

# INTELIGENCIA EMOCIONAL



# ¿Qué es Inteligencia Emocional?

- ▶ La inteligencia emocional refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que **implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones** propias y ajenas.
- ▶ Una persona emocionalmente inteligente es aquella capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones **para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás.**

# ¿Cómo surgió la inteligencia emocional?



“Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas, ser eficaces y de dominar los hábitos mentales que favorecen su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional entran en batallas interiores que sabotean la capacidad de concentración en el trabajo y de pensar claramente.”

▶ Daniel Goleman (1998)



# Existen dos formas elementales de inteligencia emocional

- ▶ **Inteligencia interpersonal**. Implica entender y comprender las emociones de los otros y tener la habilidad de reaccionar según el estado anímico del otro.
- ▶ **Inteligencia intrapersonal**. Implica entender y comprender las propias emociones, de tenerlas en cuenta al momento de tomar decisiones y ser capaz de regular las emociones según la situación.



## HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

### **Autoconocimiento**

Capacidad de conocer y reconocer tus emociones.  
*(intrapersonal)*

### **Autocontrol y**

**autogestión** de estas emociones: Se refiere a el dominio de estas emociones para que no nos desborden.  
*(intrapersonal)*

### **Automotivación:**

Aprender a motivarte a ti mismo continuamente para perseverar en tus objetivos.  
*Intrapersonal*

### **Empatía:**

Comprender a los demás, saber por qué actúan como actúan.  
*(interpersonal)*

### **Gestión de las relaciones sociales:**

Trabajar las relaciones y las interacciones con los demás.  
*(interpersonal )*

HABILIDADSOCIAL.COM

**LO QUE  
SIENTES**

**LO QUE  
HACES**

**EN TI**

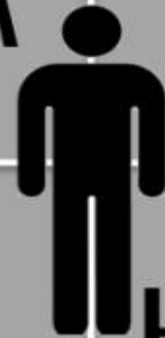
**AUTO  
CONCIENCIA**

**AUTO  
CONTROL**

**EN LOS  
DEMÁS**

**EMPATÍA**

**HABILIDADES  
SOCIALES**





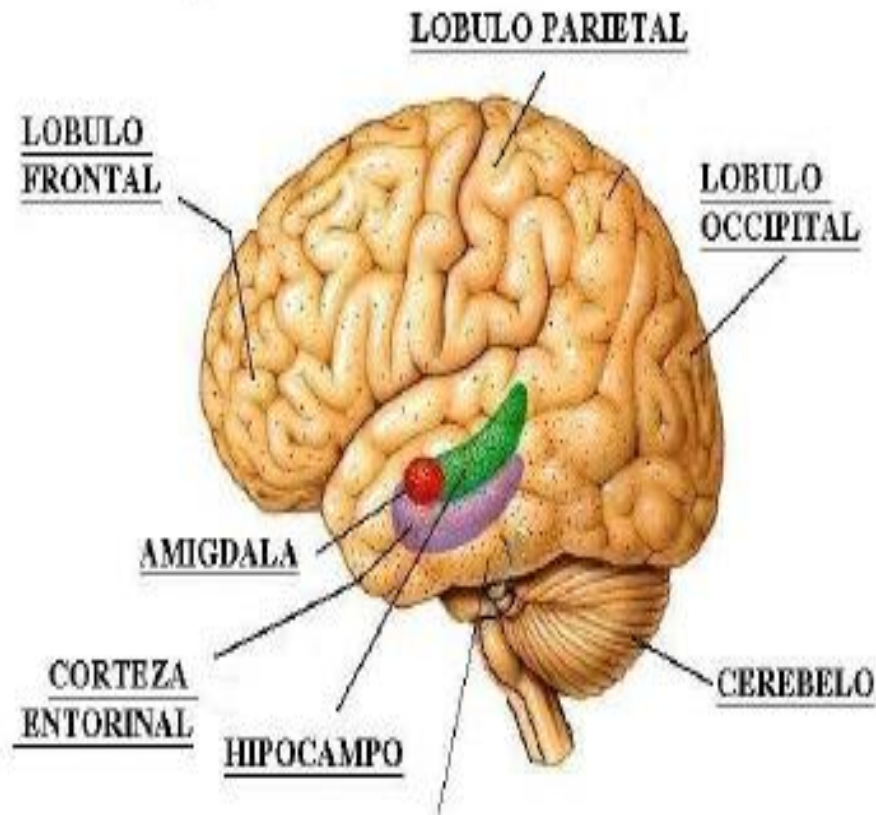
En pocas palabras significa desarrollar lo que Aristóteles denominara la infrecuente capacidad de **«enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto»**.

Tener **Inteligencia Emocional** significa poder percibir de forma adecuada cómo funciona el mundo y actuar de manera apropiada y responsable, comprendiendo y participando de manera inteligente para poder obtener los resultados que queremos en cualquier área de la vida.

También involucra el auto-manejo de nuestras propias emociones, evitando estallidos emocionales injustificados de ira, frustración, culpa y otros sentimientos dañinos

## El Cerebro Emocional

El sistema límbico, también llamado **cerebro medio**, o **cerebro emocional**, es la porción del cerebro situada inmediatamente debajo de la corteza cerebral, y que comprende centros importantes



# Fases de la Inteligencia Emocional

Según Daniel Goleman, la **Inteligencia Emocional** posee cuatro fases o etapas que funcionan de manera simultánea y que deberá desarrollar la persona que quiere tener maestría en **Inteligencia Emocional**:



# Fases de la Inteligencia Emocional

## Consciencia de las propias emociones,

aquí la persona identifica y comprende lo que siente y por qué lo siente, entiende cómo el entorno le afecta de manera emocional.

## Manejo de las propias emociones,

en esta etapa la persona logra manejar productivamente lo que siente y lo que piensa. Para poder gestionar o manejar dichas emociones de manera conveniente, debe tener previa consciencia de ellas.

## Consciencia de las emociones de los demás

En esta etapa la persona aprende a percibir cómo sienten y piensan las personas que forman parte de su entorno. También analiza y se preocupa por el comportamiento y las emociones de todas las personas involucradas en sus grupos de trabajo y sociales.

## Manejo de las emociones de los demás,

en esta etapa la persona adquiere plena consciencia de las emociones de los demás, esto le permite influir en ellos de manera juiciosa mediante acciones diseñadas para alcanzar una finalidad concreta ya sea en el trabajo o en su vida personal.

Se entiende así que el individuo que posee una **Inteligencia**



## Emocional Desarrollada

logra comprender y gestionar las emociones propias y de quienes se rodea, con la finalidad de construir relaciones productivas.

Logra hacerlo de manera consciente y reflexiva, intentando evitar siempre un estado anímico que lo perjudique, como la ira, el enojo o el arrepentimiento.

Pocas son las instituciones y/o personas que se preocupan por enseñar y potencializar este tipo de inteligencia que **se trata del manejo inteligente de nuestras emociones, la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados de ánimo propios y ajenos**. Pero... ¿por qué es tan importante este tipo de inteligencia?



## Reconocer la emoción

Es decir, ponerle nombre a lo que estoy sintiendo. Al reconocer la emoción por la que estamos pasando lograremos entender porque actuamos de tal o cual forma.



## Conóctete

Día a día puedes hacer una reflexión que situaciones te hacen enojar, estar triste, feliz o incluso te dan miedo. Al conocerte podrás estar más preparado a la hora de actuar, cuando alguna de estas emociones toque a tu puerta y así no actuar únicamente por impulso.





## Valida tus sentimientos

A muchas personas nos enseñaron que estar triste o enojado, no es bueno, que debes reprimir ese sentimiento pues no causa nada bueno, cuando en realidad hay que vivir el sentimiento y hablarlo, pues lo que no vivimos y no hablamos lo actuamos.

Si estás enojado y solo reprimes el sentimiento es probable que todo el día tengas un mal humor a diferencia de si lo hablas asertivamente con la persona que lo genero. Acepta el sentimiento.



## Aprende a comunicarlo

Por último, pero una de las cosas más importantes es aprender a comunicar como nos sentimos a los demás de una manera asertiva, es decir, ni agresiva que pueda lastimar al otro, ni pasiva guardándonos las cosas. Habla desde tu persona, de cómo te sientes y de las necesidades que te trae ese sentimiento.



Estudios han demostrado que el éxito personal y profesional depende un 20% del cociente intelectual y un 80% de la inteligencia emocional. No hay una receta para el éxito, pero atrévete a acercarte un poco más a él.



# Saber equilibrar la inteligencia emocional en el trabajo, basándose en:

- ▶ Analizarse uno mismo, para saber qué cosas te pueden hacer reaccionar emocionalmente y de qué manera, para tratar de mejorar y cambiar esas reacciones.
- ▶ Aprender a escuchar, que no es lo mismo que oír. Hay que saber escuchar cuando un compañero plantea un problema, y si dudas se pregunta para aclarar. Esto te ayudará a tomar decisiones concretas y claras
- ▶ Saber interpretar el lenguaje corporal de los demás. No siempre las palabras coinciden con lo que dice el cuerpo, la mirada o los gestos. Ello puede ir en tu contra.

# Saber equilibrar la inteligencia emocional en el trabajo, basándose en:

- ▶ Saber qué cosas te causan estrés. Te servirá para evitar esas emociones repentinas que puedan frustrar tu día o tu trabajo
- ▶ La empatía: tener la capacidad de ponerse en el lugar de otro, para poder saber cómo puede influenciar lo que digo sobre la inteligencia emocional del otro y su impacto.
- ▶ Tener una inteligencia emocional fuerte: es la clave para el éxito laboral. Es fundamental aprender a contener las emociones y actuar racionalmente frente a cualquier situación de trabajo. Esto es valorado por las otras personas.

# Para aplicar bien tu propia inteligencia emocional en el trabajo, cabría destacar:

Hay que saber contener las emociones en el trabajo. Debe estar por encima de las emociones la racionalidad.

Si no puedes corregir tus actitudes erróneas frente al trabajo, acude a un profesional.

Para sacar el estrés hay que practicar alguna actividad, física o de meditación, que te ayude a evadir emociones negativas.

# Como conclusión,

- ▶ Es importante diferenciar entre una actitud optimista y una pesimista, radica en el enfoque con que se aprecian las cosas: empeñarnos en descubrir inconvenientes y dificultades nos provoca apatía y desánimo. El optimismo supone hacer ese mismo esfuerzo para encontrar soluciones, ventajas y posibilidades.



- ▶ La Inteligencia Emocional (IE) puede significar la diferencia entre comportarse de una manera socialmente aceptable y estar fuera de lugar en una situación social determinada.
- ▶ Analizarse uno mismo, para saber qué cosas te pueden hacer reaccionar emocionalmente y de qué manera, para tratar de mejorar y cambiar esas reacciones.





- ▶ Hoy en día, para conseguir un puesto de trabajo no solo se tendrá en cuenta la experiencia y formación académica del trabajador. En un entorno impredecible y en constante cambio con una competitividad bastante alta, se empieza a dar más importancia a competencias derivadas de la inteligencia emocional.



# Entre este tipo de competencias se destacan algunas como:

- ▶ La **adaptación y versatilidad** ante posibles problemas u obstáculos. La búsqueda de personas que sean capaces de enfrentarse a situaciones diferentes y no bloquearse, será esencial, teniendo en cuenta que hoy en día los cambios son constantes y habrá que estar capacitado para “salir del camino marcado”.



- ▶ La capacidad de **trabajar ante presión**. En la mayoría de puestos, llegan momentos como por ejemplo tras las vacaciones, que surgen situaciones de presión de trabajo. Personas que tengan la capacidad de gestionar este trabajo sin que le suponga problemas personales o puntos de estrés, serán vitales no solo para la consecución del trabajo si no para ayudar a sus compañeros a estar más tranquilos en estos momentos.



# COMUNICACION Y ESCUCHAR

- ▶ Ser una persona **comunicativa y que sepa escuchar**. Tan importante es el saber comunicar tus pensamientos de una forma clara y entendible como saber escuchar al cliente y a los compañeros.
- ▶ Aprender a escuchar, que no es lo mismo que oír. Hay que saber escuchar cuando un compañero plantea un problema, y si dudas se pregunta para aclarar. Esto te ayudará a tomar decisiones concretas y claras.



# SER UNA PERSONA MOTIVADA Y POSITIVA

- ▶ Una persona que sepa controlar sus impulsos y que tenga una **actitud motivadora y positiva**, creará un mejor ambiente de trabajo y será eficaz para actuar ante situaciones de tensión. La motivación del trabajador es clave para su eficacia, estará más implicado en sus tareas y además será una actitud que se contagiará a sus compañeros.



# Menos conflictos:

- ▶ Las relaciones interpersonales dentro de la empresa mejoran por que hay comunicación de mayor calidad y un entorno de bienestar entre los trabajadores. Esto hace que se reduzca sustancialmente o incluso se eliminen los posibles problemas que puedan existir entre ellos.



# Mejor atención al cliente:

- ▶ En la atención al cliente es esencial contar con personas con estas características ya que conseguirán dar un mejor trato al cliente mediante una atención empática en la que se les escucha y se les resuelve los problemas con mayor complicidad y eficacia. Este trato se verá gratificado con un aumento de clientes satisfechos y su consecuente éxito en resultados.
- ▶ Por ejemplo para el puesto de tratar con quejas de clientes y problemas, serán requeridas cualidades como autogestión de sus impulsos, ya que tendrán que tratar con personas difíciles y deben estar preparados para lidiar con ellos.



# Lenguaje Corporal

- ▶ Saber interpretar el lenguaje corporal de los demás. No siempre las palabras coinciden con lo que dice el cuerpo, la mirada o los gestos. Ello puede ir en tu contra.





# CARACTERISTICAS DE UNA PERSONA CON ALTO NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ▶ Saben qué emociones experimentan y por qué Perciben vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan.
- ▶ Hacen y dicen Conocen sus puntos fuertes y débiles
- ▶ Son reflexivas, aprenden de la experiencia
- ▶ Se muestran seguras de sí mismas.
- ▶ Pueden expresar opiniones que despierten rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto.
- ▶ Manejan bien los sentimientos impulsivos y emociones perturbadoras
- ▶ Piensan con claridad y no pierden la concentración

# Emociones positivas

## Me siento

- ▶ Bien
- ▶ Feliz
- ▶ Sano
- ▶ Alegre
- ▶ Fuerte
- ▶ Acompañado
- ▶ Contento

# Emociones negativas

## Me siento

- ▶ Mal
- ▶ Desgraciado
- ▶ Enfermo
- ▶ Débil
- ▶ Triste
- ▶ Solo
- ▶ Aburrido

# LAS MUJERES CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ▶ Positivas y expresan sus sentimientos abiertamente
- ▶ Sociables ,se adaptan bien a la tensión
- ▶ Se comunican fácilmente con personas nuevas
- ▶ Alegres, espontáneas
- ▶ Rara vez se sienten ansiosas o culpables



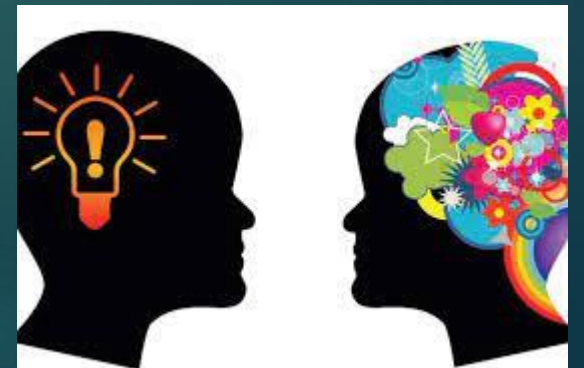
# LOS HOMBRES CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ▶ Socialmente equilibrados
- ▶ Sociables y Alegres
- ▶ No suelen pensar las cosas una y otra vez
- ▶ Notable capacidad de compromiso con personas o causas de asumir responsabilidades y de alcanzar una perspectiva ética.
- ▶ Solidarios y cuidadosos en sus relaciones
- ▶ Su vida emocional es rica y apropiada
- ▶ Se sienten cómodos con ellos mismos y con los demás



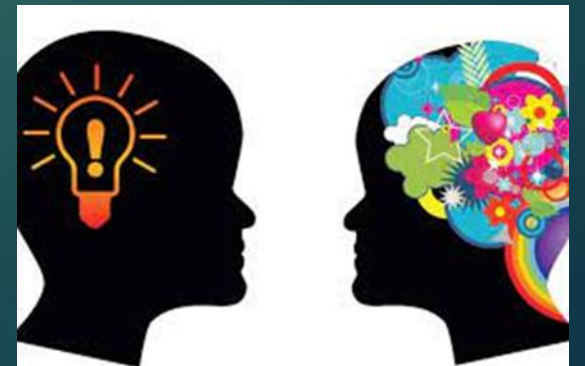
# PAUTAS PARA SER EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

- ▶ Aprenda a trabajar en grupo. No se aislé. Adquiere un compromiso común y dialogue
- ▶ Libere su creatividad. Si el ambiente de trabajo no lo permite, hágalo en su tiempo libre .
- ▶ Déjese llevar por la intuición práctica. No deje todo en manos de los demás. Ten sentido del oportunismo.



# PAUTAS PARA SER EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

- ▶ Aproveche mejor el tiempo. Tome pausas estratégicas cada 30 minutos. Descubra su ritmo natural y evite interrupciones.
- ▶ Dé las gracias y reconozca en los demás el trabajo bien hecho.
- ▶ Asuma el riesgo de parecer imperfecto. Exteriorice las emociones y aprenda a canalizarlas



# PAUTAS PARA SER EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

- ▶ Si se solicita su opinión sea cauto en lo que dice, no descalifique el trabajo de los demás
- ▶ No se calle. Diga lo que piensa, siempre desde una crítica constructiva. Razone su punto de vista y ofrezca alternativas
- ▶ Practique el ejercicio físico. Haga estiramientos durante las pausas
- ▶ Rodeate de gente cálida







Inteligencia Emocional  
EQ-i 2.0



### TEST ORIENTATIVO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ejercicio para identificar su nivel de madurez en habilidades de inteligencia emocional.

Tome nota de su grado de acuerdo a cada expresión:

Clave:

- 1 Muy de desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Muy de acuerdo

1	Me gusta plantearme metas desafiantes que sé que puedo alcanzar.	1	2	3	4	5
2	Cuando alguien me cuenta un problema, le escucho atentamente.	1	2	3	4	5
3	Sé perfectamente cuáles son mis puntos fuertes y débiles.	1	2	3	4	5
4	Aun bajo presión, soy capaz de concentrarme y pensar con claridad.	1	2	3	4	5
5	Nunca pierdo el control.	1	2	3	4	5
6	Cuando tengo problemas, los afronto y busco soluciones.	1	2	3	4	5
7	Me considero una persona con bastante capacidad de liderazgo.	1	2	3	4	5
8	Soy bastante persistente en mis objetivos.	1	2	3	4	5
9	Sé decir no cuando no estoy de acuerdo con algo.	1	2	3	4	5
10	Aunque no comparta la opinión de otra persona, sé ponerme en su lugar y entender su punto de vista.	1	2	3	4	5
11	En los momentos críticos suelo mantener la calma.	1	2	3	4	5
12	Siempre sé lo que siento y por qué.	1	2	3	4	5
13	Soy una persona con gran capacidad para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
14	Soy capaz de comprender los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
15	En una discusión, prefiero escuchar y esperar a que el otro se calme.	1	2	3	4	5
16	Por lo regular, no me siento nervioso sin motivo.	1	2	3	4	5
17	Trabajar cómodo y en un buen ambiente es tan importante como el salario.	1	2	3	4	5
18	Cuando cometo un error, no me cuesta admitirlo.	1	2	3	4	5
19	Si mis amigos bromean a mi costa, me río y continúo la broma.	1	2	3	4	5
20	No me hundo con facilidad aunque me hagan una crítica negativa.	1	2	3	4	5
	SUBTOTAL					
	TOTAL					

### SOLUCIÓN Y ANÁLISIS

Si ha obtenido menos de 60 puntos, tiene muchas posibilidades de mejorar su vida desarrollando su inteligencia emocional.

Si ha obtenido más de 75 puntos ¡enhorabuena! Sus respuestas indican que es una persona con un nivel muy alto de inteligencia emocional. Sabe controlarse en los momentos difíciles, posee gran autoconocimiento, es capaz de automotivarse y domina las habilidades sociales.

Posee un gran equilibrio emocional. Sabe lo que quiere y cómo conseguirlo de forma adaptativa e inteligente. Tiene facilidad para conectarse con los demás, adaptarse a diversas situaciones, tolerar la frustración, resolver conflictos y aceptar las contrariedades. Eso le ayudará a ser más feliz y saborear mejor los diferentes aspectos de la vida.