



Curso de  
**Inteligencia  
Emocional**

Carlos van Oosterzee

---

# Introducción al curso

Profesionales, emociones e inteligencia

---

# Carlos van Oosterzee

- Graduado en Filología
- Máster en Comunicación
- Máster en Expresión y Educación

**Formador, coach y facilitador en:**

- ✓ Comunicación
- ✓ Liderazgo Emocional
- ✓ Crecimiento Personal y Profesional

---

[carlosvanoosterzee.com](https://carlosvanoosterzee.com)

 @cvanoosterzee

 @carlosvanoosterzee

 Coaching Carlos van Oosterzee

 Carlos van Oosterzee

# Objetivos



Conocer la IE

- Conocer la IE
- Aplicar IE en tus relaciones profesionales

- Conocer la IE
- Aplicar IE en tus relaciones profesionales
- Optimizar actitud, relaciones y comunicación profesional



# Estructura



Profesionales, emociones  
e inteligencia

- Profesionales, emociones e inteligencia
- Conoce y maneja tus emociones

- Profesionales, emociones e inteligencia
- Conoce y maneja tus emociones
- Emociones y relaciones sociales

- Profesionales, emociones e inteligencia
- Conoce y maneja tus emociones
- Emociones y relaciones sociales
- Inteligencia emocional y liderazgo

- Profesionales, emociones e inteligencia
- Conoce y maneja tus emociones
- Emociones y relaciones sociales
- Inteligencia emocional y liderazgo
- La inteligencia emocional en el entorno laboral

- Profesionales, emociones e inteligencia
- Conoce y maneja tus emociones
- Emociones y relaciones sociales
- Inteligencia emocional y liderazgo
- La inteligencia emocional en el entorno laboral
- Resumen y proyecto final





# ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Profesionales, emociones e inteligencia

**Test rápido de IE**

# Test rápido de IE

↑ **DE ACUERDO**  $\Rightarrow$  ↑ **IE**





**Howard Gardner (1983)**

*Frames of Mind:  
The Theory of  
Multiple Intelligences*



**Howard Gardner (1983)**

*Frames of Mind:  
The Theory of  
Multiple Intelligences*

**Inteligencias múltiples**



**Howard Gardner (1983)**

*Frames of Mind:  
The Theory of  
Multiple Intelligences*

**Inteligencias múltiples**

Inteligencia intrapersonal

Inteligencia interpersonal







**Daniel Goleman (1995)**  
Emotional Intelligence



**Daniel Goleman (1995)**  
Emotional Intelligence

Inteligencia emocional

## Capacidad de las personas para:

- ❑ reconocer
- ❑ discernir
- ❑ utilizar
- ❑ ajustar

Capacidad de las personas  
de reconocer sus emociones  
y las de los demás y de  
gestionarl<sup>a</sup>s para  
adaptarse al entorno  
y alcanzar sus objetivos.





Explica dos casos concretos en los que crees haber usado estrategias de IE.

● Explica dos casos concretos en los que crees haber usado estrategias de IE.

● Explica dos casos concretos en los que deberías haber usado estrategias de IE.

# El aspecto humano de las organizaciones

Profesionales, emociones e inteligencia



● Habilidades duras

- Habilidades duras
- Habilidades blandas

- Habilidades duras
- **Habilidades blandas**

**Salud emocional**

# Lo personal y lo profesional

Profesionales, emociones e inteligencia



Registro personal y  
registro profesional

- Registro personal y registro profesional
- Límites



Registro personal y  
registro profesional




Límites



Emociones





Registro personal y  
registro profesional



Límites



Emociones



*En tarea*

**Situaciones, objetivos,  
actividades, sensaciones**

**Situaciones, objetivos,  
actividades, sensaciones**

**Personal - Profesional**

# Autoconciencia y autogestión emocional

Conoce y maneja tus emociones



Autoconciencia o  
autoconocimiento emocional

- Autoconciencia o autoconocimiento emocional
- Autogestión o autocontrol emocional

# Identificar emociones y sentimientos

Conoce y maneja tus emociones

● Emociones



● Emociones

● Sentimientos

# Identificar **emociones** y **sentimientos**

entusiasmo  
impotencia  
frustración  
**odio**  
**rencor**  
deseo  
**gratitud**  
esperanza

intranquilidad  
interés  
**envidia**  
**miedo**  
**apatía**  
ira  
**alegría**  
**amor**

**placer**  
**aburrimiento**  
decepción  
**satisfacción**  
asco  
**tristeza**  
**vergüenza**  
atracción

# Emociones positivas y emociones negativas

Conoce y maneja tus emociones

# Emociones **positivas** y emociones **negativas**

**entusiasmo**

**impotencia**

**frustración**

**odio**

**rencor**

**deseo**

**gratitud**

**esperanza**

**intranquilidad**

**interés**

**envidia**

**miedo**

**apatía**

**ira**

**alegría**

**amor**

**placer**

**aburrimiento**

**decepción**

**satisfacción**

**asco**

**tristeza**

**vergüenza**

**atracción**

# Emociones frecuentes y emociones deseadas

Conoce y maneja tus emociones

# Tabla de frecuencia percibida

|            |  |
|------------|--|
| +2 / día   |  |
| 1-2 / día  |  |
| 1 / 2 días |  |
| 2 / semana |  |
| 1 / semana |  |
| 2 / mes    |  |
| 1 / mes    |  |
| 2 / año    |  |
| años       |  |
| nunca      |  |

# Tabla de frecuencia percibida

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| +2 / día   | Alegría, gratitud, miedo... |
| 1-2 / día  |                             |
| 1 / 2 días |                             |
| 2 / semana |                             |
| 1 / semana |                             |
| 2 / mes    |                             |
| 1 / mes    |                             |
| 2 / año    |                             |
| años       |                             |
| nunca      |                             |

# Tabla de análisis semanal

|      | L | M | X | J | V | S | D |
|------|---|---|---|---|---|---|---|
| PERS |   |   |   |   |   |   |   |
| PROF |   |   |   |   |   |   |   |



# Tabla de análisis semanal

|      | L                                 | M | X | J | V | S | D |
|------|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| PERS | Alegría,<br>angustia...           |   |   |   |   |   |   |
| PROF | Ansiedad,<br>satisfac-<br>ción... |   |   |   |   |   |   |

# Relaciones profesionales, habilidades sociales e IE

Emociones y relaciones sociales

**Habilidades sociales**

# Automotivación y motivación

Emociones y relaciones sociales

**Motivación**

**Automotivación**



**Abraham Maslow (1943)**  
*A Theory of Human  
Motivation*

**Autorealización**

A pyramid diagram representing Maslow's hierarchy of needs. The pyramid is divided into five horizontal sections. From top to bottom, the sections are: a small purple section at the apex, a green section, a yellow section, an orange section, and a large red section at the base. To the left of the pyramid, the names of the five levels are listed in white text, each aligned with its corresponding section and separated by a horizontal white line.

**Reconocimiento**

**Afiliación**

**Seguridad**

**Fisiología**

**Pirámide Maslow**



# “La Pirámide de Maslow”





**Satisfacción de necesidades**



¿Qué te motiva en tu vida personal?

● ¿Qué te motiva en tu vida personal?

● ¿Y en tu vida profesional?

● ¿Qué te motiva en tu vida personal?

● ¿Y en tu vida profesional?

● ¿Cómo te motivas?

- ¿Qué te motiva en tu vida personal?
- ¿Y en tu vida profesional?
- ¿Cómo te motivas?
- ¿Cómo te motivan tus compañer@s de trabajo?

- ¿Qué te motiva en tu vida personal?
- ¿Y en tu vida profesional?
- ¿Cómo te motivas?
- ¿Cómo te motivan tus compañer@s de trabajo?
- ¿Y tus jefes?

- ¿Qué te motiva en tu vida personal?
- ¿Y en tu vida profesional?
- ¿Cómo te motivas?
- ¿Cómo te motivan tus compañer@s de trabajo?
- ¿Y tus jefes?
- ¿Cómo motivas tú a las personas que trabajan contigo?



# La escucha activa

Emociones y relaciones sociales



# Lenguaje verbal y no verbal



# Lenguaje verbal y no verbal

Comprensión:



# Lenguaje verbal y no verbal

Comprensión:

☐ Asentir



# Lenguaje verbal y no verbal

Comprensión:

- ☐ Asentir
- ☐ Sonidos de seguimiento



# Lenguaje verbal y no verbal

## Comprensión:

- ☐ Asentir
- ☐ Sonidos de seguimiento
- ☐ Completar frases



# Lenguaje verbal y no verbal

## Comprensión:

- ☐ Asentir
- ☐ Sonidos de seguimiento
- ☐ Completar frases
- ☐ Parafrasear





# Lenguaje verbal y no verbal

## Comprensión:

- ☐ Asentir
- ☐ Sonidos de seguimiento
- ☐ Completar frases
- ☐ Parafrasear
- ☐ Resumir



# Lenguaje verbal y no verbal

## Comprensión:

- ☐ Asentir
- ☐ Sonidos de seguimiento
- ☐ Completar frases
- ☐ Parafrasear
- ☐ Resumir
- ☐ Ligera sonrisa



## ❑ Contacto visual



- ❑ Contacto visual
- ❑ Apertura corporal



- ❑ Contacto visual
- ❑ Apertura corporal
- ❑ Rapport





- ❑ Contacto visual
- ❑ Apertura corporal
- ❑ Rapport
- ❑ Tomar notas



- ❑ Contacto visual
- ❑ Apertura corporal
- ❑ Rapport
- ❑ Tomar notas
- ❑ Preguntar



- ❑ Contacto visual
- ❑ Apertura corporal
- ❑ Rapport
- ❑ Tomar notas
- ❑ Preguntar
- ❑ Aclarar conceptos





- ❑ Contacto visual
- ❑ Apertura corporal
- ❑ Rapport
- ❑ Tomar notas
- ❑ Preguntar
- ❑ Aclarar conceptos
- ❑ Empatía verbal



- ❑ Contacto visual
- ❑ Apertura corporal
- ❑ Rapport
- ❑ Tomar notas
- ❑ Preguntar
- ❑ Aclarar conceptos
- ❑ Empatía verbal
- ❑ Turno



# Reconocer las emociones de las otras personas

Emociones y relaciones sociales

● Lenguaje corporal

● Lenguaje corporal

● Voz

● Lenguaje corporal

● Voz

● Lenguaje verbal





# La empatía

Emociones y relaciones sociales

Capacidad de percibir, compartir  
y comprender lo que otra persona  
puede sentir.

Capacidad de percibir, compartir  
y comprender lo que otra persona  
puede sentir.

*Ponerse en el lugar de la otra persona.*

● Empatía afectiva

● Empatía afectiva

● Empatía cognitiva



“Trata a l@s demás como te gustaría que te trataran a ti”



~~“Trata a l@s demás como te  
gustaría que te trataran a ti”~~

“Trata a l@s demás como les  
gustaría que les trataran a ell@s”

- ~~“Trata a l@s demás como te gustaría que te trataran a ti”~~  
“Trata a l@s demás como les gustaría que les trataran a ell@s”
- “¿Cómo estás?” y espera.



- ~~“Trata a l@s demás como te gustaría que te trataran a ti”~~  
“Trata a l@s demás como les gustaría que les trataran a ell@s”
- “¿Cómo estás?” y espera.
- Enfoca tu cuerpo hacia esa persona

- ~~“Trata a l@s demás como te gustaría que te trataran a ti”~~  
“Trata a l@s demás como les gustaría que les trataran a ell@s”
- “¿Cómo estás?” y espera.
- Enfoca tu cuerpo hacia esa persona
- Suave contacto físico

- ~~“Trata a l@s demás como te gustaría que te trataran a ti”~~  
“Trata a l@s demás como les gustaría que les trataran a ell@s”
- “¿Cómo estás?” y espera.
- Enfoca tu cuerpo hacia esa persona
- Suave contacto físico
- “Cada persona tiene sus razones”

**¿Qué sientes ante las  
siguientes situaciones?**

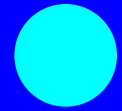
**¿Qué sientes ante las  
siguientes situaciones?**

**¿Cómo reaccionas?**



# La asertividad

Emociones y relaciones sociales



Defender los argumentos propios  
y respetar los de las otras  
personas



- Defender los argumentos propios y respetar los de las otras personas
- Ni pasividad ni agresividad

- Defender los argumentos propios y respetar los de las otras personas
- Ni pasividad ni agresividad
- No tiene intención de herir ni perjudicar

- Defender los argumentos propios y respetar los de las otras personas
- Ni pasividad ni agresividad
- No tiene intención de herir ni perjudicar
- Verbaliza emociones

- Defender los argumentos propios y respetar los de las otras personas
- Ni pasividad ni agresividad
- No tiene intención de herir ni perjudicar
- Verbaliza emociones
- Se expresa desde el “yo”

**Asertividad no verbal**

# Asertividad no verbal

- ❑ Postura corporal abierta centrada y receptiva

# Asertividad no verbal

- ❑ Postura corporal abierta centrada y receptiva
- ❑ Tono de voz amable

# Asertividad no verbal

- ❑ Postura corporal abierta centrada y receptiva
- ❑ Tono de voz amable
- ❑ Gestualidad firme y relajada



# Técnicas de asertividad

# Técnicas de asertividad

- ❑ “No” tranquilo

# Técnicas de asertividad

- ❑ “No” tranquilo
- ❑ “Entiendo”

# Técnicas de asertividad

- ❑ “No” tranquilo
- ❑ “Entiendo”
- ❑ “Disco rayado”

# Técnicas de asertividad

- ❑ “No” tranquilo
- ❑ “Entiendo”
- ❑ “Disco rayado”
- ❑ “Desde el yo” (*I-statement*)

# Técnicas de asertividad

- ❑ “No” tranquilo
- ❑ “Entiendo”
- ❑ “Disco rayado”
- ❑ “Desde el yo” (*I-statement*)
  1. Descripción del comportamiento

# Técnicas de asertividad

- ❑ “No” tranquilo
- ❑ “Entiendo”
- ❑ “Disco rayado”
- ❑ “Desde el yo” (*I-statement*)
  1. Descripción del comportamiento
  2. Descripción de mi sentimiento

# Técnicas de asertividad

- ❑ “No” tranquilo

- ❑ “Entiendo”

- ❑ “Disco rayado”

Repetir

- ❑ “Desde el yo” (*I-statement*)

1. Descripción del comportamiento de la otra persona
2. Descripción de mi sentimiento
3. Lo que se quiere de la otra persona





# Otras habilidades sociales

Emociones y relaciones sociales

☐ Amabilidad y respeto

- ❑ Amabilidad y respeto

- ❑ Saludar

- ❑ Amabilidad y respeto
- ❑ Saludar
- ❑ Iniciar una conversación

- ❑ Amabilidad y respeto
- ❑ Saludar
- ❑ Iniciar una conversación
- ❑ Preguntar

❏ Agradecer

- ❑ Agradecer

- ❑ Disculparse



- ❑ Agradecer
- ❑ Disculparse
- ❑ Presentarse

- ❑ Agradecer
- ❑ Disculparse
- ❑ Presentarse
- ❑ Presentar a alguien

- ❏ Agradecer
- ❏ Disculparse
- ❏ Presentarse
- ❏ Presentar a alguien
- ❏ Hacer un cumplido

 Pedir permiso

- ❑ Pedir permiso
- ❑ Negociar

- ❑ Pedir permiso
- ❑ Negociar
- ❑ Acordar

- ❏ Expresión de emociones y sentimientos

- ❑ Expresión de emociones y sentimientos
- ❑ Hacer bromas



- ❑ Expresión de emociones y sentimientos
- ❑ Hacer bromas
- ❑ Formular una petición o queja

- ❑ Expresión de emociones y sentimientos
- ❑ Hacer bromas
- ❑ Formular una petición o queja
- ❑ Responder a una petición o queja

# La IE en la comunicación escrita

# La IE en la comunicación escrita

- Puntuación

# La IE en la comunicación escrita

- ❑ Puntuación
- ❑ Estructura

# La IE en la comunicación escrita

- ❑ Puntuación
- ❑ Estructura
- ❑ Emoticonos

# La IE en la comunicación escrita

- ❑ Puntuación
- ❑ Estructura
- ❑ Emoticonos
- ❑ Lenguaje

# Voz y lenguaje no verbal

Emociones y relaciones sociales



● Gestión del tiempo → Cronemica

- Gestión del tiempo

- Gestión del espacio  $\rightarrow$  Proxémica

- Gestión del tiempo
- Gestión del espacio
- Contacto físico → *Aplicación*

- Gestión del tiempo
- Gestión del espacio
- Contacto físico
- Imagen personal

- Gestión del tiempo
- Gestión del espacio
- Contacto físico
- Imagen personal
- Lenguaje corporal → Cinésica

- Gestión del tiempo
- Gestión del espacio
- Contacto físico
- Imagen personal
- Lenguaje corporal
- Voz

# **Tips para mejorar tu lenguaje no verbal**

# Tips para mejorar tu lenguaje no verbal

Saludo



# Tips para mejorar tu lenguaje no verbal



Saludo

Sonrisa

# Tips para mejorar tu lenguaje no verbal

Saludo

Sonrisa

Contacto visual → Mirar a los ojos

# Tips para mejorar tu lenguaje no verbal

Saludo

Sonrisa

Contacto visual

Gestos que ayudan → *Manos*

# Tips para mejorar tu lenguaje no verbal

Saludo

Sonrisa

Contacto visual

Gestos que ayudan

Silencios

# Tips para mejorar tu lenguaje no verbal

Saludo

Sonrisa

Contacto visual

Gestos que ayudan

Silencios

Énfasis



# El *rapport*

Emociones y relaciones sociales

Adaptarse al lenguaje de la  
otra persona

Calibrar y sintonizar  
nuestra comunicación  
con la otra persona



● *Rapport* no verbal

● *Rapport* no verbal

● *Rapport* verbal

*Anti-rapport*

Rapport + es

FEEDBACK

# Actitud positiva

Emociones y relaciones sociales

Pensamiento positivo

Pensamiento positivo

Perspectivas de mejora

Pensamiento positivo

Perspectivas de mejora

Gratitud



# Gestión de conflictos

Emociones y relaciones sociales

Oportunidades para negociar



Escucha activa

● Escucha activa

● Empatía

● Escucha activa

● Empatía

● Asertividad → Te entiendo y  
propongo...

 Escucha activa Empatía Asertividad Relativizar

● Escucha activa

● Empatía

● Asertividad

● Relativizar

● Resolutividad



# Análisis emocional

Emociones y relaciones sociales



**¿Qué está ocurriendo a nivel emocional y comunicativo?**

# La influencia del líder en el clima emocional del equipo

Inteligencia emocional y liderazgo



**La influencia del líder**  
en el clima emocional  
del equipo

# Gestionar personas a través de la inteligencia emocional

Inteligencia emocional y liderazgo

Herramientas IE

Captar el clima emocional  
del equipo

Conocer y relacionarse  
con todos

Atender a diversidad  
e individualidad



Conocer motivaciones  
y motivar

Cuidar a las personas

Ayudar a crecer

Atender a los sistemas

Gestionar las relaciones

Fomentar la cohesión

Sentimiento de pertenencia

Feedback 360°

“

Para tratar contigo mismo  
usa la cabeza,  
para tratar con otros  
usa el corazón

”

*Eleanor Roosevelt*





# Mejora de la comunicación y el clima en los equipos de trabajo

La inteligencia emocional en el entorno laboral

**¿Cómo puedes influir  
positivamente en el equipo?**

# Mejora cualitativa de las relaciones interpersonales

La inteligencia emocional en el entorno laboral

# Sociograma

# Conclusiones

Resumen y proyecto final



Conocer y manejar  
tus emociones

- Conocer y manejar tus emociones
- Detectar, comprender y adaptarnos a las emociones de las personas con las que nos relacionamos



- Conocer y manejar tus emociones
- Detectar, comprender y adaptarnos a las emociones de las personas con las que nos relacionamos
- Herramientas IE para nuestras relaciones profesionales

- Conocer y manejar tus emociones
- Detectar, comprender y adaptarnos a las emociones de las personas con las que nos relacionamos
- Herramientas IE para nuestras relaciones profesionales
- IE para el liderazgo y la acción individual en el equipo y la organización

# Proyecto final

Resumen y proyecto final

Estrategia de gestión  
de una situación  
mediante la IE

- Curso para Líderes en Formación
- Curso de Liderazgo para Equipos de Trabajo
- Curso de Comunicación Efectiva
- Curso de Técnicas de Negociación



Platzi