LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES

Seir Chacón A.

Teoría del Comportamiento Organizacional

Agenda

- IE individual
- Grupos con IE
- Organizaciones Inteligentes

Somos seres integrales

Seres emocionales

Aristóteles…

"Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno; con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo."

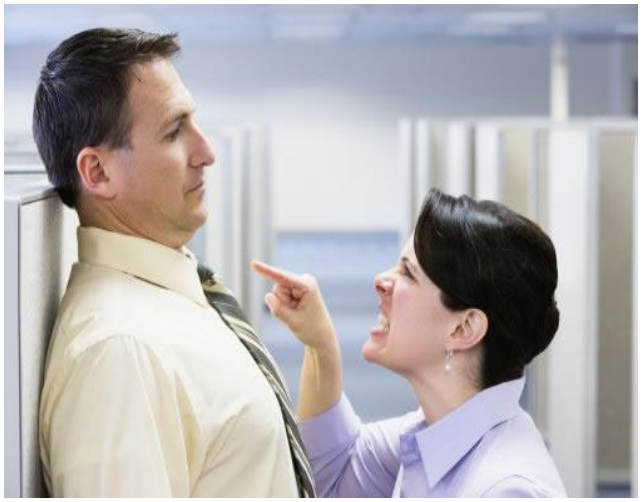
¿Qué son las emociones?

- Las **emociones** son fenómenos psicofisiológicos que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo.
- Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.
- Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, la actividad del SNA y la del sistema endocrino, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.

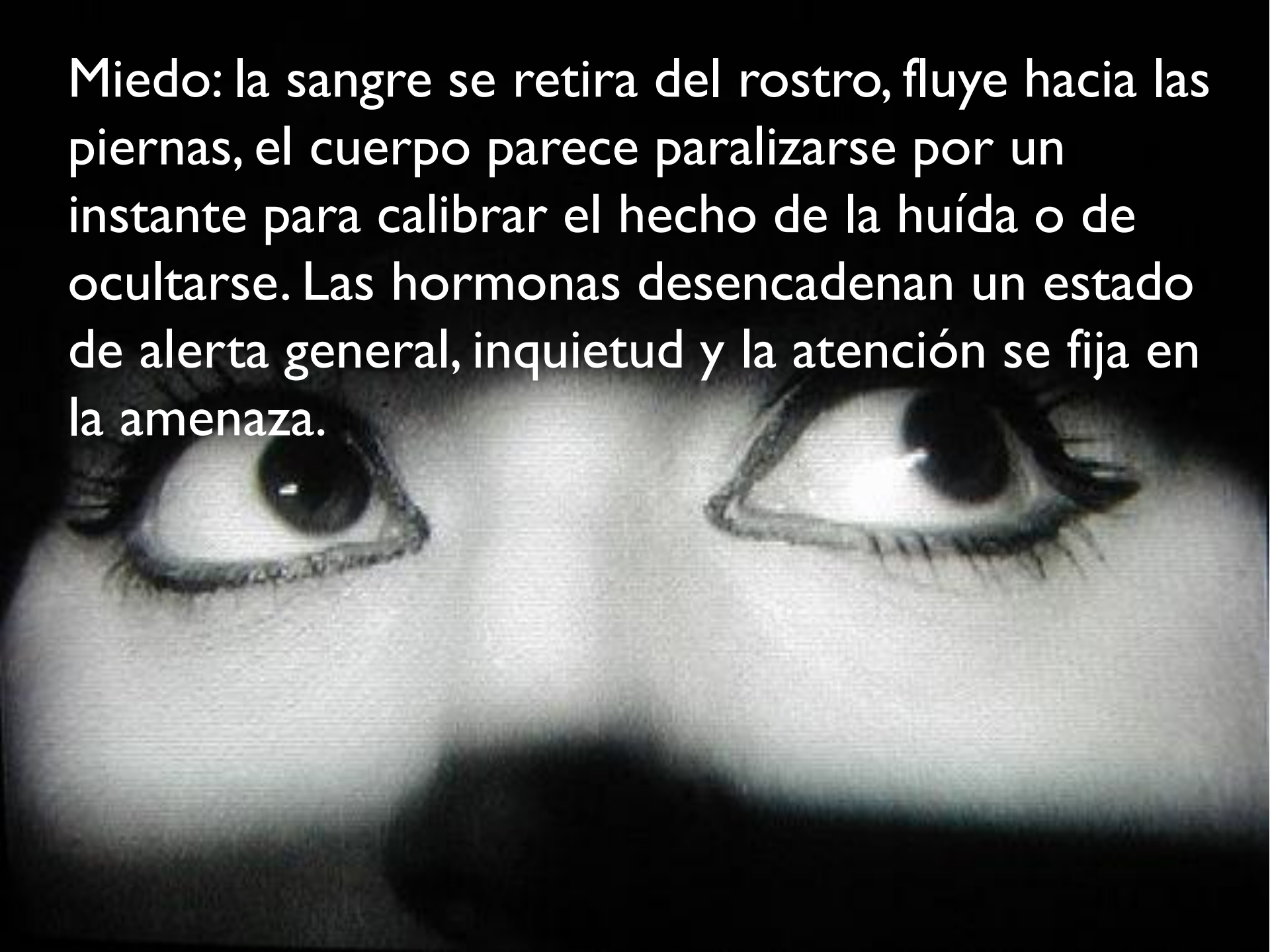
- “Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución.
- E= hacia
- MOCION= movimiento
- Movimiento hacia

Emociones y el cuerpo humano

Enojo: aumenta flujo sanguíneo hacia las manos, aumenta el ritmo cardíaco y la tasa de hormonas como la adrenalina que generan gran cantidad de energía.

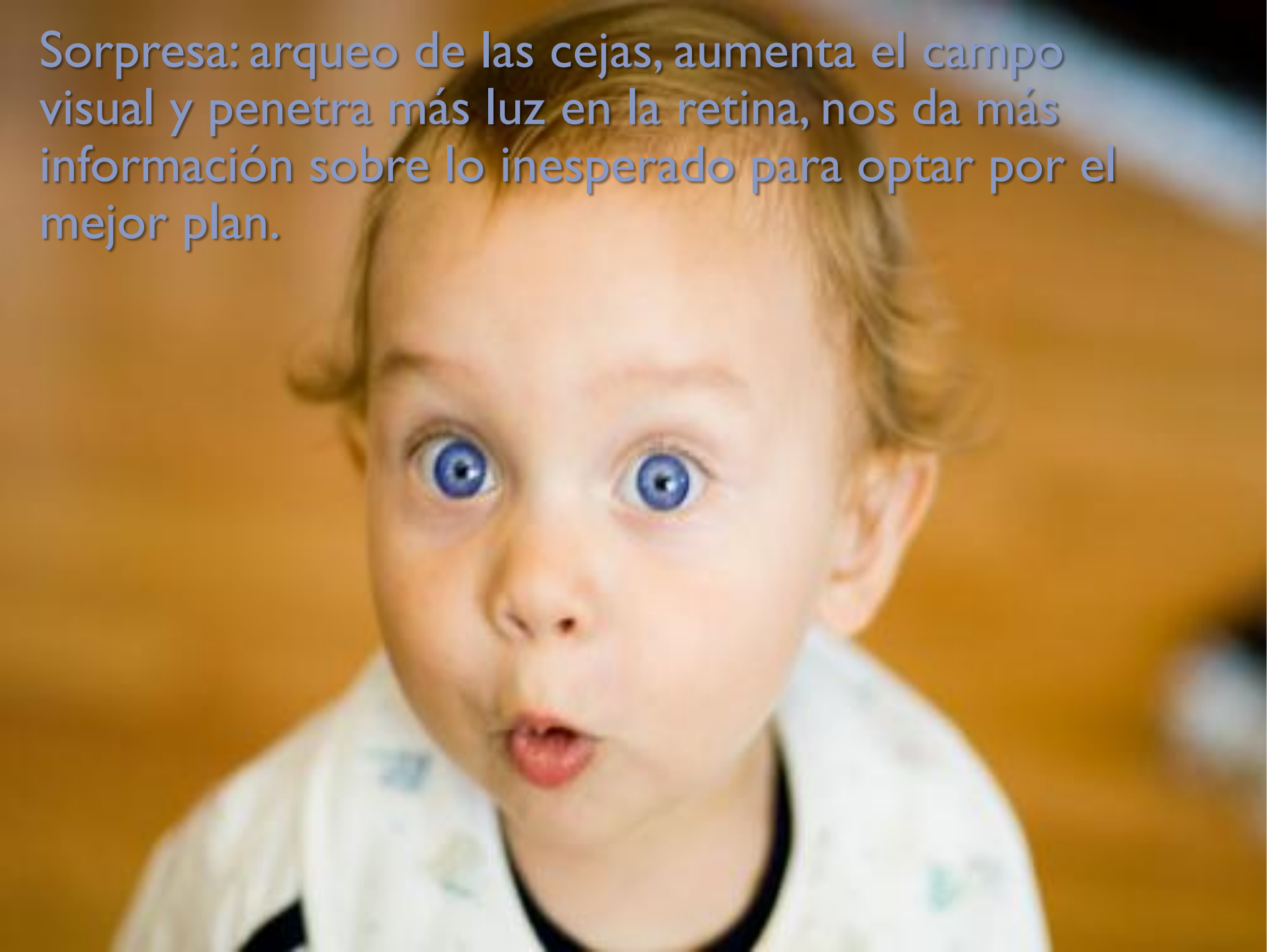


Miedo: la sangre se retira del rostro, fluye hacia las piernas, el cuerpo parece paralizarse por un instante para calibrar el hecho de la huída o de ocultarse. Las hormonas desencadenan un estado de alerta general, inquietud y la atención se fija en la amenaza.



Felicidad: Aumento de actividad del centro cerebral que se encarga de inhibir los sentimientos negativos y aquieta los estados que generan preocupación, aumenta la energía. El cuerpo por lo general experimenta reposo, entusiasmo, disponibilidad para afrontar cualquier tarea.

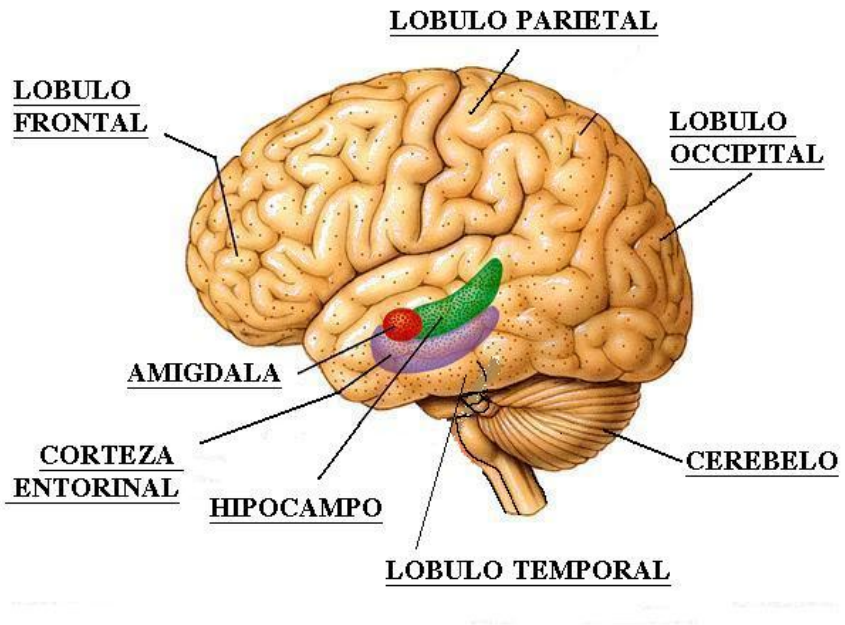
- Amor: sentimientos de ternura y satisfacción sexual activan el sistema nervioso parasimpático el opuesto al fisiológico de la respuesta de lucho o huída propia del miedo y del enojo.
- Implica una respuesta en todo el cuerpo, brindando un estado de calma y satisfacción que favorece la convivencia.


Sorpresa: arqueo de las cejas, aumenta el campo visual y penetra más luz en la retina, nos da más información sobre lo inesperado para optar por el mejor plan.

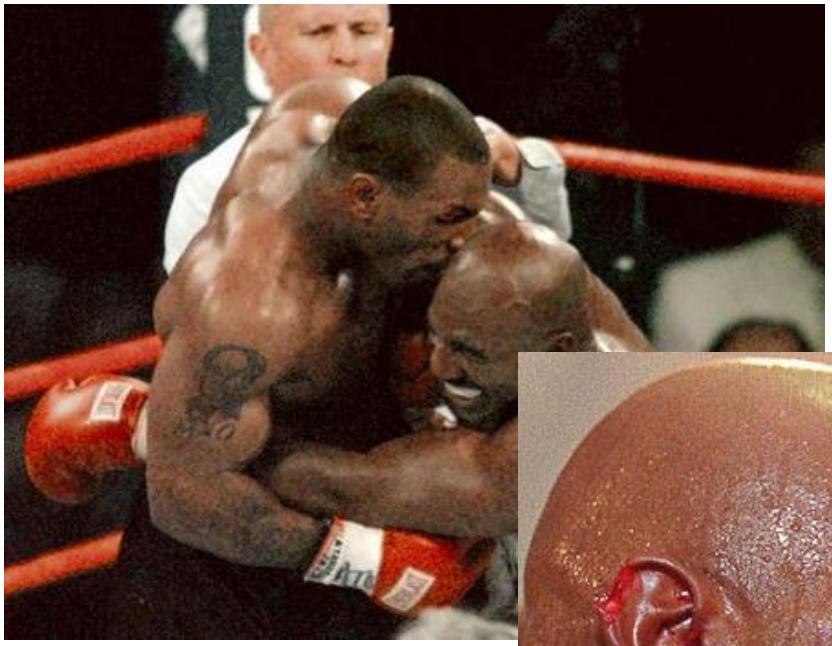
DOS MENTES

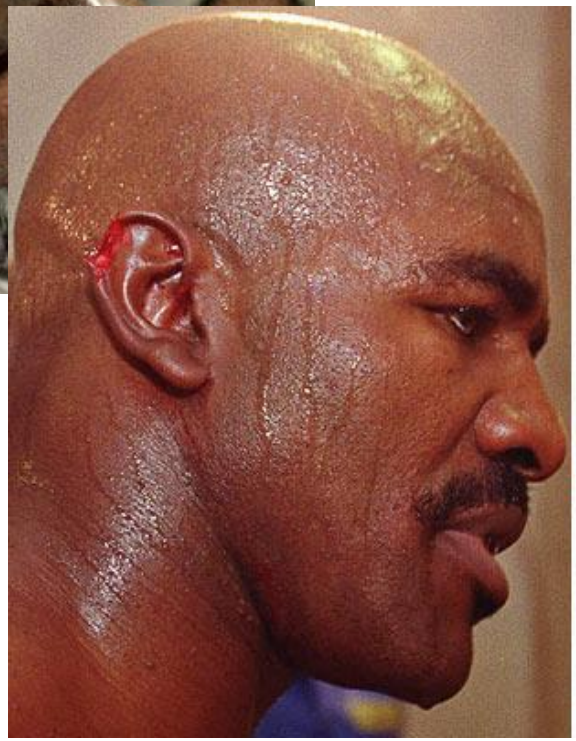
La amígdala

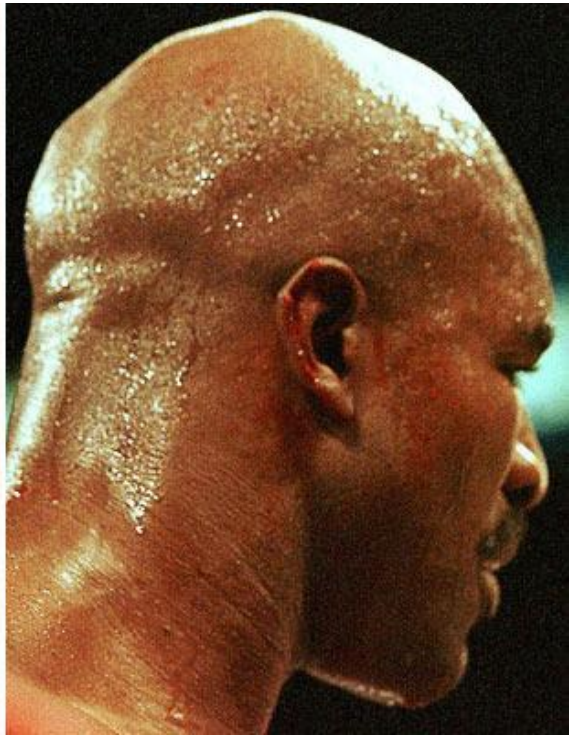
- Primero sentimos… luego pensamos…
- "La vida es una comedia para quienes piensan y una tragedia para quienes sienten…"



Secuestro Emocional







Secuestro Emocional

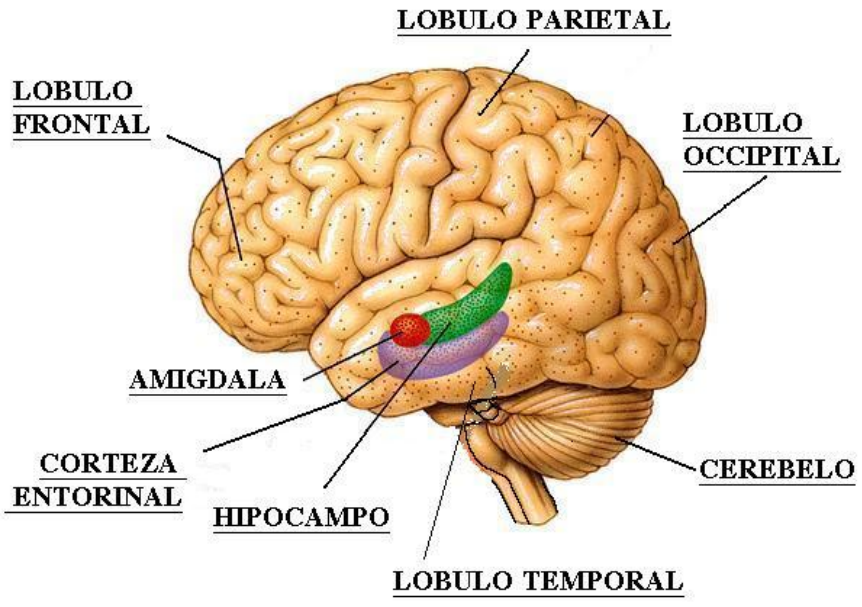
Secuestro Emocional

Ceguera Afectiva

Cuando la amígdala no conecta de manera correcta para que podamos identificar nuestras emociones.

El Hipocampo

- Memoria emocional
- Ej: Olores
- Recuerdos que disparan reacciones.



Inteligencia Emocional

- Descubrir el modo inteligente de armonizar el Cerebro emocional y el racional.
- "Cuando el listo es tonto"
  - Ej. Los primeros promedios del Colegio
- IE vrs IQ

Inteligencia emocional

- Reconocimiento de las propias emociones
- Capacidad de controlar las emociones
- Capacidad de motivarse uno mismo
- Reconocimiento de las emociones ajenas
- Control de las relaciones

Inteligencia Emocional

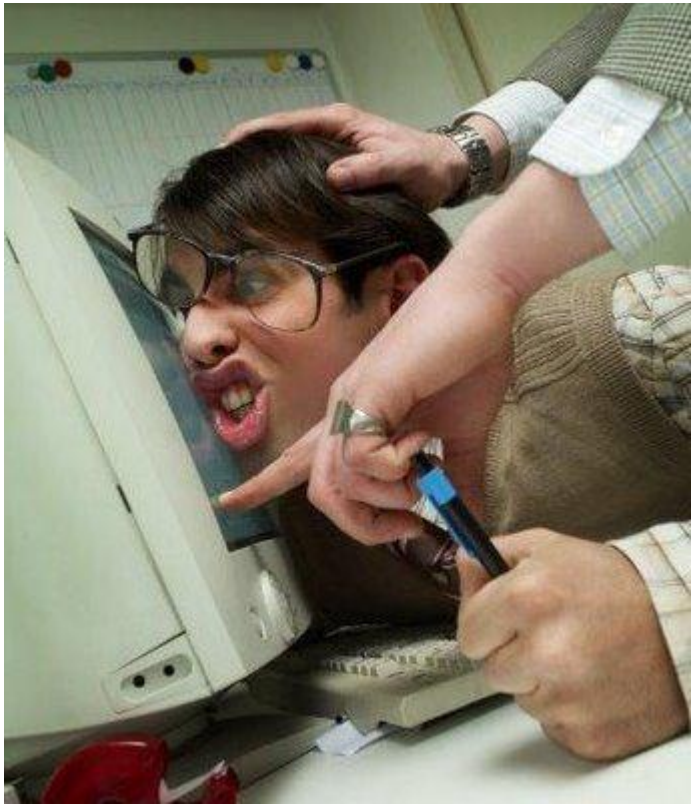
- El objetivo de la templanza no es la represión de las emociones sino el equilibrio, porque cada sentimiento es válido y tiene su propio valor y significado.
- El hecho de mantener en jaque a las emociones angustiosas constituye la clave de nuestro bienestar emocional.
- La vida está sembrada de altibajos, pero nosotros debemos aprender a mantener el equilibrio.

¿Cómo manejo el enojo?

- Cuando nos enojamos se libera una sustancia que es la misma que provoca hipertensión.
- El enojo es una de las emociones que más persisten en el ser humano.
- Los pensamientos obsesivos son la leña que alimenta el fuego de la ira, un fuego que solo se extinguirá contemplando las cosas desde un punto de vista diferente.

¿Cómo manejo el enojo?

- Proverbios 15:1 La palabra amable calma el enojo pero la respuesta grosera lo enciende…
- Para pelear se necesitan DOS



Pasos para el bue manejo del enojo

- Tiempo de enfriamiento
- La Catarsis no siempre ayuda
- Analizar el origen del enojo.
- Dar oportunidad al cerebro racional
- Conversar, comunicar con la otra persona en su tiempo sobre lo sucedido.
- Proponer soluciones en conjunto

Emociones en la Organización

- ¿Qué esperan nuestros colaboradores de nosotros como jefes?
- ¿Cómo tratamos a nuestros colaboradores en situaciones específicas?
- ¿Cómo les hago sentir como líder?
- ¿Eres jefe o eres líder?

Cuando tenemos personal con poca IE

- Incapacidad para llevarse bien con otros
- Incapacidad para escuchar
- Pocas habilidades interpersonales
- Incapacidad para adaptarse al cambio y nuevas situaciones
- Síndrome del "yoyo"
- Miedo a actuar para evitar el fracaso o el éxito
- Incapacidad de hacer "Upside"

Importancia de los Equipos de Trabajo con IE

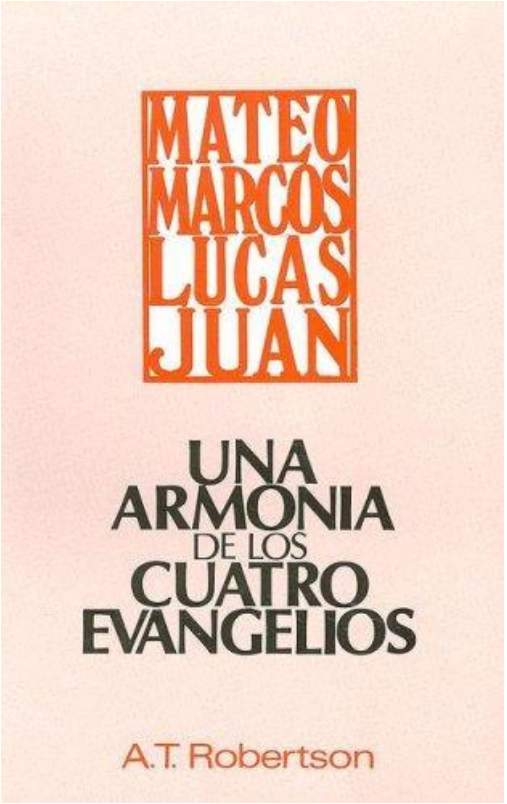
- Comprenden sus emociones. (Qué y porqué)
- Utilizan sus emociones sabiamente
- Las expresan con un objetivo claro
- Toman en cuenta las emociones de otros
- Respetan y entienden las emociones de otros

Ingredientes para una buena identidad de equipo

- Tener propósito
- Aceptarse unos a otros
- Compromiso
- Orgullo
- Roles y responsabilidades claros
- Flexibilidad
- Percibir la propia identidad del equipo

El líder y los ingredientes…

- Lograr que los miembros se acepten y conozcan entre sí (todos somos diferentes)
  - Un buen equipo tiene miembros diferentes
  - El ejemplo de los Evangelios
- Promover la identidad del equipo creando en conjunto una anécdota sobre qué significa para cada miembro ser parte del equipo



El líder y los ingredientes…

- Motivación: El compromiso del equipo
  - Tiempo, energía e inteligencia
- Lograr que el movimiento del equipo sea como uno solo (Ej: ES)

El líder y los ingredientes…

- Generar comunicación clara e inteligente
  - Saber comunicar nuestras emociones, pensamientos e ideas
- Conciencia emocional en el equipo
  - Miembros capaces de intuir el estado emocional de sus colegas

Conciencia emocional de grupo

- Habilidad para explorar y aplicar información emocional.
  - Líder capaz de reconocer y responder ante las emociones del grupo
- Sentirse cómo con las emociones
- Gran variedad de emociones
- Habilidad para discernir emociones parecidas
- Habilidad para quitarse los lentes propios emocionales

Conciencia emocional de grupo

Habilidad para responder con asertividad y diplomacia

Comunicación

- El ejemplo del Dpto. TI.

Comunicación efectiva

- Propósito: la razón por la que la gente se comunica
- Tipos de comunicación: verbal, no verbal (kinesia)
  - Palabras 7%
  - Tono 38%
  - Kinesia 55%
  - Símbolos: expresan necesidades
  - Kinesia: Emociones y necesidades sociales. Ej. Emails

Comunicación efectiva

- Tipos de contenido
  - Significado
    - Definición de diccionario
    - emocional
  - Sentimiento
    - Color, tono, textura, intensidad, voz, gesticulación, postura, cara (antes y después)
- Ej: El grupo de música. (Yanin)

Comunicación efectiva

Tareas específicas

- El equipo emocionalmente inteligente se asegura de que en el mensaje esté claro quién hará qué, cómo y cuándo…
- Mejor comunicación, bajas defensas al comunicarnos
- Más seguros los miembros: Más creativos y productivos. Ej: el curso pasado (Gerardo)

El buen manejo del estrés

Un equipo saludable maneja el estrés de cada uno de sus miembros pero todos el de todos.

- Comprensión
- Compasión
- Conocimiento de cada uno como maneja el estrés

Resistencia al estrés

- Conciencia ambiental: consciente de lo que nos rodea y como interactuar con eso
- Carácter: surge cuando se detecta la fuente del estrés
- Autoestima: aceptación
- Bienestar
- Humor: la risa estimula la producción de endorfinas.

Resistencia al estrés

- Flexibilidad: adaptabilidad al cambio
- Humildad: reconocer la importancia de todos sus miembros

Conflictos

El equipo entra en conflicto cuando hay diferentes perspectivas, valores o prioridades en juego

Resolución de conflictos

- Paciencia: escuchar respetuosamente (talking stick).
- Intención y atención: Intención de trabajar juntos, atención a las cosas por hacer.
- Perspectiva: diversas personas, diversas perspectivas. (los 6 sombreros)
- Comunicación colaborativa: compromiso conjunto de trabajar unidos

Resolución de conflictos

- Empatía: interés, preocupación y respeto por los demás durante el conflicto.
- Carácter: equipo emocionalmente inteligente cultiva atmósfera donde se puedan expresar preocupaciones y perspectivas libremente.
- Gratitud: reconocer y celebrar lo realizado por cada miembro, sus aportes y realizaciones.
- Humor

Equipos positivos

- Actitud positiva: trabajo duro lleva al éxito.
  - Mejora la química cerebral: más creativos y tomen mejores decisiones.
- Esperanza: permite que la gente no se rinda.
- Curiosidad: En vez de rendirse impulsa a preguntarnos "¿cuál es la solución?"
- Perspectiva a largo plazo: gran fuente de optimismo. Ej: atletas

Equipos positivos

- Actitud de abundancia: hay suficientes recursos para superar los retos.
- Humor: pasarla bien mientras trabajamos.
- Animo: los equipos animados no tiene excusas, no se aburren ni carecen de motivación.
- Aprender a aprender en conjunto
- Mentalidad abierta a nuevas ideas

El rol del líder

- Ser facilitador de TODO lo que hemos mencionado
- Provocar que TODO ocurra:
  - Aprendiendo primero el, poner en práctica, enseñando y empoderando.

Organizaciones Inteligentes

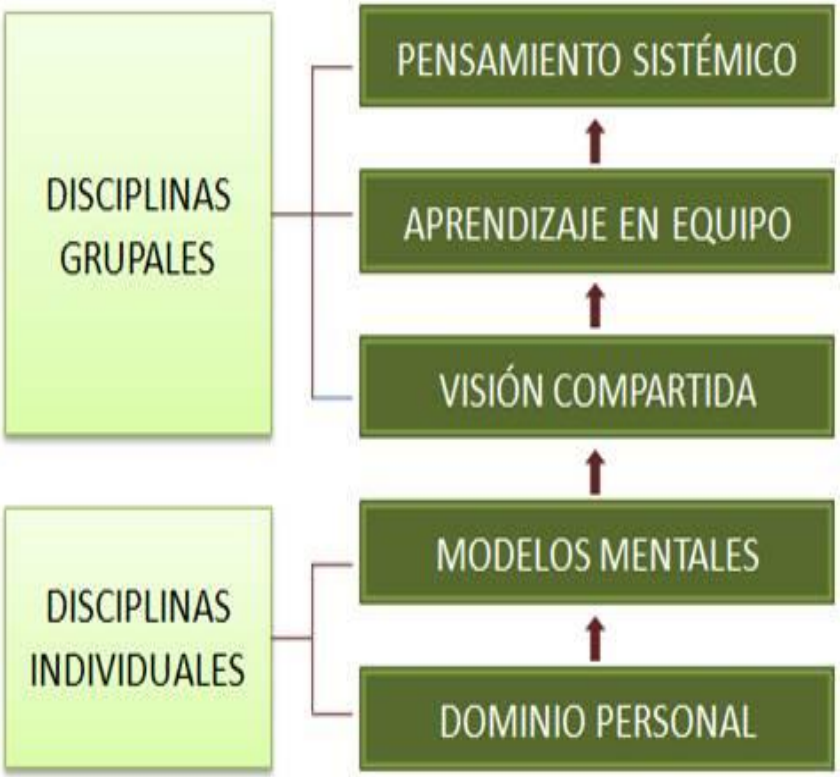
- Comunidad abierta al aprendizaje en GRUPO
- Resultado en forma colectiva
- Se cultivan nuevos y expansivos patrones de pensamiento
- Continua expansión de la aptitud para crear resultados

Organizaciones Inteligentes

- Las personas continuamente aprende a aprender en conjunto
- Aprovecha la capacidad de aprendizaje de las personas en todos los niveles

Disciplinas Básicas

Construir organizaciones con auténtica capacidad de aprendizaje continuo para alcanzar mayores metas, objetivos y aspiraciones



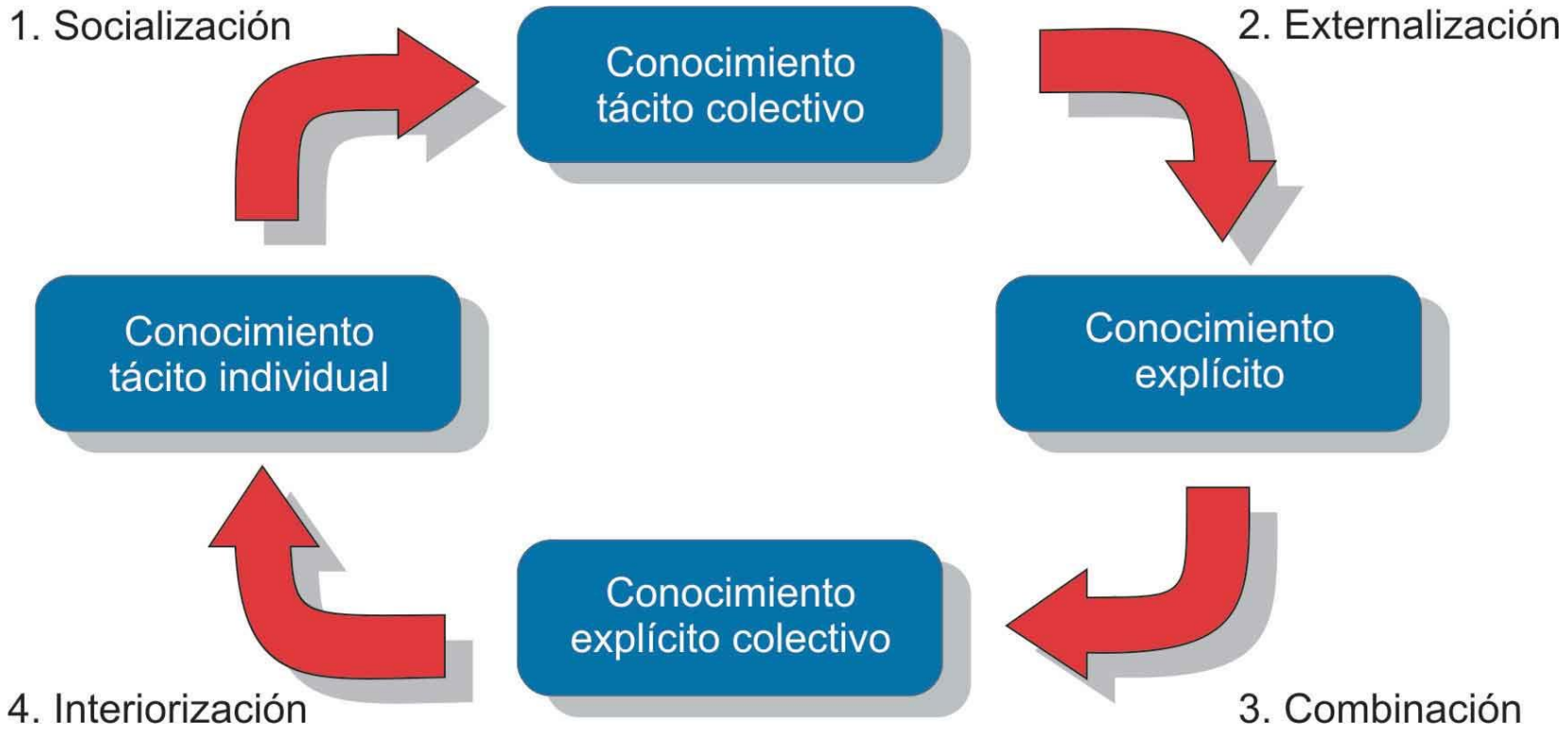
Dominio Personal

- Las personas con alto nivel de dominio personal son capaces de alcanzar coherentemente los resultados que más le importan.
- Abordan la vida como un artista aborda una obra de arte.

Dominio Personal

- Desarrollan PACIENCIA y ven la realidad de una forma objetiva
- El dominio personal provee al individuo la capacidad para el aprendizaje personal, fortaleciendo la capacidad de aprendizaje de la organización.

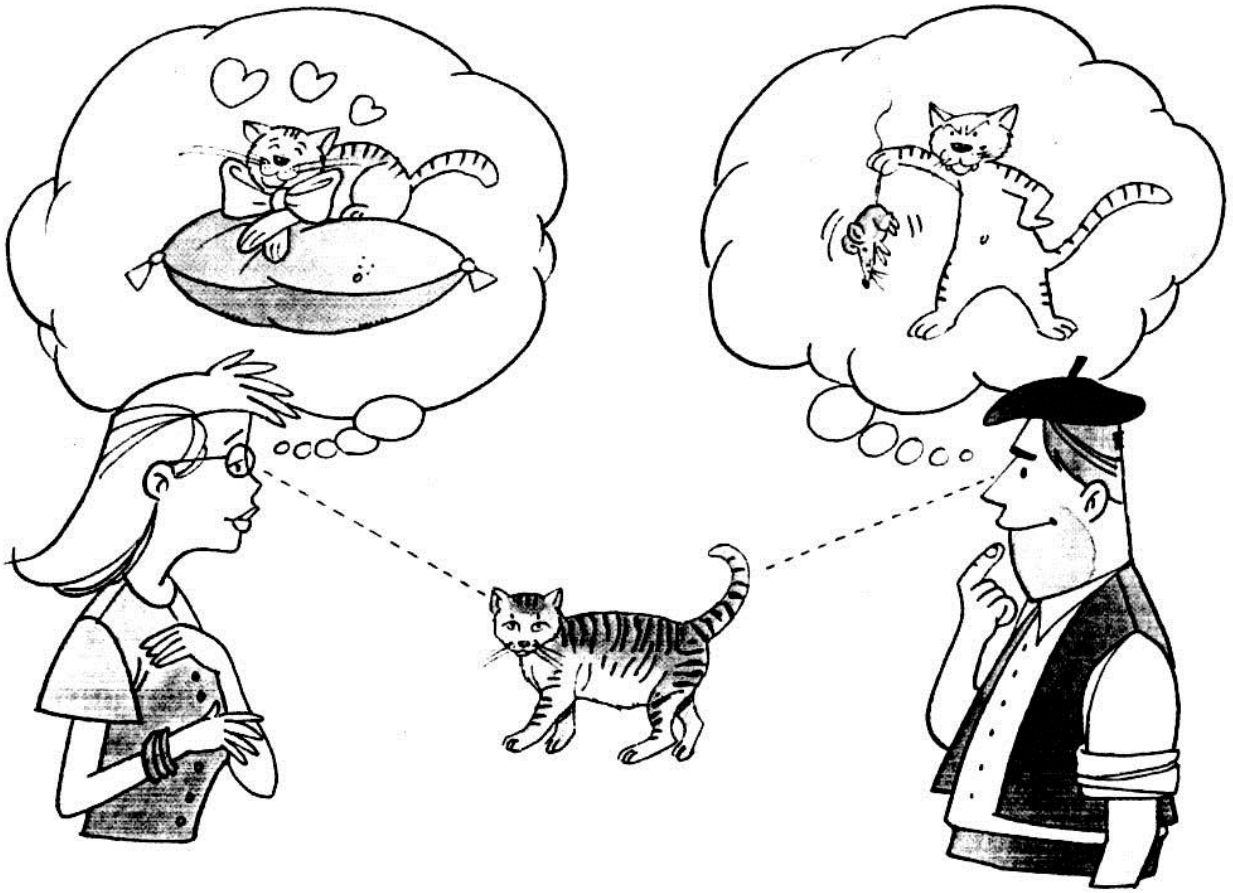
Modelos Mentales



Modelos Mentales

- Afloramiento, verificación y perfeccionamiento de nuestras imágenes internas acerca del funcionamiento del mundo
- Supuestos hondamente arraigados, que influyen en el modo de comprender el mundo y de actuar.

Modelos Mentales



Visión Compartida

- Una visión genuina provoca en las personas que la adopten no por imposición sino por su propia voluntad.
- La visión compartida permite crear visiones a futuro que propicien un verdadero compromiso
- Ej: Hotel Ritz

Aprendizaje en Equipo

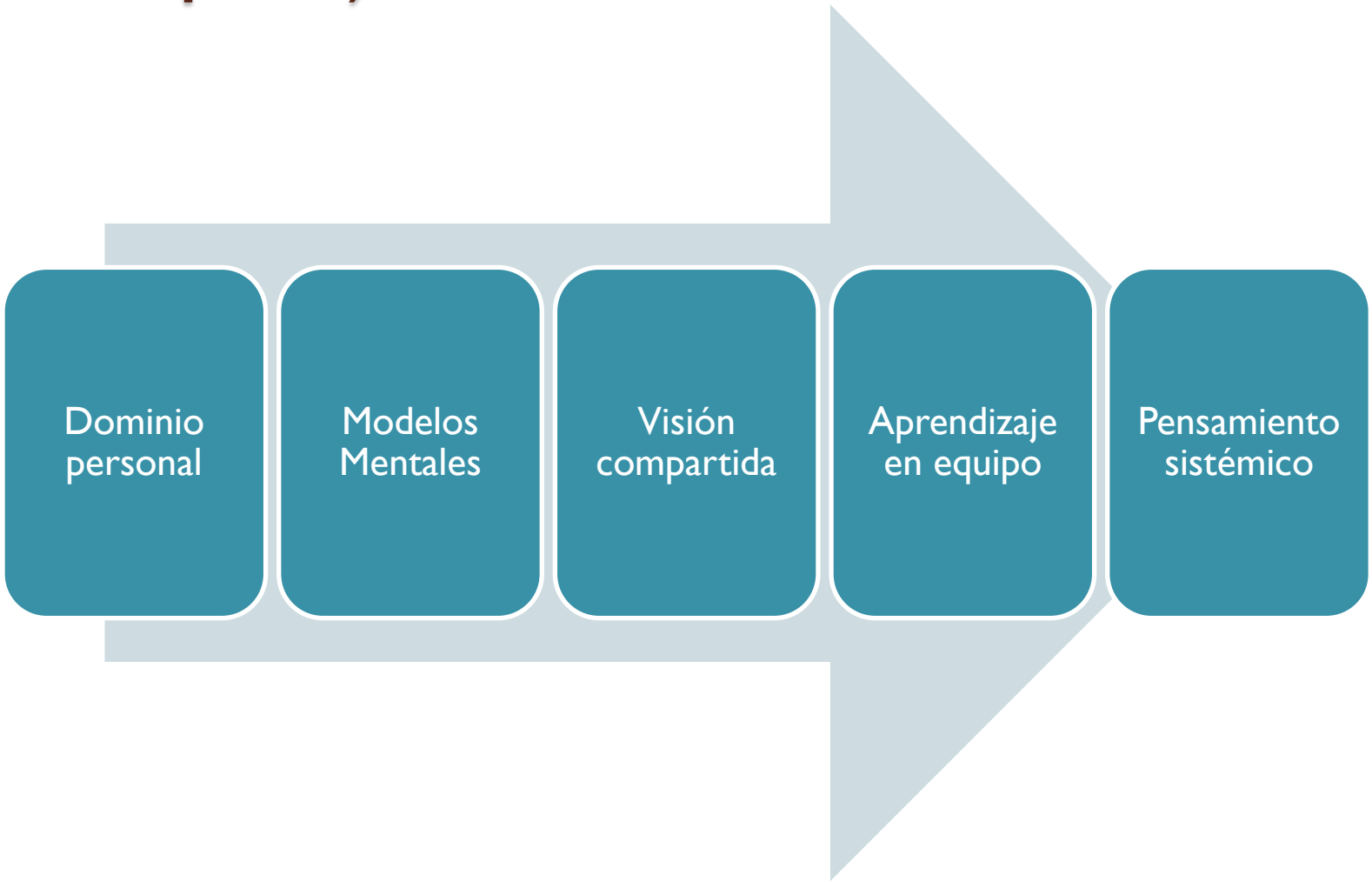
- Es la capacidad de un equipo para realizar un auténtico pensamiento conjunto a través del diálogo, logrando un verdadero aprendizaje en equipo.
- Unidad fundamental de aprendizaje en las organizaciones inteligentes.

Aprendizaje en Equipo

Pensamiento Sistémico (quinta disciplina)

- Es Pensamiento sistémico es la disciplina que integra a las demás, fusionándolas en un solo proceso coherente de teoría y práctica.

Pensamiento Sistémico (quinta disciplina)



Pensamiento Sistémico (quinta disciplina)

- La organización inteligente provoca que las personas descubran continuamente como crear su realidad y como modificarla

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES

Seir Chacón A.

Teoría del Comportamiento Organizacional