

# INTELIGENCIA EMOCIONAL

# ¿Qué es la inteligencia?

- ♦ La inteligencia de una persona está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etc., que le permiten enfrentarse al mundo diariamente.
- ♦ Hay que tener en cuenta que para tener un rendimiento adecuado intervienen muchas otras funciones como, por ejemplo, un estado emocional estable, una buena salud psico-física o un nivel de activación normal.

# ¿Qué es la inteligencia?

- ♦ La inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, cosa que también son capaces de hacer los animales e incluso las computadoras.
- ♦ Pero el ser humano va más allá, desarrollando una capacidad de iniciar, dirigir y controlar nuestras operaciones mentales y todas las actividades que manejan información.

# ¿Qué es la inteligencia?

- ◆ Aprendemos, reconocemos, relacionamos, mantenemos el equilibrio y muchas cosas más sin saber cómo lo hacemos.
- ◆ Pero tenemos además la capacidad de integrar estas actividades mentales y de hacerlas voluntarias, en definitiva de controlarlas, como ocurre con nuestra atención o con el aprendizaje, que deja de ser automático como en los animales para focalizarlo hacia determinados objetivos deseados.

# ¿Qué es la inteligencia?



¿Cuál sería tu  
definición de  
inteligencia?

# Profundizando en las Emociones

- ♦ Las emociones son los estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que refleja en los comportamientos externos e internos.
- ♦ Las emociones son producto de una combinación compleja de aspectos fisiológicos, sociales, y psicológicos dentro de una misma situación polifacética, como respuesta orgánica a la consecución de un objetivo, de una necesidad o de una motivación.

# Cuadro de emociones

Duelo	Depresión	Confusión
Decepción	Indignación	Irritabilidad
Hostilidad	Cólera.	Miedo
Pánico	Melancolía	Decepción
Nerviosismo	Consternación	Terror
Fobia	Pesimismo	Satisfacción
Euforia	Éxtasis	Placer
Gratificación	Felicidad	Rabia
Furia	Resentimiento	Desesperación
Temor	Aprensión	Ansiedad

# La influencia de las emociones y los sentimientos



**Los sentimientos y las emociones que éstos generan, son la mayor influencia en la manera en que interactuamos con los demás.**

**Se dice que las personas que más nos dañan son aquellas con las que tenemos fuertes lazos afectivos.**

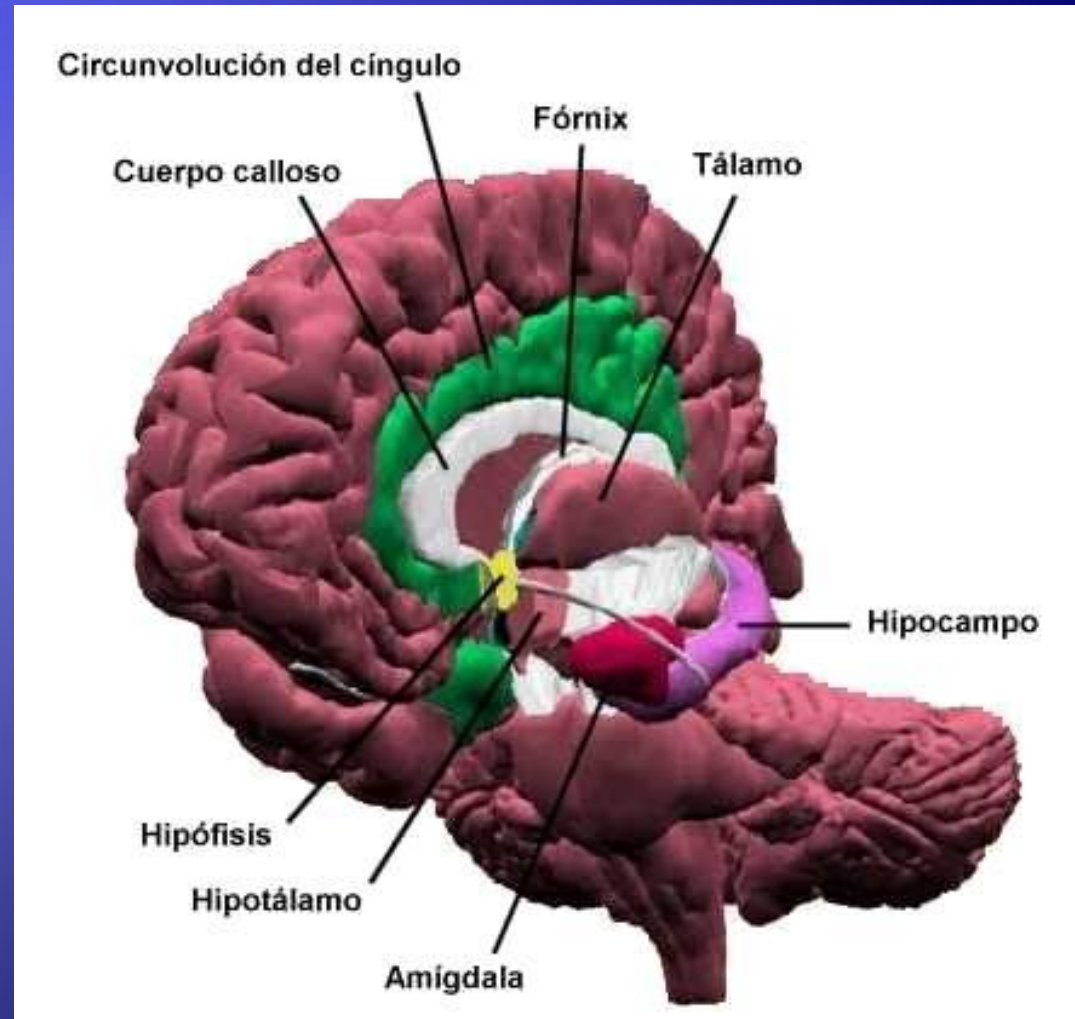


# ASPECTOS FISIOLÓGICOS DE LAS EMOCIONES

- ♦ El humano responde a circunstancias y a entradas específicas con combinaciones de reacciones mentales y fisiológicas.
- ♦ Las reacciones mentales son parte del conocimiento.
- ♦ Las respuestas fisiológicas varían, pero involucran al sistema respiratorio, cardiovascular y otros sistemas corporales.

# ASPECTOS FISIOLÓGICOS DE LAS EMOCIONES

- ♦ Las respuestas fisiológicas son frecuentemente inducidas por sustancias químicas y contribuye el sistema límbico, esto es, el hipotálamo y la amígdala.



# Emociones Primarias

- ♦ **Ira:** La sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear un enemigo; el ritmo cardíaco se eleva, lo mismo que el nivel de adrenalina, lo que garantiza que se podrá cumplir cualquier acción vigorosa
- ♦ **Miedo:** La sangre va a los músculos esqueléticos, en especial a los de las piernas, para facilitar la huida. El organismo se pone en un estado de alerta general y la atención se fija en la amenaza cercana.

# Emociones Primarias

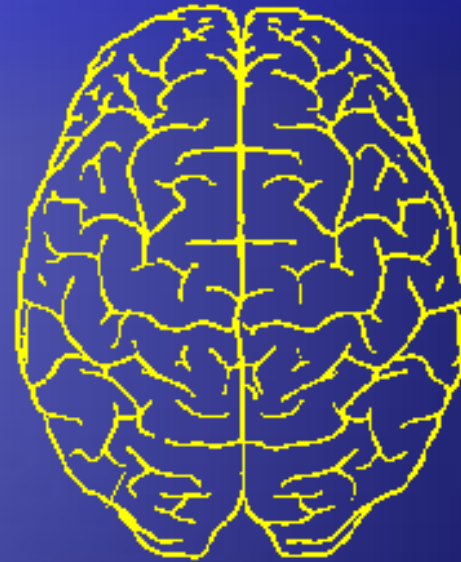
- ◆ **Felicidad:** Aumenta la actividad de los centros cerebrales que inhiben los sentimientos negativos y pensamientos inquietantes. El organismo está mejor preparado para encarar cualquier tarea, con buena disposición y estado de descanso general.
- ◆ **Amor:** Se trata del opuesto fisiológico al estado de "lucha o huye" que comparten la ira y el miedo. Las reacciones parasimpáticas generan un estado de calma y satisfacción que facilita la cooperación.

# Emociones Primarias

- ◆ **Sorpresa:** El levantar las cejas permite un mayor alcance visual y mayor iluminación en la retina, lo que ofrece más información ante un suceso inesperado.
- ◆ **Disgusto:** La expresión facial de disgusto es igual en todo el mundo (el labio superior torcido y la nariz fruncida) y se trataría de un intento primordial por bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o escupir un alimento perjudicial .
- ◆ **Tristeza:** El descenso de energía tiene como objeto contribuir a adaptarse a una pérdida significativa (resignación).

# Naturaleza de la Inteligencia

- ◆ La Mente Racional y la Mente Emocional
- ◆ Inteligencias Múltiples
- ◆ El Analfabetismo Emocional
- ◆ La Educación Emocional
- ◆ Inteligencia Emocional



# La Mente Racional y la Mente Emocional

- ◆ En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental.
- ◆ Una de ellas es la mente racional, la modalidad de comprensión de la que solemos ser conscientes, más despierta, más pensativa, más capaz de ponderar y de reflexionar.
- ◆ El otro tipo de conocimiento, más impulsivo y más poderoso —aunque a veces ilógico—, es la mente emocional.



# La Mente Racional y la Mente Emocional

- ♦ La mayor parte del tiempo, estas dos mentes —la mente emocional y la mente racional— operan en estrecha colaboración, entrelazando sus distintas formas de conocimiento para guiarnos adecuadamente a través del mundo.
- ♦ Habitualmente existe un equilibrio entre la mente emocional y la mente racional, un equilibrio en el que la emoción alimenta y da forma a las operaciones de la mente racional y la mente racional ajusta y a veces censura las entradas procedentes de las emociones.



# La Mente Racional y la Mente Emocional

- ♦ En muchísimas ocasiones, pues, estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y lo mismo ocurre a la inversa.
- ♦ Pero, cuando aparecen las pasiones, el equilibrio se rompe y la mente emocional se desborda y secuestra a la mente racional.
- ♦ Los momentos más interesantes para comprender el poder de las emociones en nuestra vida mental son aquéllos en los que nos vemos inmersos en acciones pasionales de las que más tarde, una vez que las aguas han vuelto a su cauce, nos arrepentimos.

# Inteligencias múltiples

- ◆ El psicólogo y profesor de la Universidad de Harvard, Howard Gardner, desarrolló la teoría de las inteligencias múltiples basándose en la creencia de que las personas aprenden de diferentes maneras, de acuerdo a sus habilidades.
- ◆ Estableció ocho categorías en las que dividió la inteligencia, con estas clasificaciones se demuestra que la inteligencia no es una sola y que las personas pueden ser inteligentes de distintas maneras.

# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Verbal/ Lingüística</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· escritura creativa</li><li>· expresión oral</li><li>· humor</li><li>· expresión formal e informal</li><li>· leer</li><li>· contar historias</li><li>· narrar cuentos</li><li>· tener conocimiento amplio de vocabulario</li></ul>

# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Lógico /Matemática</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· símbolos abstractos</li><li>· formulas</li><li>· calcular</li><li>· descifrar códigos</li><li>· forjar relaciones entre elementos</li><li>· hacer gráficas y organizadores</li><li>· patrones lógico- matemáticas</li><li>· hacer bosquejos</li><li>· resolver problemas</li><li>· silogismos</li><li>· rompecabezas</li><li>· el pensamiento científico</li><li>· razonamientos inductivo y deductivo</li></ul>

# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Visual/ Espacial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· imaginación visual</li><li>· esquemas de color y texturas</li><li>· imaginación guiada</li><li>· visualizar</li><li>· mapas conceptuales</li><li>· hacer montajes</li><li>· crear diseños y patrones</li><li>· pretender/fantasear</li><li>· espacio tridimensional</li></ul>

# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Corporal /Kinestésica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· lenguaje corporal</li><li>· gestos, mímicas</li><li>· esculturas corporales</li><li>· dramatizaciones</li><li>· baile</li><li>· rutinas de gimnasia</li><li>· rutinas de aeróbicos</li><li>· gráficas del cuerpo humano</li><li>· ejercicios físicos</li><li>· deportes</li><li>· representaciones</li><li>· Se relaciona con el movimiento y el conocimiento del cuerpo</li></ul>

# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Musical/ Rítmica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sonidos</li><li>• sonidos instrumentales</li><li>• sonidos ambientales</li><li>• composición musical</li><li>• crear estilos musicales</li><li>• tocar instrumentos musicales</li><li>• patrones de tonos musicales</li><li>• vocalizar</li><li>• sensibilidad al ritmo</li></ul>

# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Interpersonal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· enseñanza colaborativa</li><li>· aprendizaje colaborativo</li><li>· empatía con los demás</li><li>· dar retroalimentación</li><li>· proyectos grupales</li><li>· intuir los sentimientos de otros</li><li>· comunicación persona a persona</li><li>· percibir los motivos de los demás</li></ul>



# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Intrapersonal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• procesar emociones</li><li>• destrezas de concentración</li><li>• focalizar</li><li>• razonar</li><li>• proyectos individuales</li><li>• conocimiento de uno mismo</li><li>• técnicas de metacognición</li><li>• autorreflexión</li><li>• estrategias de pensamiento</li><li>• ser sensato y cuidadoso con uno mismo</li><li>• estados alterados del ser</li><li>• gusto por el orden</li></ul>

# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Naturalista</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· trabaja con la apreciación y entendimiento de la naturaleza (cuidar y preocuparse por plantas y animales)</li><li>· protección y conservación del ambiente</li><li>· hacer giras y encuentros con la naturaleza</li><li>· observar la naturaleza</li><li>· clasificar especies orgánicas e inorgánicas</li><li>· interactuar con otros seres vivos y tener una comunión con la naturaleza</li></ul>

# Inteligencias múltiples

INTELIGENCIA	SE RELACIONA CON...
<b>Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· la perspectiva</li><li>· la espontaneidad</li><li>· la creatividad</li><li>· las habilidades sociales</li><li>· las habilidades emocionales</li><li>· el control de los sentimientos y de las emociones</li><li>· el manejo de las esperanzas</li><li>· la perseverancia</li><li>· la autodisciplina</li><li>· la responsabilidad</li><li>· la empatía (reconocer y aceptar los sentimientos y las emociones de los demás)</li></ul>

# El Analfabetismo Emocional

- ♦ La competencia social; la empatía y las habilidades sociales, definido como la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás. Todas estas serían las características que poseería la persona emocionalmente competente o emocionalmente inteligente.
- ♦ Pero ¿qué ocurre cuando se da la incompetencia emocional? O, peor aún, el liderazgo emocionalmente incompetente; es decir, el *'analfabetismo emocional'*.

# El Analfabetismo Emocional

- ◆ Tras una investigación realizada con altos ejecutivos que habían acabado fracasando se llegó a la conclusión de que todos tenían una serie de rasgos en común:
  1. Eran personas muy rígidas, incapaces de adaptarse al cambio y asimilar o responder adecuadamente a la información que recibían sobre los rasgos que debían cambiar o mejorar. En general no tenían una gran capacidad de escuchar y aprender.
  2. Sus relaciones eran muy pobres. Eran personas que criticaban muy severamente, insensibles o con exigencias exageradas que terminaban confundiendo a sus subordinados.

# El Analfabetismo Emocional

3. En cuanto al autocontrol, eran líderes que soportaban mal la presión y tendían al mal humor y los ataques de cólera. El directivo con éxito no pierde el equilibrio durante las situaciones tensas, sino que aún en medio de la crisis mantiene su serenidad.
4. Todos los fracasados reaccionaban defensivamente ante los errores y las críticas, negándolas, encubriéndolas o intentado descargar su responsabilidad sobre otras personas. Por otro lado, mostraban un exceso de arrogancia, agresividad o prepotencia.

# La Educación Emocional

- ◆ Investigaciones recientes han dado la razón a lo teorizado por Goleman (1995) en lo referente a que el cociente intelectual no determina quien va a triunfar o fracasar en la vida, y han llegado a la conclusión de que el éxito en el trabajo depende un 80% de la inteligencia emocional y un 20% del coeficiente intelectual.
- ◆ Existe algo en la naturaleza humana que nos hace diferentes en términos de desempeño laboral. Dos personas aparentemente iguales, habiendo estudiado lo mismo, iniciado su carrera laboral bajo las mismas condiciones, una prospera y otra no.

# La Educación Emocional

- ♦ Los teóricos de la inteligencia emocional atribuyen este resultado, no a un golpe de suerte afortunado, sino a sus diferencias en cuanto a capacidad emocional y no sólo intelectual.
- ♦ A medida que el puesto de trabajo es más exigente y tiene mayor responsabilidad, más se nota la necesidad de una inteligencia emocional elevada.



# La Educación Emocional

- ◆ Necesitamos recursos para controlar las emociones en situaciones de tensión; competencias emocionales para afrontar
  - ◆ los retos profesionales con mayores probabilidades de éxito,
  - ◆ autocontrol y bienestar;
  - ◆ para conseguir un desarrollo pleno de la personalidad;
  - ◆ un mayor conocimiento de uno mismo;
  - ◆ para prevenir y superar estados de ánimo negativos (Álvarez, 2001).
- ◆ Y esto sólo es posible con una educación emocional.

# La Educación Emocional

- ♦ La educación emocional es un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales, como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, y con objeto de capacitarle para afrontar mejor los retos que se le plantean en la vida cotidiana (Bisquerra, 2003).

# La Educación Emocional

- ♦ La escuela, en respuesta a estas nuevas demandas sociales,
  - ♦ debe asumir su parte de responsabilidad en este proceso dirigido al desarrollo integral del individuo, y
  - ♦ propiciar dentro de su proyecto formativo, el valor añadido de la competencia emocional de los alumnos.

# La Educación Emocional

- ◆ Nuestro primer contacto con la realidad es afectivo.
- ◆ Durante el embarazo y tras los primeros meses de vida del recién nacido, el niño va adquiriendo impresiones diversas sobre cómo funciona el mundo; establece un diálogo con las personas que le rodean y, en esta interacción, tiene las primeras experiencias afectivas, que utilizará como patrón de comportamiento en lo sucesivo, y marcarán su evolución no sólo afectiva sino también intelectual.

# La Educación Emocional

- ♦ Se ha demostrado incluso que la mayor parte del desarrollo emocional se produce desde el nacimiento hasta la pubertad (Abarca, Marzo y Sala, 2002), siendo críticos los primeros seis años de vida.
- ♦ En base a todo esto, la educación emocional debiera comenzar desde el momento de la gestación, cuidarse especialmente durante esos seis primeros años de vida y en la etapa crítica de la adolescencia y, a partir de aquí, mantenerse y renovarse de manera permanente a lo largo de toda nuestra existencia.

# La Educación Emocional

- ♦ La familia es la primera escuela para el aprendizaje emocional. Por tanto, la utilización inteligente de las emociones debería comenzar en ella, y continuarse después en la escuela.
- ♦ Los entornos familiar y escolar, y más tarde el social, proporcionarán al niño muchos de los referentes que le conformarán en el futuro y que utilizará como patrón de comportamiento en su desenvolvimiento diario.
- ♦ Se espera de padres, profesores y sociedad, en general, el compromiso mutuo y la complementariedad de sus funciones en ese proyecto común que es educarle emocionalmente.

# La Educación Emocional

- ♦ El análisis de la sociedad actual permite entrever, por otro lado, que muchos de los problemas con que se encuentran las personas, y en particular los adolescentes y jóvenes, tienen mucho que ver con el “analfabetismo emocional”.

# Inteligencia Emocional, Clave del Éxito

- ◆ 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.
- ◆ El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".



# Inteligencia Emocional, Clave del Éxito

- ◆ Estamos hablando de una forma diferente de sabiduría que implica darnos cuenta de cómo actuamos, como nos perciben, como regulamos nuestro comportamiento para que actúe a nuestro favor, de qué manera nos relacionamos, que tanto podemos trabajar en equipo y nuestra habilidad de ser líderes.
- ◆ La Inteligencia Emocional se entiende como un conjunto de habilidades que implican emociones.

# Inteligencia Emocional, Clave del Éxito

- ♦ *“incluye las áreas de conocer las propias emociones, manejar emociones, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar relaciones” Goleman (1995)”*
- ♦ *“un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente” Bar – On (citado en Mayer , 2001)*
- ♦ *“se refiere a la habilidad para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones, y para razonar y resolver problemas en base a ello. También incluye emplear las emociones para realzar actividades cognitivas” Mayer (2001)”*

# Inteligencia Emocional, Clave del Éxito

- ◆ En una serie de estudios conducidos por Schutte y colaboradores (2002) se centraron en encontrar relación entre los niveles de inteligencia emocional y la autoestima y el estado de ánimo positivo, encontrando una relación positiva entre la Inteligencia Emocional y ambas variables.
- ◆ Por tanto, esto sugiere un vínculo entre inteligencia emocional y bienestar emocional.

# Inteligencia Emocional, Clave del Éxito

- ♦ La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como
  - ♦ el control de los impulsos,
  - ♦ la autoconciencia,
  - ♦ la motivación,
  - ♦ el entusiasmo,
  - ♦ la perseverancia,
  - ♦ la empatía,
  - ♦ la agilidad mental, etc.
- ♦ Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

# Inteligencia Emocional, Clave del Éxito



Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida.

# HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ◆ El mismo Goleman y demás autores definen el éxito de gerentes líderes y trabajadores y personas en general
  - ◆ de alto nivel de desempeño,
  - ◆ destrezas, habilidades técnicas y emocionales,
  - ◆ bien desarrolladas
- ◆ alcanzando capacidad de dar sentimientos que cada vez se hacen mas competitivos y necesarios en la familia, la gerencia y la sociedad.

# HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ◆ **Auto-conciencia ó Conciencia de uno mismo:** La habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos, así como su efecto en las demás personas. Las competencias en esta categoría son:
  1. **Conciencia emocional:** Reconocer las propias emociones y sus efectos
  2. **Valoración adecuada de uno mismo:** Conocer las propias fortalezas y debilidades
  3. **Confianza en uno mismo:** Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades



# HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ◆ **Auto-regulación:** La habilidad para controlar y redireccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar. Las competencias en esta categoría son:
  1. **Autocontrol:** Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos
  2. **Confiabilidad:** Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad
  3. **Integridad:** Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal
  4. **Adaptabilidad:** Flexibilidad para afrontar los cambios
  5. **Innovación:** Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información



# HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ◆ **Motivación:** Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos Las competencias en esta categoría son:
  1. **Motivación de logro:** Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia
  2. **Compromiso:** Secundar los objetivos de un grupo u organización .  
**Iniciativa:** Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión
  3. **Optimismo:** Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos

# HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ◆ **Empatía:** Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean. En esta categoría las competencias son:
  1. **Comprensión de los demás:** Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan
  2. **Orientación hacia el servicio:** Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes
  3. **Aprovechamiento de la diversidad:** Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas
  4. **Conciencia política:** Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo

# HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ◆ **Socialización:** Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones. Las competencias en esta categoría son:
  1. **Influencia:** Utilizar tácticas de persuasión eficaces
  2. **Comunicación:** Emitir mensajes claros y convincentes
  3. **Liderazgo:** Inspirar y dirigir a grupos y personas
  4. **Catalización del cambio:** Iniciar o dirigir los cambios
  5. **Resolución de conflictos:** Capacidad de negociar y resolver conflictos
  6. **Colaboración y cooperación:** Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común
  7. **Habilidades de equipo:** Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas

# El Reto de las Emociones

- ♦ La inteligencia emocional tiene que ver con el «ser»
- ♦ Conocer y utilizar inteligentemente tus emociones es el reto cotidiano que marcará la diferencia entre
  - ♦ Sufrir y gozar
  - ♦ Opacarte y brillar
  - ♦ Fracasar y tener éxito



# COVIRE

AGREGANDO VALOR A LAS ORGANIZACIONES DEL SIGLO 21

[Covire.info@gmail.com](mailto:Covire.info@gmail.com)

[www.covire.org](http://www.covire.org)

<http://covire.blogspot.com/>