

## **Expo G3 - Inteligencia Emocional**

**Adm. de Recursos - 4K10**

**2024**



### **Integrantes:**

**Alvarado Paula, Legajo 45458**  
**Bacin Janaina, Legajo 47726**  
**Maya Facundo, Legajo 48997**  
**Espeche Marcos, Legajo 49023**  
**Secotaro Leonardo, Legajo 48844**  
**Pessio Valentino, Legajo 46950**  
**León Mario, Legajo 50699**

# Inteligencia Emocional: Tu Clave para el Éxito

## Sección 1: Definiciones

### ¿Qué es la IE?

La Inteligencia Emocional (IE) es la capacidad de entender nuestras propias emociones y las de los demás. Esta habilidad incluye:

- **Percepción precisa de las emociones:** Reconocer y entender nuestras emociones y las de los demás.
- **Uso de sentimientos para facilitar el pensamiento:** Emplear emociones para mejorar el razonamiento y la resolución de problemas.
- **Comprensión de las emociones:** Interpretar las causas y efectos de las emociones.
- **Regulación emocional:** Manejar nuestras emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual, y reducir el estrés.

## 5 Elementos Clave de la IE

### Autoconciencia:

Reconocer nuestras propias emociones y sus efectos. Tomarnos el trabajo de reconocer nuestras emociones y entender por qué las sentimos nos lleva a una introspección más profunda de nosotros mismos, y mejora nuestra capacidad para entender por qué reaccionamos de cierta forma ante las situaciones que se nos puedan presentar.

- **Ejemplo de Autoconciencia**

Roberto trabaja en una oficina y recientemente ha estado sintiéndose abrumado. Notó que está más irritable con sus colegas y menos motivado para realizar sus tareas diarias, así que Roberto se paró a pensar, reconoció sus sentimientos de irritabilidad y desmotivación. Roberto identifica que la carga de trabajo ha aumentado significativamente y que esto está contribuyendo a su estrés para luego darse cuenta de que su comportamiento está afectando a su equipo y así mismo, para solucionar esto Roberto decide hablar con su jefe para establecer límites claros para su jornada laboral además de empezar a utilizar técnicas de relajación.

- **Acciones para mejorar la autoconciencia en los trabajadores:**
  - **Implementar autoevaluaciones:** Implementar encuestas y herramientas de autoevaluación donde los empleados puedan reflexionar sobre sus habilidades, comportamientos y actitudes. También proporcionar retroalimentación desde múltiples fuentes (supervisores, compañeros de equipo, subordinados)

- **Ofrecer capacitaciones y talleres sobre inteligencia emocional:** Esto ayudaría a los empleados a reconocer y gestionar sus emociones. Se podrían establecer programas de coaching individual donde los empleados puedan trabajar con coaches profesionales para desarrollar su autoconciencia y otras habilidades blandas.
- **Mentorías:** Crear un sistema de mentoría donde empleados más experimentados guíen a los más nuevos, proporcionando perspectivas y retroalimentación valiosa, además de su propia experiencia tratando con estos temas.
- **Reuniones de Reflexión:** Realizar reuniones periódicas donde los empleados puedan compartir sus experiencias y reflexiones sobre proyectos y tareas.
- **Estrategias para Mejorar la Autoconciencia**
  - **Prácticas de Atención Plena:** La meditación y la atención plena ayudan a aumentar la autoconciencia enfocándose en el momento presente.
  - **Llevar un Diario:** Escribir sobre emociones y experiencias proporciona una mayor comprensión de los patrones emocionales.
  - **Buscar Retroalimentación:** Solicitar la opinión de otros sobre cómo perciben nuestras emociones y acciones ayuda a mejorar la autoconciencia.

## **Autorregulación:**

Manejar nuestras emociones y los impulsos disruptivos. Conocer la forma en que uno mismo va a reaccionar nos permite mentalizarnos para tomar acciones preventivas o correctivas, lo cual nos permite moldear nuestra conducta y no dejarnos llevar por impulsos emocionales, que la mayoría de las veces surgen rápidamente y no son producto de la razón.

- **Ejemplo de Autorregulación:**

Marcos está en una reunión de trabajo y un compañero critica fuertemente una idea que ha presentado. La crítica lo toma por sorpresa y siente mucho enojo y frustración. En lugar de reaccionar impulsivamente y responder con enojo o sarcasmo, se toma un momento para respirar profundamente y recordar sus habilidades de autorregulación. Sabe que, si reacciona emocionalmente, podría decir algo de lo que se arrepentiría más tarde. En cambio, decide escuchar atentamente la crítica, agradecer los comentarios y responder de manera calmada y profesional. Al hacer esto, demuestra autocontrol y capacidad para manejar sus emociones, lo que no solo ayuda a mantener un ambiente de trabajo positivo, sino que también le permite reflexionar sobre los comentarios y mejorar su idea.

- **Cultivando la Autorregulación**
  - **Técnicas de Gestión del Estrés:** Practicar técnicas como la respiración profunda y la relajación muscular progresiva.

- **Regulación Emocional:** Desarrollar la capacidad de reconocer y regular las propias emociones para evitar reacciones impulsivas.
- **Establecimiento de Límites:** Definir y mantener límites personales para protegerse del agotamiento emocional.

## **Motivación:**

Tener un impulso para alcanzar objetivos más allá de las recompensas externas. Lograr comprender nuestras emociones no sólo nos ayuda para lo malo si no también para lo bueno: nos otorga un mayor conocimiento de aquello que nos hace bien. De esta forma, estaremos mejor encaminados a la hora de elegir nuestros proyectos, ya que estaremos seguros de nuestras motivaciones internas para alcanzarnos.

- **Ejemplos de motivación laboral:**
  - **Reconocimiento y agradecimiento:** reconocer periódicamente los esfuerzos y logros de los empleados puede aumentar su motivación y autoestima.
  - **Brindar oportunidades de crecimiento:** ofrecer capacitación, talleres o seminarios puede ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras.
  - **Expectativas claras:** definir claramente los roles, responsabilidades y expectativas puede reducir el estrés y la confusión, lo que lleva a una mayor motivación.
  - **Fomentar un ambiente de trabajo positivo:** un ambiente de trabajo positivo y de apoyo puede mejorar significativamente la motivación y la productividad.

## **Empatía:**

Comprender las emociones de los demás. Aprender a identificar cómo se siente una persona más allá del lenguaje oral es muy importante, ya que la mayor parte de la comunicación es no verbal. Esta capacidad de entender a otro nos ayuda a comprender más profundamente a esa persona, y nos brinda información acerca de su personalidad y sus objetivos.

- **¿Qué hace una persona empática?**
  - **Escucha Activa:** Prestar atención plena a los demás para comprender mejor sus perspectivas y emociones. Cuando alguien nos cuenta sus problemas, muchas veces solo buscan sentir que son escuchados y que lo que sienten es válido. Es importante saber diferenciar cuándo nos piden nuestra opinión de cuándo no, ya que una persona empática escucha para comprender y validar cómo se siente una persona, no para criticar, juzgar, o solucionar problemas.

No es necesario estar de acuerdo en todo lo que dice, ser empático no implica dejar de lado nuestras convicciones y asumir las del otro.

- **Cada persona es un mundo:** Hay que entender que las personas tienen sus propias experiencias ante un mismo acontecimiento. Por ejemplo, cuando alguien nos cuenta lo terrible que fue su día, nosotros podríamos pensar que en realidad no es para tanto comparado con lo que le tocó a otra persona. Pero no por eso hay que pensar que el sufrimiento no está justificado. Una persona empática entiende eso, sin juzgar si “podría ser peor”. Además, al desvalorizar los sentimientos de esa persona podemos dañar su confianza (ya que podría no contarnos sus sentimientos de nuevo) o podría pensar que lo que siente está mal, llegando a sentirse culpable de lo que siente y causándole daño emocional. Esto puede ocurrir en el ámbito laboral, por ejemplo verticalmente en el organigrama, las personas que trabajan a nivel operativo podrían pensar que las que están en cargos estratégicos en realidad tienen un trabajo bastante relajado, y viceversa podrían pensar que los trabajadores no tendrían que estar tan estresados ya que su trabajo es “más sencillo”.
- **¿Cómo mejorar la empatía?**
  - **Competencia Cultural:** Educarse sobre diferentes culturas y puntos de vista para mejorar la empatía y la inclusión.
  - **Trabajo Voluntario:** Participar en actividades voluntarias para desarrollar una mayor comprensión y empatía hacia las experiencias de otros.
  - **Atender a la comunicación no verbal:** El tono de voz, la postura corporal, la mirada, la expresión facial, los gestos, los silencios, dicen mucho de cómo se sienten.
  - **Entrenar la gratitud:** No es fácil para las personas comunicar cómo se sienten, es un lindo gesto agradecer por contarnos sus emociones para reconocer el esfuerzo que realizan.
  - **Ejercicio: “Yo” tengo “tu” problema:** Es una actividad que se realiza en grupo. Cada persona escribe un problema que tenga en su vida, de cualquier índole que quiera compartir, junto con su nombre. Se reparten los papeles al azar. El objetivo es que cada persona debe describir el problema como si fuese propio, profundizando en los sentimientos encontrados y sus causas. Se puede entrevistar al dueño original del problema para poder entenderlo mejor.
- **Ejemplo de Empatía:** Victoria es la jefa de un equipo de marketing en una empresa de tecnología. Un día, uno de los miembros de su equipo, Carlos, empieza a mostrar un rendimiento inferior al habitual. Victoria nota que Carlos está más distraído y parece preocupado, pero en lugar de ignorar su comportamiento o asumir que simplemente no está cumpliendo con su trabajo por tratarse de una irresponsabilidad, decide hablar con Carlos en privado, y para no confrontar de manera agresiva, intenta acercarse de manera más calmada, mostrándose abierta al diálogo y comprensiva. Ante esta reacción de Victoria, Carlos se siente en confianza para contarle algunos problemas personales que hacen que su rendimiento laboral se vea afectado de manera negativa, Victoria se muestra empática, poniéndose en su lugar y entendiendo que no es que Carlos sea una persona irresponsable, sino que sus preocupaciones actuales

lo han llevado a esta situación. Le ofrece su oído para escucharlo, y soluciones tanto en lo personal como en lo laboral para lo que Carlos está atravesando.

Esto trae consecuencias muy positivas para todos, ya que Carlos se siente comprendido y apoyado, lo que reduce su estrés y le permite manejar mejor su situación personal y profesional, mientras que Ana se gana la confianza y el respeto de su equipo al ver cómo manejó la situación de Carlos con tanta comprensión y empatía, fomentando un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. A su vez, el equipo ve que sus líderes se preocupan por ellos, lo que puede aumentar la moral y la motivación. La empatía puede llevar a una mayor lealtad y compromiso por parte de los empleados.

Este ejemplo ilustra cómo la empatía puede ser una herramienta poderosa en el ámbito laboral, ayudando a construir relaciones más fuertes y un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

## **Habilidades Sociales:**

Gestionar relaciones para influir positivamente en las personas. Conocer cómo se siente una persona es bueno, pero poder utilizar ese conocimiento para influir positivamente es una habilidad distinta, y muy importante. En este elemento se engloban habilidades como desescalar conflictos, apoyo emocional, y muchos más.

- **Ejemplo de habilidades sociales**

Carlos trabaja en un equipo de desarrollo de software y su equipo está enfrentando un problema técnico complejo. Durante una reunión, hay desacuerdo entre los miembros sobre la mejor manera de resolver el problema.

- Carlos presta atención a lo que sus compañeros están diciendo, sin interrumpir. Hace preguntas para clarificar puntos y demuestra que está realmente interesado en las opiniones de los demás.
- Carlos se pone en el lugar de sus colegas, comprendiendo sus preocupaciones y puntos de vista. Reconoce verbalmente los sentimientos y aportaciones de cada miembro del equipo.
- Ante el desacuerdo, Carlos propone buscar un enfoque intermedio que combine las mejores ideas de cada propuesta. Facilita una discusión enfocada en encontrar soluciones, no en ganar el debate.

Gracias a las habilidades sociales de Carlos, la reunión se desarrolla de manera más productiva y armoniosa. El equipo logra llegar a un consenso sobre cómo abordar el problema técnico y trabaja juntos para implementar la solución.

- **Ejemplo de acciones para mejorar las habilidades sociales en los trabajadores:**
  - **Programas de Capacitación y Talleres:** Se deberían organizar talleres sobre comunicación verbal y no verbal, escucha activa y técnicas de asertividad, otro

taller importante sería un de resolución de conflictos para manejar los desacuerdos de manera constructiva.

- **Mentorías:** Crear programas de mentoría donde empleados experimentados guíen a los menos experimentados en el desarrollo de sus habilidades sociales.
  - **Actividades de Team Building:** Realizar actividades que fortalezcan la confianza y cooperación de los miembros del equipo, también organizar eventos sociales y recreativos para que los empleados interactúen en un ambiente relajado y fomenten relaciones interpersonales.
  - **Plataformas de Comunicación:** Implementar y promover el uso de herramientas de comunicación internas como Slack, Microsoft Teams o similares para mejorar la interacción y la colaboración.
  - **Foros y Grupos de Interés:** Crear foros y grupos de interés específicos donde los empleados puedan compartir ideas y colaborar en proyectos comunes.
- 
- **Construyendo Habilidades Sociales**
    - **Networking:** Participar en eventos de networking para practicar y mejorar las habilidades de comunicación interpersonal.
    - **Entrenamiento en Resolución de Conflictos:** Aprender técnicas para resolver conflictos de manera efectiva.
    - **Colaboración en Equipo:** Involucrarse en actividades de equipo para desarrollar habilidades de colaboración y liderazgo.

## Sección 2: Beneficios

### Importancia de la IE en el Trabajo

La IE tiene un impacto significativo en el entorno laboral:

- **Liderazgo Mejorado:** Los líderes con alta IE gestionan mejor los equipos, resuelven conflictos de manera efectiva e inspiran a sus empleados.
- **Mejor Trabajo en Equipo:** La IE facilita la colaboración y mejora la dinámica del equipo.
- **Éxito Organizacional:** Promueve un ambiente de trabajo positivo y productivo, lo que lleva a mejores resultados organizacionales.

### Beneficios Personales

- **Mejora de nuestras relaciones interpersonales:** La IE ayuda a comunicarse de manera efectiva, resolver conflictos y proporcionar apoyo emocional.

- **Gestión del Estrés:** Las personas con alta IE pueden manejar el estrés de manera más efectiva, lo que lleva a un mayor bienestar emocional.
- **Autocuidado y Bienestar:** Fomenta la práctica de hábitos saludables y la búsqueda de equilibrio emocional.

### Aplicando la IE en la Vida Diaria

- **IE en Relaciones Personales:** Utilizar la IE para comunicarse de manera abierta, empática y asertiva, fomentar la comprensión y la armonía en las relaciones personales.
  - **IE en el Trabajo:** Emplear la IE para liderar equipos de manera efectiva, mejorar la colaboración y resolver conflictos dentro del equipo.
  - **IE para el Bienestar Personal:** Utilizar la IE para manejar el estrés, prevenir el agotamiento, mantener el equilibrio emocional y establecer y perseguir metas personales y profesionales.
- 

### Conclusión

La inteligencia emocional es una habilidad esencial que puede transformar tanto la vida personal como profesional. Desarrollar y aplicar la IE nos permite mejorar nuestras relaciones, liderar con eficacia, gestionar el estrés y alcanzar un bienestar emocional y mental. Es una inversión valiosa en nuestro crecimiento y éxito a largo plazo.