

Inteligencia Emocional - Inteligencia Social

MANDOS MEDIOS

Definición Cinépolis:
Capacidad para identificar y controlar las emociones propias y de otros para generar estados emocionales positivos y productivos.

PLANTEAMIENTO DE LA COMPETENCIA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COTIDIANIDAD LABORAL.

MANDOS MEDIOS



“Las emociones son el origen de las transformaciones mágicas del mundo”.

Jean-Paul Sartre.

Inteligencia Emocional - Inteligencia Social CINÉPOLIS

Reconoce sus propios pensamientos, preocupaciones y sentimientos así como de otros para llegar a acuerdos y trabajar colaborativamente. Mantiene el control de sus emociones y sus interacciones ante el estrés y la frustración para seguir generando estados emocionales positivos.

¿Qué pasa cuando nos conformamos y pensamos que: “las cosas ya son así y nunca van a cambiar”? ¿Qué pasa cuando nos convencemos de que el pasado siempre predice el futuro?



¿Tú eres de los que piensan que ya nada te sorprende?

¿O eres de los que creen que pueden cambiar el futuro?

¿Esto aplica al ámbito de trabajo?

Todos hemos identificado a personas que tienen una alta capacidad de provocar cambios en el trabajo. Son personas que logran una cooperación entre equipos de personas altamente motivadas. Esta capacidad para llegar a una meta en común es la que Daniel Goleman titula: “Inteligencia Social” porque además de la inteligencia cognoscitiva para resolver un proyecto o una tarea, es indispensable aplicar amplias dosis de sabiduría, paciencia, comunicación, con una emocionalidad positiva para inspirar a los demás.

¿Es posible poder transformar las emociones de tu equipo de colaboradores o de tus pares, para lograr una cooperación efectiva en el trabajo?

Estamos convencidos de que sí es posible.





AUTODIAGNÓSTICO

Estas preguntas te pueden ayudar para detectar cómo aplicas hoy tu inteligencia social en el trabajo:

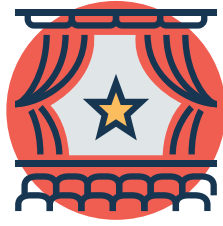
Con este autodiagnóstico inicia tu **portafolio de evidencias**. Asegúrate de guardar todas tus evidencias en un sitio seguro para compartir con tu evaluador en el momento que se te solicite.

1. Haz una lista de las emociones laborales que experimentan tus pares en el trabajo o tu equipo de colaboradores.
2. Identifica cuáles de esas emociones tienen implicaciones positivas para el desarrollo del trabajo o personal y cuáles consideras que tienen implicaciones negativas.
3. Escribe tres ideas de cómo crees que se puede transformar la emoción de una persona.
4. Explica cuáles son las ventajas de poder tener la habilidad de transformar la emoción de una persona.



Evidencia 1. Autodiagnóstico.

Un portafolio de evidencias es una carpeta digital personal en donde debes guardar todos tus documentos elaborados, prácticas y reflexiones personales que servirán como evidencias en el momento de evaluar tu participación en el curso.



ESCENARIO

Toda emoción es una señal de algo. Significa un aspecto que se valora, o también pueden ser una llamada de atención que mueve o motiva.

En el trabajo, como en la vida personal, todos sentimos emociones, pero lo que hacemos con ellas es lo que nos diferencia.

¿Qué sucede si vemos las emociones como un “mapa” que nos indica un camino personal y, como todo camino, nos lleva de un lugar inicial a uno final?

¿Podemos hacer un recorrido que transforme las emociones?



Pensemos, por ejemplo, en la gestión de un proyecto, en donde tienes que cooperar con un equipo de trabajo para que se logre una misma meta.

Obviamente, todos sienten diversas emociones ante un proyecto. Habrá quien se muestre entusiasmado, quien se sienta un poco más pasivo o quien de plano, le preocupe... Piensa qué tienes que hacer para reconocer esas emocionalidades pero transformarlas para motivar y lograr una cooperación real.

¿Qué puedes hacer para que tu equipo de trabajo tenga la emoción positiva correcta para lograr la meta de tu proyecto?

¡Te proponemos un reto!

Si decides aceptarlo, quizás se convierta en una experiencia que te puede ayudar a descubrir un talento que no habías explotado... Piénsalo...



RETO:

“LOGRAR ACUERDOS EN CONTEXTOS LABORALES
(POR EJEMPLO EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS)
CUYA ESTRATEGIA PROPICIE
EMOCIONES POSITIVAS”

Tu misión, si decides aceptarla, es:

Diseñar, planear y llevar a cabo una estrategia para el establecimiento de acuerdos en la gestión de un proyecto, en el que apliques las estrategias para influir positivamente en las emociones de un equipo de trabajo con tus pares.



***OJO:** no se trata de que te comportes como “monedita de oro” que quiere caerle bien a todos... sino de crear una estrategia para provocar una cooperación efectiva con alta motivación.*



Pasos para resolver el reto

da click a cada ícono para ir al contenido didáctico

Interpreta las señales emocionales no verbales.

- Para esto, puedes consultar en los contenidos didácticos el recurso de la [Empatía](#).

1



2



Practica la habilidad de escucha activa de las emociones.

- Para esto, puedes consultar el recurso de la [Sintonía](#).

Entiende el contexto que rodea a los participantes en este proyecto.

- Para esto, puedes consultar el recurso de la [Cognición social](#).

3



Ejecuta tu estrategia de transformación de la emocionalidad de los participantes en el proyecto.

- Consulta las características de la [Aptitud Social](#) como orientación general de esta etapa.
- Ahora aplica la [fase 1](#). Luego, continúa con la [fase 2](#). Aplica la [fase 3](#). Termina con la [fase 4](#).
- Determina los resultados que lograste con la aplicación de estas cuatro fases. **Escríbelas en un documento de reflexión personal.**

4



¿Te gustaría saber más de este tema?

Aquí hay opciones que pueden ser de tu interés.



5

¡Misión cumplida!
¡Lo lograste!

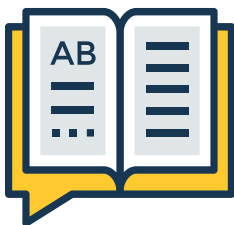


6

Evaluación final y portafolio de evidencias.

Consiste en la reflexión personal que vas a elaborar y, después, en unas preguntas que vas a contestar, para hacer evidentes tus aprendizajes personales. Asegúrate de guardar todas tus evidencias para compartir en el momento que se te solicite.





CONTENIDOS DIDÁCTICOS

Inteligencia emocional - Inteligencia social.

(Goleman, Inteligencia Social, la nueva ciencia de las relaciones humanas., 2006)

¿De dónde viene esa sensación intuitiva del negociador en donde “sabe” que puede confiar en el otro? ¿Y la magia de esa reunión en donde todo el mundo deja de mover nerviosamente sus papeles, y se quedan quietos con una atención atenta a lo que se está diciendo? La ciencia indica que hay un componente neuronal que interviene en estas situaciones y se le llama: el cerebro social.

Revisa el siguiente video de Daniel Goleman en donde explica el concepto de inteligencia social y su relevancia en los líderes y responsables de grupos de trabajo. (Tiempo 8 minutos)



La inteligencia emocional se centra en las capacidades humanas internas que nos permiten gestionar adecuadamente nuestras emociones.



La inteligencia social es la capacidad que tenemos para desarrollar esa habilidad de relacionarnos con los demás, haciendo buen uso del abanico de emociones del que disponemos como personas.

La inteligencia social:

- Nos orienta a lograr acuerdos y trabajar colaborativamente haciendo uso de la inteligencia emocional.
- Nos hace capaces de responder efectivamente ante una entrevista laboral, pronunciar un discurso, organizar una reunión.



“La inteligencia social es la capacidad para llevarse bien con los demás y conseguir que cooperen con nosotros”

Karl Albrecht



“La inteligencia social requiere de dos dimensiones: La conciencia social que implica la capacidad de reconocer al otro en su contexto y la empatía grupal”

Daniel Goleman

INICIO DEL RETO

Previo a la selección del proyecto en donde te gustaría realizar el reto revisa los recursos didácticos aquí presentados.



Paso 1. Interpretar Señales

Empatía Grupal

(Zaczyk, 2007)

George Kohlrieser, Psicólogo y Profesor de liderazgo en el International Institute for Management Development de Suiza asegura que, cuando el trabajador se siente seguro, se centra más en lo que está haciendo, consigue sus objetivos y no considera los obstáculos como amenazas, sino como retos. Cuando, por el contrario, se siente ansioso, se preocupa demasiado por el fantasma del fracaso y teme ser rechazado o abandonado y suelen ser ineficientes y crear un ambiente de tensión.

Sin embargo, para Kohlrieser, el líder no debería sobreproteger a sus empleados librándoles de todo tipo de tensión. El **desarrollo de la resiliencia** requiere de un cierto grado de la incomodidad derivada de las presiones en el entorno laboral, pero, sabiendo que el exceso de tensión puede resultar desbordante.

“Aprender a aceptar el desacuerdo, a expresarse sin herir al otro, a no dejarse llevar por la ira, a no sumirse en las emociones desagradables que acompañan a las dificultades en las relaciones (...) Todo ello se fundamenta en una destreza que podemos adquirir. Por supuesto, esta destreza implica tener un buen conocimiento de uno mismo, poner en tela de juicio determinadas verdades y mantenerse activo en todos los momentos de una relación.” Definición de Empatía que ofrece Christian Zaczyk en su libro *“Cómo tener buenas relaciones con los demás”* (Zaczyk, 2007).

Cada individuo tiene su propio perfil en los conflictos. Hay personas especialmente susceptibles que nos obligan a andar con pies de plomo; otras que son despistadas, sin que ello implique una falta de aprecio hacia nosotros... Son reacciones inconscientes que se han fraguado en la infancia, pero que también obedecen a la genética que determina el **temperamento**.

Reconocer este tipo de reacciones, sin tomarlas como un ataque personal, es un recurso muy valioso e indicativo de una alta inteligencia social. Al final, la empatía grupal no es sólo ponernos en el lugar del otro, sino también entender al otro en su totalidad. Esto significa valorar a la persona por su conjunto de virtudes y defectos, por sus buenos y malos momentos en el día a día.





Paso 2. Escucha Activa



Robert Rosenthal, reconocido profesor de Estadística en Harvard, tenía la reputación de ser el profesor más afectuoso de todo el departamento. Todo el que tenía contacto con él se sentía escuchado, entendido y atendido. Este gran profesor empático publicó la “**Receta del Rapport**” en la que habla de su habilidad para conectar con los demás por medio de vínculos verbales y no verbales. *(Rosenthal & Tickle-Degnan, 1990)*

La Receta del Rapport de Robert Rosenthal



Atención compartida

El lenguaje de la atención compartida va más allá del lenguaje verbal. El decir “si te estoy escuchando” y al mismo tiempo escribir notas en la computadora o revisar el celular no construirá una atención compartida. Para construir la atención compartida es necesario que **se halle completamente presente y presar toda su atención al otro.**



La escucha activa

Éste es un rasgo que distingue a los líderes efectivos. Aquellos que no sólo se toman el tiempo de escuchar y conectar con los sentimientos de los demás, sino que también **formulan preguntas** ajenas al problema inmediato, que puedan ayudarles a entender mejor la situación.



Sensación positiva

Implica utilizar los elementos del lenguaje no verbal para manifestar el interés que tiene hacia el otro. Los investigadores han logrado evidenciar que cuando los directivos proporcionaban a sus subordinados un feedback poco halagador, pero con un **tono de voz y una expresión cordial y amable**, quienes recibían las críticas no dejaban de sentirse a gusto en la relación. Manifestaban una mayor disposición a seguir las indicaciones necesarias para corregir el rumbo.



Coordinación espejo

La coordinación discurre a través de canales no verbales sutiles como los movimientos corporales y el ritmo de la conversación. **La dirección de la mirada, la proximidad respetuosa, el uso adecuado de los espacios de silencio** propician una adecuada coordinación que permite que fluya la conversación.

La atención plena se halla hoy en día en peligro debido a nuestra tendencia a ocuparnos de varias cosas a la vez. Por otra parte, el ensimismamiento y la preocupación contraen nuestra atención y nos impiden advertir las necesidades y sentimientos de los demás, dificultando nuestra respuesta empática.

Como dice cierto artículo del Harvard Business Review:

«Una simple conversación de cinco minutos puede ser un momento muy significativo pero, para ello, deberemos dejar a un lado lo que estemos haciendo, postergar la lectura del informe que estemos leyendo, desconectar nuestro ordenador personal, dejar de divagar y centrar la atención en la persona con la que estemos» (Goleman, Inteligencia Social, la nueva ciencia de las relaciones humanas, 2006).



Hay que advertir que esta sintonía inicia primero en uno mismo. La auténtica sintonía surge de las emociones interiores percibidas en uno mismo. En otro experimento realizado en este contexto, se evidenció que la **imitación mecánica y fingida parece hallarse completamente fuera de lugar.**





Paso 3. Entiende el Contexto.

La Cognición social

(Blanco, Horcajo, & Sánchez, 2015)

Los seres humanos atribuimos naturalmente más importancia y prestamos más atención a lo que dice y hace la persona más poderosa del grupo. Esto amplifica la intensidad del mensaje emocional transmitido por ella y confiere a sus emociones una cualidad especialmente contagiosa.

Cuando el líder apela de manera sistemática al mal genio para movilizar a sus subordinados, quizás se hagan más cosas, pero no necesariamente se hacen bien. Además, los estados de ánimo negativos socavan inevitablemente el clima emocional e impiden el adecuado funcionamiento del cerebro.

En el liderazgo se observa una serie de intercambios sociales mediante los cuales el líder moviliza las emociones de sus subordinados en un sentido positivo o negativo. En los intercambios de mayor cualidad, por ejemplo, el subordinado siente la atención, la empatía, el apoyo y la positividad de su jefe, mientras que en los peores, por el contrario, se siente aislado y amenazado.



Mientras que las expresiones de disgusto adecuadamente dosificadas de un superior pueden resultar muy eficaces, el simple enfado resulta, sin embargo, contraproducente como técnica de liderazgo.

Las personas que tienen cognición social regularmente son hábiles en la observación de los miembros de un grupo para responder de manera ágil ante sus emociones. Este talento interpersonal implica conocer el contexto social en el que se desenvuelve el individuo.





Paso 4. Actuar La Aptitud Social

(Goleman, Inteligencia Social, la nueva ciencia de las relaciones humanas., 2006)

Goleman asegura que los líderes socialmente inteligentes ayudan a sus subordinados a contener y a recuperarse del desasosiego emocional. Un líder no debería mostrarse indiferente, sino reaccionar empáticamente y actuar en consecuencia. Aun los encuentros rutinarios actúan como reguladores cerebrales que prefiguran, en un sentido tanto positivo como negativo, nuestra respuesta emocional.

En el siguiente video el Dr. Ekman explica 4 capacidades que hay que desarrollar para transformar las emociones. Video (Tiempo 5:33 minutos).





Fase 1. Presentación

(Maccoby, 2007)

Es habitual que convivan entre nosotros **rasgos negativos** principales que potencialmente afectan la inteligencia social. Es necesario **conocer y familiarizarnos** con estos rasgos negativos para estar atentos a actuar en ellos y transformarlos a rasgos positivos en uno mismo y en los demás.

ALERTA



Cuando las personas piensan que solo sus necesidades son las correctas y las importantes no tienen capacidad de escucha. Por pensar en el glamour, el reconocimiento y la alabanza que les gusta recibir, buscan el ser admirados por encima de ser eficientes. Evitan todo feedback que no sea un rasgo de alabanza hacia él mismo ya que lo considera un ataque y solo buscan de manera selectiva la información que confirma su punto de vista e ignoran los que lo refutan.

Michael Maccoby ha identificado tres **perfiles en la personalidad que particularmente resultan vulnerables** de estos rasgos negativos lo que exige que esté alerta a sí mismo y a los demás:

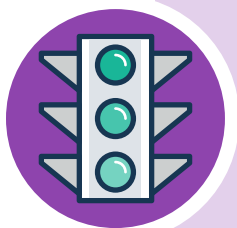


Sueños de gloria.

Son las personas que se aburren con la rutina. Saben moverse hábilmente en entornos hostiles y estresantes como pleitos o rencillas. Son atraídos por trabajos de perfil elevado en donde existe una intensa presión y pueden mostrar sus mejores talentos. Se esfuerzan más cuando mayor es la recompensa. Regularmente son creativos por lo que tienen el potencial de transformar un entorno.

¡ALERTA!

El problema aparece cuando el orgullo no se asienta en los logros reales, sino en una necesidad desesperada de alabanza. Sus subordinados empiezan a ocultar deliberadamente los datos que no concuerdan con la imagen grandiosa. El egocentrismo puede convertirlos en personas impasibles que tampoco sienten remordimientos por el daño causado. Los sueños de gloria los llevarán a estar aisladas tras un muro de aduladores. El egocentrismo no les permitirá asumir la responsabilidad de los fracasos y frecuentemente se atribuirán el mérito del trabajo ajeno.



¡Todo se vale!

Cuentan en el encanto, la astucia y la confianza para mostrarse encantadores con los demás. No tienen el menor interés en establecer conexiones emocionales con sus semejantes y solo se acercan cuando esto representa una utilidad en ellos mismos. Son calculadores, arrogantes y fríos. Son aquellas personas que consideran que “todo se vale” por lo que siempre encuentran una justificación racional de sus actos.

¡ALERTA!

Como piensa en sus propios intereses sin mostrar la menor preocupación por los demás, pueden convertirse en tiranos y totalitarios sobre todo con los subordinados. La hipocresía aparece con el interés de lograr sus objetivos. Si no logran regularse pueden llegar a aplastar a los demás, por lo que genera un clima de tensión e irritabilidad entre sus subordinados o pares pero al mismo tiempo pueden parecer encantadores y eficientes ante los superiores.

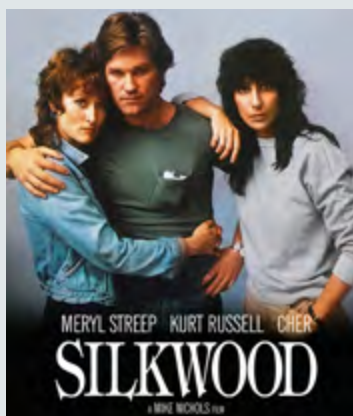


Inmune.

Casi nunca experimentan ansiedad, parecen inmunes y pueden permanecer tranquilos en situaciones que aterrorizarían a muchas personas. Les cuesta trabajo reconocer el miedo o la tristeza en el rostro o la voz de los demás. No alcanzan a ver las consecuencias que llevan sus acciones ante los demás.

¡ALERTA!

Como son incapaces de sentir el miedo y no son sensibles a la tristeza de los demás están en riesgo de ser agresivos y crueles. Los psicólogos han encontrado que algunos rasgos de alerta para observar este tipo de tendencias en las personas son: el acoso, la conducta intimidatoria, las peleas regulares.



Película. En una escena profética de la película de 1983 *Silkwood*, Karen Silkwood, una cruzada contra la corrupción en el mundo empresarial, descubre casualmente al director de una planta industrial retocando fotografías de las soldaduras de las barras de combustible de un reactor nuclear para que un trabajo defectuoso cobrara apariencia de seguridad. Pero el directivo no parecía albergar ninguna duda sobre la flagrante violación de las normas de seguridad en la que estaba incurriendo. Lo único que le preocupaba era entregar el trabajo en el tiempo previsto, sin demora que pusiera en peligro a la empresa y a sus empleados. Por ello se consideraba un ciudadano ejemplar de la organización.



Fase 2. Sincronía

Al comunicar con firmeza una instrucción, un tono enérgico y firme acompañado de una postura serena puede tener más impacto que junto a una postura agresiva.

La sincronía busca construir una atmósfera propicia para establecer una comunicación con los demás. Se construye por medio del **uso adecuado del lenguaje verbal y no verbal** para lograr la transmisión del mensaje de manera positiva. Los elementos que construyen la sintonía son varios:

<p>La risa. La intensidad de esta sincronía respiratoria es mayor en los momentos en que ríen ya que, en tal caso, comienzan casi en el mismo instante y, mientras lo hacen, se sincroniza también su ritmo respiratorio.</p>		<p>El silencio. Cuando una conversación se deshilvane o caiga en el silencio, la sincronía mantiene la sensación de relación, transmitiendo un mensaje tácito de acuerdo y comprensión entre emisor y receptor. Asentir o negar con la cabeza, bajar la mirada, buscar la mirada, son señales de acuerdo o desacuerdo si necesidad de palabras.</p>	
<p>La modulación en la voz. Durante una conversación telefónica o virtual, son útiles el manejo correcto de las pautas verbales, la alternancia, el tono de voz.</p>		<p>La postura física. Durante una conversación presencial, la postura física es un elemento relevante. Una coincidencia postural es un indicador de clima emocional empático.</p>	

Interesante reconocer que la sonrisa es la más positiva de todas las expresiones emocionales y genera la distancia más corta entre dos cerebros. Establece un vínculo emocional positivo de inmediato.

Los científicos en neurociencias han indicado que las llamadas **neuronas espejo** actúan precisamente en reproducir las acciones que observamos en los demás y en imitar sus acciones. Cuando la persona de mayor influencia en un grupo entra a una sesión y se le observa serena y calmada, este ánimo se refleja en el grupo. Lo mismo ocurre cuando se hace presente con el ceño fruncido y la mirada intensa. Los neurocientíficos aseguran que el cerebro está constituido a una predisposición de sentimientos positivos y como consecuencia, cuando se expresan emociones negativas se descarga energía contraria a la disposición natural del cerebro, lo que genera un desgaste.



Fase 3. Influencia

En el libro “Yudo Verbal: El arte de la persuasión” George Thompson, experto en comunicación, comparte **10 expresiones puntuales que debemos evitar y sugerencias de lo que podemos utilizar** si queremos alcanzar la calma social particularmente en situaciones de irritabilidad. (Thompson & Jenkins, 2013)



“¡Usted, venga aquí!”	Mejor, pedirlo “por favor” o ir a hablar con la persona.
“De todos modos, no lo entendería”.	Es preferible decir: “Permítame que le intente explicar..”
“Éstas son las normas”.	Si existen reglamentos estrictos, debemos explicarlos.
“No es asunto suyo”.	Una expresión que suele verse como una falta de respeto. Si hay algo que no puede decirse, explicar las razones.
“¿Y qué quiere que haga yo?”	Resulta mucho más efectivo decir: “Lo siento, no sé qué hacer ahora mismo, pero me gustaría poder ayudarle.”
“¡Cálmese!”	Es preferible decir en voz baja: “Hablemos, seguro que hay una solución.”
“¿Cuál es su problema?”	Mejor decir “¿En qué puedo ayudarle?”
“Usted nunca...” / “Usted siempre...”	Esta frase está detrás de muchos conflictos. Es mejor sustituirla por: “En este momento, tú/usted...”
“Es por su propio bien”.	Si es cierto hay que agregar un ejemplo, como: “Si hacemos las cosas de esta manera, para usted será mejor porque...”
“¡Sea razonable, por favor!”	Es preferible: “A ver si he entendido bien lo que me ha dicho” y repetir a la persona sus propias palabras.





Fase 4. Interés.

Maccoby sugiere que se establezcan iniciativas intencionadas que permitan que los rasgos negativos se vayan transformando en positivo. Algunas de estas sugerencias son las siguientes (Maccoby, 2007):



La empatía y la capacidad de escucha. Buscar desarrollar la capacidad de pensar en los demás como piensa en sí mismo. La empatía les dotará de la capacidad de recibir críticas y ello les dará una idea global más certera para enfrentarse a la realidad. **También recomienda que se reconozcan las decisiones colectivas, se incorporen sistemas de recompensas al grupo.**



La emoción auténtica. Para la personalidad fría, calculadora y manipuladora, las emociones son desconcertantes. Las organizaciones que propician la **incorporación de acciones deportivas o artísticas colectivas** en donde por algunos momentos los roles no existen, obliga a esta personalidad a actuar de manera distinta.



El arrepentimiento. Es una emoción reguladora de los actos que permite reconocer los ajustes necesarios en las acciones para actuar en consecuencia. Aquellas organizaciones que han permitido que sus colaboradores **reconozcan de manera auténtica y honesta su arrepentimiento y que además les permiten iniciativas para redimirlo, remediarlo o evitarlo** en el futuro, han logrado utilizar estas emociones para su verdadera función.

Los sentimientos que se mueven entre los miembros de un grupo pueden sesgar el modo en que procesan la información y afectar, en consecuencia, a sus decisiones en un proyecto o labor. Y esto implica que, **cualquier grupo que pretenda llegar a una decisión conjunta haría bien en no centrar exclusivamente su atención en el contenido de lo que se dice y en tener también en cuenta las emociones compartidas.**

El simple hecho de tener una persona en la que poder confiar determina el modo en que nos sentimos. Según una encuesta realizada con más de cinco millones de personas de más de quinientas organizaciones diferentes, uno de los factores más importantes para hallarse a gusto en el trabajo consiste en contar en él con un buen amigo. (Montoya & Monsalve Burgos, 2015)

Cuantas más fuentes de apoyo emocional tengamos en nuestro entorno laboral, mejor nos encontraremos en él. Un grupo unido y dirigido por un líder seguro y que aliente la confianza, establece un clima emocional tan contagioso que hasta las personas ansiosas se sienten relajadas.

La excelencia en la gestión humana no puede seguir ignorando estas corrientes afectivas, porque tienen consecuencias muy importantes y alientan el desarrollo de las habilidades interpersonales. Y puesto que las emociones son tan contagiosas, cualquier jefe independientemente del nivel en que se halle, debería recordar que de él o de ella depende el que las cosas mejoren o empeoren.





¡MISIÓN CUMPLIDA!

Has alcanzado tu meta: ¡Felicidades!

Ahora que viviste esta experiencia, queremos que respondas estas preguntas que te pueden ayudar a hacer un cierre:

1. ¿Cómo describes las cuatro fases que aplicaste para transformar las emociones de tus colaboradores?

2. ¿Qué obtuviste al sentir mayor empatía con tus colaboradores?

3. ¿Qué obtuviste al sentir mayor sintonía con tus colaboradores?

4. ¿Qué experiencia tuviste al aplicar las cuatro fases de la aptitud social? Descríbelo brevemente.

5. ¿Qué aprendizaje significativo te llevas de esta vivencia? ¿Cómo cambió tu percepción del valor de las emociones en el entorno laboral?



Evidencia 2. ¡Misión Cumplida!.

Redacta una reflexión personal con estas preguntas como guía. Conserva este documento como parte de tu portafolio personal de aprendizaje. Es muy importante que conserves esta reflexión, porque te puede ayudar en conversaciones posteriores tanto con tus pares, como con tus líderes.





EVALUACIÓN FINAL Y PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Antes de terminar tu proceso, asegúrate de tener listos estos pasos:

- ✔ Guarda tu autodiagnóstico inicial en tus archivos personales.
- ✔ Guarda tu reflexión final del reto, en tus archivos personales.
- ✔ Conserva las evidencias de aplicación del reto en tus archivos personales.
- ✔ Comparte con tus compañeros la experiencia de este reto.

Ahora que ya has realizado estos pasos, tienes que responder la evaluación final del reto. Para ello, **da click a la siguiente liga:**



https://performancemanager4.successfactors.com/sf/home?bplte_company=CinepolisP&_s_crb=%2bo6CTIKceyVZljynO2ZI3YHkoIU%3d

Platica con tu jefe directo sobre tus aprendizajes y cómo piensas que puedes aplicarlos en tu trabajo diario. Además, recuerda que estas evidencias serán integradas en las etapas del proceso de evaluación del desempeño, así como podrían ser relevantes en conversaciones sobre desarrollo.



PARA SABER MÁS

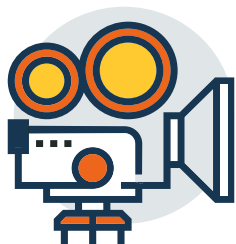


LIBROS

Quienes estén interesados en los ingredientes que componen el rapport, pueden ver el artículo de Linda Tickle-Degnan y Robert Rosenthal, «**The Nature of Rapport and Its Nonverbal Correlates**» en *Psychological Inquiry*, 1,n.o 4, (1990), págs. 285-293. 3. Frank J. Bernieri y John S. Gillis, «Judging Rapport» en Judith A.

El Judo interpersonal. Este libro profundiza en el arte de la persuasión donde el Dr. George Thompson concreta con claves específicas para fortalecer esta habilidad. (Thomspson & Jenkins, 2013)

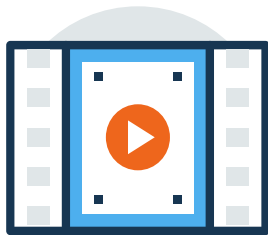
Manual de teorías emocionales y motivacionales. (Cantero, Guerrero Rodríguez, Gómez Iñiguez, Carpi Ballester, & Gorayeb, 2011) En este recurso usted puede aprender del proceso de la motivación y los conceptos importantes de la neurobiología en el proceso de la emoción.



PELÍCULAS RELACIONADAS:

Silkwood. En una escena profética de la película de 1983 *Silkwood*, Karen Silkwood, una cruzada contra la corrupción en el mundo empresarial, descubre casualmente al director de una planta industrial retocando fotografías de las soldaduras de las barras de combustible de un reactor nuclear para que un trabajo defectuoso cobrara apariencia de seguridad. Pero el directivo no parecía albergar ninguna duda sobre la flagrante violación de las normas de seguridad en la que estaba incurriendo. Lo único que le preocupaba era entregar el trabajo en el tiempo previsto, sin demora que pusiera en peligro a la empresa y a sus empleados. Por ello se consideraba un ciudadano ejemplar de la organización.

La guerra de las galaxias. En esta película y en muchas otras podemos ver los rasgos negativos del líder egocentrista, como en el caso del Emperador. Aparece en innumerables ocasiones y bajo los ropajes más diversos como el que aspira a dominar la galaxia, al que todos odian por su maldad y su falta de escrúpulos.



VIDEOS EDUCATIVOS EN RECURSOS ABIERTOS

Liderazgo con inteligencia social. (Goleman, Inteligencia Social, la nueva ciencia de las relaciones humanas., 2006) Revisa el siguiente video de Daniel Goleman en donde muestra la relevancia de desarrollar la inteligencia social en los líderes y responsables de grupos de trabajo. <https://youtu.be/FKjj1tNcbtM>

Psicología de la Emoción. Mariano Chóliz (2005) Con este recurso entenderá las funciones de las emociones básicas. Clasifica su función en tres objetivos: adaptativa, social o motivacional. Describe cada una de las emociones básicas y sus aspectos conductuales, fisiológicos y cognitivos. En este link encontrará además otros recursos de uso abierto para profundizar en este conocimiento. Psicología de la emoción: el proceso emocional www.uv.es/=choliz.

TED Talk: “Hay más en la vida que ser feliz”. Emily Esfahani Smith (2017).

En este vídeo se habla de la importancia del reconocimiento de cuatro pilares que hacen que las personas experimenten un sentido de vida profundo: sentido de pertenencia, de un propósito de vida, de trascendencia y de contar su propia historia. Quienes solo buscan “ser felices” pueden experimentar mucha frustración”.

https://www.ted.com/talks/emily_esfahani_smith_there_s_more_to_life_than_being_happy#t-45776

TED Talk: “La historia de las emociones humanas”.

Tiffany Watt Smith (2017).

En este vídeo se habla de cómo las emociones se han nombrado de manera diferente, en la historia, y cómo este entendimiento ha hecho que se vivan con diferentes cargas culturales positivas o negativas.

https://www.ted.com/talks/tiffany_watt_smith_the_history_of_human_emotions?referrer=playlist-what_are_emotions#t-11896

Resumen animado qué es inteligencia emocional

Vídeo muy amigable en el que se resume la conceptualización de inteligencia emocional de Daniel Goleman y, además, se dan ejemplos concretos de manejo de emociones con animaciones.

<https://www.youtube.com/watch?v=xW7nUSagxxg>



RECURSOS DIGITALES DE ACCESO ABIERTO

Cacioppo Center for Cognitive and Social Neuroscience, University of Chicago. Las primeras investigaciones dirigidas por Cacioppo, pusieron de relieve que, cuando nos hallamos en una relación tensa, la tasa de hormonas del estrés aumenta hasta niveles que resultan dañinos para algunos de los genes que controlan la producción de células que deben enfrentarse a los virus.
<https://ccsn.uchicago.edu/>

Perfil de sensibilidad no verbal (PONS), es una prueba diseñada por Robert Rosenthal, Dane Archer y Judith Hall, de la Universidad de California de Sant Cruz que consiste en pasar decenas de fragmentos de vídeos que duran un par de segundos y en los que el sujeto debe determinar, viendo tan sólo el rostro, el cuerpo o la voz de Hall, lo que emocionalmente está sucediendo. Quienes mejor se desenvuelven en el PONS son también aquéllos a quienes sus pares o superiores consideran más sensibles a las relaciones interpersonales. Para conocer más del perfil de sensibilidad no verbal (PONS) puede consultar la publicación elaborada por Francisco Martínez-Sánchez de la Universidad de Murcia, España en el siguiente recurso abierto:

https://www.researchgate.net/publication/260124450_Adaptacion_espanola_de_la_version_reducida_multicanal_del_Perfil_de_Sensibilidad_No_Verbal_MiniPONS



RECURSOS DIGITALES DE ACCESO ABIERTO EN GOOGLE ACADÉMICO

<http://scholar.google.com.mx>

Goleman, D., & Boyatzis, R. (2008). **La inteligencia social y la biología del liderazgo.** *Harvard Business Review*, 86(9), 86-95.

García, S. E. R. (2010). **Las culturas fracasadas.** El talento y la estupidez de las sociedades.

Cantor, N., & Kihlstrom, J. F. (1987). **Personality and social intelligence.** Pearson College Division.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y RECURSOS CONSULTADOS

- Blanco, A., Horcajo, J., & Sánchez, F. (2015). *Cognición Social*. Pearson.
- Canetti, E. (1981). *Masa y poder*. Barcelona, España: Munchnik Editores.
- Cantero, F. P., Guerrero Rodríguez, C., Gómez Iñiguez, C., Carpi Ballester, A., & Gorayeb, R. (2011). Obtenido de Publicacions de la Universitat Jaume I.: <http://www.tenda.uji.es>
- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la Emoción: El proceso emocional*. Obtenido de www.uv.es/=choliz.
- Chóliz, M., & Ester, B. (1994). Valencia: Editorial Promolibro. Obtenido de Prácticas de motivación y emoción.
- Davis, M., Mc Kay, M., & Eshelman, E. (2002). *Técnicas de autocontrol emocional*. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca, S.A.
- Ekman, P. (2017). *El Rostro de las Emociones*. Cegal RBA Bolsillo.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social, la nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Editorial Kairos.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. México, : Bantam Books.
- IMOTIONS. (January de 2018). *iMotions-Biometric Research, Simplified*. Obtenido de Facial Expression Analysis.: www.imotions.com
- Maccoby, M. (2007). *Narcissistic Leaders: Who Succeeds and Who Fails*. Harvard Business Review Press.
- Montoya, L. F., & Monsalve Burgos, J. F. (2015). *Control de las emociones en el trabajo, el juego de los sentimientos organizacionales*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Paul Ekman Group. (22 de Noviembre de 2017). *Herramientas de capacitación de microexpresiones*. Obtenido de Paul Ekman: <https://www.paulekman.com/blog/www-paulekman-comblogspanish-micro-expressions-training-tools/>
- Rosenthal, R., & Tickle-Degnan, L. (1990). The Nature of Rapport and It's Nonverbal Correlates. *Psychological Inquiry*, 1,n.o 4, 285-293.
- Thomspson, G., & Jenkins, J. (2013). *Verbal Judo: The Gentle Art of Persuasion*. New York: Harper Collins Publishers.
- Yale University. (March de 2018). Obtenido de Ruler: <http://ei.yale.edu/ruler/ruler-overview/>
- Zaczyk, C. (2007). *Como tener buenas relaciones con los demás*. Barcelona: Paidós.



Este material ha sido diseñado por el Tecnológico de Monterrey para uso exclusivo de los proyectos de capacitación de Cinépolis – Learnify. Se prohíbe la reproducción o distribución de este documento de manera parcial o total, por cualquier medio, incluidos los electrónicos, sin la autorización previa y por escrito de Cinépolis.