



UNIDAD 4

Habilidades sociales e inteligencia emocional

Objetivos específicos:

1. Identificar las emociones, efectos y acciones que pueda provocar una situación de conflicto.
2. Identificar y desarrollar las cualidades de empatía, asertividad, responsabilidad y capacidad de dirección.

Instrucciones generales.

Estimado participante, a continuación encontrarás el contenido relacionado a la unidad 4, del manual de autoaprendizaje.

Antes de iniciar la lectura de la unidad, te entregamos la siguientes recomendaciones:

1. Evita las distracciones. Busca un lugar agradable y sin ruidos.
2. Si tienes dudas con algún término, ve al glosario de términos.
3. Puedes tomar notas al costado del manual, sobre los análisis que hagas del contenido.
4. La respuestas de cada una de las preguntas de evaluación de las unidades, están al final del manual.
5. Si tienes la posibilidad de comentar el contenido del manual, con otro compañero de trabajo ¡hazlo!
Te ayudará para afianzar conocimientos, aclarar dudas y profundizar tus análisis.

Características de las personas de éxito

- Cuenta con iniciativa, motivación al logro y adaptabilidad.
- Son influyentes. Tienen capacidad para liderar equipos y conciencia política.
- Empatía y orientación hacia los demás.
- Confianza en sí mismo y capacidad en impulsar el desarrollo de los demás.

Nos encontramos inmersos en un cambio de paradigma en administración y parte de ese nuevo paradigma es la aceptación del capital humano como el recurso estratégico. La calidad de servicio sólo es posible en la medida que las personas de la organización estén orientadas al servicio. Y es precisamente aquí donde podría hacerse un alto para plantear las interrogantes que nos ocupan: ¿qué sucede con el aspecto emocional del ser humano?, y ¿cómo influye éste en la calidad de las organizaciones?

En tanto que las emociones son el motor de la acción y ésta puede ser positiva o negativa, y de diferente intensidad, esas emociones y los comportamientos que las pueden suceder imprimen en las organizaciones características diversas, que pueden ser favorables (acompañando o promoviendo el crecimiento) o adversas (frenando o impidiendo el crecimiento). La intensidad de una emoción no es un tema menor. Por ejemplo, el estado de alegría puede ser positivo mientras sea el motor motivacional en la realización de proyectos, sin embargo, si éste rebasa los niveles normales hasta convertirse en euforia, puede ocasionar una pérdida de objetividad y caer en imprudencia con los clientes.

Otra de las emociones más comunes y representativas de esta época, por el alto nivel de incertidumbre en el que vivimos, es el miedo. De manejarse positivamente, genera respuestas inteligentes, pero si se presenta en exceso produce una parálisis parcial o total de las acciones del individuo. También se puede tomar el caso de la ira, un sentimiento que experimenta el individuo como resultado de frustraciones y que puede manejarse desde un punto de vista positivo para alcanzar los objetivos

de desarrollo personal e incluso organizacional. Sin embargo, si no se maneja adecuadamente puede traernos serios problemas con nuestros clientes y con nuestro equipo. Todas las emociones afectan, ya sea positiva o negativamente, la relación con el cliente

Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás.

Esto es de alta importancia, ya que hoy en día las personas exitosas son aquellas inteligentes emocionalmente. Las organizaciones exitosas son aquellas que tienen personas inteligentes emocionalmente, capaces de orientarse al servicio.

1. **Conciencia emocional**

Es la capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones frente a los clientes. Las personas dotadas de esta competencia:

- Saben qué emociones están sintiendo y por qué.
- Comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y sus acciones.
- Conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento.
- Tienen un conocimiento básico de sus valores y sus objetivos.

2. **Valoración de sí mismo**

El reconocimiento sincero de nuestros puntos fuertes y de nuestras debilidades, la visión clara de los puntos que debemos fortalecer y la capacidad de aprender de la experiencia.

Las personas dotadas de esta competencia:

- Son conscientes de sus puntos fuertes y de sus debilidades.
- Reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia.
- Son sensibles al aprendizaje sincero de la experiencia, a los nuevos puntos de vista, a la formación continua y a desarrollo de sí mismo.
- Cuentan con un sentido del humor que les ayuda a tomar distancia de sí mismos.
- De esta manera, las experiencias para estas personas son aprendizajes y no fracasos, lo que les permite ir mejorando cada vez más, y a su vez fideliza a los clientes.

3. **Autocontrol**

Se refiere al hecho de gestionar adecuadamente nuestras emociones y nuestros impulsos conflictivos y mantener bajo control las emociones e impulsos conflictivos

Las personas dotadas de esta competencia:

- Gobiernan adecuadamente sus sentimientos impulsivos y sus emociones conflictivas.
- Permanecen equilibrados, positivos e imperturbables aún en los momentos más críticos
- Piensan con claridad y permanecen concentrados a pesar de las presiones.
- El autocontrol se manifiesta por la ausencia de explosiones emocionales o por ser capaz de relacionarse con una persona enfadada sin enojarnos.
- Es fundamental cuando tratamos con clientes enojados, agresivos, y nos permite enfrentar de mejor manera las reclamaciones y objeciones.

4. **Habilidades sociales**

Las habilidades sociales son esenciales para quienes se desempeñan en cargos en que deben interactuar con otras persona, ya sean clientes internos, externos o parte del equipo. Dentro de las habilidades sociales cobran gran relevancia la asertividad, empatía, actitud, involucramiento, tolerancia y respeto.

Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, vamos a considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Una de las razones por la cual la gente es poco asertiva, es debido a que piensan que no tienen derecho a sus creencias, derechos u opiniones.

La asertividad, es saber decir lo adecuado en el momento adecuado y con el tono adecuado. En general las personas se equivocan más en el tono y cómo dicen algo, que en el contenido de lo que están diciendo. Cuando atendemos a clientes tenemos que preocuparnos del tono en que le decimos algo, y de tratar de leer al cliente para ver si está entendiendo lo mismo que yo quiero expresar.

5. **Asertividad**

La asertividad es ese conjunto de comportamientos emitidos por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación. Una persona asertiva, respeta esas conductas en los demás y generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

6. **Empatía**

No es otra cosa sino la habilidad que posee un individuo de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, lo que genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Es la habilidad para estar consciente de, reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. En otras palabras, el ser empático es el ser capaces de “leer” emocionalmente a las personas. Las funciones de la empatía van desde la motivación, ya que amplifica o intensifica la motivación a aliviar la necesidad de otra persona. Hasta la información acerca del grado en el cual uno valora al bienestar de las otras personas y desea aliviar su necesidad.

Dentro de la empatía podemos observar que muchas veces podemos experimentar ese sentimiento de entender a los demás pero que se nos presenten otras circunstancias que pueden llevarnos a que a pesar de tener el sentimiento empático, actuemos por motivos egoístas ya que observamos el costo de la ayuda y en este caso nos encontramos ante un conflicto de intereses entre el bienestar propio y el de los demás. Por lo tanto, dentro de nuestra sociedad aun cuando las personas experimentan este sentimiento; no se comportan como tal, debido a esa lucha de intereses que se presentan. Ya que el alto costo de la ayuda desvió la atención en considerar a los demás.

7. **Actitud**

Ha sido definido la como reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición. Las actitudes son aprendidas, en consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos biosociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular. Las actitudes se componen de 3 elementos: lo que piensa (componente cognitivo), lo que siente (componente emocional) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).

Todos tenemos determinadas “actitudes” ante los objetos que conocemos, y formamos actitudes nuevas ante los objetos que para nosotros son también nuevos. La actitud hacia ciertas características personales es fundamental a tener en cuenta al momento de atender a un cliente.

8. Involucramiento

El involucramiento en el trabajo es definido como el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte central de sus existencias. Los vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, corresponden al llamado compromiso organizacional y a diferencia de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional sí ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador.

El grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a empeñar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando ahí. Si se está comprometido, deseará entregar lo mejor de sí, y por ende va a hacer su mejor esfuerzo por lograr la satisfacción del cliente.

Las tres dimensiones del compromiso organizacional son:

- Compromiso afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización; mientras que el continuo se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización y el normativo revela los sentimientos de obligación del colaborador de pertenecer en la empresa.
- Compromiso continuo: revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa.
- Compromiso normativo: Es igual al afectivo en cuanto a su naturaleza emocional y consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la empresa para la que actualmente trabaja.

9. Tolerancia y respeto

La palabra tolerancia tiene su origen en la expresión latina tolerancia, tolerare, que significa soportar. Por supuesto, no es esa la acepción que nos interesa promover. La Real Academia Española dice que es la “acción y efecto de tolerar, es decir, sufrir, llevar con paciencia”; sin duda, basándose en su derivación etimológica. Y añade: “Respeto o consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras”. Esta sí es, sin temor a equívocos, la base del sentido de la tolerancia como concepto filosófico.

Ya no se trata tan solo de respetar (sufriendo con paciencia) el punto de vista ajeno. No se trata de escuchar el punto de vista de cada persona para luego imponer el suyo propio. Se trata de convocar y promover los puntos de vista diferentes al suyo, entendiendo que la diferencia y el fuego de la confrontación le complementan y hacen parte del proceso creativo en la búsqueda de la solución de problemas y en el desarrollo del compromiso por parte de las personas que integran un auditorio o un equipo de trabajo.

Respeto significa tomar en serio el pensamiento del otro: discutir, debatir con él sin agredirlo, sin ofenderlo, sin intimidarlo, sin desacreditar su punto de vista, sin aprovechar los errores que cometa o los malos ejemplos que presente, tratando de saber qué grado de verdad tiene; pero al mismo tiempo significa defender el pensamiento propio sin caer en el pequeño pacto de respeto de nuestras diferencias.

Muy a menudo creemos que discutir no es respeto; muy por el contrario el verdadero respeto exige que nuestro punto de vista, sea equivocado total o parcialmente, sea puesto en relación con el punto de vista del otro a través de la discusión”. La tolerancia, a su vez, es el punto de apoyo para que el líder desarrolle una actitud proactiva ante el conflicto y su modo de resolución.

Resumen de la unidad 4

- Empodérate de tus funciones y de tus propios crecimientos personales.
- Autogestión y autocuidado, son primordiales para poder adquirir habilidades como: asertividad, empatía, actitud, involucramiento, tolerancia y respeto.
- Para ser empático con tu clientes, debes empezar a desarrollar tu conciencia emocional.

Unidad 4. Actividades de aprendizaje.

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación encontrará preguntas de desarrollo y análisis de casos, que le permitirán medir sus avances en el proceso de adquisición de conocimientos.

1. Según el concepto de conciencia emocional, cuál debería ser su protocolo de respuesta ante un cliente dominante. Aplique el mismo concepto para un cliente indeciso.

Explique la importancia de la valoración de sí mismo y el autocontrol al atender un cliente

2. Para una profesional exitoso, no sólo en su ámbito laboral sino personal, es más importante contar con habilidades intelectuales que habilidades sociales. Justifique su respuesta.

3. Ser asertivo, implica estrictamente ser rápido y ágil en dar una respuesta. Explique su respuesta.

4. Trabajar bajo estándares de calidad significa contar con un trabajo sin errores y una atención de calidad óptima. Explique su respuesta.



Mandomedio
en cada puesto, una mejor persona