

Tabla de contenidos

CAPÍTULO V. Liderazgo y acción.

5.1 Asertividad y manejo de conflictos.

5.2 Inteligencia emocional y técnicas para su desarrollo.

Fuente: Revisar Bibliografía.

Lectura Ciclo del conflicto.

Lectura: La magia de la comunicación.

Lectura Trabajo en equipo.

Lectura Jack el destripador.

Lectura Nivel grupal.

Video Manejo de conflictos.

Lectura Manejo del estrés.

Libro: Descubre el anillo.

Video Una mente brillante.

Video Estrés en el trabajo.

Video Canta Claro. Cortesía: UDEP.

Video La Escuelita. Cortesía: UDEP.

Video La Inteligencia Emocional en la empresa.

Video La llama.





CAPÍTULO V. Liderazgo y acción.

5.1 Asertividad y manejo de conflictos.

Afrontar un conflicto no es tarea fácil, cuando se debe de negociar, algunas personas pueden sentirse inferiores o cohibidos ante el poder del otro.





5.1.1 La asertividad.

es el proceso de expresar sentimientos, pedir favores razonables, dar y recibir una retroalimentación honesta.

La capacitación en la asertividad, consiste en enseñarle a la gente a adquirir formas eficaces de sortear varias situaciones productoras de ansiedad.





Ser Asertivo es:

- Ser capaz de decir no.
- Ser capaz de expresar tu opinión.
- Ser capaz de comunicarte adecuadamente.
- Ser capaz de defender tus derechos.
- Ser capaz de expresar sentimientos.

Causas para la falta de Asertividad:

- Ansiedad excesiva.
- Escaso roce social.
- Baja autoestima.
- Mente rígida.



5.1.2 El conflicto.

Conflicto es un choque de intereses, valores, acciones o direcciones.

El término conflicto, se puede aplicar desde el momento en que este choque tiene lugar, esto implica que hay un conflicto de dirección aunque el choque aún no se haya producido.





Causas comunes de conflicto:

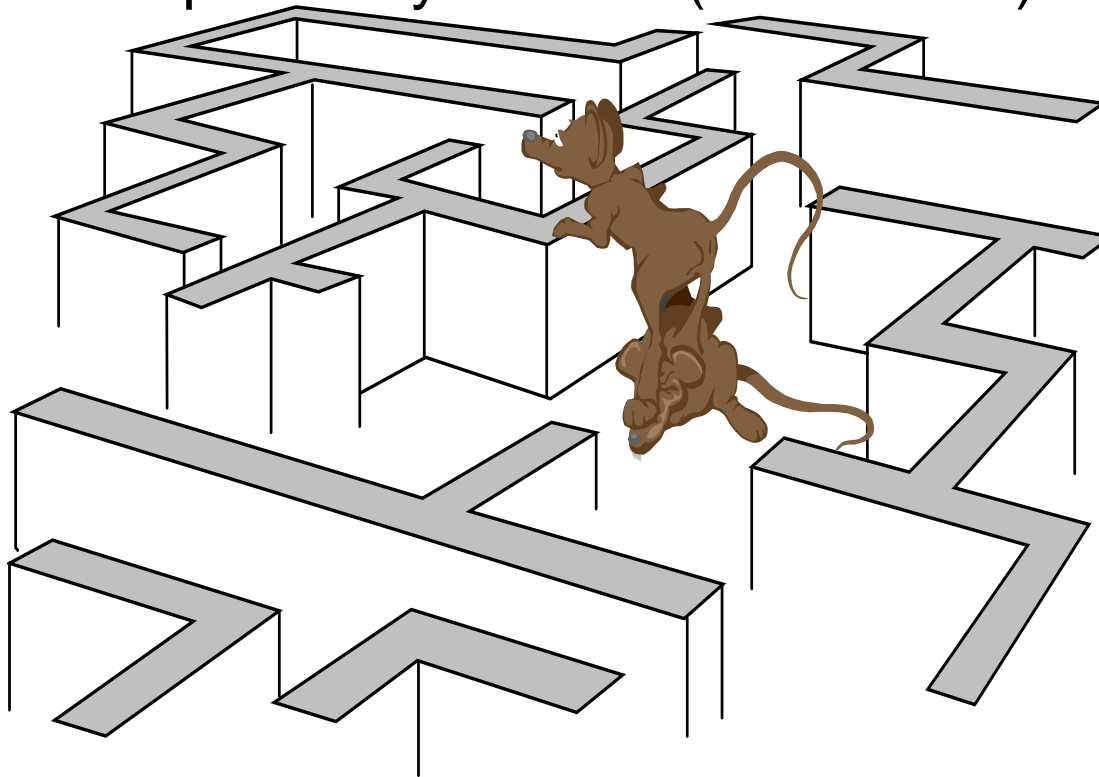
1. Egocentrismo.
2. Falta de sinceridad.
3. Hostilidad.
4. Rebeldía.
5. Dependencia.
6. Servilismo.
7. Baja autoestima.
8. Autoritarismo.
9. Aislamiento emocional.
10. Falta de asertividad.





El conflicto puede ser positivo, en el sentido de que, si se maneja adecuadamente, puede llevar a una mejor relación entre las personas. El conflicto puede ser negativo; si no se maneja adecuadamente, puede llevar a un distanciamiento definitivo entre las personas.

- El **conflicto funcional**: fomenta la innovación, creatividad y adaptación en las organizaciones, apoya las metas del equipo y mejora su desempeño (constructivo).
- El **conflicto disfuncional**: disminuye el nivel de productividad y el grado de satisfacción de los sujetos, sometiéndolos a presión y tensión (destrutivo).



Prevención del conflicto.

- Reconocer y aceptar las diferencias.
- Ser sincero con uno mismo y los demás.
- No suponer siempre que uno está en lo cierto.
- No ponerse a la defensiva.
- Escuchar atentamente a las personas.
- Sacar una enseñanza de la solución de un conflicto.



Proceso de solución.

Los pasos para resolver un conflicto son básicamente:

- Intención de solución y buena fe de ambas partes.
- Definir conjuntamente el conflicto.
- Explorar las causas, conocer las razones de cada uno de los involucrados en el conflicto, Traducir intenciones en acciones concretas.
- Ponerse en la perspectiva del otro, es decir, ser empático, tomar en cuenta necesidades y derechos..
- Buscar alternativas de solución, pensando en la técnica de ganar/ ganar. buscar la cooperación mutua.
- Llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes, es decir, que cubra sus necesidades, sea justo, permita la cooperación y fomente la habilidad para resolver conflictos en el futuro, comunicarse eficazmente.



Cualidades para resolver el conflicto:

- Saber escuchar.
- Tener empatía.
- Comprender.
- Aceptar.
- Ser asertivo.
- Capacidad de negociar.
- Creatividad.
- Establecer reglas claras.
- Decisión.
- Compromiso.



Técnicas para estimular conflictos.

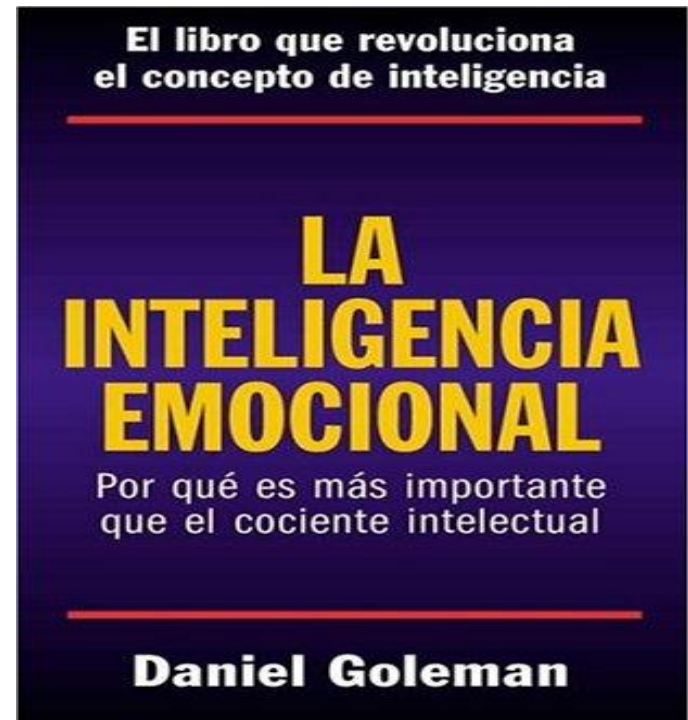
- Comunicación, uso de mensajes ambiguos o amenazantes.
- Incorporación de personas externas, con valores, actitudes diferentes al grupo.
- Reestructuración de la organización.
- Nombramiento del abogado del diablo, se nombra a un crítico para que argumente contra la posición del grupo.



5.2 Inteligencia emocional y técnicas para su desarrollo.

Es el modelo teórico para explicar el éxito personal y profesional, que no depende únicamente del coeficiente intelectual, sino de una serie de factores como manejo de las emociones, empatía y automotivación.

La Inteligencia Emocional implica motivación a otros y a sí mismo, buscando resultados, tomando decisiones bajo presión, con una clara visión del futuro.





1. Más del 50 % de los presidentes de las 500 empresas más grandes del mundo alcanzaron promedios intermedios en la Universidad.

2. El 75% de los presidentes de Inglaterra, Francia y Estados Unidos estuvieron en el “club de la mitad inferior” en el colegio.

3. El 30% de los empresarios multimillonarios jamás terminaron sus estudios universitarios.





La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones de la vida cotidiana, desarrollar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática que nos brindara mas posibilidades de desarrollo profesional y social.





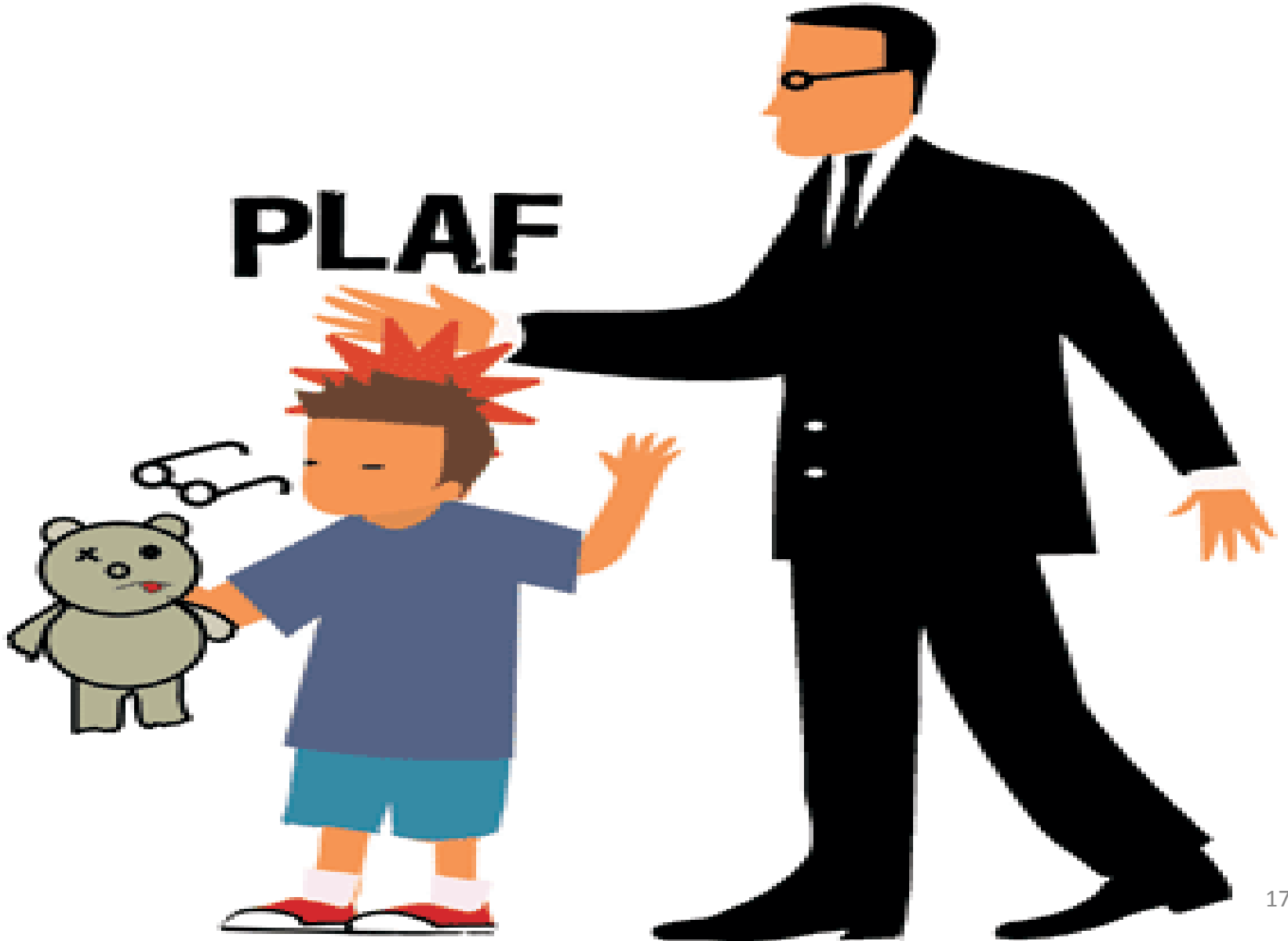
¿Sabemos manejarlo?

El problema de nuestra educación.



Bethsy Sotelo Morales
Ingenieria Informatica y de Sistemas

PLAF



Los 8 hábitos recomendados.

Primero creamos nuestros hábitos, luego los hábitos nos crean a nosotros.

Siembras un pensamiento y cosechas una acción.

Siembras una acción y cosechas un hábito.

Siembras un árbol y cosechas un carácter.

Siembras carácter y cosechas un destino.





0. Ética del carácter.

Principios para la efectividad duradera.

- Integridad.
- Lealtad.
- Valor.
- Compasión.
- Contribución.
- Responsabilidad.
- Justicia.



Chung Ju Yung y Kim Woo Chung.

“En la vida las oportunidades hay que atraparlas, porque están siempre ahí fuera esperando” / El mundo es tuyo pero debes ganártelo.



1. Ser proactivo.

Tomar iniciativa, actuar uno mismo, comprometerse y mantener los compromisos, escuchar nuestro lenguaje.

Nuestra mayor fuerza es la libertad interior de elegir.

Producto de nuestras propias decisiones, basadas en valores.

Ser un agente de cambio, no una víctima.





2. Empezar con un fin en mente.

Comenzar con una clara idea de hacia donde quiere ir.

Panorama, imagen, cuadro, paradigma de vida, objetivos, empresa, año, mes, semana.

Se basa en el liderazgo personal.

3. Poner lo primero, lo primero.

El poder de la voluntad independiente.



No se puede pasar a los principios sin una visión de la contribución singular que a uno le corresponde realizar, y sin ponerla en el centro de todo, dinero, reconocimiento, familia, etc.

No poner a merced de otras las cosas que valoramos más.

No es como usted organiza el tiempo, es cómo se administra usted.





4. Pensar en ganar / ganar.

Los acuerdos o soluciones son mutuamente benéficas, mutuamente satisfactorias, para ambas partes.

La competencia no es amenaza.

No piense en el tamaño de la porción, piense en el tamaño del pastel.

Piense en los beneficios a largo plazo.



5. Primero comprender, y después ser comprendido.



Hay que comprenderse uno mismo, ver cuáles son las fallas que uno tiene luego que ver cuáles son esas fallas corregirlos para poder entender y comprender a las demás personas. Entienda bien lo que sucede alrededor, antes de actuar, opinar, tomar acciones o decisiones.

6. Sinergia.

Cataliza, unifica y libera la más grandes energías del interior de la persona.

Grupo en acuerdo colectivamente que subordina viejos guiones y redacta uno nuevo.

Misión que la empresa va a tener y se realiza un borrador.

Formación del equipo, es trabajo de equipo, desarrollo de la unidad y la creatividad con otros seres humanos.



7. Afilar la sierra.

Consiste en preservar y realizar el mayor bien que usted posee.

Renovar las cuatro dimensiones de su naturaleza, la física la espiritualidad, la mental y de social / emocional.



8. Liderazgo Trascendental.

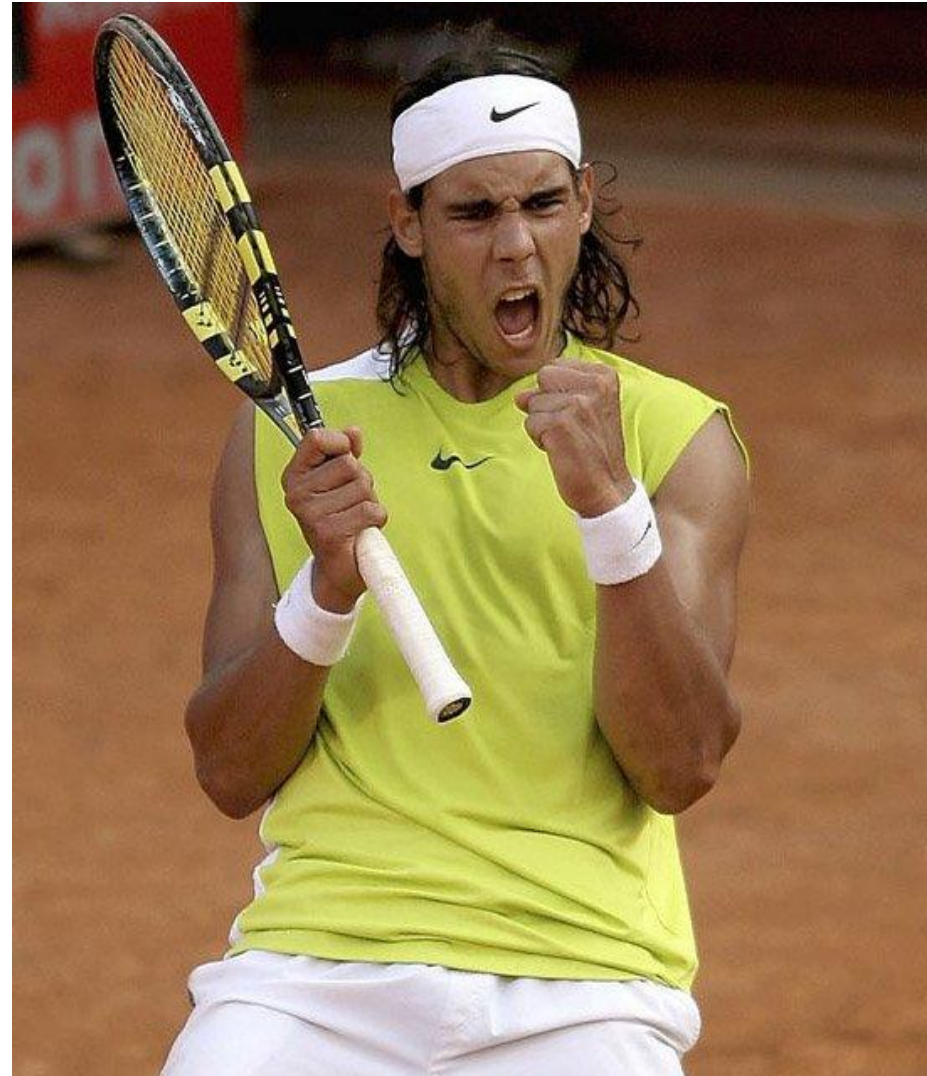
Lograr ser el mejor, con el fin de ayudar a los demás a que sean los mejores.

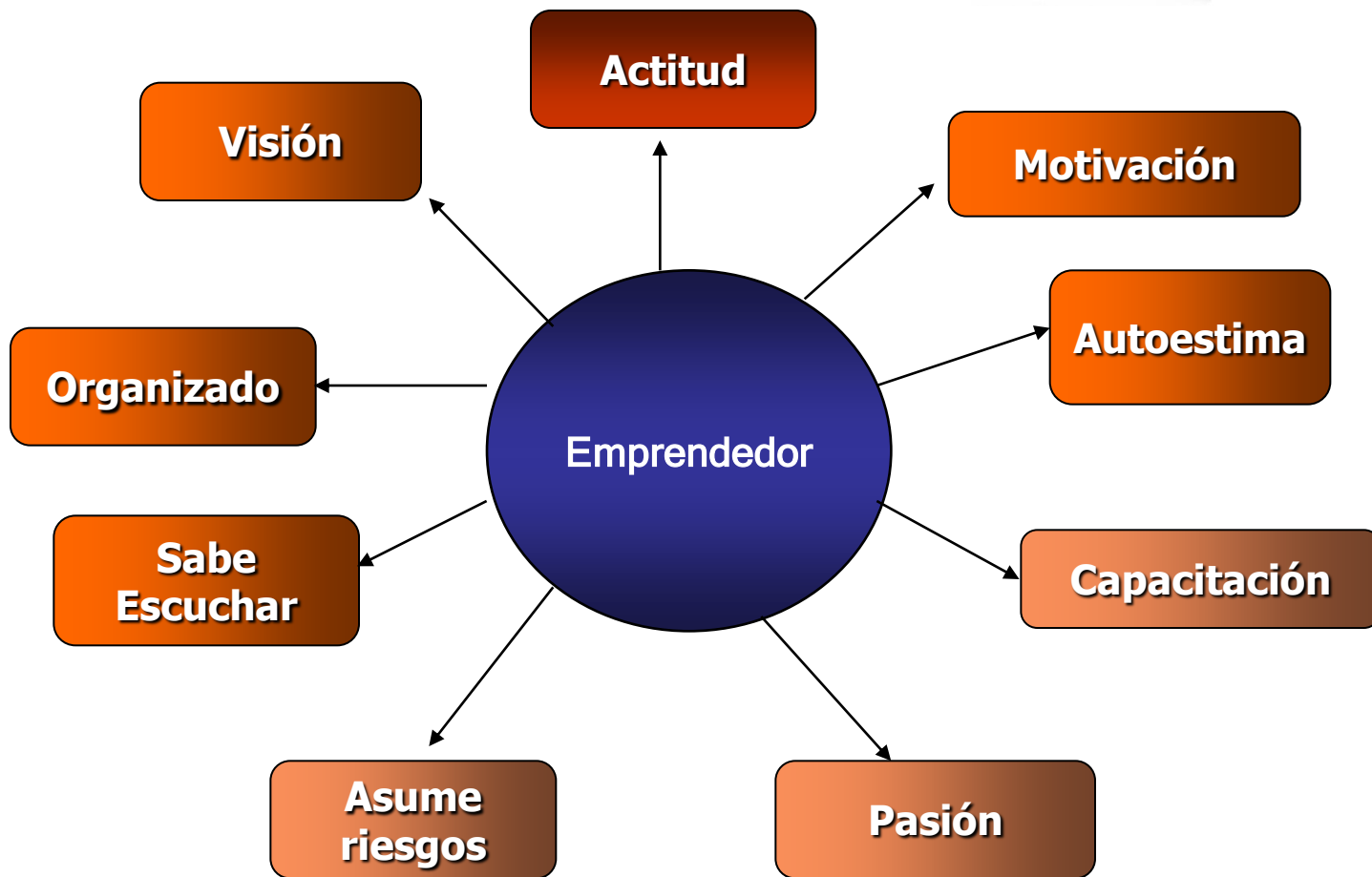
Descubrir el talento de los demás y sacarlo a flote.

Enseñar con el ejemplo: visión, disciplina, pasión y conciencia.

Total ética y excelencia en todos nuestros actos.

Cuidado con los pseudo líderes.





Cualidades del Emprendedor

Actitud... Ventaja Competitiva.



Motivación.



Autoestima.



Autoestima es quererse a uno mismo y querer a los demás. Significa saber que eres valioso y digno.

Capacitación.





Pasión.



Asume riesgos.



Sabe Escuchar.



Organizado.



Visión.

“Si no sabes a donde ir, da igual el camino que tomes”.

Escritura China.

危機

Crisis = Peligro + Oportunidad.

"Nuestra mayor fuente de conocimiento son nuestros clientes más insatisfechos".

Bill Gates.





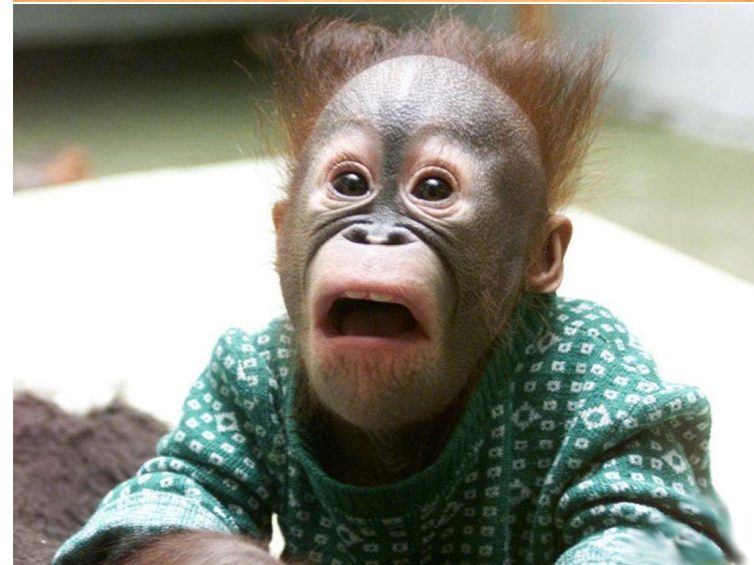
El emprendedor y su marca.



El éxito es ser diferente.

¿Cómo se encuentra Las personas el día de hoy?

- Dificultades para ubicar información confiable y sistematizada.
- Dificultades de financiación
- Empleomanía: **“Es mejor ser empleado”**, Proteccionismo: **“Que el Gobierno me dé todo”**, Financiación: **“Cuando haya plata, arranco”**





Existe temor al cambio

- Conformismo:
- “Así como estoy, estoy bien”,
 - “Más vale pájaro en mano ...”,
 - “La tecnología de las nuevas empresas está muy avanzada”,
 - “Pobre, pero honrado”.

Incredulidad

- “Lo extranjero siempre es mejor”
- “No se puede confiar en nadie”
- “La situación del país está muy dura”



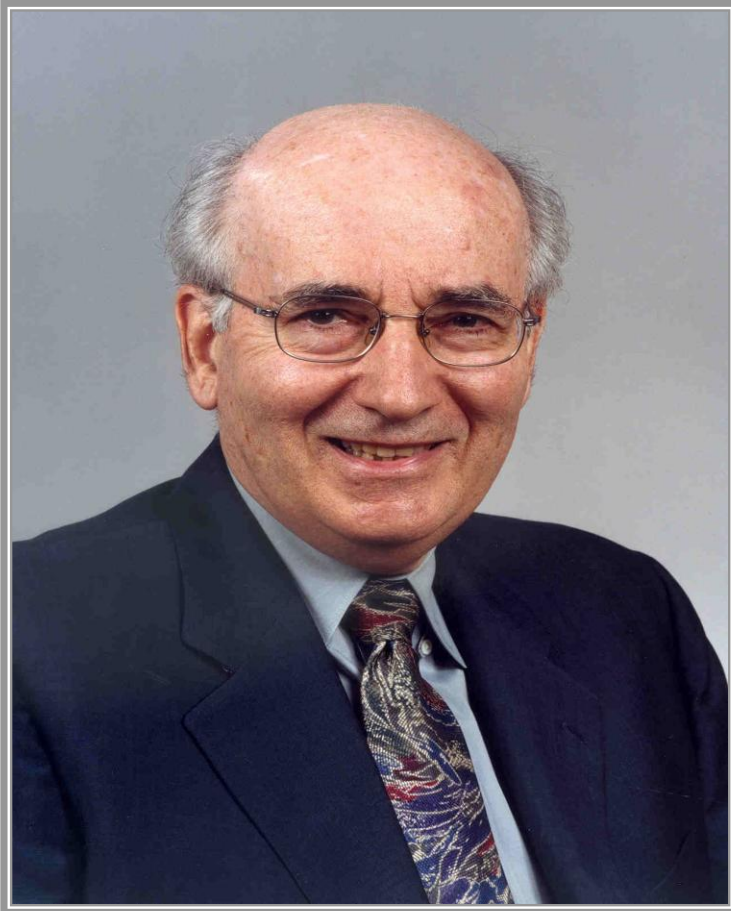
**Una sola cosa si es
100% cierta
la única constante es
el CAMBIO.**





**Di sí al cambio,
aunque sea de página.**

Después de salvar estas dificultades, el emprendedor se convierte en EMPRESARIO.



**"Hoy día hay que correr
más rápido para
mantenerse en el mismo
lugar"**

Philip Kotler.

Historia que deja como moraleja a los participantes: “Rompe las costumbres y realiza las cosas con convicción o con alguna razón específica”



El Elefante Amarrado

