

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

No basta con un alto coeficiente intelectual para triunfar profesionalmente, competir o desarrollar una empresa; se requiere un control emocional adecuado, que nos permita tener una interacción armónica en nuestro ambiente laboral: socios, colegas, empleados, proveedores, clientes, etc.

Las tensiones de la vida moderna, la hipercompetencia en el terreno individual y empresario, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, etc., son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas consideradas normales, llevándolas al borde de sus propios límites físicos y psíquicos. El resultado, a menudo, es el desequilibrio emocional.

Como todos sabemos, las emociones descontroladas pueden llegar al extremo de **convertir en torpe al más inteligente**. Por eso se verifica hoy una tendencia mundial en la demanda de recursos humanos que valora la capacidad de interrelación tanto como la capacitación técnica.

UN APRENDIZAJE DIFERENTE

Nuestro sistema educativo está basado en las habilidades cognitivas, pero cuando se trata de adquirir aptitudes emocionales, es muy deficiente. En el caso de las habilidades intelectuales, el aula es un ambiente adecuado; a veces, para dominar un concepto basta con leerlo o escucharlo una vez.

De este modo, se pueden enseñar efectivamente el pensamiento estratégico de marketing o programación de computadoras, sin contacto con los problemas de la vida laboral. Pero en el caso de la **Inteligencia Emocional** no hay posibilidades de entrenarse en un reaprendizaje en soledad, o simplemente adquiriendo conocimientos sobre el tema. Es imprescindible trabajar grupalmente.

LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO

Las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. De la ira al entusiasmo, de la frustración a la satisfacción, cada día nos enfrentamos a emociones propias y ajenas. La clave está en utilizarlas de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos en pos de mejores resultados.

Por otro lado, tanto el trabajo como el aprendizaje son sociales. Las organizaciones son "redes de participación". Para lograr un desempeño efectivo en los trabajadores del conocimiento (de cualquier trabajador, en realidad) la clave está en inyectar entusiasmo y compromiso, dos cualidades que las organizaciones pueden crear, pero no imponer.

En ese sentido, las facultades de la Inteligencia Emocional son sinérgicas con las cognitivas; los trabajadores excelentes poseen las dos. Cuanto más complejo es el trabajo, más importante es la Inteligencia Emocional, aunque sólo sea porque la deficiencia en estas facultades puede dificultar la aplicación de la pericia técnica y el intelecto que se tenga.

Sin duda alguna, la Inteligencia Emocional no es una varita mágica; no garantiza una mayor participación en el mercado ni un rendimiento más saludable. La vida de toda corporación es extraordinariamente compleja y fluida. Ninguna intervención, ningún cambio, por sí solo, puede arreglar todos los problemas. Pero si se ignora el ingrediente humano, nada de lo demás funcionará tan bien como debería.

OBJETIVOS DE LA CAPACITACION

Agregar valor a la empresa a través de la Inteligencia Emocional. No hay esfera de la vida de una compañía que no pueda mejorar con su aprendizaje.

- ❖ RECURSOS HUMANOS. Resolución de conflictos. Cooperación y eficiencia en el trabajo en equipo. Manejo del stress y menor ausentismo. Mejora en los resultados de la capacitación

- ❖ MANAGEMENT. Liderazgo. Mejora de la comunicación. Empatía. Motivación y automotivación. Toma de decisiones. Manejo de la crítica.
- ❖ MARKETING. Ventas. Servicio al cliente. Negociación. Adaptabilidad.

La Inteligencia Emocional es útil en tiempos de bonanza; imprescindible en épocas de crisis.