

# INTELIGENCIA EMOCIONAL

ELIZABETH TRALLERO

2022

# ÍNDICE

- ▶ 1.- La Conciencia del Propio Carácter
- ▶ 2.- Habilidades en las Relaciones Sociales
- ▶ 3.- El Humor
- ▶ 4.- Confrontación con Inteligencia Emocional
- ▶ 5.- La Cooperación
- ▶ 6.- La Inteligencia Emocional en el Trabajo

# MÓDULO I

## La Conciencia del Propio Carácter

# Comportamiento Humano

- ▶ Actitudes
- ▶ Valores
- ▶ Creencias
- ▶ Opiniones

# Los 10 Mandamientos

1. Lo que es contrario a nuestras preferencias consume mucho tiempo.
2. Lo que está de acuerdo con nuestras preferencias es fácil.  
Lo que es fácil consume poco o mucho tiempo, pero sin esfuerzo.
3. Hay que saber distinguir a los ladrones y a los cómplices.
4. Hay que saber transformar las fórmulas en herramientas.
5. Hay que saber decir no y sí a uno mismo y a los demás.

6. Hay que dominar el estilo de construcción que uno prefiera.
7. Hay que dominar el propio estilo de continuidad.
8. Hay que saber anticiparse.
9. Hay que tomarse el tiempo de controlar el tiempo.
10. El cambio de comportamiento es efímero.  
El cambio por presión externa se estabiliza lentamente.  
El cambio por equilibrio de las preferencias es duradero.

Fuente: “La calidad del Tiempo Personal”, J.Dumont, Ediciones Deusto S.A.  
1989

# 6 Maneras de Impedir la Fatiga y la Preocupación y de Conservar la Energía y el Ánimo

- ▶ Regla 1: Descanse antes de cansarse.
- ▶ Regla 2: Aprenda a descansar en su trabajo.
- ▶ Regla 3: Aprenda a descansar en el hogar.

- ▶ Regla 4: Aplique estos 4 buenos hábitos de trabajo:
  - a) Despeje su mesa de trabajo de todo papel que no se refiera al problema inmediato que tenga entre manos.
  - b) Haga las cosas por el orden de su importancia.
  - c) Cuando tenga un problema, resuélvalo en el acto, si posee los hechos necesario para tomar una decisión.
  - d) Aprenda a organizar, delegar y supervisar.

- ▶ Regla 5: Para impedir la fatiga y la preocupación, ponga entusiasmo en su trabajo.
- ▶ Regla 6: Recuerde que nadie se murió por falta de sueño. Es la preocupación por el insomnio lo que hace daño, no el insomnio.

Fuente: “Cómo Suprimir las Preocupaciones y disfrutar”, Ed. - EDHASA, 1990 Dale Carnegie, parte VII, pág. 304.

# Nuestros Valores I

***Lo más importante en la vida es resolver qué es lo más importante***

- Verdad
- Perseverancia
- Recursos
- Eficiencia
- Sinceridad
- Confiabilidad
- Iniciativa
- Alegría
- Confianza
- Ambientalismo
- Relaciones
- Excelencia
- Trabajo duro
- Poder
- Sabiduría
- Trabajo en equipo
- Control
- Flexibilidad
- Servicio
- Valentía
- Perspectiva
- Rentabilidad
- Competencia
- Compromiso
- Libertad
- Inocencia
- Emoción
- Reconocimiento
- Amistad
- Creatividad
- Aprendizaje
- Influencia
- Felicidad
- Honradez
- Justicia
- Honor
- Originalidad
- Calidad
- innovación

# Nuestros Valores II

- Obediencia
  - Prosperidad
  - Sensibilidad
  - Crecimiento financiero
  - Respeto
  - Realización
  - Apoyo mutuo
  - Equidad
  - Integridad
  - Orden
  - Fortaleza
  - Paz
  - Espiritualidad
- Autodominio
  - Lealtad
  - Aventura
  - Inteligencia
  - Claridad
  - Cooperación
  - Éxito
  - Seguridad
  - Humor
  - Administración
  - Amor
  - Colaboración
  - Apoyo

“No seas perfeccionista.  
El perfeccionismo es una  
maldición y una carga”

Fritz Perls

“Es preferible una decisión imperfecta a tiempo, que una perfecta a destiempo”

“Usted no tiene un problema, sino una decisión que tomar”

Robert Schuller

# Comunicación No Verbal

- ▶ La Comunicación No Verbal es una herramienta clave para potenciar el acercamiento y las relaciones humanas.
- ▶ La comunicación humana se efectúa mediante gestos, posturas, posiciones y distancias relativas más que por cualquier otro método.
- ▶ Comúnmente se utiliza el término no verbal para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras dichas o escritas. Las emociones están implícitas en lo que se conoce como la comunicación no verbal, y se refiere a todo aquel significado que un mensaje puede contener, además de, a pesar de o en lugar del significado transmitido por las palabras orales o escritas.

# Comunicación No Verbal

- ▶ Tradicionalmente la comunicación no verbal incluye, además de las características generales del sujeto, las siguientes modalidades:
  - ▶ El movimiento corporal o conducta kinésica (nivel motor), gestos u otros movimientos corporales, incluyendo la expresión facial, el movimiento ocular, la postura, etc.
  - ▶ El paralenguaje: las vocalizaciones, ciertos sonidos no lingüísticos, como la risa, el bostezo, el gruñido y ciertas distorsiones o imperfecciones del habla, como pausas repentinas y repeticiones (tono de voz, rapidez de habla, tartamudeo, respiración, etc.).
  - ▶ La proxémica: (distancia - proximidad) la utilización del “espacio social y personal y la percepción que se tiene de éste”.

# Características Generales de la Comunicación No Verbal:

- 1) Mantiene una relación de interdependencia con la interacción verbal.
- 2) Con frecuencia los mensajes no verbales tienen más significación que los mensajes verbales.
- 3) En cualquier situación comunicativa, la comunicación no verbal es inevitable.
- 4) En los mensajes no verbales, predomina la función expresiva o emotiva sobre la referencial.
- 5) En culturas diferentes, hay sistemas no verbales diferentes.

# Funciones de toda comunicación humana

- ▶ Información.
- ▶ Relación.

# Clases de Comunicación No Verbal I

- ▶ El lenguaje animal.
  - ▶ Los animales se comunican mediante gruñidos, gritos, cantos, movimientos, colores, olores...
- ▶ Comunicación visual.
  - ▶ Son los mensajes que percibimos por la vista: semáforos, señales de tráfico, un faro.
  - ▶ El lenguaje corporal que utilizamos al hablar pertenece a este tipo y es muy importante.
- ▶ Comunicación auditiva.
  - ▶ Muchos gritos significan alegría, dolor, llamada... Las campanas, los timbres, el despertador pertenecen a este tipo de comunicación.

# Clases de Comunicación

## No Verbal II

- ▶ Otras formas de comunicación no verbal.
  - ▶ Comunicación táctil (tacto): Abrazos, besos, apretón de manos.
  - ▶ Comunicación gustativa: Sabores de las comidas.
  - ▶ Comunicación olfativa: Olor de la madre para el bebé, el perfume, el olor de la comida.
- ▶ El lenguaje verbo-visual.
  - ▶ Es el que utiliza los dos tipos de lenguajes a la vez (verbal y visual), como el cine, la tele, la publicidad, el cómic, los dibujos animados.

# Funciones de la Comunicación No Verbal I

- ▶ Repetición: la comunicación expresada a nivel verbal es corroborada por algún mensaje no verbal (asentir con la cabeza).
- ▶ Contradicción: cuando a nivel verbal se expresa algo y a nivel no verbal hay evidencia clara de lo contrario; se tiende a considerar más válido el mensaje no verbal.
- ▶ Sustitución: la comunicación no verbal sustituye a la comunicación verbal. Como al preguntar ¿Cómo estás?, y responder sólo con una sonrisa, esta sustituye al mensaje “estar bien”.

# Funciones de la Comunicación No Verbal II

- ▶ Complementación: los mensajes no verbales complementan a los verbales.
- ▶ Acentuación: por ejemplo, el llanto acentúa el hecho de que una persona diga que está triste.
- ▶ Regulación: los mensajes no verbales pueden regular el flujo de conversación de dos personas, a través por ejemplo, del contacto ocular.

Entre los jóvenes existe hoy una tendencia a no confiar en las palabras. La vida es mucho más compleja de lo que era antes:

*"Los jóvenes de ahora se expresan corporalmente en formas que más parecen para vistas en la televisión que para comentadas en una revista. Las manifestaciones caracterizadas por posiciones corporales extrañas y conspicuas -sentarse en la calle, acostarse, dormir, sangrar, simplemente estar o hacer el amor- han reemplazado los carteles y panfletos. La vestimenta y el peinado se han transformado en indicaciones de vital importancia acerca de actitudes y políticas. Nos hemos desplazado hacia un período más visual, donde lo que se ve es más importante que lo que se lee y lo que se experimenta directamente tiene mucho más valor que lo que se aprende de segunda mano." (Margaret Mead)*

# Comunicación no verbal a nivel motor: La interpretación de la postura

- ▶ Estudios recientes sobre la comunicación humana han examinado la postura, que expresa las actitudes de un hombre y sus sentimientos hacia las personas que lo rodean. La postura es la clave no verbal más fácil de descubrir.
- ▶ *Albert Scheflen* descubrió que, con frecuencia, las personas imitan las actitudes corporales de los demás.
- ▶ *Scheflen* observó que las personas que no se conocen evitan adoptar las mismas posiciones.
- ▶ Cada individuo tiene una forma característica de controlar su cuerpo cuando está sentado, de pie o caminando. Es algo tan personal como su firma, y frecuentemente parece ser una clave fidedigna de su carácter, es también una expresión de la actitud.

# Comunicación no verbal a nivel motor: Movimientos corporales

- ▶ Cualquiera de nosotros puede hacer un análisis aproximado del carácter de un individuo basándose en su manera de moverse - rígido, desenvuelto, vigoroso - y en que la manera en que lo haga representará un rasgo bastante estable de su personalidad.
- ▶ Esto representa el «cómo» del movimiento corporal, en contraste con el «qué»: no el acto de caminar sino la manera en que se hace; no el acto de estrechar la mano, sino la forma de hacerlo.

# Comunicación no verbal a nivel motor: El conjunto de gestos

- ▶ Uno de los errores más graves que se puede cometer es interpretar un gesto aislado de otros y de las circunstancias. Para llegar a conclusiones acertadas, deberemos observar los gestos en su conjunto.
- ▶ Como cualquier otro lenguaje, el del cuerpo tiene también palabras, frases y puntuación. Cada gesto es como una sola palabra y una palabra puede tener varios significados. Sólo cuando la palabra forma parte de una frase, puede saberse su significado correcto.
- ▶ Gestos que expresan evaluación crítica: el principal es el de la mano en la cara, con el índice levantando la mejilla y otro dedo tapando la boca mientras el pulgar sostiene el mentón.
- ▶ La velocidad de algunos gestos y el modo en que resultan obvios para los demás está relacionada con la edad de los individuos.

# Comunicación no verbal a nivel motor: Gestos con brazos y manos I

- ▶ La mayoría de las personas son conscientes del movimiento de manos de los demás, pero en general lo ignoran, dando por sentado que no se trata más que de gestos sin sentido.
  1. La palma de la mano
  2. El apretón de manos
  3. Las manos en la cara
    - a. Las manos en la cara
    - b. Taparse la boca
    - c. Rascarse el cuello
    - d. El aburrimiento

# Comunicación no verbal a nivel motor: Gestos con brazos y manos II

4. Los gestos con los brazos cruzados: El **gesto estándar de brazos cruzados** es universal y expresa la misma actitud defensiva o negativa, casi en todas partes. Suele verse cuando una persona está entre desconocidos en reuniones públicas, colas, cafeterías, ascensores o en cualquier lugar donde se sienta insegura.
5. Expresión facial: Los signos faciales juegan un papel clave en la comunicación. Son los indicios más precisos del estado emocional de una persona. Así interpretamos la alegría, la tristeza, el miedo, la rabia, la sorpresa, el asco o el afecto, por la simple observación de los movimientos de la cara de nuestro interlocutor. Ciertamente, es verdad que hay casos en que la expresión de la cara resulta ambigua, y entonces las interpretaciones pueden ser muy diversas.

# Comunicación no verbal a nivel motor: Gestos con brazos y manos III

6. Gestos con las piernas: Las piernas cruzadas, como los brazos cruzados, indican la posible existencia de una actitud negativa o defensiva.
7. Gestos de coquetería: Las mujeres reconocen enseguida las señales del cortejo, así como los gestos, pero los hombres son mucho menos perceptivos y a menudo son totalmente ciegos al lenguaje gestual.
8. La posibilidad de fingir: ¿Es posible fingir en el lenguaje del cuerpo?. Generalmente, no, porque la falta de congruencia se manifestaría entre los gestos principales, las microseñales del cuerpo y el lenguaje hablado. La mente humana parece poseer un mecanismo infalible que registra la desviación cuando recibe una serie de mensajes no verbales incongruentes. Pero existen algunos casos en que se simula un lenguaje del cuerpo expresamente para ganar ciertas ventajas.

# Variables de la Comunicación No Verbal I

1. APARICIÓN
2. PLANOS
3. SUSPIRO
4. VOZ
5. RISA: La risa es una variable fundamental ya que expresa sentimientos positivos o negativos respecto a uno mismo, a otros, a sucesos o al ambiente.
  - a. Asociación
  - b. Agresión
  - c. Miedo
  - d. Alegría
  - e. Tristeza
  - f. Absurdo
  - g. Causal Interactiva
  - h. De sí mismo

# Variables de la Comunicación No Verbal II

6. GRITO: Los tipos de gritos que queríamos considerar son los siguientes:
  - a. Salvando obstáculos
  - b. Ordenando, Advirtiendo
  - c. Agresión
  - d. Dolor
  - e. Sobresalto
  - f. Ánimo
  - g. Diversión
  - h. Folklórico / Ritualizado
7. EXPRESIÓN CORPORAL
8. EXPRESIÓN FACIAL
9. SEXO
10. EDAD

## MÓDULO II

### Habilidades en las Relaciones Sociales

# Empatía

Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con el. Sentir gustos similares a las de los demás personas con las que convivimos.

Es ponerse en el lugar del otro sin perder la propia identidad. La empatía es fundamental en la comunicación humana. Por lo tanto, empatía es la capacidad de ver cada vez más aspectos positivos del otro, tener más aspectos en común. Eso depende de uno mismo.

Empatía es la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder de perspectiva tu propio marco de la realidad, con la finalidad de poder guiar al otro a que pueda experimentar sus sentimientos de una forma completa e inmediata.

Participación afectiva, y por lo común emotiva, de un sujeto en una realidad ajena.

# Autoconcepto

Es lo que uno piensa de uno, es tener la autoestima alta.

# Autoestima I

La autoestima es la concepción afectiva que enhenemos sobre nuestra propia persona partiendo de nuestro conocimiento del propio Autoconcepto es decir saber quienes somos cuanto nos queremos y cuanto nos valoramos.

Valoración que uno tiene de si mismo. Positiva o Negativa. Se forma a través de un proceso de asimilación y reflexión mediante el cual interioriza las opiniones de las personas socialmente significativas y los utiliza como criterios para su propia conducta.

Es el afecto, respeto que uno mismo se tiene, ante sus cualidades y defectos, la aceptación de sí mismo.

# Autoestima II

La Autoestima también nos sirve más allá del respeto y aceptación que tengamos por nosotros mismos, es nuestra identidad, nuestra autenticidad, la valoración que tenemos como seres humanos a los ojos de los demás y ante todo.

Autoestima es lo que nos conocemos nosotros mismo lo que sabemos que tenemos de bueno o malo y como saberlo utilizar si no nos conocemos nosotros nunca conoceremos a los demás.

Sentimiento de aceptación a uno mismo, derivado del Autoconocimiento, la reflexión y el análisis de el ser y el quehacer individual.

# Protagonismo

Afán de mostrarse como la persona más calificada y necesaria en determinada actividad, independientemente de que se posean o no méritos que lo justifiquen.

# Convicción

Idea religiosa, ética o política a la que se está fuertemente adherido.

# 6 Maneras de Gustar a la Gente

- ▶ Regla 1: Interésese auténticamente en los demás.
- ▶ Regla 2: *Sonría*
- ▶ Regla 3: Recuerda que el *nombre de una persona* es para ella el sonido más dulce y más importante que puede escuchar.
- ▶ Regla 4: Sea un *buen oyente*. Aliente a los demás a hablar de sí mismos.
- ▶ Regla 5: Hable siempre de lo que interese al prójimo.
- ▶ Regla 6: Haga que la otra persona *se sienta importante*, y hágalo sinceramente.

# 12 Maneras de Hacer que los Demás Piensen como Usted

- ▶ Regla 1: *El único medio de salir ganando de una discusión es evitarla.*
- ▶ Regla 2: Demuestre *respeto* por las opiniones ajenas. Jamás diga al prójimo que se equivoca.
- ▶ Regla 3: *Si se equivoca usted, admítalo rápidamente y con entusiasmo.*
- ▶ Regla 4: Comience en forma amistosa.
- ▶ Regla 5: Consiga que la otra persona diga “sí, sí” inmediatamente.
- ▶ Regla 6: *Deje que su interlocutor sea quien hable más.*

- ▶ Regla 7: Deje que la otra persona crea que es de ella la idea.
- ▶ Regla 8: Trate honradamente de ver las cosas desde el punto de vista ajeno.
- ▶ Regla 9: *Muestre simpatía* por las ideas y deseos del prójimo.
- ▶ Regla 10: Apele a los *motivos más nobles*.
- ▶ Regla 11: *Dramatice sus ideas*.
- ▶ Regla 12: *Lance su desafío*.

# 9 Maneras de Cambiar a los Demás sin Ofender ni Despertar Resentimientos

- ▶ Regla 1: Comience con elogios y una honrada apreciación de las cualidades del prójimo.
- ▶ Regla 2: Llame indirectamente la atención sobre los errores de lo demás.
- ▶ Regla 3: *Hable usted de sus propios errores antes de criticar los del prójimo.*
- ▶ Regla 4: *Haga preguntas en lugar de dar órdenes directas.*
- ▶ Regla 5: Permita que el prójimo salve su prestigio.

- ▶ Regla 6: Elogie hasta el menor progreso y elogie todos los progresos. Sea *“Caluroso en su aprobación y abundante en el elogio”*.
- ▶ Regla 7: Atribuya al prójimo una buena reputación, que debe justificar.
- ▶ Regla 8: *Aliente a los demás*. Haga que los defectos parezcan fáciles de corregir.
- ▶ Regla 9: Procure que los demás *se sienten felices al hacer lo que usted sugiere*.

# 7 Maneras para Hacer mas Feliz su Vida en el Hogar

- ▶ Regla 1: *No regañe.*
- ▶ Regla 2: No trate de cambiar la manera de ser de su cónyuge.
- ▶ Regla 3: *No critique.*
- ▶ Regla 4: Demuestra que aprecia honradamente las buenas cualidades.
- ▶ Regla 5: *Tenga pequeñas atenciones.*
- ▶ Regla 6: *Sea cortés.*
- ▶ Regla 7: Lea un buen libro sobre el aspecto sexual del matrimonio.

# Rasgos más Característicos del Profesional que Domina el Tiempo

- ▶ Tiene perspectiva. Pone distancia entre él y las cosas.
- ▶ Confía en su imaginación. Es creativo o practica la creatividad.
- ▶ Reflexiona. Piensa mucho antes de hacer nada, aunque sea un minuto, piensa en lo que va a hacer.
- ▶ Se conoce bien o se esfuerza en llegar a tener un buen grado de conocimiento de sí mismo.
- ▶ Utiliza técnicas o herramientas que le ayuden a mejorar la utilización de su tiempo.

- ▶ Es dueño de sus actividades y mantiene la iniciativa sobre ellas.
- ▶ Busca continuamente el equilibrio en todas las facetas de su vida.
- ▶ Planifica aunque sepa que muchas veces no podrá llegar hasta donde él querría.
- ▶ Tiene una buena secretaria que le ayuda a organizarse mejor.
- ▶ Delega y asume el riesgo de los errores que, sin duda, va a cometer.
- ▶ Lucha constantemente contra la dispersión y no se desanima, aunque algunas veces se vea inmersa en ella.

## MÓDULO III

### El Humor

# El *Humor*, Propiedad Humana y Condición Social I

- ▶ El *humor* es una de las condiciones que diferencia a los seres humanos de los demás animales. El ser humano tiene la capacidad de reírse a partir de situaciones que se encuentran en la realidad.

# El *Humor*, Propiedad Humana y Condición Social II

- ▶ La capacidad de reír se adquiere por **transmisión social**. Los niños aprenden a sonreír en la medida en que las personas que les rodean les sonríen y se ríen con ellos. En un principio, los bebés lo hacen por imitación. Solo pasado un tiempo aprenden a reír a carcajadas (también por imitación). A medida que crecen, comienzan a encontrar divertidas ciertas cosas, y entonces aplican el conocimiento que tienen de la facultad de reírse y pueden hacerlo.

# El *Humor*, Propiedad Humana y Condición Social III

- ▶ El sentido del *humor* va cambiando a través de los años. Los niños se ríen de cosas distintas de aquellas que provocan gracia a los jóvenes o a los adultos. De hecho, los chistes que cuentan los niños muy pequeños pueden parecer sin gracia a otros mayores; sin embargo, a ellos les parecen muy graciosos y ríen a carcajadas.

# El *Humor*, Propiedad Humana y Condición Social IV

- ▶ El *humor* cambia de acuerdo a las características culturales de la sociedad. Los miembros de las diversas sociedades humanas se ríen de distintas cosas. Situaciones que pueden resultar muy graciosas para un esquimal, pueden no tener mayor sentido para un alemán o para un latinoamericano, ya que el *humor* generalmente está asociado con las condiciones de vida de los pueblos. Por eso, los humoristas tienen muchas dificultades para tener éxito en países extranjeros.

# Ejercicio

- ✓ Intenta hacer reír a una persona. ¿Qué tienes que hacer para lograrlo?
- ✓ ¿Cuándo te resulta más fácil reírte: cuando estás solo o cuando estás con otras personas? ¿A qué crees tú que se debe eso?
- ✓ ¿Qué tipo de situaciones te provocan risa?
- ✓ ¿De qué tipo de cosas se ríe tu familia? ¿Y tus amigos? ¿Se trata del mismo tipo de situaciones? ¿A qué crees tú que se debe eso?

Algunos estudiosos de la salud proponen la risa como medio terapéutico contra los males propios de nuestro tiempo, como la fatiga y el estrés.

# La risa produce una serie de beneficios para la salud humana.

## Entre otros:

- ▶ Estimula la creatividad.
- ▶ Aumenta la inmunidad contra ciertas enfermedades.
- ▶ Aumenta la elasticidad de la piel.
- ▶ Relaja el sistema muscular.

Existen distintos tipos de *humor*, destacando entre ellos el **humor blanco**, caracterizado por chistes ingenuos, capaces de hacer reír sanamente; el **humor nacionalista**, que exalta las cualidades positivas o el ingenio de determinada nacionalidad; el **humor discriminatorio**, que desprestigia a ciertas naciones, como los chistes de gallegos, por ejemplo; el **humor político**, que generalmente tiende a destacar las debilidades de los adversarios políticos; y la **sátira social**, que es aquella veta del *humor* capaz de reconocer las características que distinguen a una sociedad y ponerlas en evidencia, riéndose de ellas.

# “Entre broma y broma, la verdad se asoma”

- ▶ Es necesario el *humor*, el reírse y el hacer bromas. Pero también es muy importante tener cuidado con lo que se dice. Hay bromas, imitaciones y chistes simpáticos que alegran la vida y nos acercan a los demás. En cambio, hay otros con los que podemos dañar al otro, hacerle sentir muy mal y provocar una gran pena.
- ▶ Cuando hagas bromas, chistes, a otros, ponte en su lugar. Trata de que sean siempre positivos, que ayuden al otro, no que lo dejen en ridículo o le provoquen tristeza.

**“La risa es la distancia más corta  
entre dos personas” (Víctor Borge)**

Cuando se emplea el *humor*, por lo regular es al comienzo para ganarse la atención del público.

# Hay dos razones para emplear el *humor* en el cuerpo de una charla

1. Para recuperar la atención del público.
2. Para recalcar un punto importante.

# Hay seis situaciones indispensables para emplear el *humor*

1. Conozca el asunto a cabalidad.
2. No use *humor* inadecuado.
3. Vitalice el *humor*.
4. No se ría antes que el público.
5. Saque provecho de lo inesperado.
6. Reconozca el *humor* en la situación.

## MÓDULO IV

Confrontación con Inteligencia Emocional

# La inteligencia

- ▶ Conjunto de aptitudes donde se refleja la capacidad mental de una persona.
- ▶ Se puede manifestar en facultades tales como la imaginación, la rapidez en la comprensión o la claridad de visión.
- ▶ *Spearman*: distinguió un factor general (g) que origina las habilidades humanas y una serie de factores específicos (s) que serían las aptitudes concretas desde donde opera la potencia intelectual (g).

## *Thurstone y la T<sup>a</sup> multifactorial de la inteligencia: hace una relación de los factores de la inteligencia*

- ▶ Aptitud verbal
- ▶ Aptitud numérica
- ▶ Aptitud de memoria
- ▶ Aptitud de visualización
- ▶ Fluidez mental
- ▶ Rapidez de percepción
- ▶ Aptitud inductiva
- ▶ Aptitud deductiva

# La inteligencia emocional y el éxito laboral

- ▶ Sin un buen índice de inteligencia emocional es imposible llegar a una buena inserción laboral.
- ▶ En cualquier trabajo y ante una situación de conflicto es necesario **identificar y saber controlar los propios sentimientos**.
- ▶ La **Autonomía en el trabajo** es propia de trabajadores que saber motivarse y esforzarse en proyectos que darán un resultado a medio y largo plazo.
- ▶ Un trabajador/a con una buena dosis de **competencia social** es idóneo/a para trabajos en equipo, lo cual será bueno, cuando se requiera, a efectos de cambios en la estructura de trabajo.

# La inteligencia emocional y su influencia en el éxito laboral

- ▶ *ATENCIÓN!!*: un coeficiente elevado no significa tener éxito en la vida, ni siquiera triunfar en el ámbito laboral.
- ▶ La inteligencia en su sentido primario es un mal predictor de la capacidad de una persona.

# Concepto de Inteligencia Emocional

- ▶ Tener éxito en la vida, conseguir un éxito personal, un equilibrio personal, la satisfacción depende de un desarrollo correcto de las capacidades asociadas a la inteligencia emocional
- ▶ Según *Goleman* “El CI parece aportar tan sólo un 20% de los factores determinantes del éxito con lo que el 80% restante depende de otros factores.

- ▶ En la actualidad se utiliza un concepto más amplio de inteligencia, al cual se asocian cinco capacidades que se consideran fundamentales en alguien emocionalmente inteligente:
  - ▶ **Identificación de las propias emociones.**
  - ▶ **Autocontrol.**
  - ▶ **Auto motivación.**
  - ▶ **Empatía.**
  - ▶ **Competencia social**

# Los conflictos de intereses y sus vías de negociación.

▶ Encontramos diferentes tipos de conflictos:

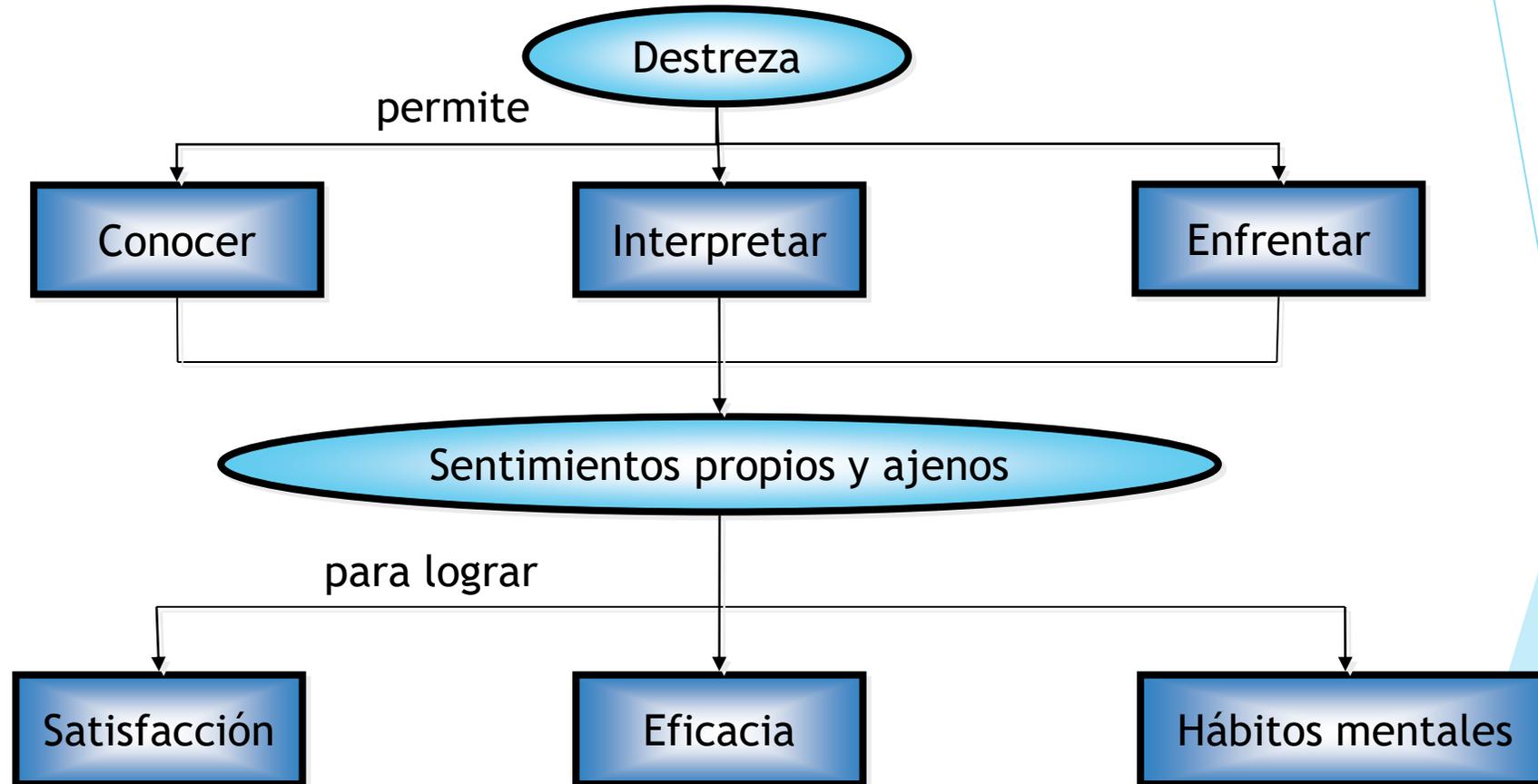
- ▶ Los que se producen entre personas del grupo (Intragrupales)
  - ▶ Soluciones: a) Eliminación de la oposición, b) Búsqueda de consenso con la oposición, c) Integración y búsqueda de nuevas alternativas (eliminar el origen del problema que originó el conflicto)
- ▶ Los que se producen entre diferentes departamentos (Intergrupales)
  - ▶ Motivos por los que aparecen: deseo de aumentar su influencia y poder dentro de la organización, expectativas de ascensos, etc.
  - ▶ Medios combativos: Debe existir una estructura empresarial formal de carácter firme, objetivos y funciones bien delimitados y una gran colaboración.

# Inteligencia Emocional

## Objetivo

- ▶ Comprender los conceptos y componentes esenciales del modelo de Inteligencia Emocional, con la finalidad de aplicar sus principios al ámbito de desempeño profesional y personal, para el logro de los objetivos de una Institución Educativa.

# ¿Qué es la Inteligencia Emocional?



# La Inteligencia Emocional

DANIEL GOLEMAN: Psicólogo, profesor en Harvard, periodista  
del New York Times y editor de Psychology Today.

1996: Inteligencia Emocional.  
6.000.000 de ejemplares vendidos (300.000 en España).  
El C.I. mal predictor de éxito.  
Énfasis en el dominio de si mismo y de las relaciones con las personas.

1998: La práctica de la Inteligencia Emocional (Working with Emotional Intelligence).  
Daniel Goleman se incorpora a Hay Group, junto con su compañía, Emotional Intelligence Services.

# Definición (Goleman)

- ▶ *Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.*



# Emociones básicas



Ira



Miedo



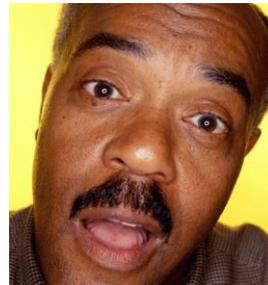
Tristeza



Placer



Amor



Sorpresa



Vergüenza

# Habilidades que desarrolla la Inteligencia Emocional

- ▶ Control de impulsos.
- ▶ Autoconciencia.
- ▶ Motivación.
- ▶ Entusiasmo.
- ▶ Perseverancia.
- ▶ Empatía.



# Beneficios de la IE

- ▶ Autoconocimiento emocional:
  - ▶ Reconocimiento y designación de las propias emociones.
  - ▶ Capacidad para entender las causas de los sentimientos.
  - ▶ Diferenciación entre sentimientos y acciones.

# Beneficios de la IE

- ▶ Manejo de las emociones:
  - ▶ Tolerancia ante frustraciones y control del enojo.
  - ▶ Capacidad de expresión adecuada del enojo.
  - ▶ Menor comportamiento agresivo y autodestructivo.
  - ▶ Mayores sentimientos positivos sobre ellos mismos y su entorno.
  - ▶ Manejo del estrés.
  - ▶ Menor soledad y ansiedad social.

# Beneficios de la IE

- ▶ Aprovechamiento productivo de las emociones:
  - ▶ Más responsabilidad.
  - ▶ Capacidad de concentración y atención.
  - ▶ Menor impulsividad.

# Beneficios de la IE

- ▶ Manejo de las relaciones personales:
  - ▶ Habilidad para analizar y comprender las relaciones.
  - ▶ Resolución de conflictos y negociación.
  - ▶ Solución de problemas.
  - ▶ Habilidad y actitud positiva en la comunicación.
  - ▶ Mayor preocupación y consideración.
  - ▶ Popularidad y sociabilidad.
  - ▶ Actitud pro-social.
  - ▶ Cooperación y actitud de compartir.
  - ▶ Democracia en el trato con los otros.

# CI contra CE

- ▶ ¿Capacidades opuestas?
- ▶ Mezcla de intelecto y agudeza emocional.
- ▶ Entidades totalmente independientes.

# Características de la Inteligencia Emocional

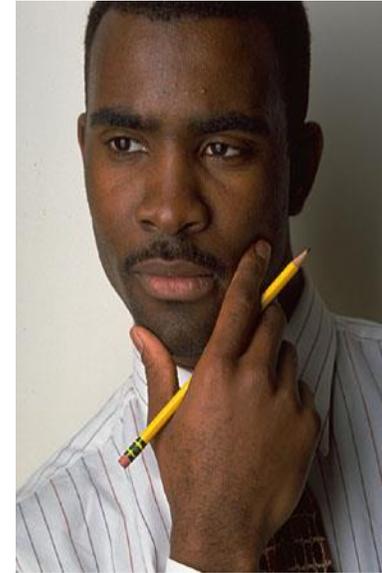
- ▶ Infantil.
- ▶ Auto confirmante.
- ▶ Impone el pasado sobre el presente.
- ▶ Se autojustifica en el presente.
- ▶ Realidad específica de estado.
- ▶ Memoria selectiva.
- ▶ Asociativa.
- ▶ Atemporal.

# Cuatro pilares de la Inteligencia Emocional



# Conocimiento emocional

- ▶ Honestidad emocional.
- ▶ Energía emocional.
- ▶ Retroinformación emocional.
- ▶ Intuición práctica.



# Aptitud emocional



- ▶ Presencia auténtica (credibilidad y autenticidad).
- ▶ Radio de confianza.
- ▶ Flexibilidad y renovación.
- ▶ Descontento constructivo.

# Profundidad Emocional

- ▶ Potencial único y propósito.
- ▶ Compromiso, responsabilidad y conciencia.
- ▶ Influencia sin autoridad.
- ▶ Integridad aplicada.



# Alquimia Emocional



- ▶ Flujo intuitivo
- ▶ Cambio de tiempo reflexivo
- ▶ Percepción de oportunidades
- ▶ Creación del futuro

# Componentes de la Inteligencia Emocional

- ▶ Motivación interna
- ▶ Empatía
- ▶ Habilidades sociales
- ▶ Asertividad



# Inteligencia Emocional

## -Concepto-

- ▶ Habilidad para controlar los estados emocionales y dotarse de aquéllos que le permiten dar lo mejor de uno mismo.
- ▶ Habilidad para influir positivamente en los estados emocionales de los demás.

# La Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional pretende ser una alternativa al coeficiente intelectual (C.I.) como predictor fundamental del éxito profesional y personal.

El concepto de C.I. se refiere sólo al funcionamiento del córtex, mientras que la I.E. recoge la interacción entre emoción y pensamiento.

# Ejemplos de Inteligencia Emocional

## DÓNDE ERA...

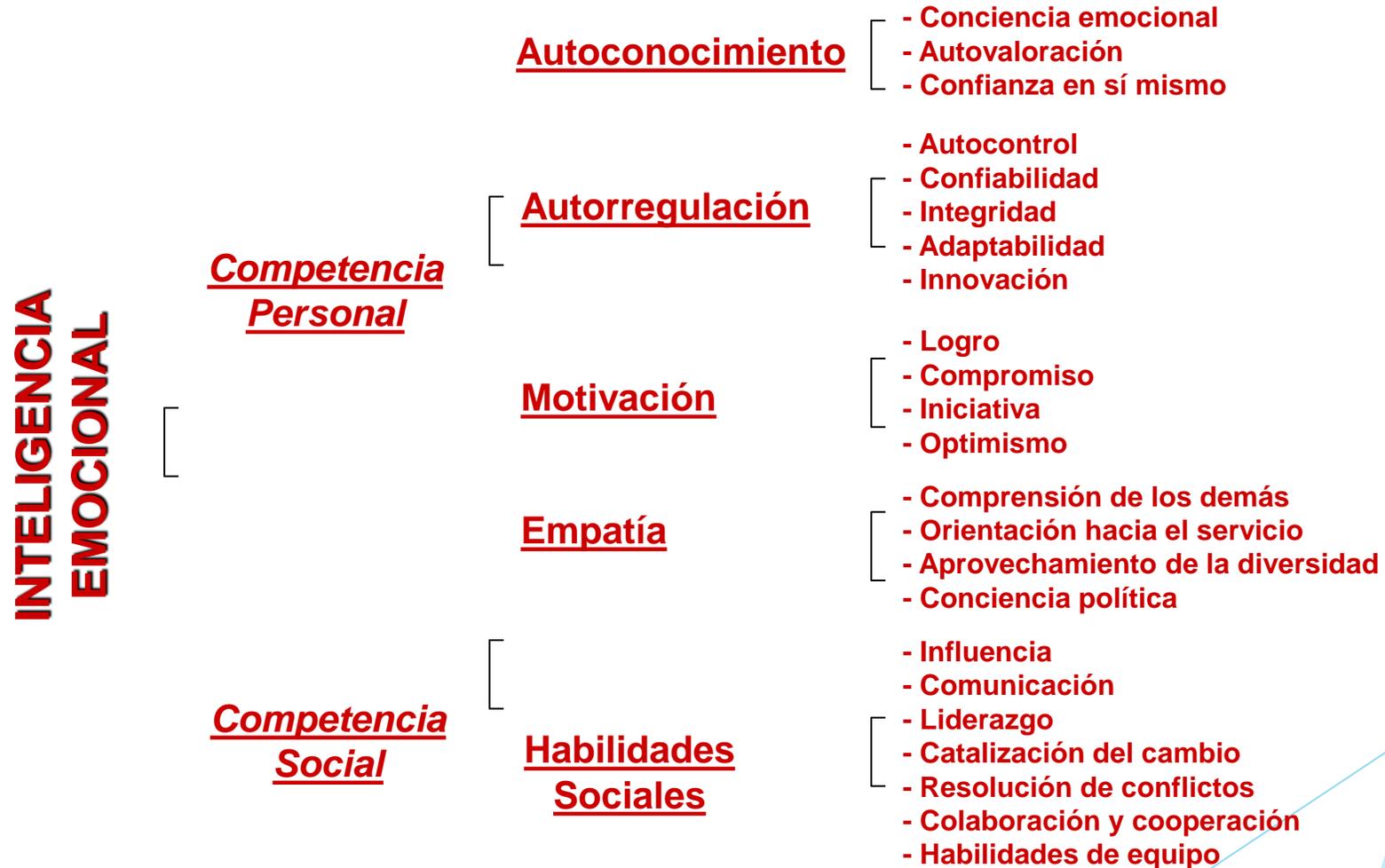
- **Buscar culpables**
- **Yo**
- **Trabajo individual**
- **Ganar / perder**
- **Estilo autocrático**
- **Trabajo para**
- **Miedo al cambio**
- **Problemas**
- **Lenguaje negativo**
- **Dar por supuesto**



## ES...

- **Buscar causas**
- **Nosotros**
- **Trabajo en equipo**
- **Ganar / ganar**
- **Estilo participativo**
- **Trabajo con**
- **Innovación**
- **Retos, oportunidades**
- **Lenguaje positivo**
- **Felicitar**

# La Practica de la I.E.



# El Cambio y la I.E.

## ▶ Porque:

- ▶ no sabemos como será el futuro
- ▶ ni lo que tendremos que hacer en él
- ▶ pero seguro que lo haremos mejor:

*conociéndonos*

*controlando nuestros impulsos*

*motivándonos a nosotros mismos*

*comprendiendo a los demás*

*trabajando en equipo*

Es decir, contando con un alto capital emocional, o sea, con personas con una desarrollada I.E

- ▶ Gente: Separe a las personas del problema.
- ▶ Intereses: Céntrese en los intereses, no en las posiciones.
- ▶ Opciones: Antes de decidir lo que va a hacer genere una variedad de posibilidades.
- ▶ Criterios: Insista en que el resultado se base en algún estándar objetivo.

# Una parte se preocupa más de:

- ▶ La forma
- ▶ Las consideraciones económicas
- ▶ Las consideraciones internas
- ▶ Las consideraciones simbólicas
- ▶ El futuro inmediato
- ▶ Los resultados *ad hoc*
- ▶ Los medios
- ▶ El progreso
- ▶ Un precedente
- ▶ El prestigio, la reputación
- ▶ Aspectos políticos

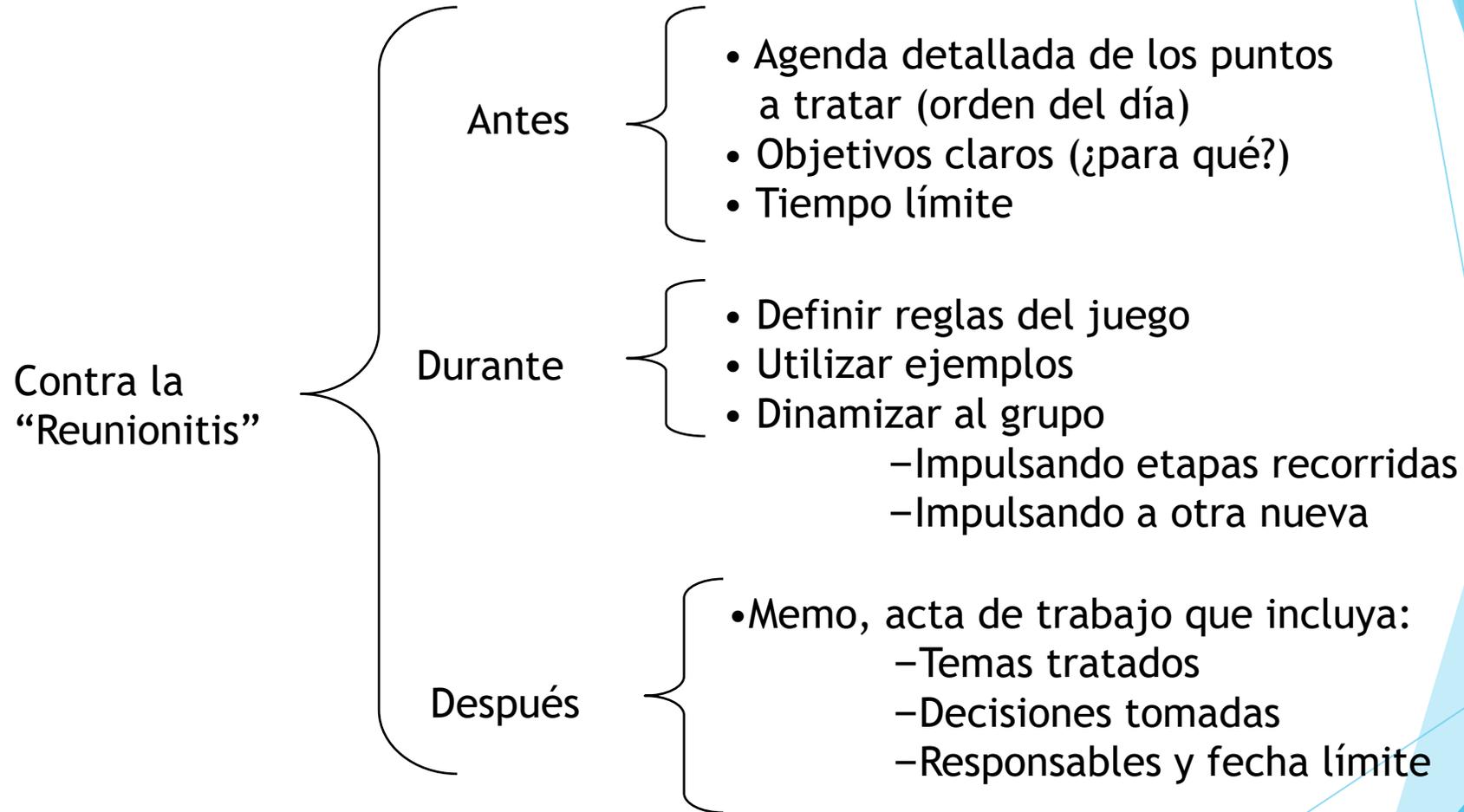
# La otra parte se preocupa más de:

- ▶ La esencia
- ▶ Las consideraciones políticas
- ▶ Las consideraciones externas
- ▶ Las consideraciones prácticas
- ▶ El futuro lejano
- ▶ La relación
- ▶ La ideología
- ▶ El respeto a la tradición
- ▶ Este caso
- ▶ Los resultados
- ▶ El bienestar del grupo

# Máximas a recordar:

- ▶ *La ceguera prolonga la discusión*
- ▶ *Escuchar más, hablar menos*
- ▶ *Responder en reciprocidad*
- ▶ *Premiar las señales, no la intransigencia*

# Las Reuniones



# MÓDULO V

## La Cooperación

# “Obtenga El Sí, El Arte De Negociar Sin Ceder”<sup>1</sup>

- ▶ Problema - Negociación posicional: ¿A qué juego debería jugar usted?
  - ▶ Blando
    - ▶ Los participantes son amigos. El objetivo es el acuerdo. Haga concesiones para cultivar la relación.
    - ▶ Sea blando con los demás y el problema. Confíe en los demás. Cambie su posición fácilmente.
    - ▶ Haga ofertas. Descubra su mínimo aceptable.
    - ▶ Afecte pérdidas que afecten a sólo un lado a fin de alcanzar el acuerdo.
    - ▶ Busque esa única respuesta: la única que ellos si aceptarán. Insista en el acuerdo. Intente evitar una pugna de voluntades. Ceda ante la presión.

## ▶ Duro

- ▶ Los participantes son adversarios. El objetivo es la victoria. Exija concesiones como una condición para la relación.
- ▶ Sea duro con el problema y con los demás. Desconfíe de los demás, Aférrese a su posición.
- ▶ Amenace. Engañe o despiste con respeto a cuál es su mínimo aceptable. Exija beneficios unilaterales como precio del acuerdo.
- ▶ Busque esa única respuesta: la única que usted aceptará.
- ▶ Insiste en su posición. Trate de ganar una pugna de voluntades. Presione.

► Solución: Cambie de juego - Negocie sobre las circunstancias

Basado en los principios que los participantes son solventadores de problemas.

El objetivo es una sabia solución, que se alcanza de forma eficiente y amigable.

Separe a las personas del problema.

Sea blando con los demás y duro con la persona.

Compórtese de una manera que no tenga nada que ver con la confianza.

Céntrese en los intereses, no en las posiciones.

Explore los intereses.

Evite tener un mínimo aceptable.

Invente opciones en beneficio mutuo.

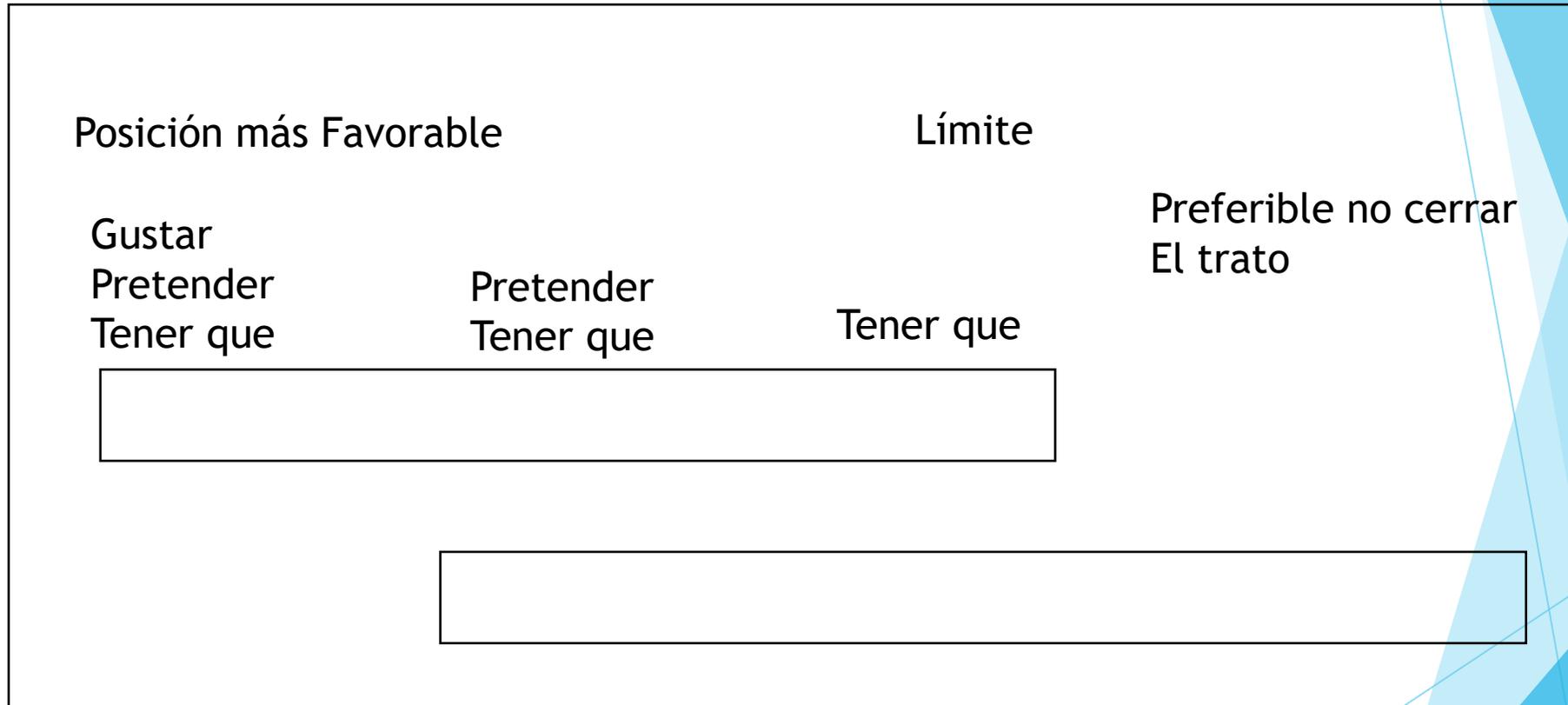
Desarrolle opciones múltiples entre las que escoger: decida más tarde.

Insista en utilizar criterios objetivos.

Intente alcanzar un resultado basado en normas que sean independientes de la realidad.

Razone y permanezca abierto a los razonamientos: ceda ante el principio, no a la presión.

# “Cómo Negociar Con Éxito”<sup>1</sup>



1. G. Kennedy / J. Benson / J. McMillan; DEUSTO; pág. 40

# ¿Cómo Negociar Mejor?

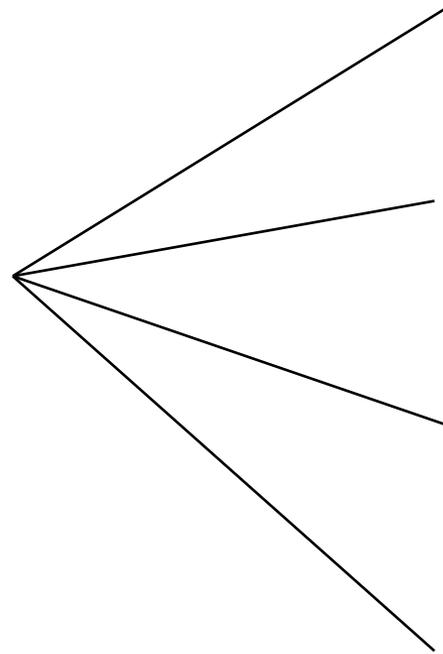
- ▶ Gente
- ▶ Intereses
- ▶ Opciones
- ▶ Criterios

# Las 8 Fases de la Negociación

1. Preparación
2. Discusión
3. Señales
4. Propuestas
5. Paquete
6. Intercambio
7. Cierre
8. Acuerdo

# La Negociación

**ESTILOS**



**AUTORITARIO**

**RACIONAL**

**SEDUCTOR**

**ELOCUENTE**

# AMAN

- ▶ Alternativa
- ▶ Mejor
- ▶ Acuerdo
- ▶ Negociado

# ¿Cómo Salirse de Situaciones Difíciles?

- ▶ Evitar las trampas:
  1. Intenta culpabilizarle
  2. Pretende sacarle de sus casillas
  3. Le incita a que diga más de lo que usted desea
  4. Espera “cerrarle el pico”
  5. Tergiversa deliberadamente el debate: mala fe (?)

# La Lucha Contra el Miedo

1. Aceptarse uno tal y como es
2. Liberar el cuerpo para liberar la mente
3. Preparar bien la actuación

# Liberarse de las Trampas

- ▶ La decisión penosa
- ▶ Usted ha cometido una equivocación
- ▶ Los argumentos que no se pueden refutar

## MÓDULO VI

### La Inteligencia en el Trabajo

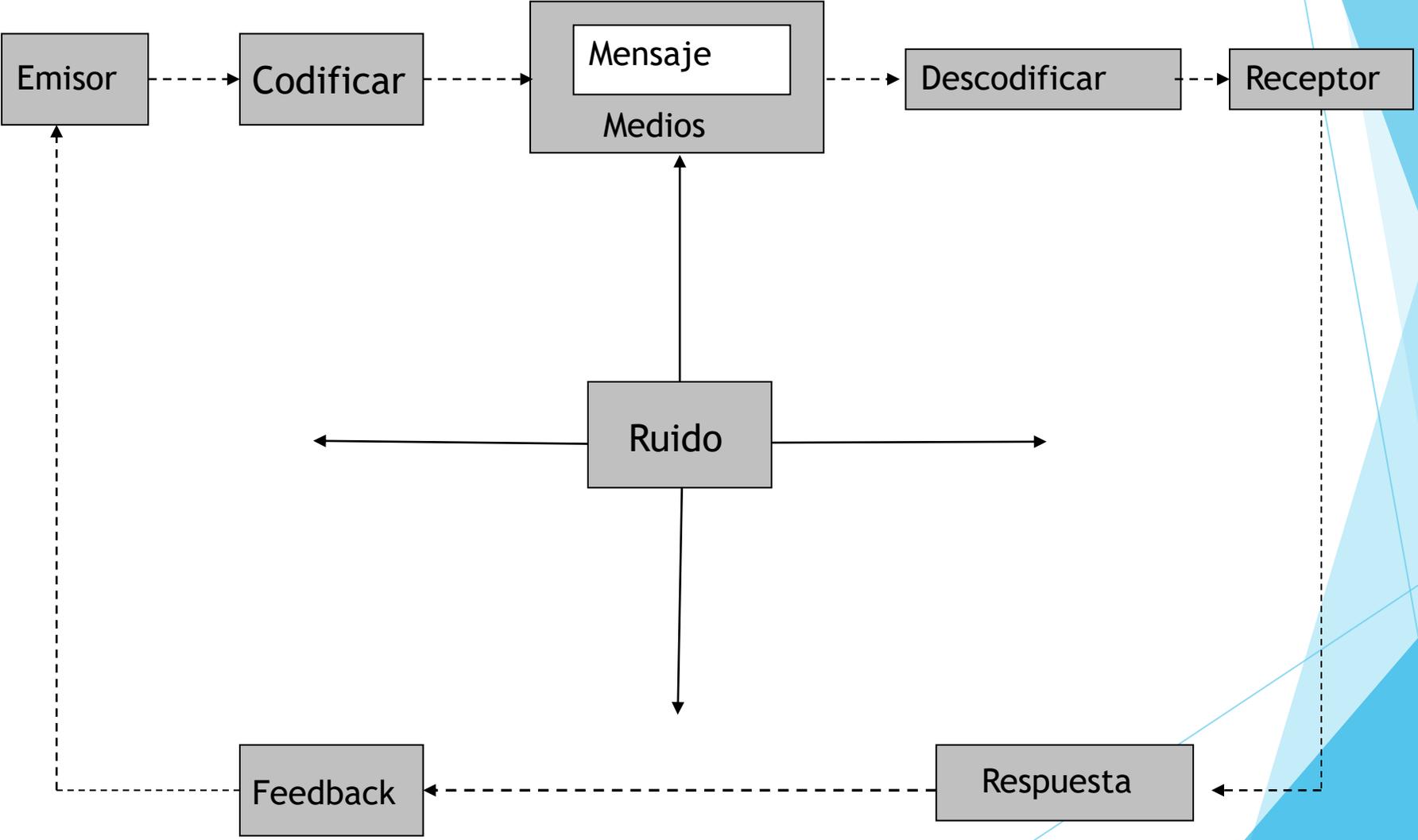
# Elementos que Integran la Comunicación

- ▶ *Emisor*  
Es la persona u organización que transmite el mensaje.
- ▶ *Mensaje*  
Está constituido por las diferentes ideas que el emisor desea comunicar.
- ▶ *Medio*  
Es el canal o elemento físico mediante el cual se transmite el mensaje.
- ▶ *Receptor*  
Es la persona u organización que recibe el mensaje.

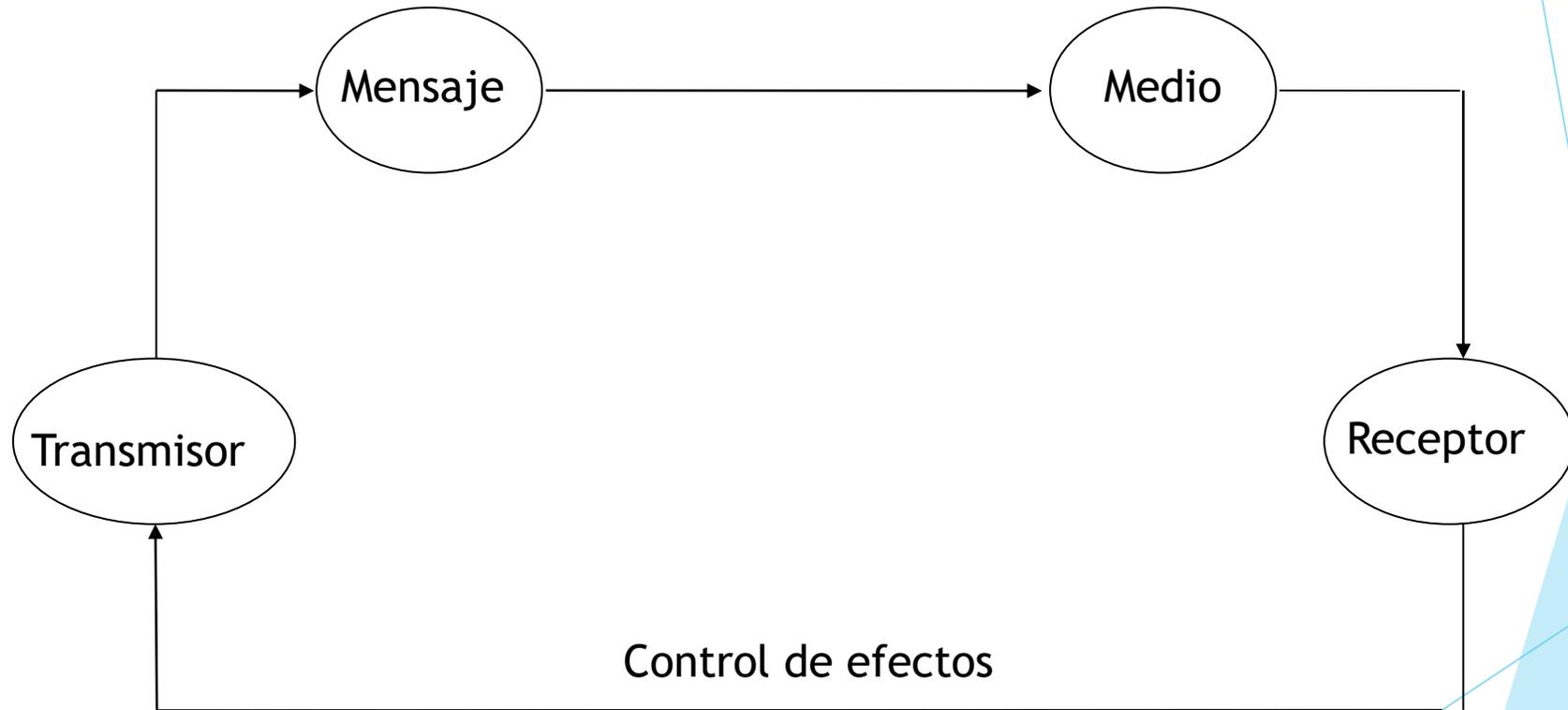
# Condicionamientos de la Comunicación

- ▶ *Ruidos*  
Son los aspectos externos que distorsionan el mensaje
- ▶ *Retroalimentación (Feed-back)*  
Es la respuesta al contenido del mensaje

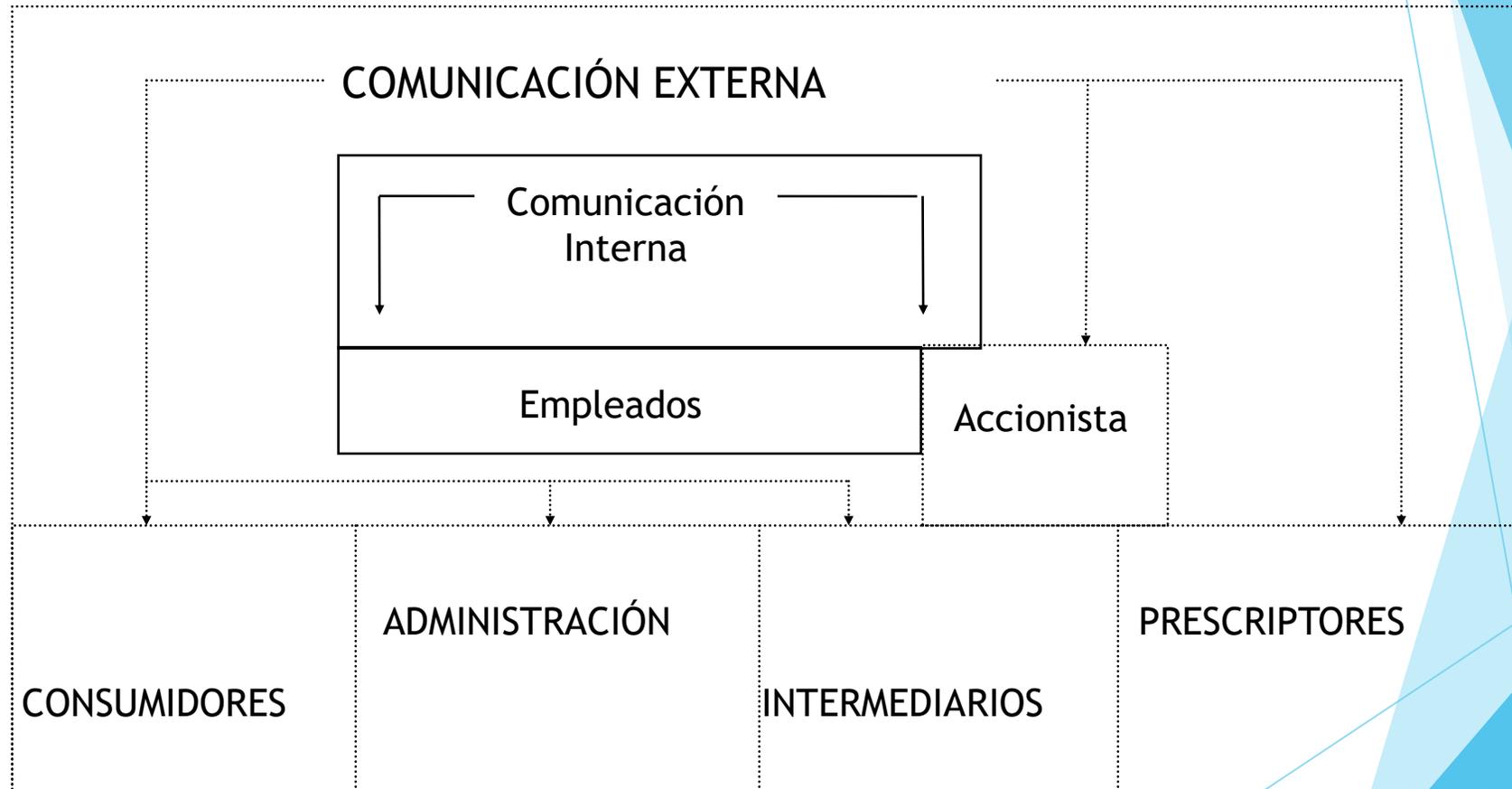
# Elementos en el Proceso de la Comunicación



# Los Elementos del Proceso de Comunicación



# La Comunicación en la Empresa



# Presentación de mensajes de comunicación personal



# Modelos Jerárquicos de Respuesta

ESTADOS	"AIDA" MODELO A	"JERARQUILA DE EFECTOS" MODELO B	"INNOVACION ADOPCION" MODELO C	"MODELOS DE COMUNICACIÓN" MODELO D
ESTADO COGNITIVO	ATENCION ↓	CONSCIENCIA ↓ CONOCIMIENTO ↓	CONSCIENCIA ↓	EXPOSICION ↓ RECEPCION ↓ RESPUESTA COGNITIVA ↓
ESTADO AFECTIVO	INTERES ↓ DESEO ↓	SIMPATIA ↓ PREFERENCIA ↓ CONVICCION	INTERES ↓ EVALUACION ↓	ACTITUD ↓ INTENCION ↓
ESTADO CONDUCTA	↓ ACCION	↓ COMPRA	↓ JUICIO ↓ ADOPCION	↓ CONDUCTA

# Cualidades Más Apreciadas

- ▶ Las cualidades más apreciadas por el personal de la compañía en sus superiores son:
  - ▶ Honestidad
  - ▶ Aprecio
  - ▶ Respeto
  - ▶ Atención
- ▶ Las dos actitudes más negativas en un director, según los empleados:
  - ▶ Prepotencia
  - ▶ Comportamiento abusivo

# Feedback 360°

- ▶ Normas de obligado cumplimiento:
  - ▶ Preguntar
  - ▶ Escuchar
  - ▶ Pensar
  - ▶ Agradecer
  - ▶ Involucrar
  - ▶ Cambiar
  - ▶ Seguimiento

# Los que no Quieren Mejorar

- ▶ Razones Principales:
  - ▶ Volumen de trabajo, inferior al que deberían tener. No les interesa realizar una planificación del tiempo que descubra lo poco que hacen.
  - ▶ Falta de voluntad, ya que planificar nuestro tiempo de forma rigurosa practica exige constancia, perseverancia y una buena dosis de disciplina.

- ▶ Nuestra propia inseguridad en el puesto que ocupamos. Preferimos atiborrarnos de trabajo que hacer las cosas con racionalidad y eficacia. Nos asusta delegar, no sea que nuestros subordinados lo hagan mejor que nosotros. Pretendemos hacerlo todo nosotros, haciéndonos imprescindibles y así, claro, siempre andamos escasos de tiempo.
- ▶ Personas “alcoholicas del trabajo”. Nunca hacen otra cosa que no tenga relación con el trabajo.
- ▶ No saber decir “no”. Necesidad de estar en todas partes y ser “populares”.

# Como Preparar la Lista Diaria de Cosas a Hacer

1. Sea realista: sea consciente de las limitaciones de tiempo. No programe más cosas de las que realmente pueda hacer. Se sentirá mucho mejor al terminar diez asuntos, si diez eran los que había programado, que si termina solo diez de veinte que tuviera en la lista. Lo que deja sin hacer puede cansarnos; lo que se realiza nos estimula.
2. Deje un margen de tiempo. No ocupe cada minuto con un montón de actividades. Prevea lo inesperado: clientes que llegan tarde a sus citas, proyectos que consumen más tiempo del que se había previsto.
3. Revise la lista cada mañana antes de empezar a trabajar. Téngala a la vista, consúltela periódicamente durante el día para conservar en mente sus objetivos.

4. Si durante el día hace algo que no estuviera en la lista, añádalo. Al terminar la jornada y volver a echar una ojeada a la lista, se dará cuenta que ha conseguido más de lo que pretendía inicialmente.
5. Antes de hacer cada una de las cosas incluidas en la lista, pregúntese: ¿Por qué yo? Si algún otro puede o debe encargarse del asunto, páseselo sin más.
6. Agrupe las actividades que estén relacionadas entre sí. Por ejemplo, si tiene una llamada importante que hacer, aproveche para hacer todas las demás, ya que está en el teléfono
7. Cace un elefante o un trozo de elefante todos los días. Céntrese más en el rendimiento que en la urgencia. Haga todos los días algo que le acerque más a sus metas. ¿Soñar despierto no es suficiente?

# Cómo Mantener Alto su Nivel de Energía

- ▶ Diríjase por objetivos: propósitos claros para todo el día, siendo realista (el tiempo disponible no es toda la jornada, sino del 50 al 75%, habida cuenta de los imprevistos que exigirán su agenda para una jornada de 22 horas -> frustración).
- ▶ Asignar prioridades a las tareas: solo cuando se sabe la que se pretende alcanzar se pueden establecer prioridades entre “lo pendiente”.
- ▶ Termine lo que empieza: tener muchas cosas empezadas a la vez descentra el pensamiento. Lo que se completa da un sentimiento de logro.
- ▶ Sea amable consigo mismo: para unos minutos al día para descansar o echar una cabezadita y al final de la jornada habrá adelantado mucho más.
- ▶ Prepare de modo realista la lista de cosas a hacer. Deje el trabajo trivial para los momentos de poca energía. Lo peor, lo primero.

# Objetivos

- ▶ Concretos y específicos
- ▶ Pocos y muy importantes
- ▶ Compatibles entre sí
- ▶ Alcanzables, pero con dificultad
- ▶ Medibles cuantificables en lo posible
- ▶ Tener plazos, e incluso, jalones intermedios que faciliten su seguimiento
- ▶ Estar escritos y ser fácilmente consultables
- ▶ Según vaya Usted evolucionando su situación deben hacerlo, también, sus objetivos
- ▶ Su propia evolución y desarrollo personal hacen variar la importancia de las cosas