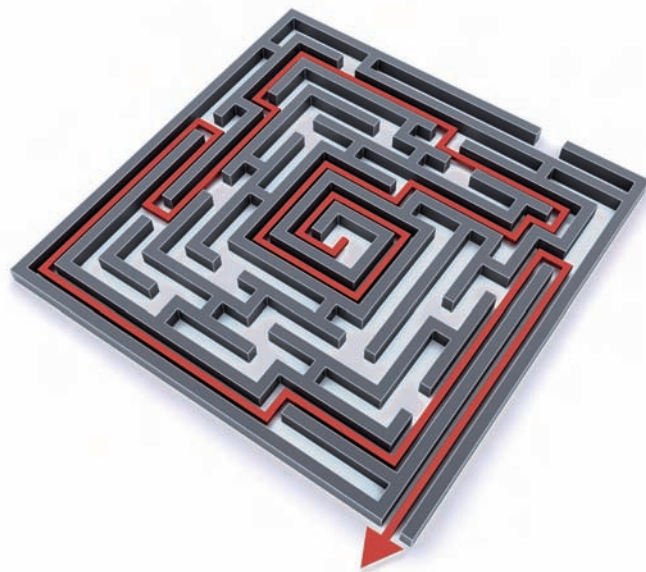


# 7 *Inteligencia emocional y habilidades sociales en el trabajo*



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.