.

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

En 1920 Thorndike define Inteligencia Social como: “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas y actuar sabiamente en las relaciones humanas”

En 1976 el Dr. Wayne Dyer, en su libro “Tus Zonas Erróneas” empieza a cuestionar el término de coeficiente de inteligencia, usado para creer que una persona inteligente, es aquel que tiene una serie, de títulos académicos, o una gran capacidad dentro de alguna disciplina escolástica (matemáticas, ciencias, un enorme vocabulario, una memoria para recordar hechos, superfluos, o si es un gran lector).

En 1989, Ayman Sawaf, inicia estudios sobre los conocimientos emocionales aplicados a la empresa.

En 1997 Robert Cooper y Ayman Sawaf, publican el libro “la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones”

En 1983 Gardner en su obra “Frames of Mind”, revoluciona el concepto de inteligencia a través de la teoría de inteligencias Múltiples. Introduce dos tipos de inteligencia: La “inteligencia interpersonal” y “la inteligencia intrapersonal”:

- **Inteligencia interpersonal** se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones.
- **Inteligencia intrapersonal** como “el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta...”

En 1990 Salovey y Mayer acuñan el nombre de **Inteligencia Emocional** como:

“Un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

Para el año 1995 Daniel Goleman, Robert Cooper, Peter Salovey y John Mayer, definen la Inteligencia Emocional, así:

Daniel Goleman:

Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

Robert Cooper

La capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

Peter Salovey y John Mayer

Un subconjunto de la inteligencia Social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios así como los de los demás de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

La Inteligencia de una persona está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etc., que le permiten enfrentarse al mundo diariamente.

Las emociones son los estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que refleja en los comportamientos externos e internos.

La inteligencia emocional, según Goleman “Es la capacidad propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.

La inteligencia emocional, es por tanto un conjunto de talento o capacidades organizadas en cuatro dominios:

1. Capacidad para percibir las emociones de forma precisa (es decir, capacidad de percepción).
2. Capacidad de aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento.
3. Capacidad para comprender las propias emociones y las de los demás (empatía).
4. Capacidad para controlar las propias emociones.



Principios de la Inteligencia Emocional

1. Recepción: Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.
2. Retención: Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.
3. Análisis: Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
4. Emisión: Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
5. Control: Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.

Emociones que afligen:

Las emociones son estados afectivos que crean un impacto positivo o negativo sobre nuestra salud física, mental y espiritual.

- **Autocontrol emocional (o autorregulación):** El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer que 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 en 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 más 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 a los que nos parecen simpáticos (nuestros amigos y familia), y saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, con nuestros jefes y nuestros enemigos.

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

Una vez que una persona entra en una Organización para que pueda dar lo mejor de sí, hacer bien su trabajo, que no sólo de su talento sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso, se necesita:

- Primero, que se sepa que es lo que tiene que hacer.
- Segundo, que sepa cómo hacerlo.
- Tercero, que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente.

Las personas que conocen sus emociones y son buenas para interpretar las de los demás cumplen mejor con su trabajo. Tal es, en esencia, el motivo básico de las investigaciones recientes sobre la inteligencia emocional.

En una investigación se descubrió que los contratados con puntuaciones elevadas en Inteligencia Emocional tenía dos veces más éxitos que los demás.

Hablaremos entonces de la “LA MANO DEL PODER HUMANO” en los negocios que son:

- **El Poder de la Voz:**



Los mejores pensamientos pueden morir por no ser compartidos. Lo que más necesitamos es organizaciones con educación, donde la voz de quienes más saben o están preparados se traduzca en el vehículo para facultar a cada vez más personas en las competencias claves del negocio.

En cuanto a este poder, se resalta la habilidad para hablar varios idiomas y la de conversar activa y productivamente.

- **El Poder de la Imaginación**

Las empresas que generen conductas cónsonas con la imaginación que, como seres humanos, somos capaces de desarrollar y usar para creer en imposibles, visualizarlos, diseñarlos, crearlos y ponerlos en práctica en nuestras realidades manejarán con éxito el siglo venidero.

Las personas que con su imaginación vislumbre un presente y futuro diferente, más rápido, más efectivo, más rentable y más placentero, serán la que estarán guiando las acciones de liderazgo en el nuevo milenio.

- **El Poder de la Retribución**

Cada vez más empresas están realizando acciones sociales de retribución a las comunidades con las cuales interactúan. La razón es que el personal desarrolla un sentido de conexión con la gente que eleva el espíritu y al motivarlo, aumenta la identificación con la firma y la productividad global.



- **El Poder del Compromiso**

Para contar con personas comprometidas se necesita cumplir con ciertas condiciones que despierten el poder del talento humano, tales como:

- Propiedad del trabajo
- Identidad para con la empresa y sus proyectos
- Autonomía de acción
- Libertad de compartir ideas y hacer cambios
- Posibilidad de permitirle al empleado el adueñarse del proceso

Es importante señalar que COOPEDUC, R.L., mantiene firmemente su compromiso con la Calidad: "El equipo de Coopeduc, R.L., se compromete a dar lo mejor de sí siempre, y brindarle a todos los afiliados y a la comunidad una actitud positiva, y un servicio personalizado que exceda sus expectativas.

- **El Poder de la Asociación**



Cada vez más surgen en mayor cantidad y rapidez las alianzas entre personas, entre empresas, países, entre entidades de diversos tipos. Esto se realiza buscando aprovechar y potenciar sus diferencias, aprovechar la creatividad de uno y el capital de

otro, el talento de uno y la acción de otro, los contactos de uno y la fuerza de otro.

El poder de la asociación nos permite poder crear, desarrollar y mantener alianzas que dan resultados de manera más efectiva y productiva.

Hoy, consideramos que el desarrollar y usar estos poderes pueden marcar una gran diferencia en nuestras relaciones personales, familiares, laborales y vecinales, además de crear un notable impacto en los indicadores claves de nuestros negocios en el nuevo milenio.

Las Siete Eses de la persona competitiva y feliz

1. Saludable: Cuida su salud, se ejercita y alimenta adecuadamente para contar con la energía requerida en su trabajo intelectual, emocional y físico.



2. Sereno: Las respuestas emocionales que generan sus sentimientos y estados de ánimo, es firme cuando ha de serlo, pero emplea autocontrol, paciencia y tacto en su actuar. Disfruta de la tranquilidad y domina técnicas de autorelajación.

3. Sincero: Expresar sus puntos de vista, empleando su verdad asertiva y respetuosamente, con franqueza y firmeza pero con consideración.

4. Sencillo: Se maneja en sus relaciones personales y profesionales con humildad y simplicidad, no deja conocer su valor y sus logros, pero reconoce que puede aprender de todo ser humano y que sus éxitos se los debe a otras personas.

5. Simpático: Es cortés, amable, educado en su hablar, evita los vicios del cinismo, sarcasmo, burla, humillación, discriminación, generalización y juicios sin sustentación.

6. Servicial: A través del servicio logras una elevación espiritual que le beneficia en otros ámbitos de su vida, por lo que ve al servicio como algo honroso y valioso para su vida y la de los demás.

7. Sinérgico: Coopera y crea climas de cooperación y ayuda mutua en sus equipos de trabajo, tanto en la familia, el gremio o la empresa.



La competitividad de una persona, depende de su equilibrio intelectual-lingüístico, emocional y corporal, de manera que el desarrollo de estas siete eses puede contribuir a elevar los niveles de perfección en nuestros procesos diarios, ayudándonos a vivir la vida que merecemos y deseamos.

- 3. No mentirás por omisión ni por comisión.**
Excepto cuando esté en juego tu propia seguridad o la seguridad de los demás.

- 4. Defenderás lo que sientes y lo que deseas.** Si no lo haces tú es poco probable que otro lo haga.

- 5. Respetarás los sentimientos y los deseos de los demás.** Esto no quiere decir que debes someterte a ellos.

- 6. Buscarás el valor de las ideas de los otros.** Hay más de una manera de ver las cosas.

- 7. Te disculparás y enmendarás tus errores.** Nada te hará crecer más que esto.

- 8. Desearás perdonar a los demás por sus errores.** Haz por los demás lo que querrías que hiciesen por ti.

- 9. No aceptarás falsas disculpas.** Vale menos que no disculparse.

- 10. Seguirás estos mandamientos según tu mejor juicio.** Después de todo no están escritos en piedra.

CONCLUSIÓN

En este tiempo de crisis, violencia familiar, ciudadana y poblacional, las emociones son componentes del ser humano que nos permiten sentir que estamos vivos.

Imaginémonos por un instante como sería nuestra vida si no tuviéramos emociones, la personalidad no tendría sentido, seríamos seres vacíos. Las emociones son estados afectivos, de expresión súbita y de aparición breve que pueden crear un impacto positivo o negativo sobre nuestra salud física, mental y espiritual.

Esperamos nos sirva para inspirar la continuación o inicio de caminos de mejoramiento y transformación. No importa cuan viejos y expertos seamos, no importa cuan bien formados académicamente nos sintamos, siempre hay un camino para mejorar, para reevaluar, para reiniciar nuestra misión de vida y nuestros valores dentro de nuestra familia, nuestra profesión y nuestra sociedad.