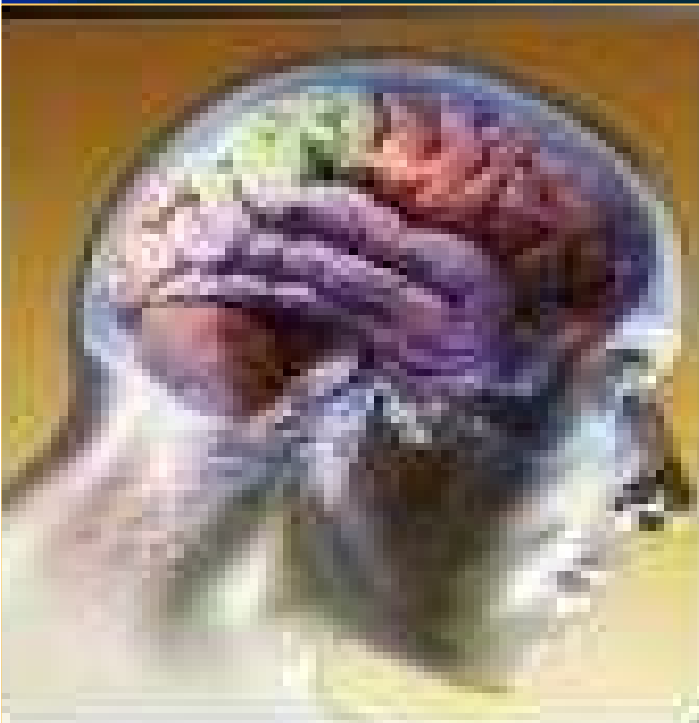
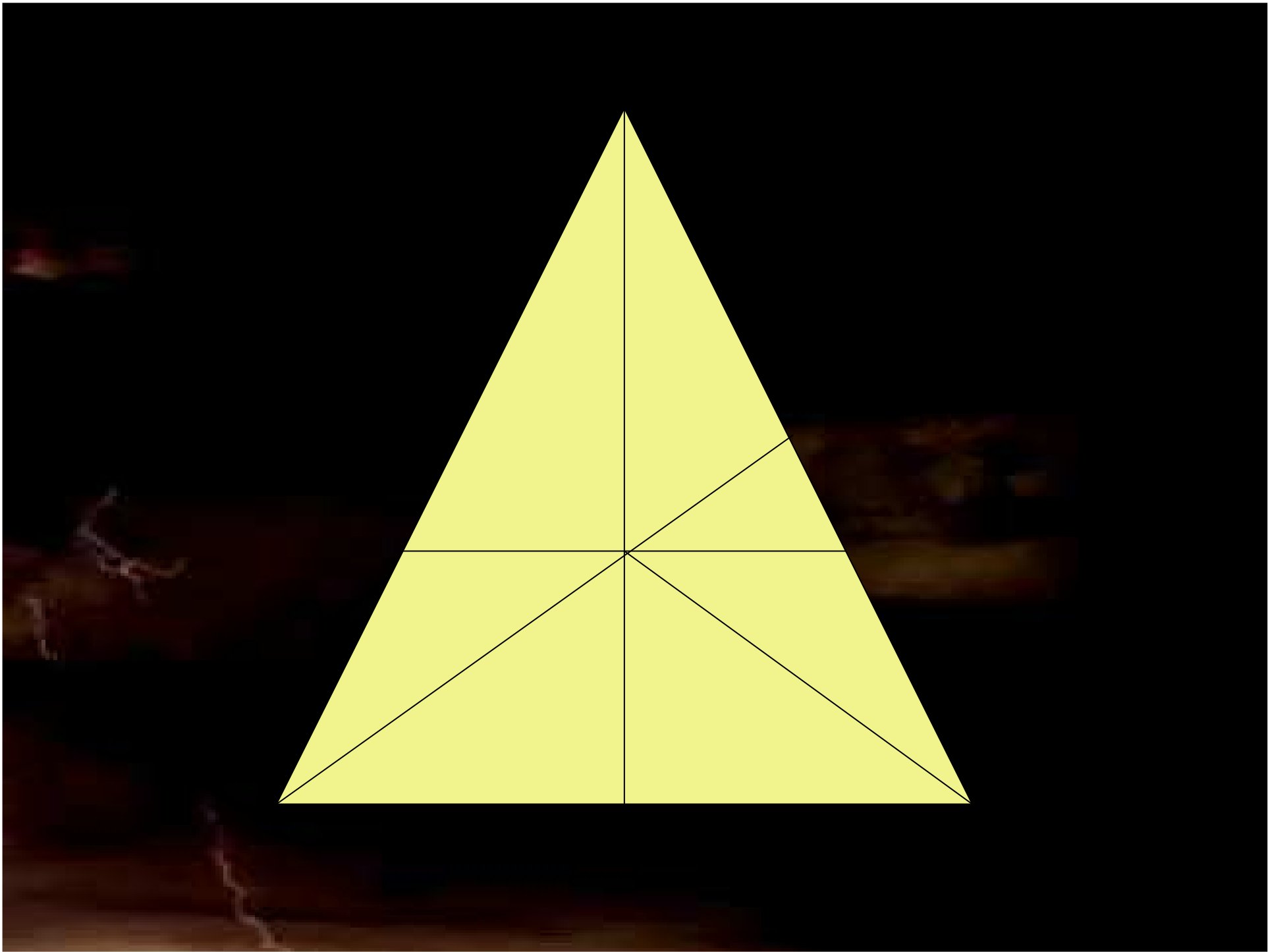


# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

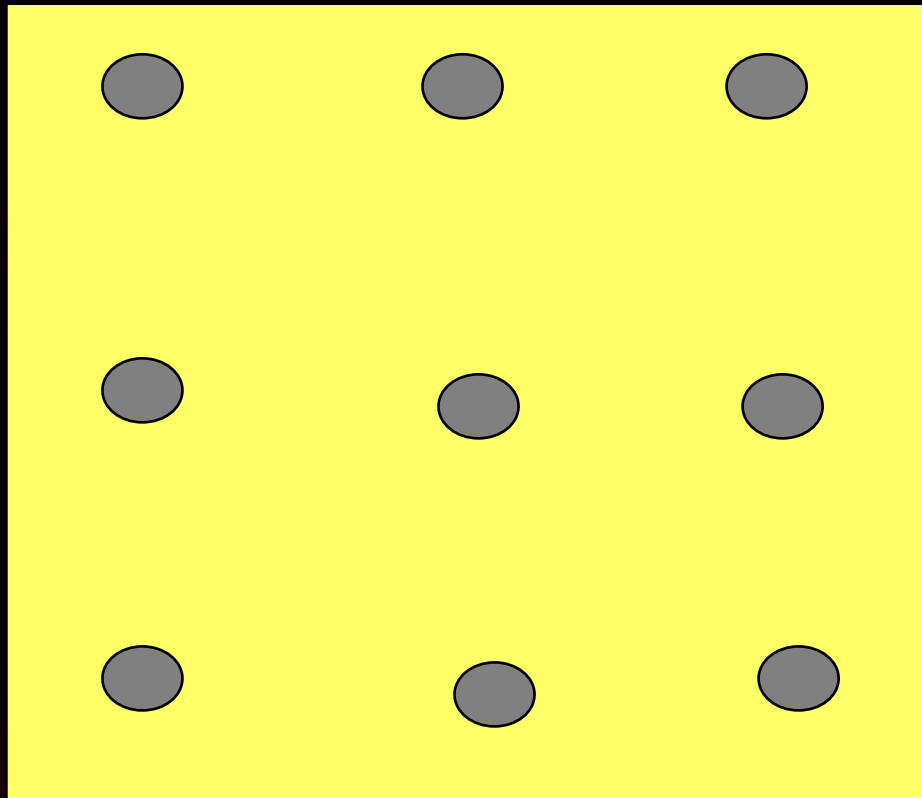


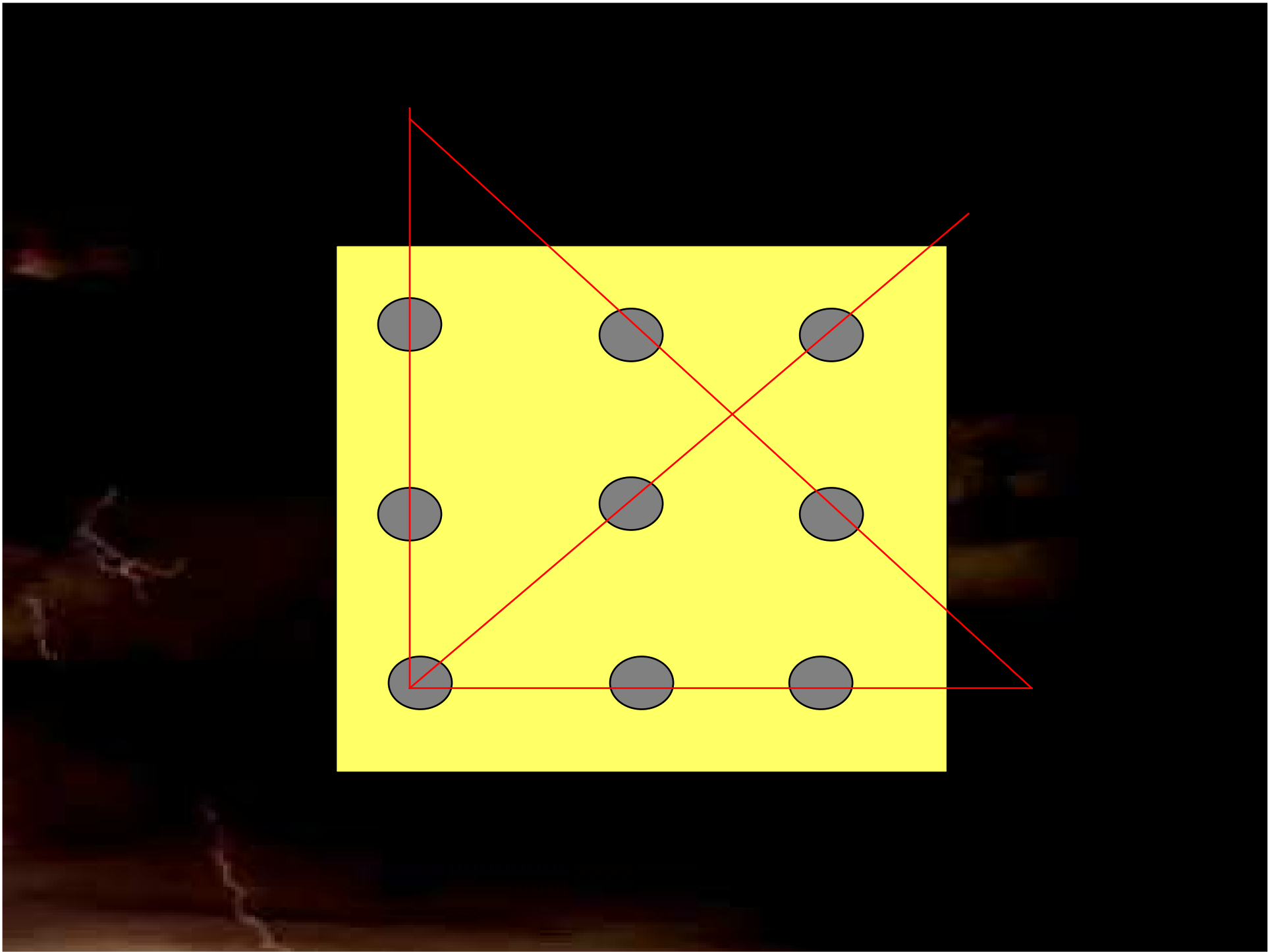
Expositor Facilitador  
Edgar Eslava Arnao



# EJERCICIO

CON CUATRO LINEAS SIN LEVANTAR  
EL LAPICERO, UNA LOS NUEVE PUNTOS  
DE LA FIGURA

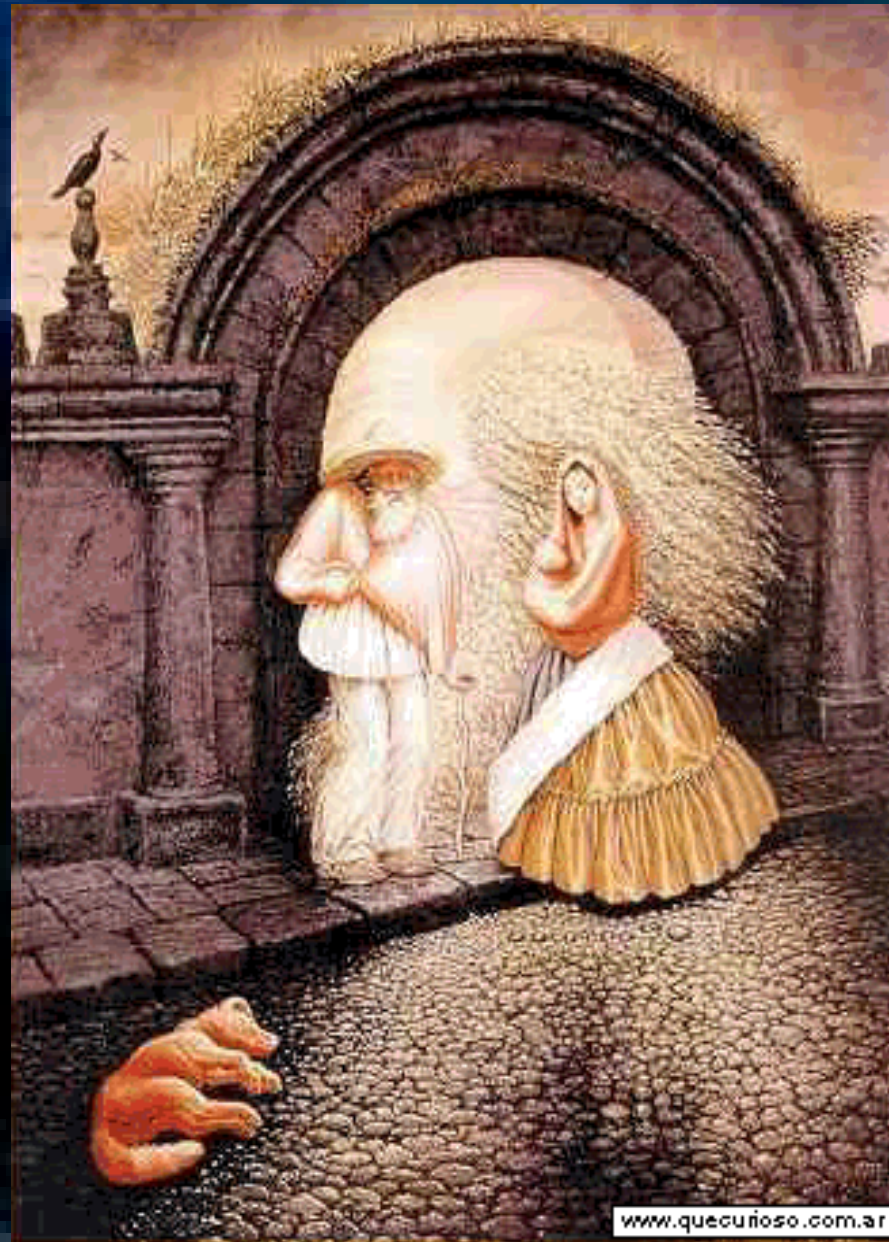




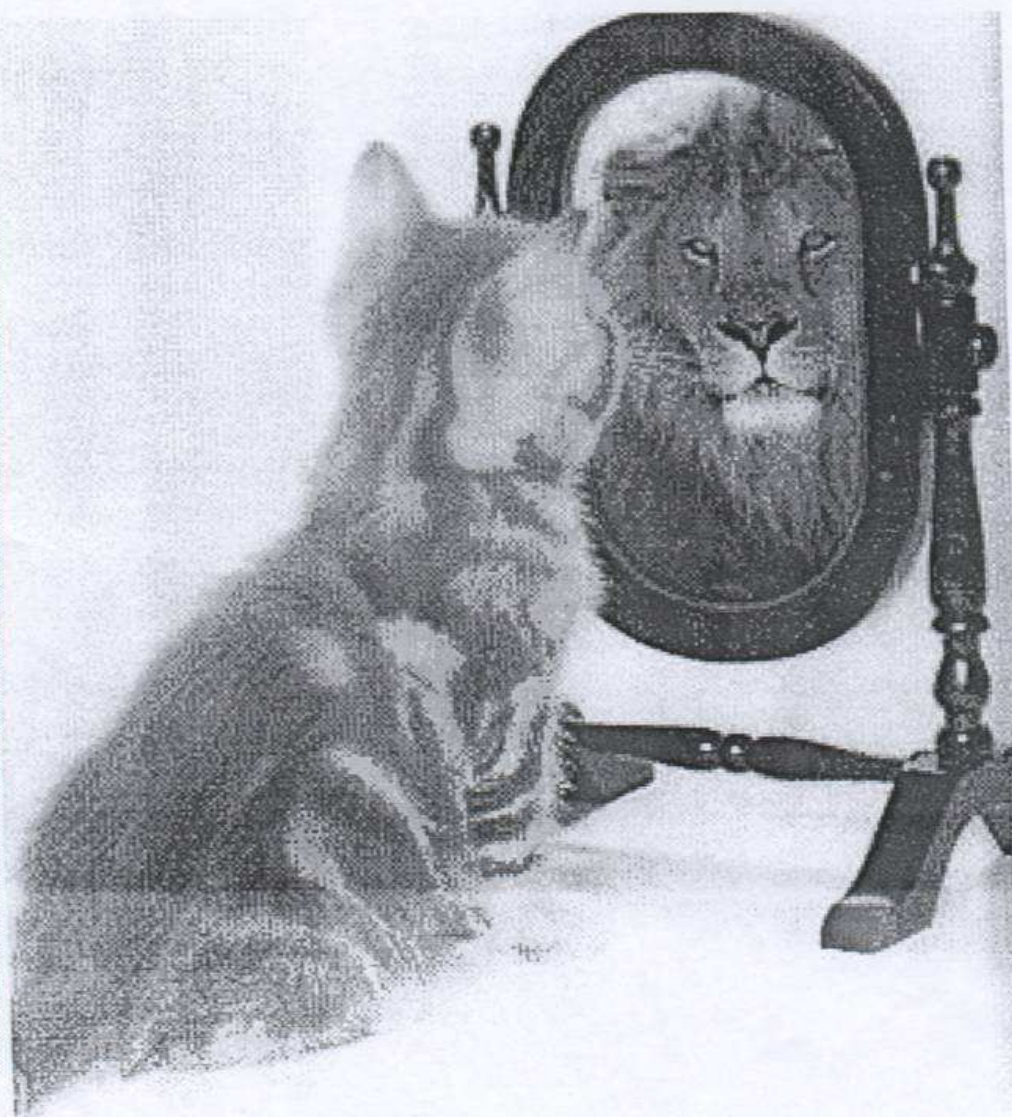
¿ QUÉ ROSTRO VES?



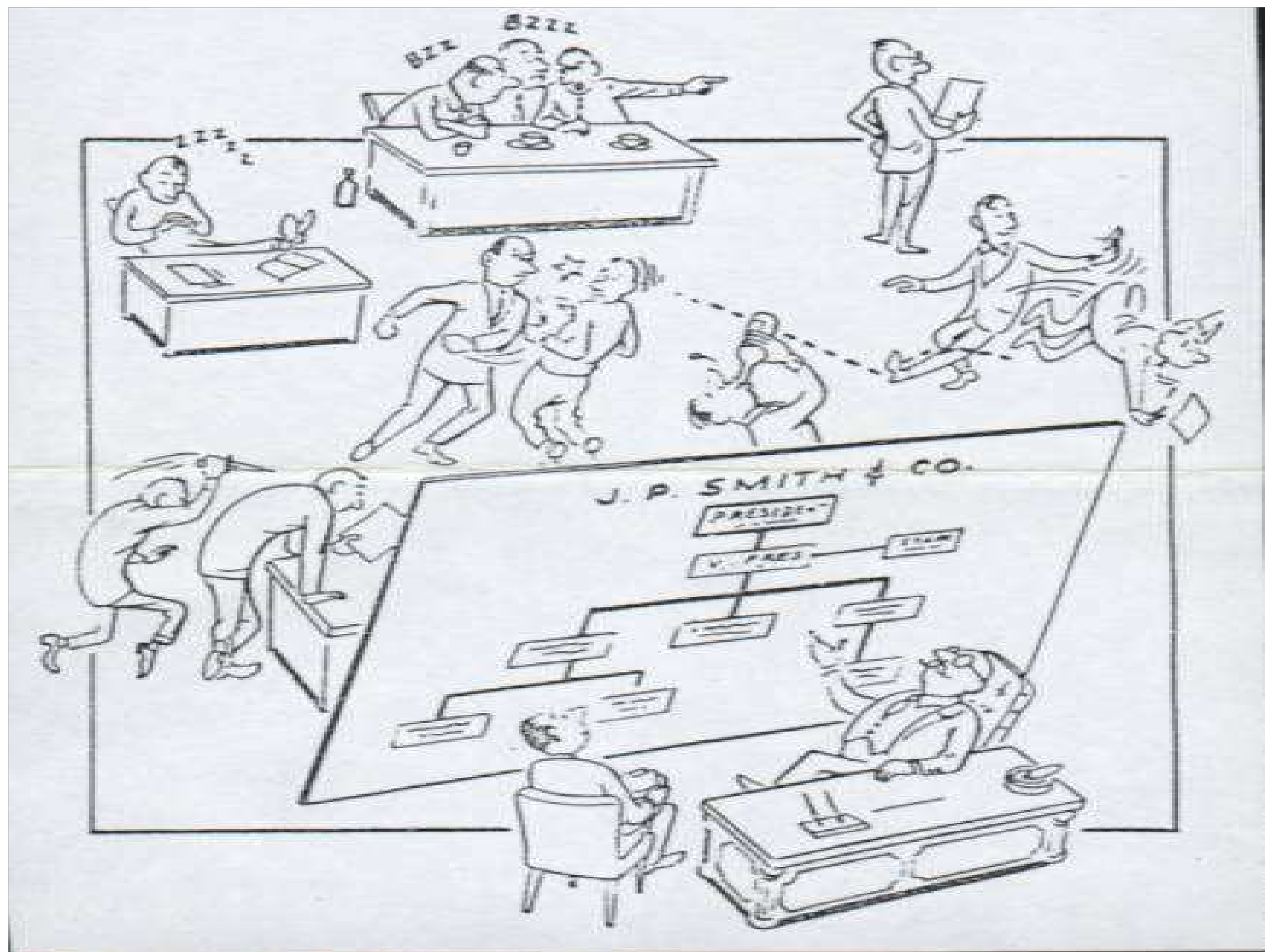
[www.quecurioso.com.ar](http://www.quecurioso.com.ar)

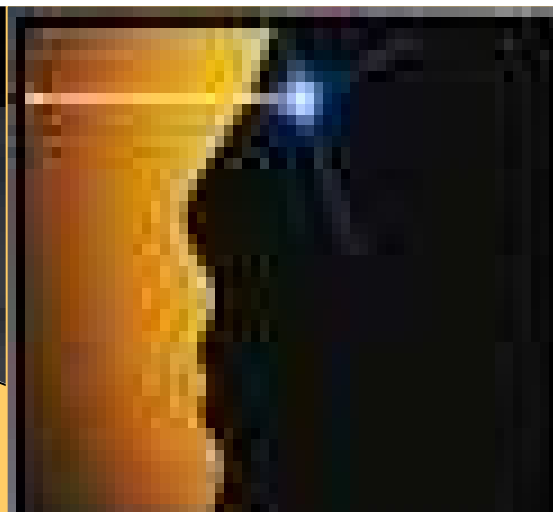


[www.quecurioso.com.ar](http://www.quecurioso.com.ar)



LO QUE MAS IMPORTA  
ES COMO TE VES A TI MISMO





**¿PORQUE HABLAR DE INTELIGENCIA  
EMOCIONAL ?**

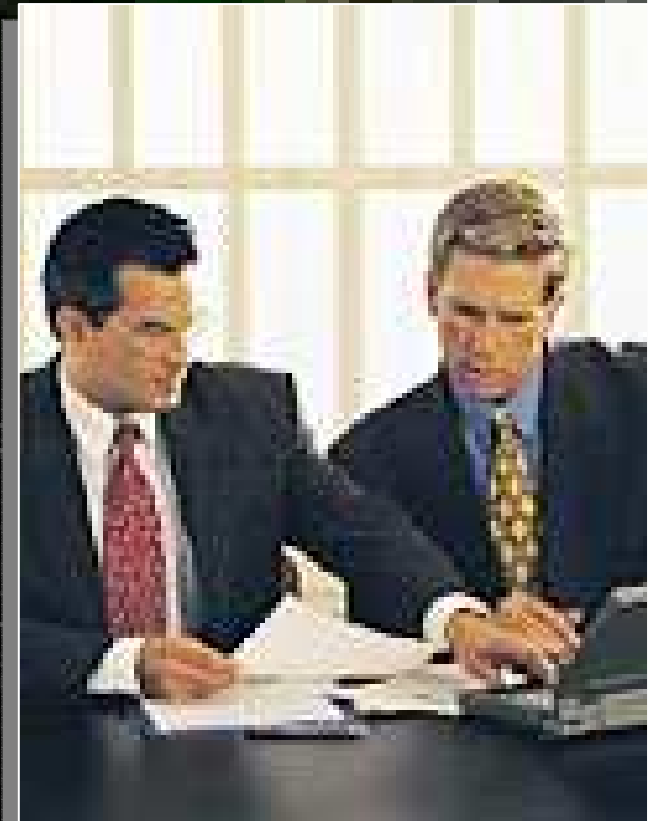




**INTELIGENCIA  
EMOCIONAL  
ES SINÓNIMO  
DE MADUREZ**

# ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

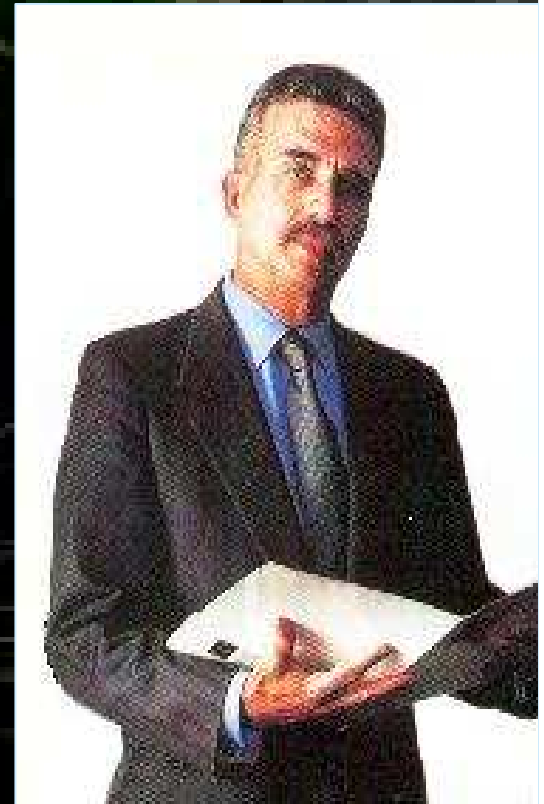
El término Inteligencia Emocional se refiere a la **capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.** Inteligencia Emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.



# ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Para Thorndike, además de la inteligencia social, existen también otros dos tipos de inteligencias:

- **La abstracta-** habilidad para manejar ideas.
- **La mecánica-** habilidad para entender y manejar objetos.



# Inteligencia Emocional

Las **habilidades prácticas** que se desprenden de la Inteligencia Emocional son **cinco**, y pueden ser clasificadas en **dos** áreas:



**INTELIGENCIA  
INTRAPERSONAL**



**INTELIGENCIA  
INTERPERSONAL**

# Inteligencia Intrapersonal

Tienes tres habilidades:

- a) **La autoconciencia** (capacidad de saber qué está pasando en nuestro cuerpo y qué estamos sintiendo)
- b) **El control emocional** (regular la manifestación de una emoción y/o modificar un estado anímico y su exteriorización).
- c) **La capacidad de motivarse y motivar a los demás.**

# INTELIGENCIA INTERPERSONAL

Tiene dos habilidades:

**a) La empatía**

(entender qué están sintiendo otras personas, ver cuestiones y situaciones desde su perspectiva), y

**b) Las habilidades sociales**

(habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal, y que pueden ser usadas para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo).

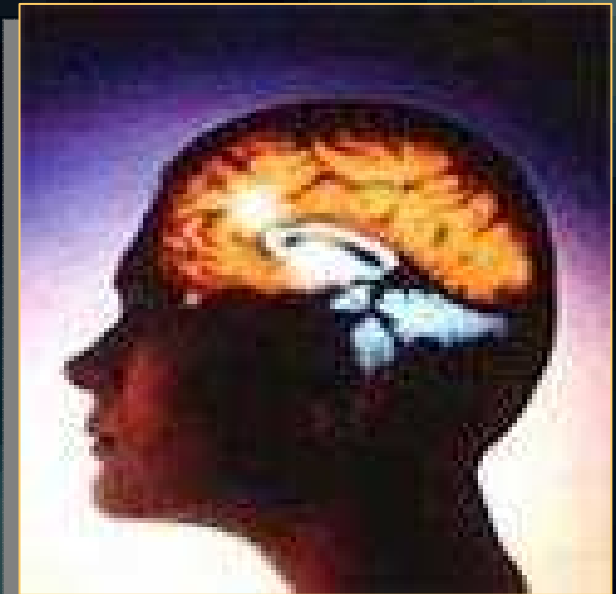


# ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

## UNA HABILIDAD FUNDAMENTAL

La Inteligencia Emocional, un término difundido mundialmente por el periodista y escritor Daniel Goleman, es la capacidad de:

- 1) Sentir
- 2) Entender
- 3) Controlar y
- 4) Modificar estados anímicos
  - a) Propios y
  - b) Ajenos.



# Competencias Emocionales

Cada una de las 5 Habilidades Prácticas de la Inteligencia Emocional, fueron a su vez subdivididas, por el Dr. Daniel Goleman, en diferentes competencias. Estas capacidades son:



# Competencias Emocionales

1. **AUTOCONCIENCIA:** Implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Las competencias emocionales que dependen de la autoconciencia son:
  - a) **Conciencia emocional:** identificar las propias emociones y los efectos que pueden tener.
  - b) **Correcta autovaloración:** conocer las propias fortalezas y sus limitaciones.
  - c) **Autoconfianza:** Un fuerte sentido del propio valor capacidad.

# Competencias Emocionales

**2. AUTORREGULACIÓN:** Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, impulsos y recursos.

**a) Autocontrol:** mantener vigiladas las emociones perturbadoras y los impulsos.

**b) Confiabilidad:** mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.

**c) Conciencia:** asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral.

**d) Adaptabilidad:** flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.

**e) Innovación:** sentirse cómodo con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones



**3. MOTIVACION:** Se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas.

- **Impulso de logro:** esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
- **Compromiso:** matricularse con las metas del grupo u organización.
- **Iniciativa:** disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
- **Optimismo:** persistencia en la persecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

# Competencias Emocionales

4. **EMPATÍA:** Empatía es la capacidad de reconocer los sentimientos, pensamientos, deseos, creencias y perspectivas ajenas.

a) **Comprensión de los otros:** darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.

b) **Desarrollar a los otros:** estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.

c) **Servicio de orientación:** anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.

d) **Potenciar la diversidad:** cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas.

e) **Conciencia política:** ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

# Competencias Emocionales

**5. DESTREZAS SOCIALES:** Implica ser un experto para inducir respuestas deseadas en los otros. Este objetivo depende de las siguientes capacidades emocionales.

**a) Influencia:** idear efectivas tácticas de persuasión.

**b) Comunicación:** saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.

**c) Manejo de conflictos:** saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.

**d) Liderazgo:** capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.

# Competencias Emocionales

## 5. DESTREZAS SOCIALES

- e) **Catalizador del cambio:** iniciador o administrador de las situaciones nuevas.
- f) **Constructor de lazos:** alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.
- g) **Colaboración y cooperación:** trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- h) **Capacidades de equipo:** ser capaz de crear sinergia para la persecución de metas colectivas.

## HUMOR: LA CLAVE DEL ÉXITO

### ¿SABEN LO QUE ES EL ÉXITO?

- A los 3 años ..... no hacerse pis encima.
- A los 6 años ..... recordar lo que hiciste en el día.
- A los 12 años..... tener muchos amigos.
- A los 17 años..... tener licencia de conductor.
- A los 20 años..... tener relaciones sexuales.
- A los 35 años..... tener mucho dinero.
- A los 50 años..... tener muchísimo dinero.
- A los 65 años..... tener relaciones sexuales.
- A los 70 años..... tener licencia de conductor.
- A los 75 años..... tener muchos amigos.
- A los 80 años..... recordar lo que hiciste en el día.
- A los 85 años..... no hacerse pis encima.



# Otros tipos de inteligencia

## Los 7 tipos de inteligencias (Dr. H. Gardener)

**Inteligencia Lingüística:** Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.

**Inteligencia Lógica:** Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.

**Inteligencia Musical:** Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.



**Inteligencia Visual - Espacial:** La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.

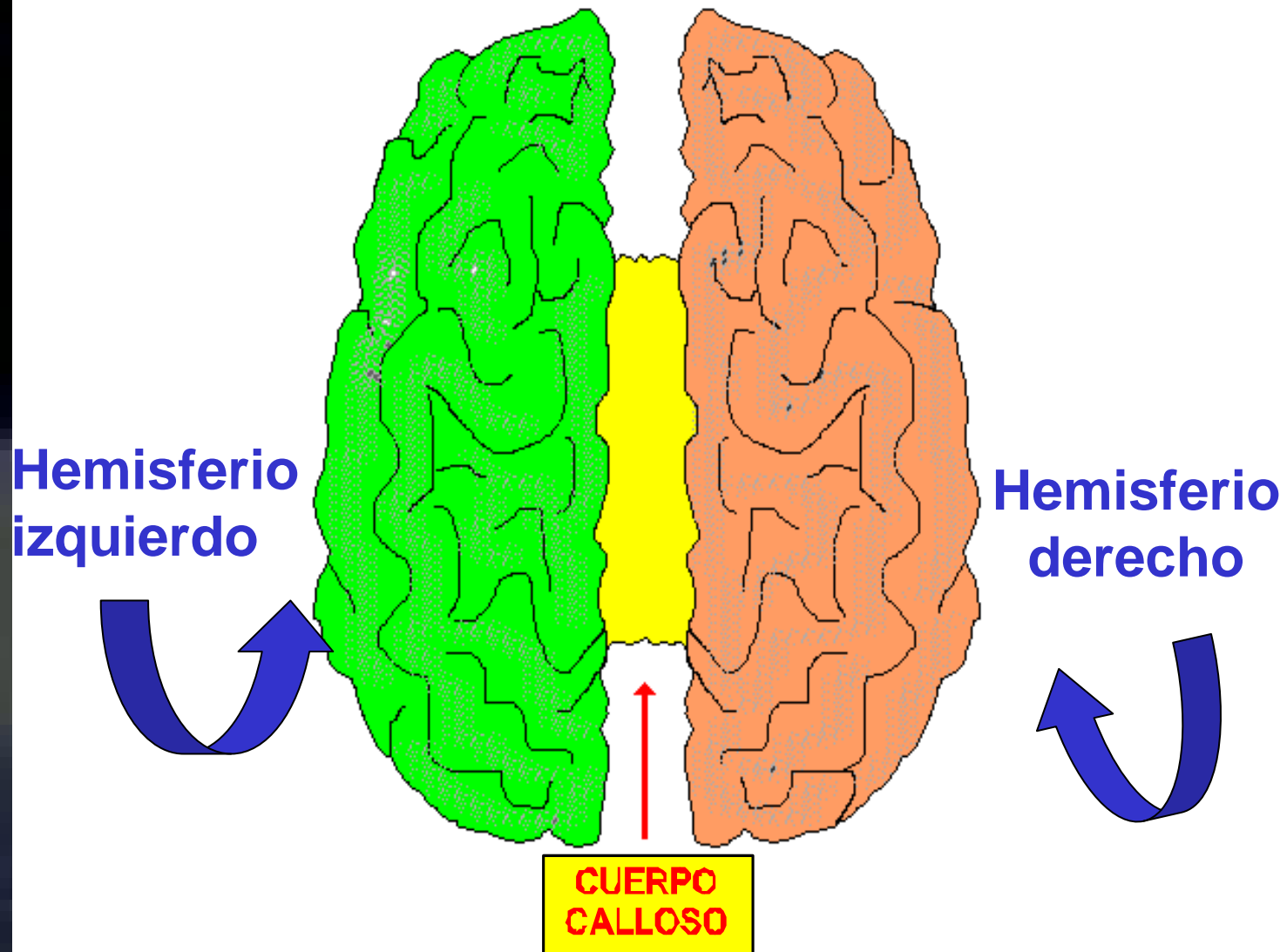
**Inteligencia Kinestésica:** Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.

**Inteligencia Interpersonal:** Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.

**Inteligencia Intrapersonal:** Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como auto confianza y automotivación.



# El cerebro humano



## **H. IZQUIERDO**

- Es racional
- Responde a instrucciones verbales
- Hace juicios objetivos
- Observa las diferencias
- Prefiere la conversación y la escritura
- Es lógico secuencial rígido
- Controla sentimientos
- Es divisorio
- Resuelve problemas lógicos
- Prefiere items de selección múltiple
- Prefiere una autoridad jerárquica
- Es rutinario

## **H. DERECHO**

- Es intuitivo
- Responde a instrucciones no verbales
- Hace juicios subjetivos
- Observa similitudes
- Prefiere imágenes y dibujos
- Es imaginativo, flexible
- Es libre de expresar sentimientos
- Es simultáneo
- Resuelve problemas con intuición
- Prefiere preguntas sin respuestas
- Prefiere una autoridad participativa
- Es innovador

HEMISFERIO IZQUIERDO

### HABILIDADES

- Pertinencia
- Calidad
- Convergencia
- Conocimiento
- Factibilidad
- Decisión

### HABILIDADES

- Ruptura de esquemas
- Flexibilidad
- Divergencia
- Originalidad
- Fluidez
- Creación de nuevas representaciones Mentales



## SINTESIS MAGICA



### ACTITUDES

- Perseverancia
- Obsesión
- Tiempo limitado
- Independencia

### ACTITUDES

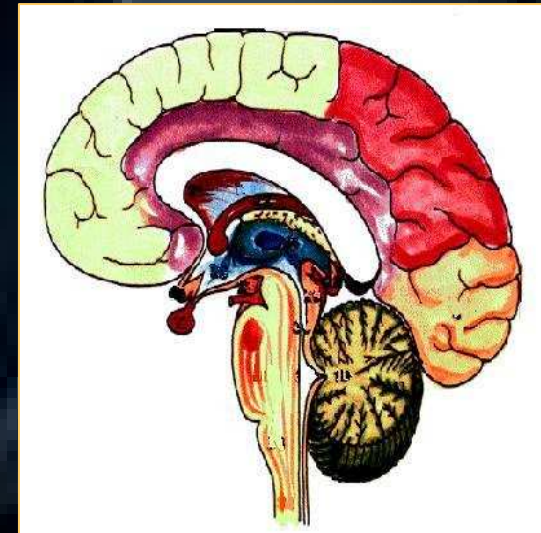
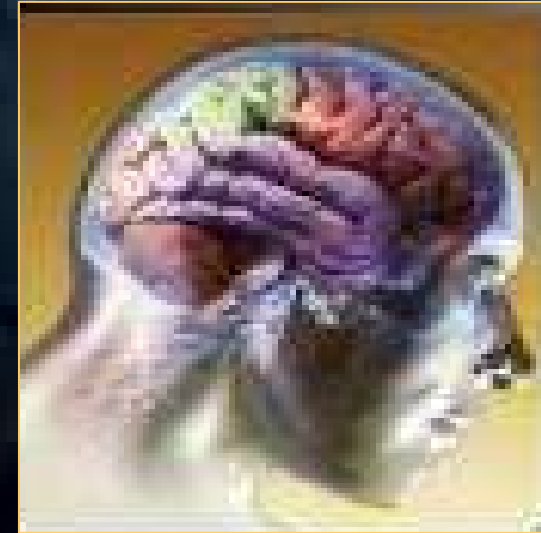
- Curiosidad
- Humor
- Tolerancia a la ambigüedad
- Interdependencia
- Trabajo en equipo
- Riesgo



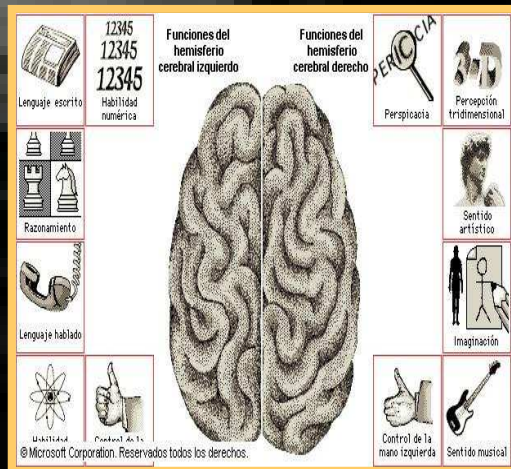
HEMISFERIO DERECHO

# El proceso mental de crear

- En nuestro cerebro el hemisferio izquierdo, procesa, ordena y analiza la información lógica, causal, racional.
- En nuestro cerebro el hemisferio derecho procesa las ideas en su origen, los sentimientos las intuiciones, aquí surgen las inquietudes de ser creativo, pero si éstas no son procesadas por el H.I. Duedarán sólo como ideas potenciales.
- Para crear e innovar es necesario poner en funcionamiento todo nuestro cerebro.



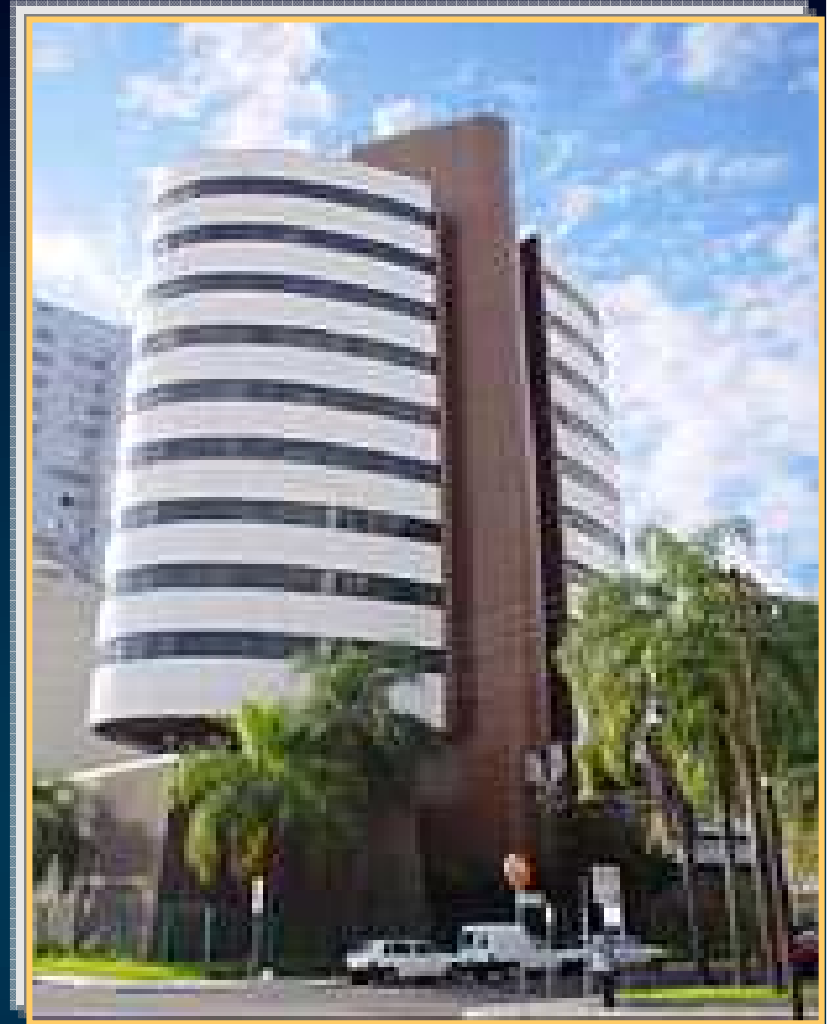
# La persona creativa



- No ofrece ideas sin conexión, disparatadas o raras.
- Logra establecer una relación entre idea y acción, entre el conocimiento y la intuición, entre lo programado y lo inesperado.
- Es necesario que se produzca un intercambio de experiencias y aproximaciones entre los hemisferios cerebrales (Síntesis mágica)

# Obstáculos para la creatividad

- Políticas de la empresa
- El Jefe sabelotodo
- Prejuicios
- ¡Eso cansa!
- Perceptuales
- Culturales
- Bloqueos emocionales



# Bloqueos perceptuales

- No ver el problema o que es lo que anda mal
  - Dificultad en aislar el problema
  - Dificultad por la excesiva limitación del problema
  - Incapacidad de definir términos
  - Dificultad para percibir relaciones remotas.
  - Dificultad para investigar lo obvio.
  - Aducir “Esa no es mi especialidad”



# Bloqueo cultural

- Aferrarse a una norma aceptada (Burocratismo), a las verdades, a los procedimientos establecidos, a los esquemas.
- Asumir la duda como signo de no inteligente y la curiosidad como signo de mala educación.
- Asignar demasiada importancia a la competencia.
- Tener demasiada fe en la razón y en la lógica
- Tener muy poco conocimiento del tema de trabajo.
- Creer que no vale fantasear.



# Bloqueos emocionales

- ❖ Temor a equivocarse o hacer el ridículo.
- ❖ Aferrarse a la primera idea que se nos ocurra.
- ❖ Rigidez en el pensamiento.
- ❖ Sobre motivación para triunfar rápidamente.
- ❖ Deseo casi patológico de seguridad, de mantenerse siempre en el terreno sólido.
- ❖ Falta de voluntad.
- ❖ Falta de impulso para desarrollar una idea.
- ❖ Temor a los jefes o desconfianza de compañeros.



# Resistencia a la creatividad

- No va a funcionar
- No está en el presupuesto
- Preséntelo por escrito.
- No tenemos tiempo ni personal.
- Esto suena muy bien pero....
- No está en el reglamento , manual
- Es demasiado académico.
- En teoría muy bien pero se puede poner en práctica
- Eso no es lógico
- Otra vez con lo mismo.
- Es cosa de “locos”
- El sindicato va a pitear.
- Tu vas a saber más que yo.
- Siga mis instrucciones al pie de la letra.



# Consejos para una comunicación de grupo eficaz

- 1) Al hablar, no discriminemos (Face to Face).
- 2) Evitemos actitudes dominantes.
- 3) Proporcionar apoyo y respuestas positivas.
- 4) Mantener nuestro termostato emocional a un nivel manejable.
- 5) Fomentemos el desacuerdo.
- 6) Prestemos atención a las diferentes maneras de participar y responder.



# Consejos para compartir pensamientos, sentimientos e ideas

- 1) Estado de ánimo positivo (receptivos)
- 2) Sintonicemos con las respuestas de la otra persona.
- 3) Establezcamos un tono positivo
- 4) Expongamos nuestros sentimientos negativos (hablar de ellos) eso hará la conversación más fluida.



# Ejercicio para aprender a jugar a “Mejor día laboral”

- 1) Imaginemos que éste es el mejor día de nuestra vida laboral (llenos de energía)
- 2) Imaginemos algunas de las cosas que haríamos en el mejor día de trabajo.
- 3) Sintamos optimismo, el entusiasmo y la confianza que sentiríamos en un día así.
- 4) Utilicemos el “Mejor día laboral” como una respuesta condicionada.



# ¿Cómo evitar pensamientos distorsionados?

- 1) No generalizar
- 2) Evitar calificaciones negativas.
- 3) Evitar "Leer" el pensamiento de los demás.
- 4) Prescindir de "Paradigmas" sobre la manera en que deben actuar las personas.
- 5) No exagerar el significado de los acontecimientos.



# Técnicas para aprender a pensar en forma positiva

- 1) Utilizar afirmaciones motivadoras.
- 2) Realizar juegos mentales (Refuerzo interno).
- 3) Centrar nuestros pensamientos.
- 4) Manejar nuestra autoestima.
- 5) Hacer autocríticas constructivas.
- 6) Establecer metas significativas.
- 7) Tome en cuenta ante todo la parte positiva de la otra persona.
- 8) Autocrítica constante.



# ¿Qué ventajas obtienes manejando asertivamente la Inteligencia Emocional?

- Potencializar tu marketing personal
- Optimizar tus relaciones humanas a todo nivel.
- Mayor ascendencia y liderazgo.
- Incremento de la credibilidad ante tus jefes y colaboradores.
- Influencia muy efectiva en las personas.
- Incremento de la autoestima.
- Mejorará la salud física y mental.
- Mejora la calidad de vida.
- Mayor capacidad para ser auténtico

