



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

 @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^as 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, angustia...						
PROF	Ansiedad, satisfac- 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 needs are listed in white text, each aligned with its corresponding section by a horizontal white line. The background is a solid blue color.

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”

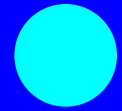
**¿Qué sientes ante las
siguientes situaciones?**

**¿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”
- ❑ “Desde el yo” (*I-statement*)
 1. Descripción del comportamiento
 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

- Gestión del tiempo
- Gestión del espacio

- Gestión del tiempo
- Gestión del espacio
- Contacto físico

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

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

- 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

Tips para mejorar tu lenguaje no verbal

Saludo

Sonrisa

Contacto visual

Gestos que ayudan

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

Calibrar y sintonizar
nuestra comunicación
con la otra persona

● *Rapport* no verbal

● *Rapport* no verbal

● *Rapport* verbal

Anti-rapport

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



Escucha activa

● Escucha activa

● Empatía

 Escucha activa Empatía Asertividad

● 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

Conocer y relacionarse

Atender a diversidad
e individualidad

Conocer motivaciones
y motivar

Cuidar

Ayudar a crecer

Atender a los sistemas

Gestionar las relaciones

Fomentar la cohesión

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