



Inteligencia Emocional

Principales herramientas y contenido temático

MUNDO EMOCIONAL

- Las Emociones. Funciones. Clasificación
- Inteligencia Emocional. Ciclo Emocional.
- Gestión Emocional. Contagio Emocional
- Galaxias de Emociones
- Biología emocional

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Autoconocimiento: Autoconciencia, Credibilidad, Autoestima.
- Autorregulación: Control de Impulsos, Expansión de conciencia, Asertividad.
- Motivación: Conectar Sentimientos y Necesidades, Curiosidad de Aprendizaje, gestión del compromiso.
- Empatía: Escucha empática, Inclusión y diversidad, Creación del Talento.
- Habilidades sociales: Estados de ánimo, Coaching equipos, Gestión del cambio

Emociones Básicas



Tristeza



Alegría



Miedo



Amor



Ternura



Rabia

"No es cierto que los seres humanos somos seres racionales por excelencia. Somos como mamíferos, seres emocionales que usamos la razón para justificar u ocultar las emociones en las cuales se dan nuestras acciones"

Humberto Maturana

Las emociones

Todas las emociones tienen una función, una razón de ser, un propósito. Nos informan sobre algo que requiere nuestra atención, sea por supervivencia o por cambios que necesitan realizarse en las circunstancias actuales. Nos aportan información muy valiosa, sobre nosotros o sobre otras personas (en el caso de empatizar con la emoción de otro).

E-Moción
"Lo que nos mueve"
(Predisposición para la acción)

Las emociones generan cambios

FISIOLÓGICOS:

El tono muscular, la respiración, las secreciones hormonales y la presión sanguínea.

COGNITIVOS:

Relacionado con el pensamiento de información tanto a nivel consciente como inconsciente. Influye en nuestra capacidad de entender y en nuestra vivencia subjetiva de los acontecimientos.

CONDUCTUALES:

Expresiones faciales, movimientos corporales, tono de voz, volumen, ritmo que determinan como comunicamos de forma no verbal.



Diferentes respuestas a las emociones

| SITUACIÓN | EMOCIÓN QUE SENTÍ | RESPUESTA COGNITIVA | RESPUESTA FISIOLÓGICA | RESPUESTA CONDUCTUAL |
|---|-------------------|---|--|--|
| Escuchó un crujido en la mitad de la noche. | Miedo | Enfoco en el estímulo y me pregunto. ¿Sí es la madera o un ratón? | Se acelera el pulso y respiro más rápido. Me tensionó. | Me levanto de la cama para ver si veo algo. |
| Mi pareja me llama y me dice que ya no siente lo mismo. | Tristeza | Pienso que ya no está más enamorada de mí y qué piensa dejarme | Lloro y siento latidos más fuertes en mi corazón. | ¿Me quedo en la cama pensando, qué puedo hacer? |
| Tengo el examen mañana a primera hora. | Ansiedad | Pienso, si habré estudiado lo suficiente. | Me cuesta dormir y me siento muy preocupado. | Me levanto para repasar. |
| Mi jefe me comunica. ¿Que no puedo tomar vacaciones? | Ira | Pienso que es totalmente injusto por todo lo que doy en la empresa. | Aprieto la mandíbula y se me tensan los músculos. | Le respondo que no me parece ni justo ni correcto. |

Franklin Covey y 15 de Noviembre

Ciclo Emocional



Gestión de las Emociones



Contagio Emocional

Logro → **Alegría** → Celebrar

Amenaza → **Miedo** → Luchar, huir, paralizarme

Pérdida → **Tristeza** → Duelar

Enojo
Obstáculos
Expectativas no cumplidas → Resolver
Límites transgredidos
Injusticias

Estímulo repulsivo → **Asco** → Alejarme





Dinámica

Alegría:

¿Qué te alegra? ¿Qué consideras que has logrado? ¿Qué tiene de valioso haberlo logrado? ¿Te has tomado tiempo para celebrarlo? ¿Cómo? ¿Si lo has hecho, con quién o quiénes y que consecuencias tiene? ¿Si no lo has hecho qué consecuencias tiene? ¿Hay algo más que quisieras hacer?

Miedo:

¿Qué te preocupa ó asusta? ¿Qué te imaginas que puede suceder? ¿Qué pérdida te ocasionaría que eso sucediese? ¿Qué te hace pensar que eso puede suceder y que si sucede te causará daño? ¿Se te ocurre alguna forma de reducir la probabilidad de que eso ocurra? ¿Se te ocurre alguna forma de reducir la magnitud del daño que sufrirías en el caso de que eso suceda? ¿Hay alguna otra cosa que necesitarías hacer para estar en paz?

Tristeza:

¿Qué te entristece? ¿Qué crees que perdiste? ¿Qué te lleva a pensar que lo perdiste? ¿Qué valor tenía eso para vos? ¿Se te ocurre alguna forma de recuperarlo, o de reducir la magnitud de la pérdida? ¿Cómo podrías hacer un duelo para elaborar la pérdida y celebrar lo importante que eso fue para ti? ¿Hay algo más que necesitarías hacer para estar en paz?

Enojo:

¿Qué te hace enojar? ¿Qué daño sufriste? ¿Quién crees que te lo provocó? ¿Qué límites crees que esa persona transgredió? ¿Qué evidencias tienes? ¿Se te ocurre alguna forma de reducir el daño u obtener alguna reparación? ¿Se te ocurre alguna forma de expresar tu reclamo en forma efectiva? ¿Hay algo más que necesitarías hacer para estar en paz?

Aburrimiento:

¿Qué te aburre? ¿Qué oportunidades ves en la situación? ¿Qué oportunidades podrías crear en la situación? ¿Podrías hacer algo para aumentar tu nivel de interés? ¿Podrías retirarte y buscar algo más satisfactorio en que ocupar tu tiempo (si crees que es más conveniente que quedarte)? ¿Puedes asumir la responsabilidad de elegir quedarte conscientemente y no culpar a nadie por tu aburrimiento? ¿Hay algo más que necesitarías hacer para estar en paz?

Vergüenza:

¿Qué te preocupa ó asusta? ¿Qué te imaginas que puede suceder? ¿Qué pérdida te ¿Qué te avergüenza? ¿Qué crees que puede ser descubierto sobre quién eres y cómo eres? ¿Te parece eso cierto? ¿Qué te lleva a pensar que eres realmente así? ¿Qué piensas que los demás pensarías si descubrieran eso de ti? ¿Puedes encontrar algo más en tu personalidad que ese aspecto? ¿Puedes considerar tu autoestima como incondicional? ¿Hay algo más que necesitarías hacer para estar en paz?

Culpa:

¿Qué daño crees que has causado? ¿Quién piensas que sufrió ese daño? ¿Qué límite crees que transgrediste? ¿Qué te lleva a pensar que causaste daño? ¿Se te ocurre alguna forma de expresar tu disculpa en forma efectiva? ¿Se te ocurre alguna forma de ofrecer una reparación? ¿Hay algo más que necesitarías hacer para estar en paz? (pedir perdón o perdonarte)

Estrés

Sistema Nervioso Simpático: "El Acelerador" Respuesta Huir/Luchar

- Acetilcolina**
Distribuye la frecuencia cardíaca
- DHEA**
Hormona de la juventud
- Oxitocina**
Hormona del amor
- Vasopresina**
Hormona que modula la agresividad
- Serotonina**
Hormona de la felicidad, se libera con la risa
- Endorfinas**
Ejercicio físico



Catecolaminas

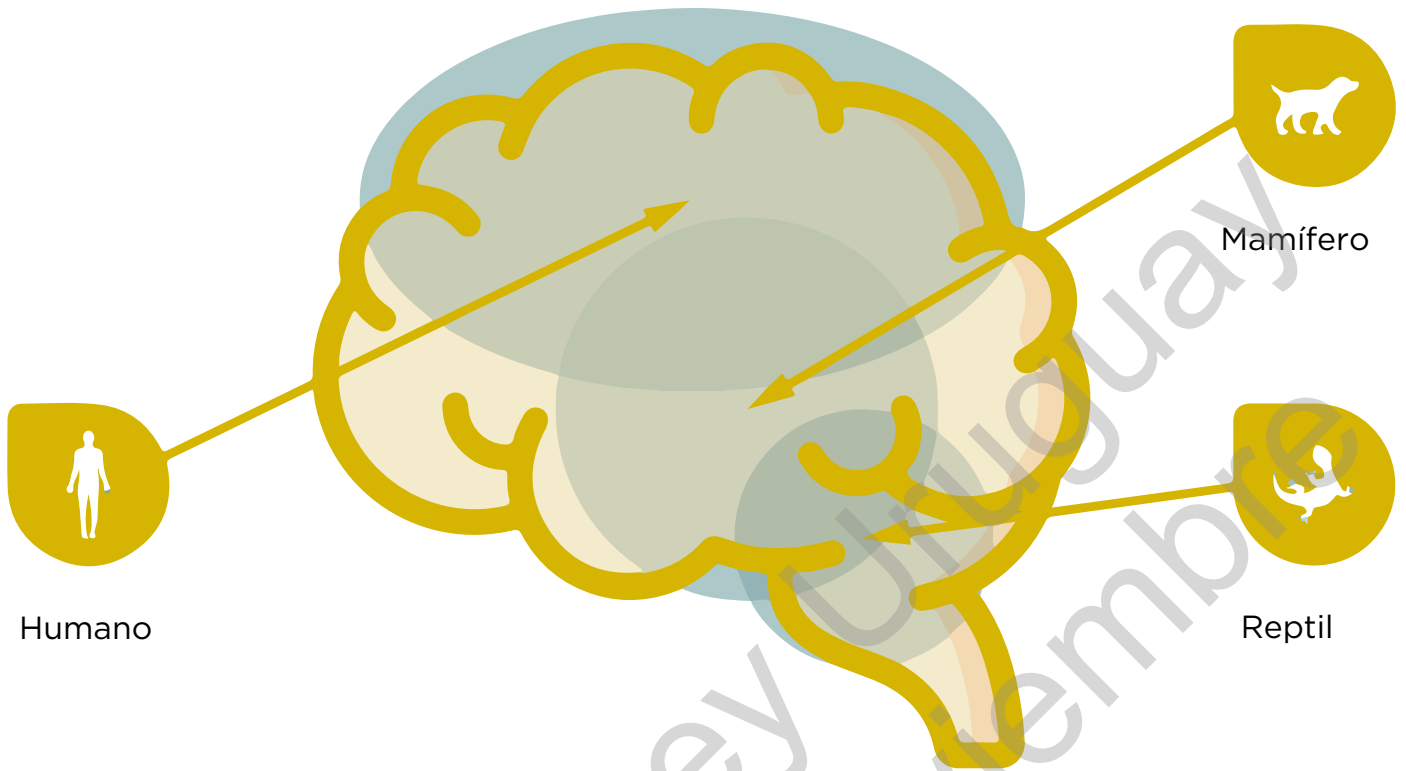
- Adrenalina**
- Noradrenalina**
Aumenta la frecuencia cardíaca

Cortisol

- Reduce la inmunidad. Envejecimiento precoz.
- Afecta la memoria y el aprendizaje.
- Reduce huesos y músculos.
- Afecta al hígado (colesterol)
- Afecta al páncreas (azúcar, diabetes)

Sistema Nervioso Parasimpático: "El Freno" Baja estimulación, relajación y sueño

Cerebro Triuno



Humano

Mamífero

Reptil

Cerebro mamífero o límbico

Se ocupa del clima emocional. Se caracteriza por el sentir.

- Guarda la memoria emocional
- Capacidad de aprendizaje emocional (Placer/Dolor).
- Cuidado de la cría
- Sociabilidad
- Juego
- Es el mediador entre los comportamientos involuntarios e intuitivos (tronco) y el pensamiento racional (Neocortex)

Cerebro racional o cortical

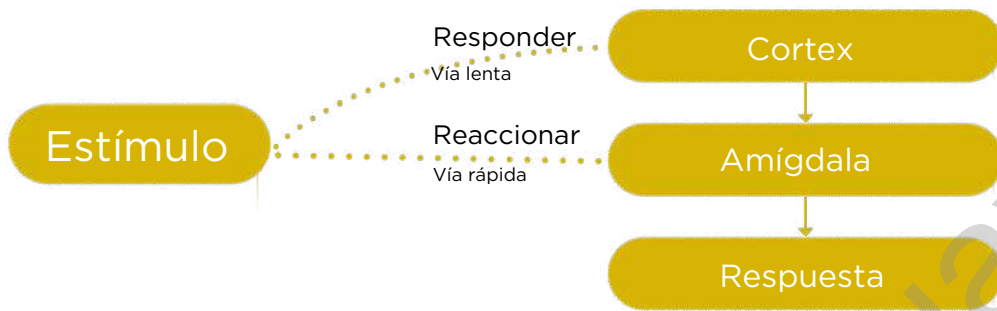
Nos hace seres racionales, y consientes.

- Nos permite pensar, crear y utilizar el lenguaje, auto-observarse, desarrollar valores.
- Aquí suceden los sentimientos superiores y la auto-conciencia.
- Se ocupa además de las tareas intelectuales (hacer planes, trazar estrategias)
- Pensamiento racional (Neocortex)

Cerebro reptiliano

Se ocupa de las funciones vitales autónomas (respiración, regulación de actividad cardíacas, control de la presión arterial)

- Es el guardián de la vida, y se ocupa de la auto-preservación y supervivencia (luchar, huir, deseo de reproducción)
- Se caracteriza por la acción.
- Mantiene las tradiciones y memorias ancestrales.



Gestión de Emociones Negativas

1. CONOCIMIENTO

2. FORTALEZA

3. INSPIRACIÓN

“Es la capacidad de gestionar nuestras emociones y las de nuestras relaciones de forma efectiva”.

Goleman, D (2018) Inteligencia Emocional en la Empresa: ¿de qué está hecho un líder?

Goleman propone en este ensayo que los líderes más efectivos son similares en una forma crucial: todos poseen un alto componente de inteligencia emocional. No es su coeficiente intelectual, ni su conocimiento técnico, es más que eso, este nuevo concepto de inteligencia es una habilidad obligada entre los líderes exitosos de todo tipo de organizaciones.



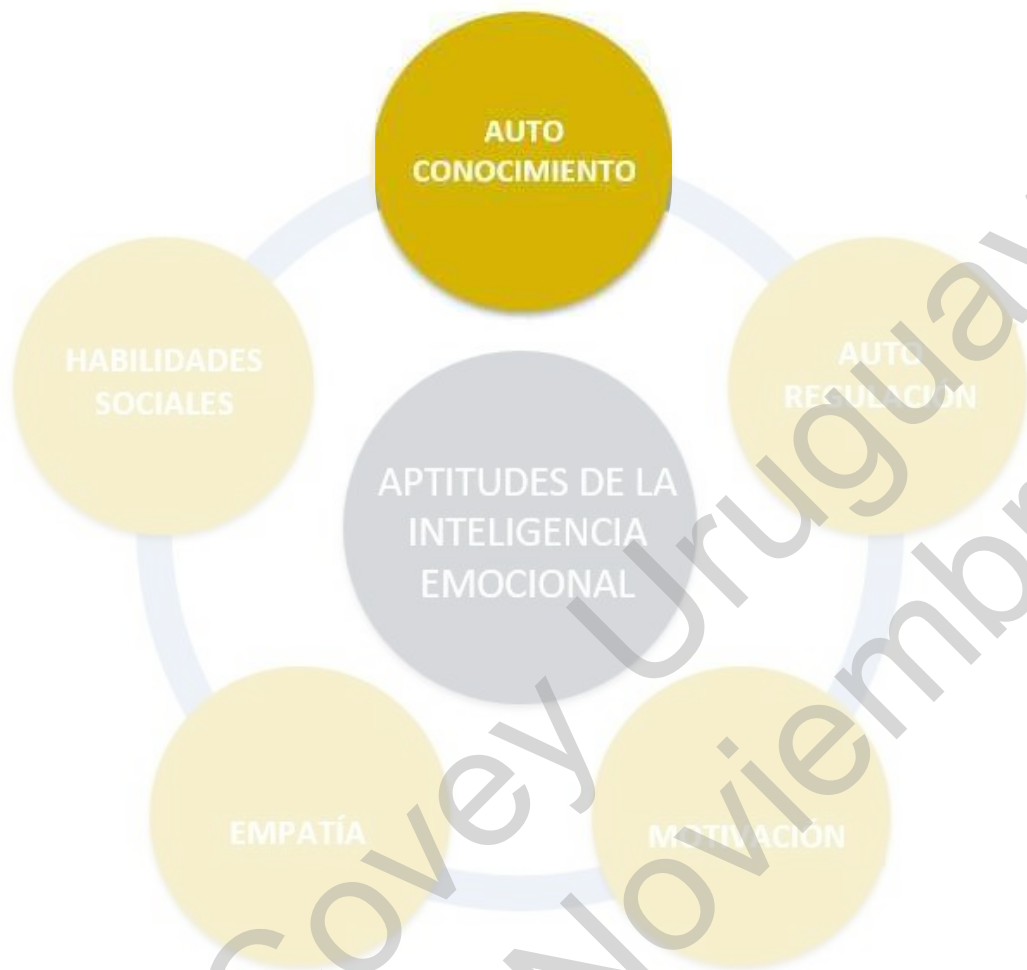
Aptitudes de la Inteligencia Emocional



Inteligencia Emocional: 5 Aptitudes

Goleman, D (2018) Inteligencia Emocional en la Empresa: ¿de que está hecho un líder?

| APTITUD | DEFINICIÓN | COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES |
|----------------------------|--|--|
| 1 Auto Conocimiento | Capacidad de reconocer y comprender nuestras emociones, así como su efecto en los demás. | <ul style="list-style-type: none"> • Autoconsciencia emocional. • Credibilidad • Autoestima |
| 2 Auto Regulación | Capacidad de controlar o redirigir impulsos y emociones perturbadoras o no adaptativas. | <ul style="list-style-type: none"> • Control de Impulsos • Expansión de la conciencia • Autoestima |
| 3 Motivación | Pasión por trabajar con motivos que van más allá del dinero o el estatus y alineadas a nuestros objetivos. | <ul style="list-style-type: none"> • Conectar Sentimientos y Necesidades. • Curiosidad por el Aprendizaje. • Gestión de los compromisos |
| 4 Empatía | Capacidad de comprender las emociones y perspectivas de otras personas. | <ul style="list-style-type: none"> • Escucha empática • Inclusión y Diversidad • Creación y conservación del talento. |
| 5 Habilidad Social | Dominio de la gestión de relaciones y la creación de redes de afinidad y entendimiento. | <ul style="list-style-type: none"> • Estados de Ánimo. • Coaching de Equipos • Efectividad para liderar el cambio. |



Autoconocimiento

Competencias de la Inteligencia Emocional

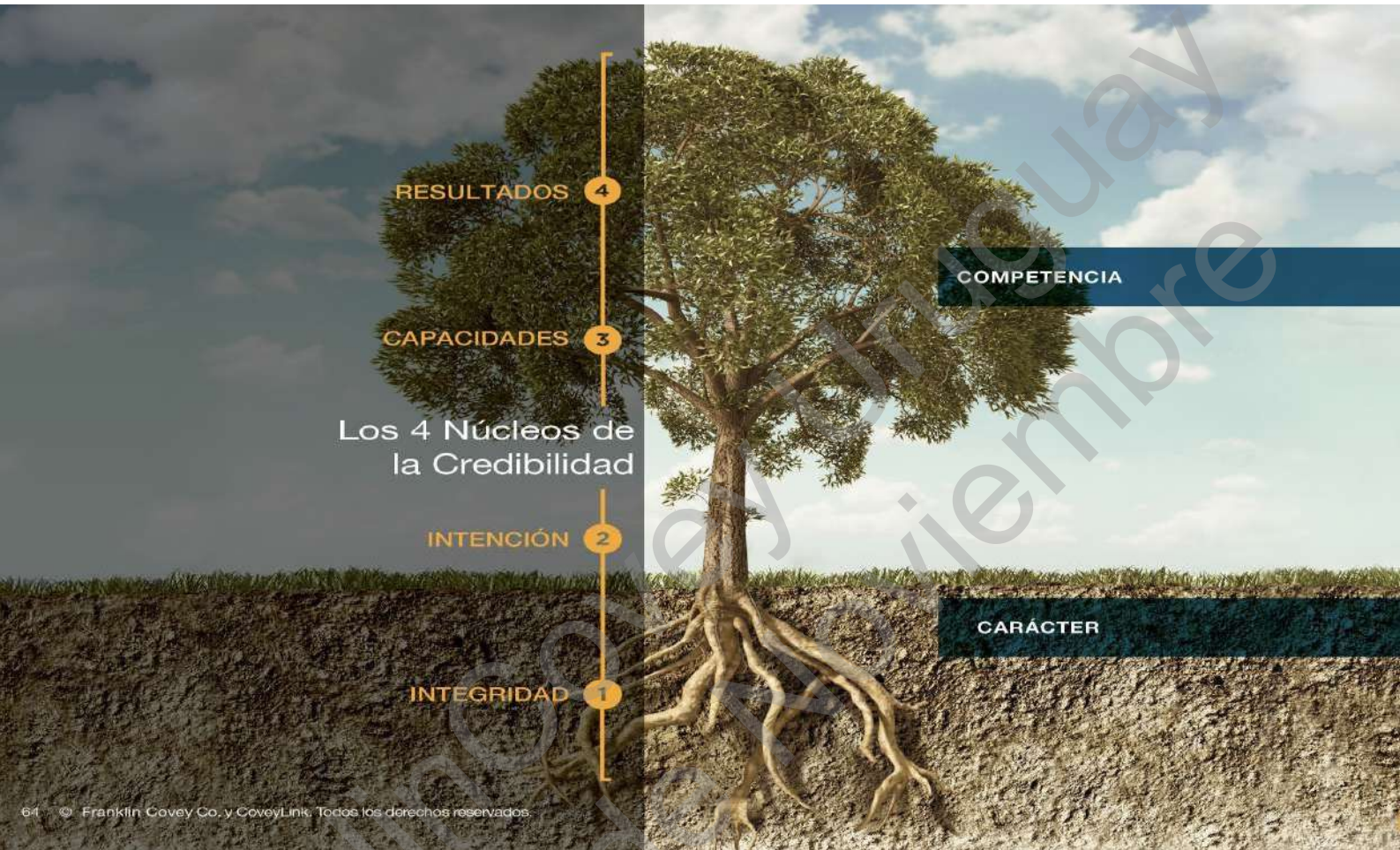
Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.

- Autoconsciencia emocional
- Confianza en uno mismo
- Autoestima

Identificación de las emociones y sus funciones

| ESTÍMULO | EMOCIÓN | FUNCIÓN | ¿ES ADAPTATIVA? |
|---|--------------|--|-----------------|
| Hacer una presentación frente a mucha gente | Miedo | Escapar de la situación. | No |
| Cita con una persona que me parece atractiva. | Ansiedad | Movilizar recursos para afrontarlo de forma exitosa. | Si |
| Perder la billetera o la cartera | Ira/Tristeza | Focalizarme en la pérdida y restaurar la injusticia. | Si |
| Ganar un partido de tenis | Alegría | Conseguir objetivos. | Si |

Credibilidad



Autoestima

Es el sentimiento de considerarse una persona valiosa para sí mismo y su entorno, de sentirse competente para afrontar los desafíos básicos de la vida y de sentirse digno de la felicidad.

La autoestima es afectada por el síndrome del impostor que es la creencia de que uno “no vale la pena”, “no es digno de amor”, “no merece el afecto y el reconocimiento de los demás”.

Kofman, F (2001)
Metamanagement



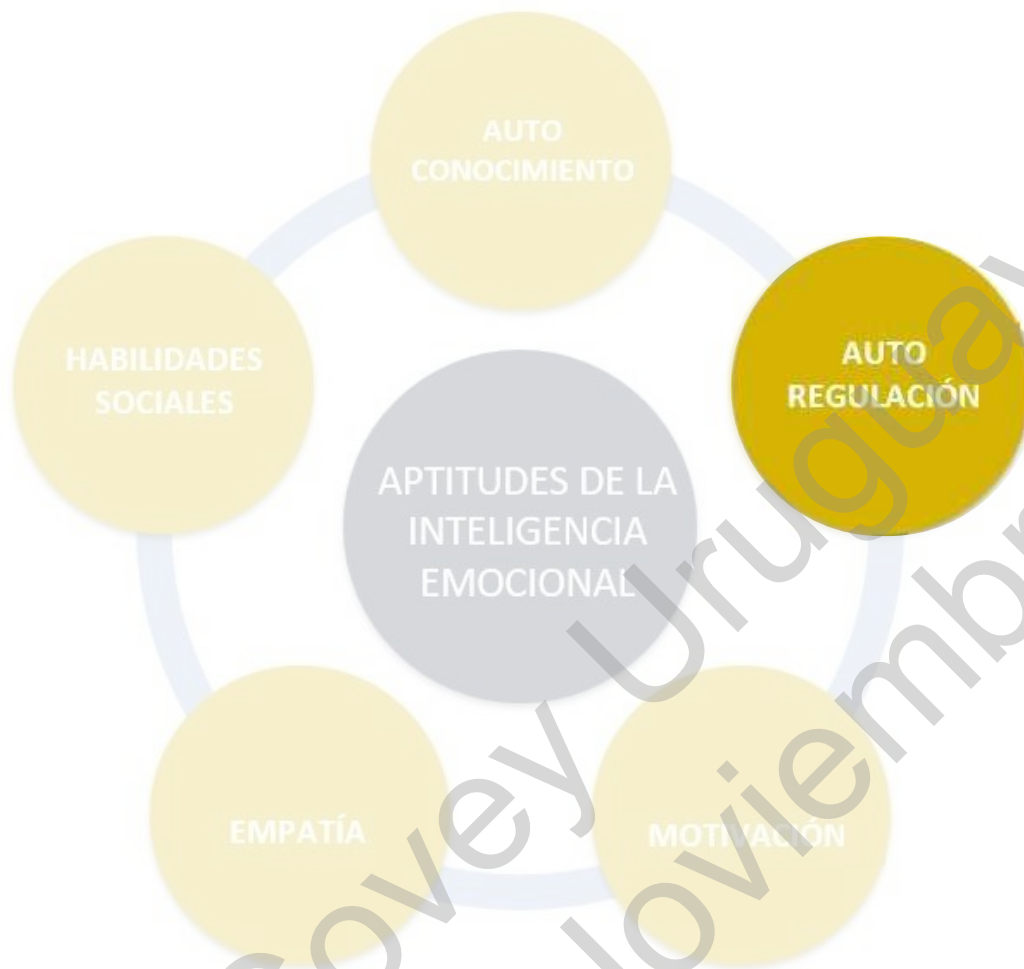
Niveles de Autoestima

RESULTADOS: LOGROS, ÉXITOS, ASCENSOS A CARGOS, ADQUISICIÓN DE OBJETOS DESEADOS ¿podemos controlar los resultados?

PROCESO: CONDUCTAS VIRTUOSAS, ACEPTACIÓN, RESPONSABILIDAD, ASERTIVIDAD, PROPÓSITO, INTEGRIDAD

INTELIGENCIA ESPIRITUAL: NUESTRO SER, IDENTIDAD, SENTIDO DE LO QUE HACEMOS Y DEJAMOS, CORAJE MORAL (optimismo)

Kofman, F (2001) Metamanagement



Autorregulación

Capacidad de controlar o redirigir impulsos y emociones perturbadoras o no adaptativas.

- El control de los impulsos
- La expansión de la consciencia (Metamanagement)
- Asertividad: Hacer oír su voz sin gritar.

Semáforo: Control de los impulsos

Luz roja:

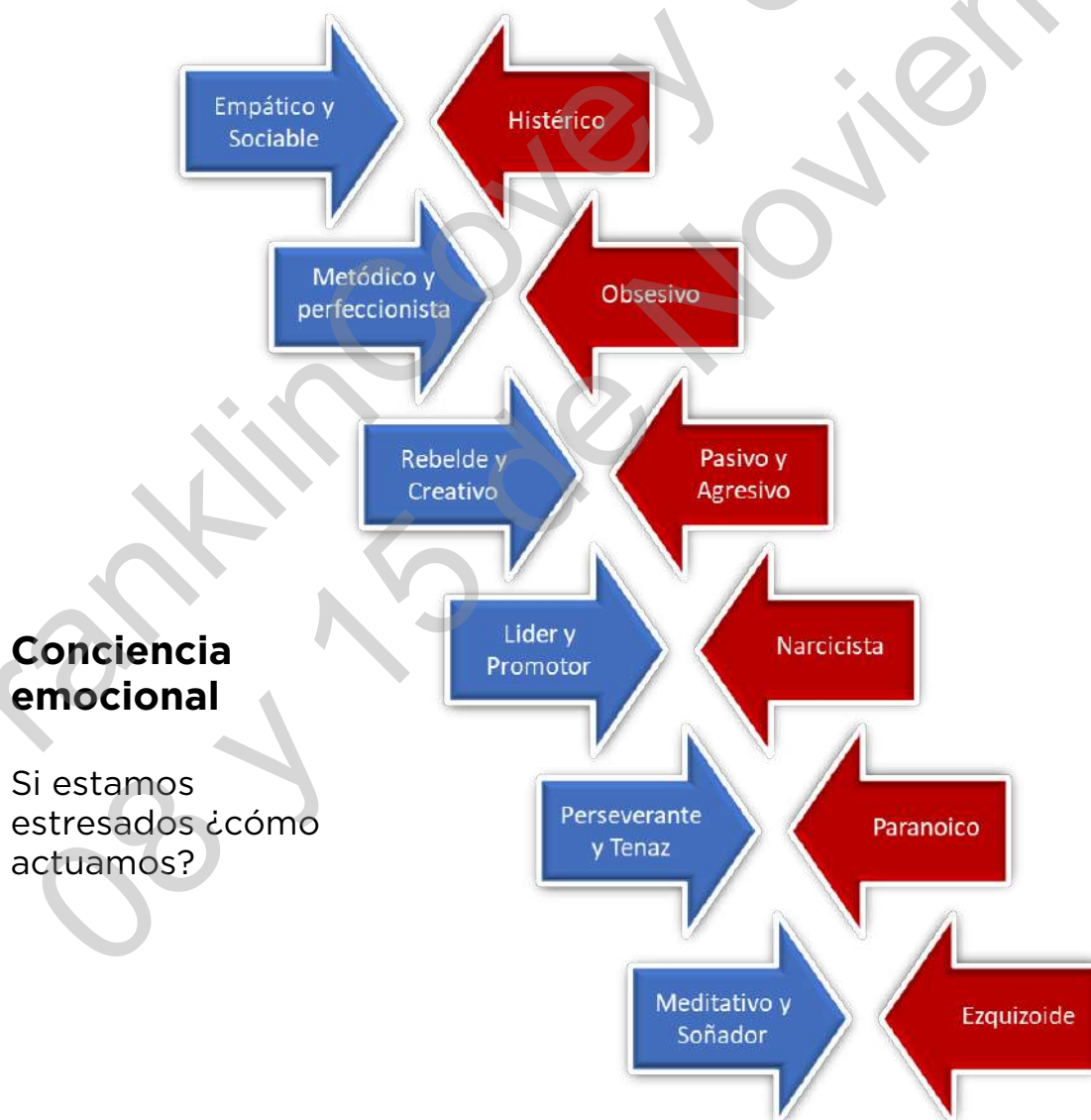
1. Detente, cálmate y piensa antes de actuar

Luz amarilla

2. Cuenta el problema y di como te sientes
3. Proponte un objetivo positivo
4. Piensa en una cantidad de soluciones
5. Piensa en las consecuencias posteriores

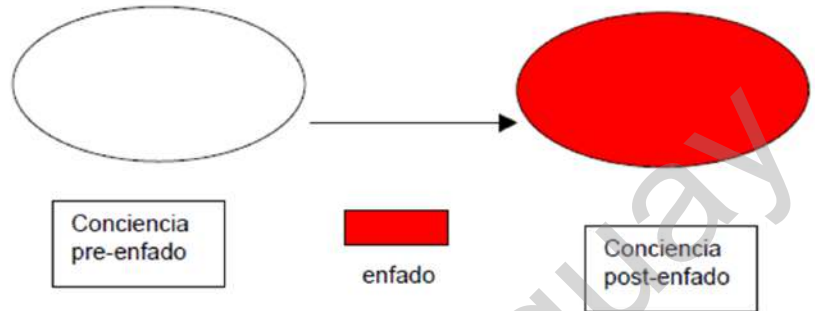
Luz verde:

6. Adelante y pon en práctica el mejor plan

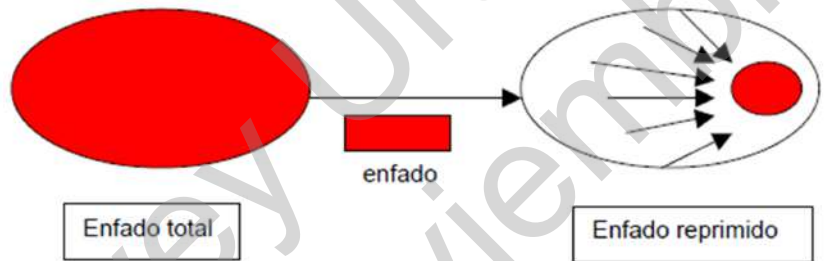


La expansión de la conciencia

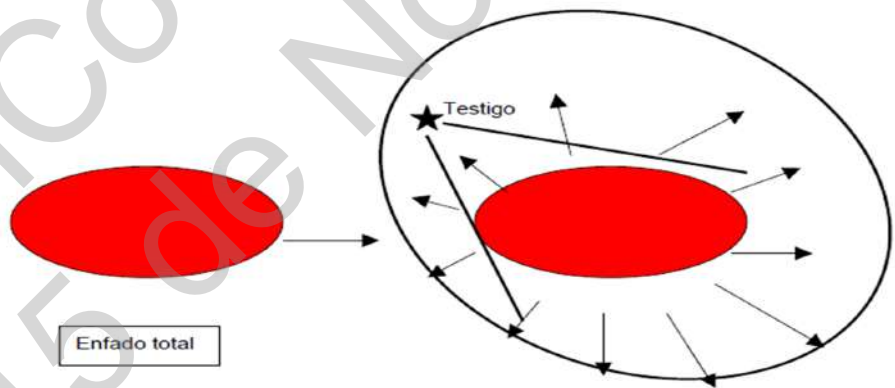
La conciencia completamente secuestrada por el enojo (enfado)



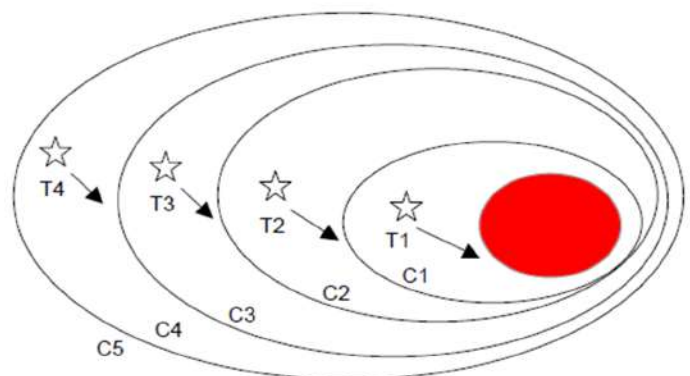
El enojo (enfado) reprimido para dar lugar a la conciencia



Conciencia expandida con observación desapegada del enojo (enfado)



Expansión infinita de conciencia usando varios puntos de observación repetidamente



Punto de equilibrio

Asertividad



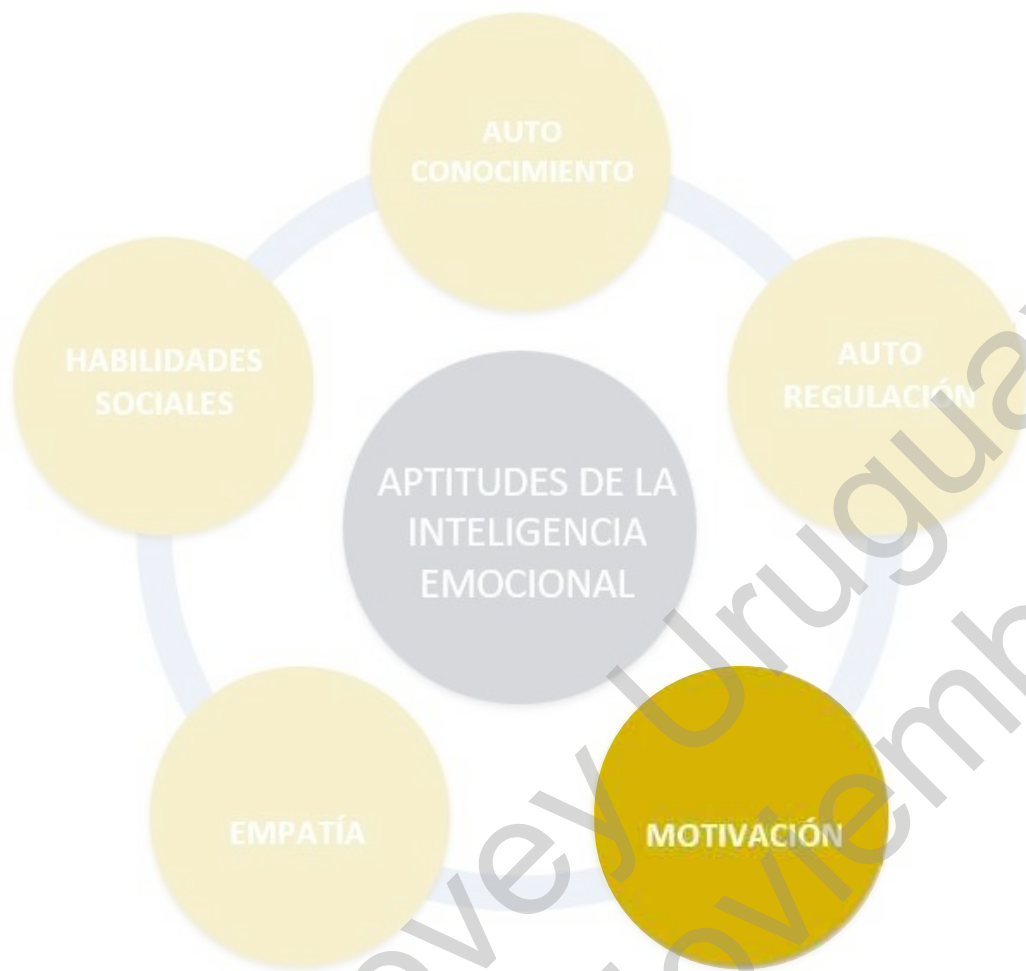
Polo Pasivo/Evitativo
Evitar el Conflicto

Estrategias Apropriadas

Polo Agresivo
Resolución Violenta

Las personas asertivas

- Logran sus objetivos sin dañar u ofender a los demás.
- Se respetan a ellos mismos y a los que les rodean.
- Actúan y dicen lo que piensan, en el momento y lugar adecuados, con franqueza, cautela y respeto.
- Tienen autenticidad en los actos que realizan, están seguros de sus creencias y tienen la capacidad de decidir.
- Son asertivos con el otro, siendo asertivos consigo mismos, cuidan al otro, cuidándose primero uno mismo, escuchándose, dándose y dando espacio a los demás.



Motivación

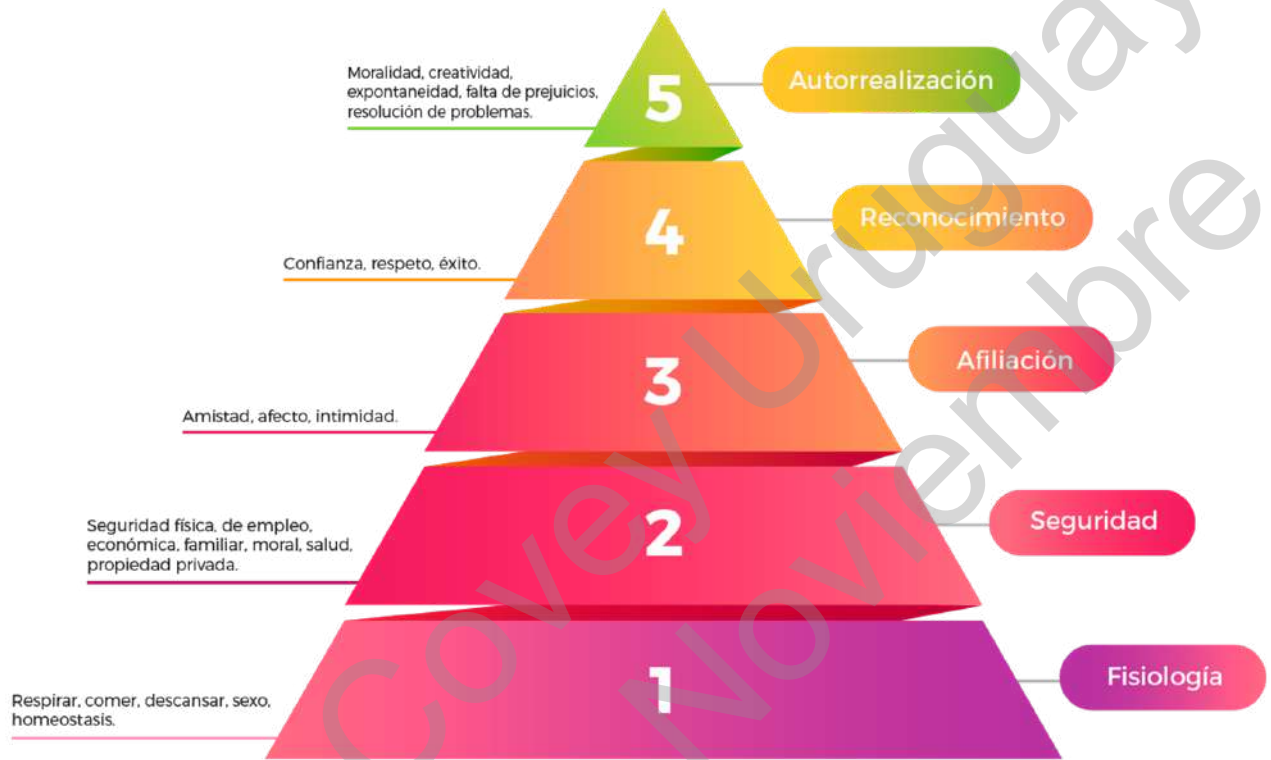
Aptitud emocional que guía o facilita el cumplimiento de metas:

- Conectar sentimientos con necesidades
- Curiosidad por el Aprendizaje.
- Gestión de los compromisos

Teoría de la Motivación

A.Maslow

Para lograr algo, habrá una necesidad que deberemos satisfacer, pudiendo la misma acción resolver necesidades diferentes



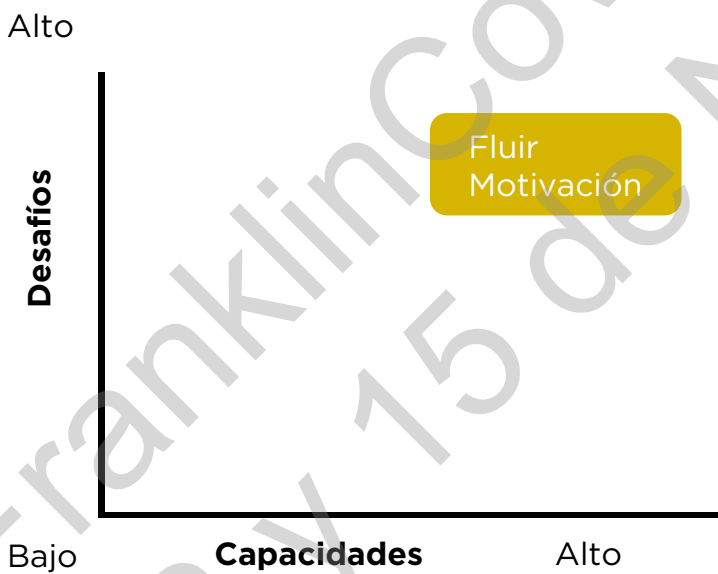
La coherencia de la Persona Integral

¿Cómo me ocupo de mí en los 4 dominios del ser humano?



¿Cómo ocupo de mi equipo en los 4 dominios del ser humano?

¿Qué cosas sí están a mi alcance para favorecer la motivación?



3 Ejes de Liderazgo-Motivación-Compromiso

1. Estar cerca (Sesiones 1 a 1)
2. Involucrar (Visión - Objetivos - Delegación)
3. Generar compromiso (Feedback)

Tips para trabajar la Motivación



¿Cómo reconozco el nivel de compromiso?

- Por el tiempo que se hacen cuando no lo tienen
- Por las conversaciones que mantienen.
- Por las cosas que se hacen cargo.
- Por las promesas hechas realidad.
- Por la puntualidad en las reuniones.
- Por las cosas nuevas que hacen.
- Porque en mi equipo, lo declaran.

¿Por qué estaba tan comprometido?

- Me escucharon y entendieron.
- Me trataron con cortesía.
- Cumplieron las promesas.
- Fueron leales con los ausentes.
- Las expectativas eran claras.
- Los miembros del equipo se disculpaban.
- El líder del equipo me daba feedback.



Empatía

Captación de sentimientos, necesidades e intereses del otro.
Proviene del griego empatheia y significa "sentir con"

De todas las destrezas de liderazgo, la empatía es la más fácil de reconocer.

Goleman considera la empatía importante por 3 razones:

1. El líder del equipo debe tener muy en cuenta la estabilidad emocional de sus empleados y subordinados en su toma de decisiones.
2. Es una habilidad clave para la correcta comunicación entre dos personas totalmente distintas, en virtud del fenómeno de la globalización.
3. Por la necesidad de las empresas de retener a las personas talentosas.

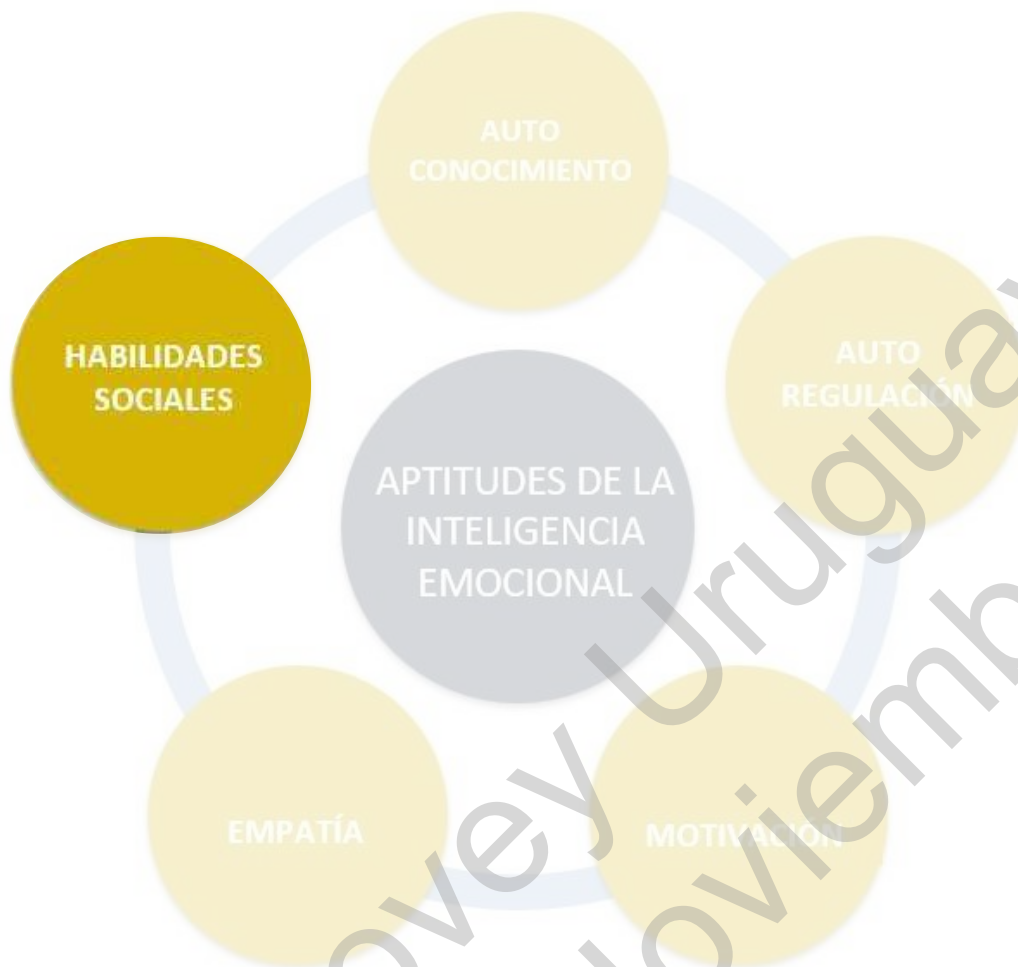
Inclusión y Diversidad



Talento

El talento es una construcción relacional a partir de habilidades innatas y desarrolladas junto a conocimientos y actitudes que producen resultados extraordinarios.

El desarrollo del talento requiere un ambiente de confianza, un sentido de propósito para que cada persona encuentre su “para qué”, salir de las categorías generacionales y valorar la inclusión, la adaptación ágil con competencias blandas y duras para potenciar la innovación, el desarrollo de la persona integral en las cuatro dimensiones humanas



Habilidades Sociales

Inspirar, guiar, desarrollar a grupos e individuos dentro de la empresa.

- Estados de Ánimo
- Coaching de Equipos.
- Gestión del Cambio

Emociones vs Estados de Ánimo

- La emoción es reactiva. Predispone a... Hay un gatillo (una acción o un evento) que condiciona mi emocionalidad. Esa emocionalidad antecede a mi estado de ánimo.
- No podemos modificar las emociones. Podemos gestionarlas.
- Los estados de ánimo son como lentes, filtros. Las emociones no son más sino parte del estado de ánimo.
- Siempre estamos en un estado de ánimo.
- El estado de ánimo es una emocionalidad que me va a limitar o ampliar lo que hago.
- Si me limita debo rediseñar mi estado de ánimo.
- Son los lentes que observamos el mundo. Debemos encontrar el mecanismo de desconectar el estado de ánimo que me limita.
- Observo, distingo e intervengo para cambiar el estado de ánimo.

4 Estados de Ánimo Básicos

Condiciona el futuro porque trae el pasado y no me deja soltarlo

Lo que no podemos cambiar

Lo que podemos cambiar

Aquí puedo cambiar, pero me resigno a cambiar al futuro.

Nos oponemos

Resentimiento

Resignación

Aceptamos

Suelto lo que no puedo cambiar. Perdono o me perdono

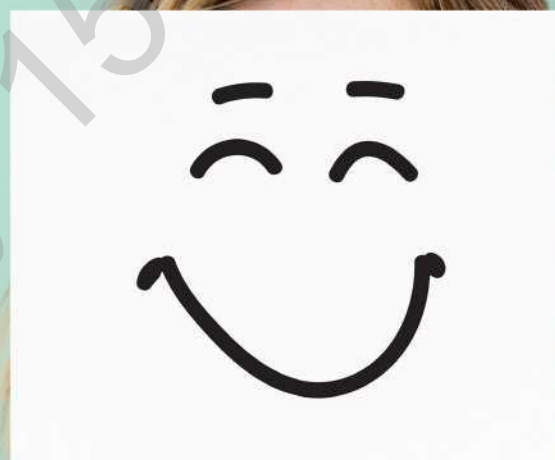
Adaptación (PAZ)

Ambición

Soy dueño de cambiar, aprender. Ambición positiva, creativa.

Juicios de Facticidad

Juicios de Posibilidad



¿Qué significa cambiar?



Coaching de Equipos

Objetivo: desarrollar conciencia de lo que significa un equipo, mejorar sus relaciones, la comunicación, las pautas de funcionamiento y los resultados.

Incluye la moral y confianza en el equipo, el aprendizaje experiencial, el significado de los valores comunes, la flexibilidad y apertura al cambio, el compañerismo la motivación, la creación de sentido de pertenencia y permanencia, la alineación con la visión misión y valores

FranklinCovey Uruguay
08 y 15 de Noviembre