

A close-up photograph of two hands holding several small, light-colored wooden figures on a dark wooden surface. The figures are simple, stylized human shapes. The hands are positioned on either side of the figures, with fingers slightly curled. The background is a dark, textured wooden surface with visible grain and lines.

# **CURSO HABILIDADES SOCIALES**



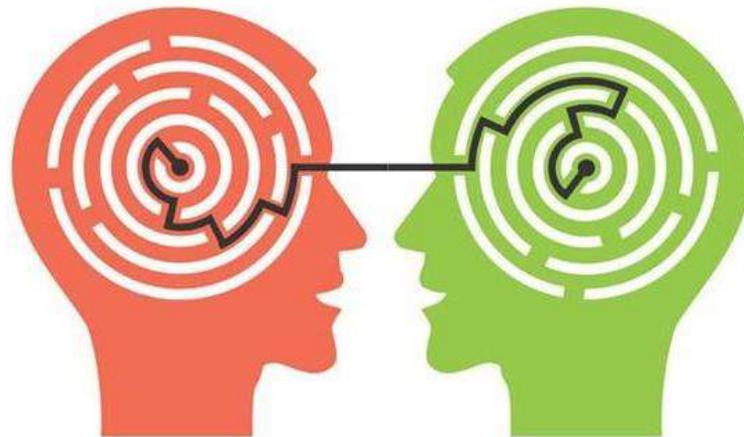
# PRESENTACIÓN

# HABILIDADES SOCIALES



## HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que permiten a las personas interactuar, comunicarse y relacionarse eficazmente con los demás en diferentes contextos sociales. Estas habilidades son fundamentales para establecer y mantener relaciones interpersonales saludables, resolver conflictos, trabajar en equipo y adaptarse a diversas situaciones sociales.



## HABILIDADES SOCIALES

Algunas de las habilidades sociales más importantes para **trabajar de cara al público** incluyen:

**Comunicación efectiva:** Ser capaz de expresarse de manera clara, coherente y comprensible, tanto verbalmente como a través del lenguaje corporal. Esto incluye escuchar activamente a los clientes o usuarios y responder de manera adecuada a sus necesidades y preocupaciones.

**Empatía:** Capacidad para comprender y ponerse en el lugar del otro, mostrando sensibilidad hacia las emociones, pensamientos y experiencias de los demás. La empatía es crucial para establecer conexiones genuinas con los clientes y brindar un servicio personalizado y orientado al cliente.

## HABILIDADES SOCIALES

**Asertividad:** Ser capaz de expresar opiniones, deseos y necesidades de manera clara y respetuosa, sin ser agresivo ni pasivo. La asertividad es importante para establecer límites adecuados y resolver conflictos de manera constructiva.

**Habilidades de resolución de problemas:** Ser capaz de identificar y abordar eficazmente problemas y conflictos que puedan surgir en la interacción con el público. Esto incluye la capacidad de tomar decisiones rápidas y adecuadas para resolver situaciones difíciles de manera satisfactoria para todas las partes involucradas.

## HABILIDADES SOCIALES

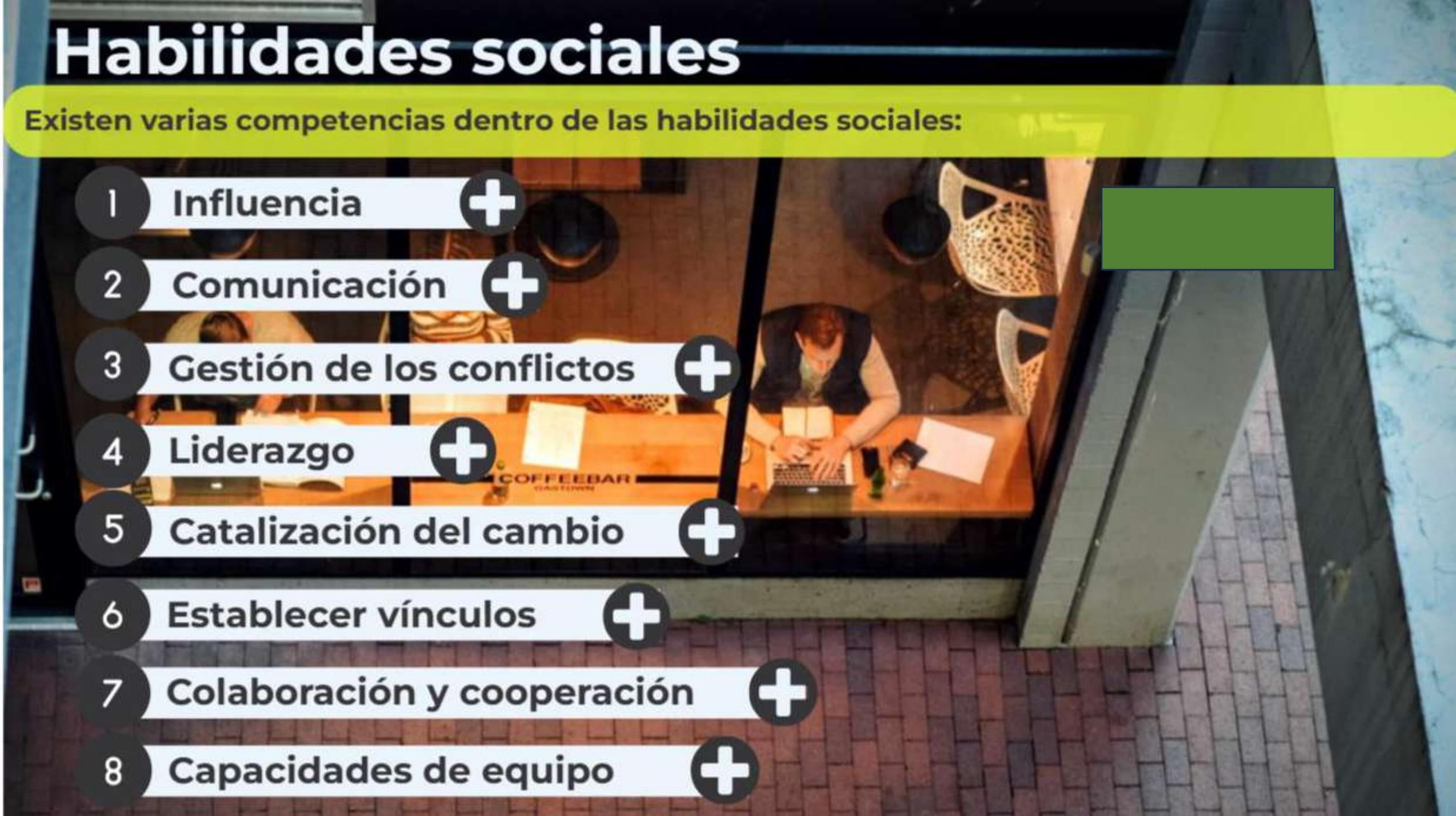
**Gestión emocional:** Ser capaz de manejar las propias emociones de manera saludable y mantener la calma en situaciones estresantes o desafiantes. La gestión emocional es fundamental para mantener la compostura y la profesionalidad en todo momento, incluso en situaciones difíciles.

**Capacidad para trabajar en equipo:** Ser capaz de colaborar y coordinarse eficazmente con colegas y compañeros de trabajo para brindar un servicio coherente y de alta calidad al público. Esto implica ser flexible, tener habilidades de comunicación interpersonales y mostrar respeto y apoyo hacia los demás.

# Habilidades sociales

Existen varias competencias dentro de las habilidades sociales:

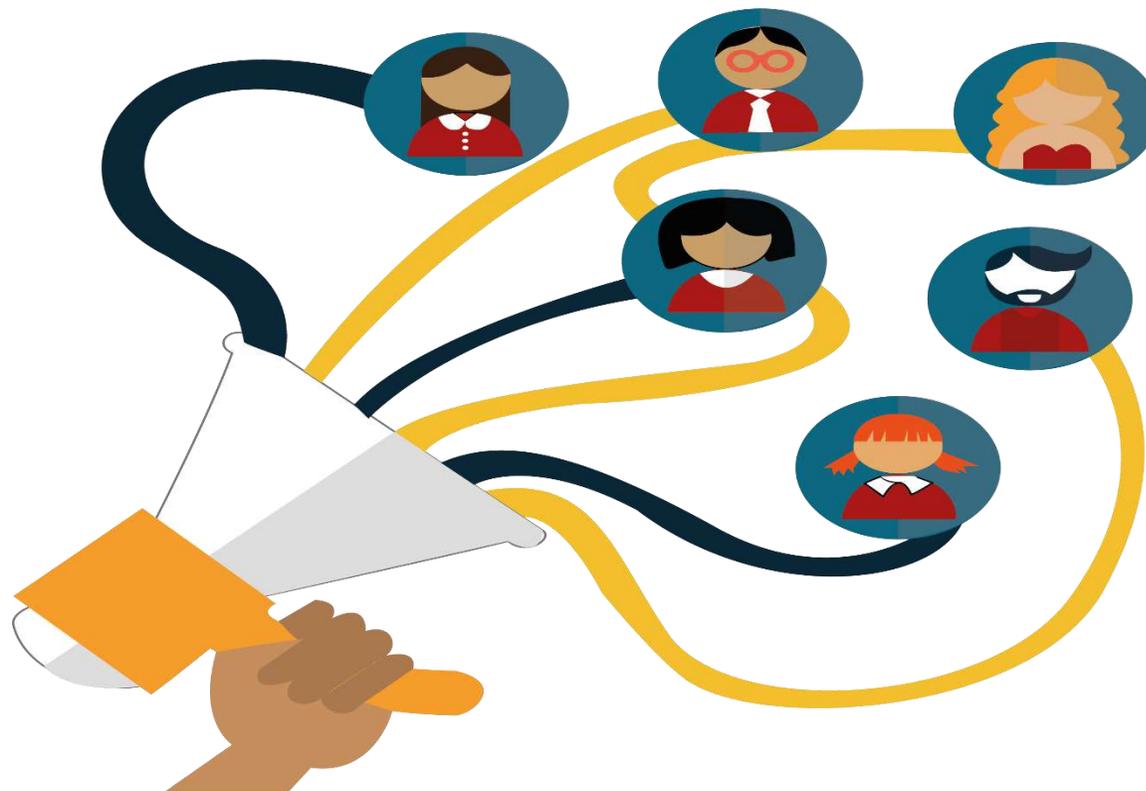
- 1 Influencia +
- 2 Comunicación +
- 3 Gestión de los conflictos +
- 4 Liderazgo +
- 5 Catalización del cambio +
- 6 Establecer vínculos +
- 7 Colaboración y cooperación +
- 8 Capacidades de equipo +



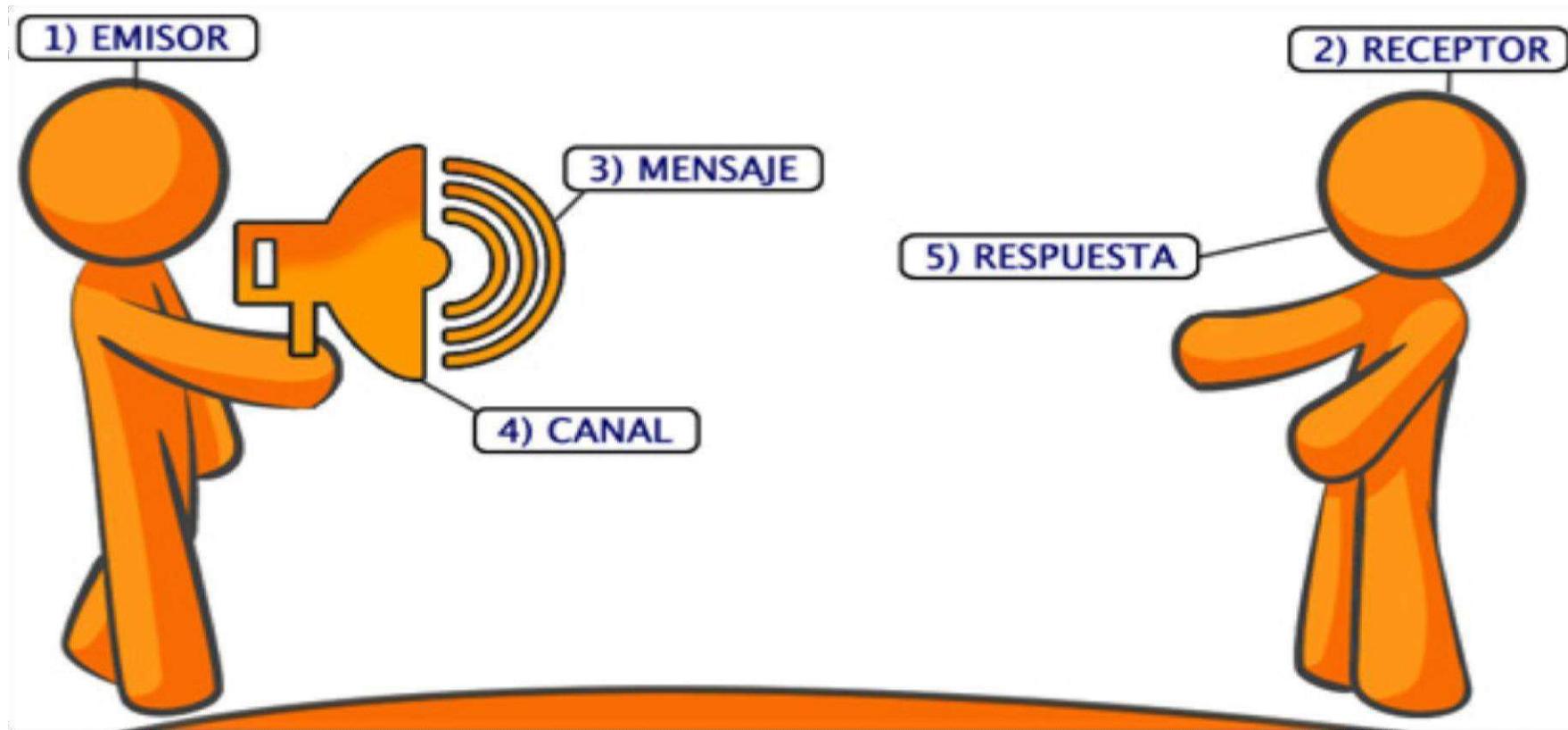
# COMUNICACIÓN



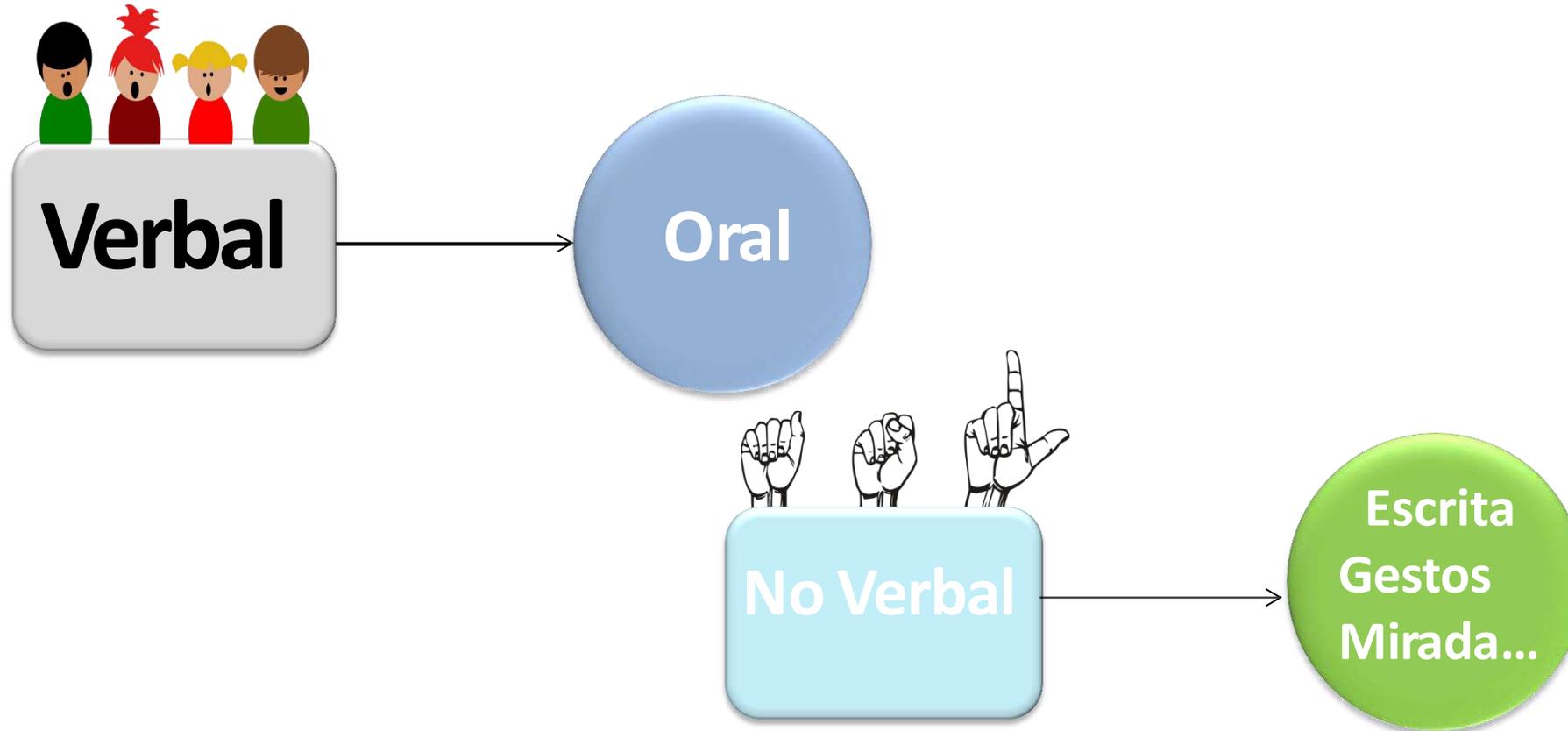
# Estructura del mensaje



# Elementos de la Comunicación



# Tipos de comunicación



# Tipos de comunicación (por nivel)



Intrapersonal



Grupal



Interpersonal



Pública

# ESTILOS DE COMUNICACIÓN



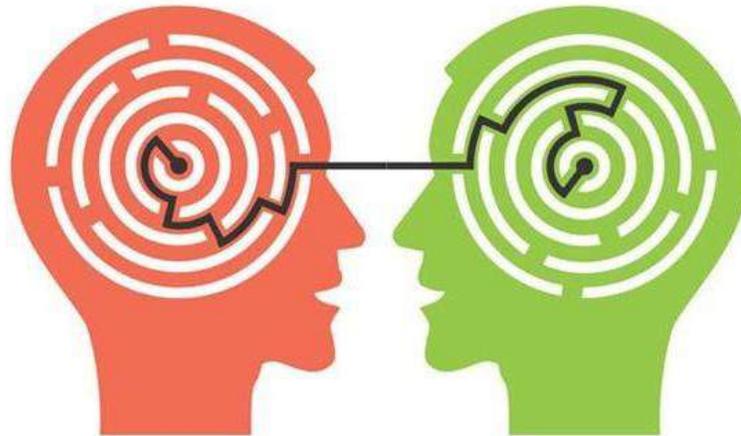
## ESTILOS DE COMUNICACIÓN

**Estilo de comunicación pasivo:** La persona puede mantener una postura corporal que exprese sumisión (hombros inclinados hacia delante, espalda encorvada, mirada baja...) Es frecuente que mantengan un tono de voz suave, incluso que no respondan ante determinadas preguntas u opiniones, por temor a disgustar u ofender al interlocutor. Suelen mostrar su conformidad cuando se produce una confrontación, sin llegar a expresar su opinión. Esto a menudo se traduce en problemas de autoestima que retroalimentan esta forma de comunicación.

**Estilo de comunicación agresivo:** postura tensa, con el mentón elevado y el pecho hacia afuera. Incluso con las piernas separadas y arqueadas o los brazos cruzados. Generalmente, cuando empleamos la forma agresiva elevamos el tono de voz e interrumpimos constantemente a la otra persona. También es común utilizar comentarios sarcásticos, irónicos o, incluso, invadir el espacio del interlocutor.

## ESTILOS DE COMUNICACIÓN

**Estilo de comunicación asertivo:** La persona que adopta este estilo de comunicación emplea un tono de voz estable y firme durante las interacciones. Mantiene un contacto visual moderado y la postura corporal es abierta y sosegada. Una forma común de transformar las respuestas pasivas y agresivas en asertivas consiste en comunicarnos desde lo que sentimos o creemos. También resulta asertivo exponer cómo hemos vivido una determinada situación. La persona que emplea la forma asertiva permite un espacio en la conversación para la otra persona. No se acoge a monólogos ni interrumpe al interlocutor.





# ¿Cómo es la persona que se comunica de manera asertiva?

## **Libertad de expresión**

Las personas que practican la comunicación asertiva tienen una sensación de libertad y confianza para expresar sus pensamientos, sentimientos, opiniones y necesidades de manera apropiada. No temen hablar en su propio nombre y no se sienten limitadas por el miedo al rechazo o la crítica.

## **Comunicación directa, adecuada, abierta y honesta**

La comunicación asertiva implica la capacidad de expresarse de manera directa y clara, evitando ambigüedades o mensajes confusos. Las personas asertivas eligen sus palabras cuidadosamente y se aseguran de que su mensaje sea comprensible para los demás. Son honestas en sus comunicaciones y evitan la manipulación o la evasión de la verdad.

# ¿Cómo es la persona que se comunica de manera asertiva?

## **Facilidad para comunicarse con toda clase de personas**

Las personas asertivas son capaces de establecer y mantener una comunicación efectiva con diferentes tipos de personas, sin importar su posición social, jerarquía o personalidad. Tienen habilidades de empatía y escucha activa, lo que les permite comprender los puntos de vista de los demás y adaptar su comunicación en consecuencia.

## **Comportamiento respetable y aceptación de sus propias limitaciones**

Las personas que practican la comunicación asertiva son conscientes de la importancia del respeto mutuo en las interacciones. Mantienen un comportamiento respetuoso hacia los demás, evitando el uso de lenguaje ofensivo, agresivo o despectivo. Además, son capaces de reconocer y aceptar sus propias limitaciones, sin sentirse amenazadas o inferiores por ello.

# ¿Cómo es la persona que se comunica de manera asertiva?

## **Autoconfianza y autoestima saludable**

Una persona asertiva tiene una buena autoestima y confianza en sí misma. Se valoran a sí mismos y creen en su propio derecho a expresarse y ser escuchados. Tienen una imagen positiva de sí mismos y no dependen de la validación externa para sentirse seguros en sus comunicaciones.

# Aplicaciones de la comunicación asertiva en diferentes situaciones

## Expresar una opinión personal

«En mi opinión, creo que sería más efectivo abordar el proyecto de esta manera.»

«Respeto tu punto de vista, pero también quiero compartir mi perspectiva sobre el tema.»

## Establecer límites personales

«Entiendo que necesitas mi ayuda, pero en este momento no puedo comprometerme. Tengo otros compromisos que debo cumplir.»

«Me siento incómodo cuando se habla de ese tema. Prefiero no discutirlo y mantener la conversación en un tono más positivo.»

# Aplicaciones de la comunicación asertiva en diferentes situaciones

## Rechazar una solicitud o propuesta

«Aprecio que me hayas considerado, pero en este momento no puedo aceptar esa responsabilidad adicional.»

«No me siento cómodo participando en esa actividad. Gracias por pensar en mí, pero tendré que rechazarlo esta vez.»

## Expresar emociones y sentimientos

«Cuando me interrumpes constantemente, me siento frustrado y no puedo expresar mis ideas adecuadamente.

¿Podríamos darle un espacio a cada uno para hablar sin interrupciones?»

«Me siento feliz y emocionado por este nuevo proyecto. Gracias por brindarme esta oportunidad.»

# Aplicaciones de la comunicación asertiva en diferentes situaciones

## **Dar y recibir feedback constructivo**

«Aprecio tu esfuerzo en este proyecto, pero creo que podríamos mejorar la presentación si incluimos ejemplos más concretos.»

«Me gustaría darte un feedback sobre tu presentación. Creo que podrías mejorar tu expresión corporal para transmitir mayor confianza.»

# Beneficios de la asertividad en el entorno laboral

La habilidad de comunicar de manera efectiva y empática, no solo permite establecer unas relaciones interpersonales más estables y saludables y una mayor cooperación dentro del equipo, sino que también conlleva otras ventajas como:

## **Mejores negociaciones:**

la asertividad permite llegar a acuerdos más beneficiosos para todas las partes, gracias a la escucha y el entendimiento de lo que ocurre en el entorno y de las necesidades e intereses de la otra parte.

# Beneficios de la asertividad en el entorno laboral

## Un mejor clima organizacional:

una buena capacidad comunicativa entre los miembros del equipo fomenta un ambiente más colaborativo, con menos tensiones e inequívocos.

## Un liderazgo más efectivo:

el 30% de los empleados cree que sus superiores no fomentan una cultura de comunicación transparente y abierta, una situación que puede llegar a afectar el rendimiento del equipo, el trabajo y la motivación. Por este motivo, con el buen entendimiento que implica la comunicación asertiva, muchos de los despidos podrían evitarse.

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN



# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

**Expresión facial:** más allá de la mirada, la expresión facial es fundamental por su capacidad de modular la intensidad de la comunicación. Esto significa que cuando sentimos una emoción particular tenemos una expresión facial asociada.

Por eso es importante es importante sonreír. Si sonríes es más fácil que tu interlocutor también lo haga, por la sintonía natural. Y así mejorará su percepción y valoración del encuentro y discurso.

**Gestos:** nuestras manos deben moverse libres, para transmitir armonía y serenidad. Los gestos deben poder remarcar instantes puntuales, generan un doble impacto y aumenta el nivel de atención e interés.

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

**Volumen:** lo normal es que adaptemos el volumen al lugar donde estamos y que suba y baje según lo que estemos contando, para resaltar algunas cuestiones.

**Respiración:** tenemos 2 tipos de respiración: la vital y la fónica. La fónica es la que empleamos para la expresión y comunicación. Es la más sensible a las alteraciones emocionales.

Las personas que educan su voz son capaces de producir una corriente de aire más estable, una correcta respiración. Cuando estamos nerviosos se pierden ese control y a veces parece que falta el aire para hablar, lo cual hay que entrenar para llegar a controlar. Por ej con ejercicios de respiración.

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

**Entonación:** es la modulación de la voz que acompaña la secuencia de sonidos del habla y puede reflejar diferencias de sentido, de intención, de emoción, etc. La entonación afecta al sentido global de la frase e indica la intención del que habla y su situación.

**Ritmo:** es la velocidad con la que hablamos. Es la sucesión de palabras y pausas que formamos en una conversación o discurso. Hay que adaptar la velocidad y el ritmo al ambiente y a la intención de lo que se está diciendo. Cuanto más nerviosos, más sensación de querer acabar antes y de ahí la aceleración y el ritmo. Ir más lentos ayuda a ganar fluidez y seguridad.

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

**Pausas:** sirven para tomar aire para oxigenarse y preparar la fonación de la siguiente frase, humedecer el sistema fonatorio, organizar ideas a nivel cerebral y programar. La idea de las pausas es que con ellas llegamos al silencio, y quien domina las pausas y el silencio en sus discursos domina la palabra. Gracias a él podrás respirar y las personas que te escuchan podrán procesar lo que expones mejor.

# Habilidades comunicativas y sociales



# COMPORTAMIENTOS

- Realiza una escucha activa, demostrando atención y sensibilidad frente a las inquietudes de los demás.
- Promueve la comunicación asertiva y tiende a expresarse de forma constructiva.
- Comparte información para facilitar el cumplimiento de objetivos y alienta la comunicación abierta dentro del equipo.
- Comprende temas complejos y los comunica con claridad a los distintos niveles de la organización.

# COMPORTAMIENTOS

## PREGUNTAS

- ¿Cómo demuestras atención e interés cuando te comunicas con las personas de tu equipo?
- ¿Alguna vez has recibido feedback sobre la forma en que te expresas? ¿Qué es lo que te han dicho al respecto?
- ¿Qué haces para promover una comunicación abierta en tu trabajo?
- Describe algún momento en el que tuvieses que realizar una comunicación importante.  
¿Qué sucedió? ¿Encontraste alguna dificultad?

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

## Consejos:

- Mantener un volumen adecuado para cada circunstancia.
- Articular las palabras de manera limpia y clara.
- Respirar de manera correcta.
- Usar distintas entonaciones para enfatizar el significado.
- Emplear un ritmo dinámico.
- Usar pausas que faciliten la comprensión de quien nos está escuchando.
- Evitar muletillas y un lenguaje dubitativo.

# Aspecto y habilidades físicas

Se basan en cuatro puntos fundamentales:



Contacto visual



Calidad de  
nuestra voz



Movimiento de  
manos y brazos



Movimiento de  
pies y caderas

# Comunicación emocional



# STORY CUBES

## EJERCICIO PRÁCTICO

# STORY CUBES





## La competencia social

Este ámbito reúne varias habilidades específicas relacionadas con el ámbito profesional, que se engloban en 2 categorías:

### 1. Empatía



Cada persona dispone de una capacidad más o menos alta de hablar de sus sentimientos, comprenderlos y entender los de otros. Existe un tipo de personas cuya incapacidad para identificar, comprender y expresar sus sentimientos les lleva a dudar de la existencia de los mismos.



**La empatía denota la capacidad de percibir el sufrimiento ajeno, de ponerse en la piel de la otra persona. Se ha demostrado que desde los primeros días de vida, los bebés se muestran afectados cuando escuchan el llanto de otro niño, considerándose como uno de los primeros antecedentes de empatía.**



Las primeras relaciones de un ser humano tienen un gran impacto en su configuración emocional: la falta de sintonía emocional entre padres e hijos jugará un papel determinante. Por suerte, a lo largo de la vida de una persona pueden existir relaciones “compensatorias”: amigos, pareja, familia o incluso terapeutas que pueden ayudar a remodelar sus pautas de conducta.

El acceso a las emociones de los demás lo determina en gran parte la capacidad de una persona para captar los mensajes no verbales: el 90% de la comunicación es de esta naturaleza (tono de voz, gestos o expresión entre otras).



Las competencias laborales que dependen de la empatía son:

## 1. Comprensión de los demás

Consiste en ir más allá de lo que una persona oye. Escuchar activamente a la otra persona, para percibir los sentimientos del otro y poder ofrecerle una ayuda. Así, por ejemplo, en campos como el del marketing, se hace tan necesario comprender al consumidor para adelantarse a sus deseos y necesidades.

## 2. Desarrollo de los demás

De igual manera que las personas que han sido duramente criticadas sufren un golpe de desmotivación, también lo hacen las que no reciben ningún *feedback*. Cuando alguien es constructivo a la hora de ofrecerle información a alguien sobre cómo podría mejorar, confiando en que puede hacerlo e inspirándola para alcanzar sus metas, activa el “efecto Pigmalión”, según el cual una esperanza positiva puede terminar convirtiéndose en una predicción cumplida.



### 3. Orientación hacia el servicio

Cuando nuestra prioridad no consiste exclusivamente en conseguir un beneficio o un servicio para nosotros mismos, sino interesarnos por los demás y disfrutar de esa relación, construiremos unas relaciones profundas y a su vez fructíferas.

### 4. Aprovechamiento de la diversidad

Se ha demostrado que las relaciones con personas diferentes nos aportan nuevas perspectivas y nos enriquecen. Esto supone un reto que conlleva encontrarnos cómodos en ambientes diferentes, con culturas que distan de la nuestra, sin dejar que los estereotipos distorsionen nuestras emociones

### 5. Conciencia política

Esta cualidad está directamente relacionada con el liderazgo: una persona que se encarga de organizar equipos debe tener conciencia formal e informal, percibir los aspectos sociales y políticos que determinan el grupo, para no perder su capacidad de influencia sobre los demás.

# COMUNICACIÓN EFICAZ Y ESCUCHA ACTIVA



# Sin una comunicación eficaz, las empresas no funcionan

En cualquier entorno laboral las habilidades comunicativas son cruciales. Para que se consigan los objetivos y se resuelvan conflictos, los mensajes deben ser lo más claros y precisos posible.

**Cuando adquirimos conocimiento tenemos poder en nuestras manos, pero lo realmente importante es saber usarlo, es decir, saber comunicarlo y transmitirlo a los demás para poder gestionarlo.**



**Una comunicación escasa suele desembocar en unos malos resultados o en unos objetivos no conseguidos.** Para evitar esto, y ser eficaces en la comunicación interna de la empresa, debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. La comunicación debe empezar desde el primer momento.

2. Las explicaciones deben ser detalladas y claras.

3. Pedir explicaciones sobre los detalles si algo no ha quedado claro.

4. Debemos explicar lo que es obvio para nosotros y no para otros.

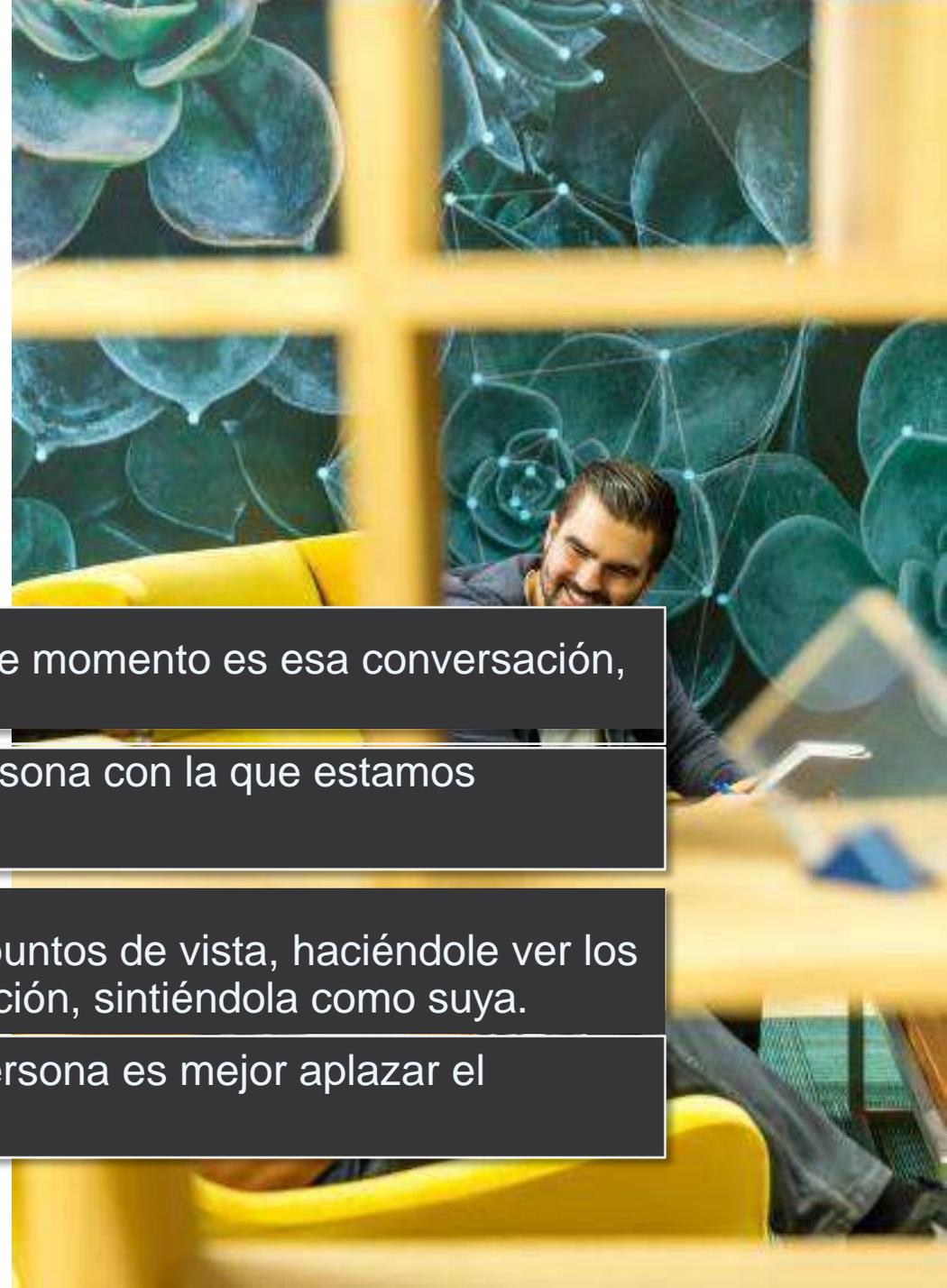
5. Emplear el tiempo que haga falta hablando, preguntando y resolviendo dudas.



# Saber escuchar

Ofrecer soluciones es cuestión de saber escuchar, analizar y proponer. Pero para llegar a dar con la solución correcta es preciso que los demás sepan a qué nos estamos refiriendo. Para conseguir un ambiente de aportaciones fructíferas podemos:

1. Hacer sentir al interlocutor que lo que más nos importa en ese momento es esa conversación, invitándole a participar y creando un ambiente agradable.
2. Debemos evitar mostrar frustración o enfado, para que la persona con la que estamos hablando quiera compartir con nosotros sus puntos de vista.
3. Podemos encaminar a la persona con nuestras opiniones o puntos de vista, haciéndole ver los beneficios que va a tener para ella, y llegue a dar con la solución, sintiéndola como suya.
4. Si no nos encontramos en condiciones de ayudar a la otra persona es mejor aplazar el encuentro para otro momento.



# Un buen comunicador se interesa por los demás

---

- Una de las necesidades primarias del ser humano es sentirse reconocido por los demás, tanto personal como profesionalmente. Hacer que los demás se sientan importantes, ser naturales y honestos, reforzará la confianza de nuestro interlocutor y nos ayudará a resolver conflictos.
- Los grandes líderes saben que para motivar a alguien en la consecución de una tarea es importante saber qué intereses, aficiones y aspiraciones tienen las personas, sabiendo así cómo encaminarles.

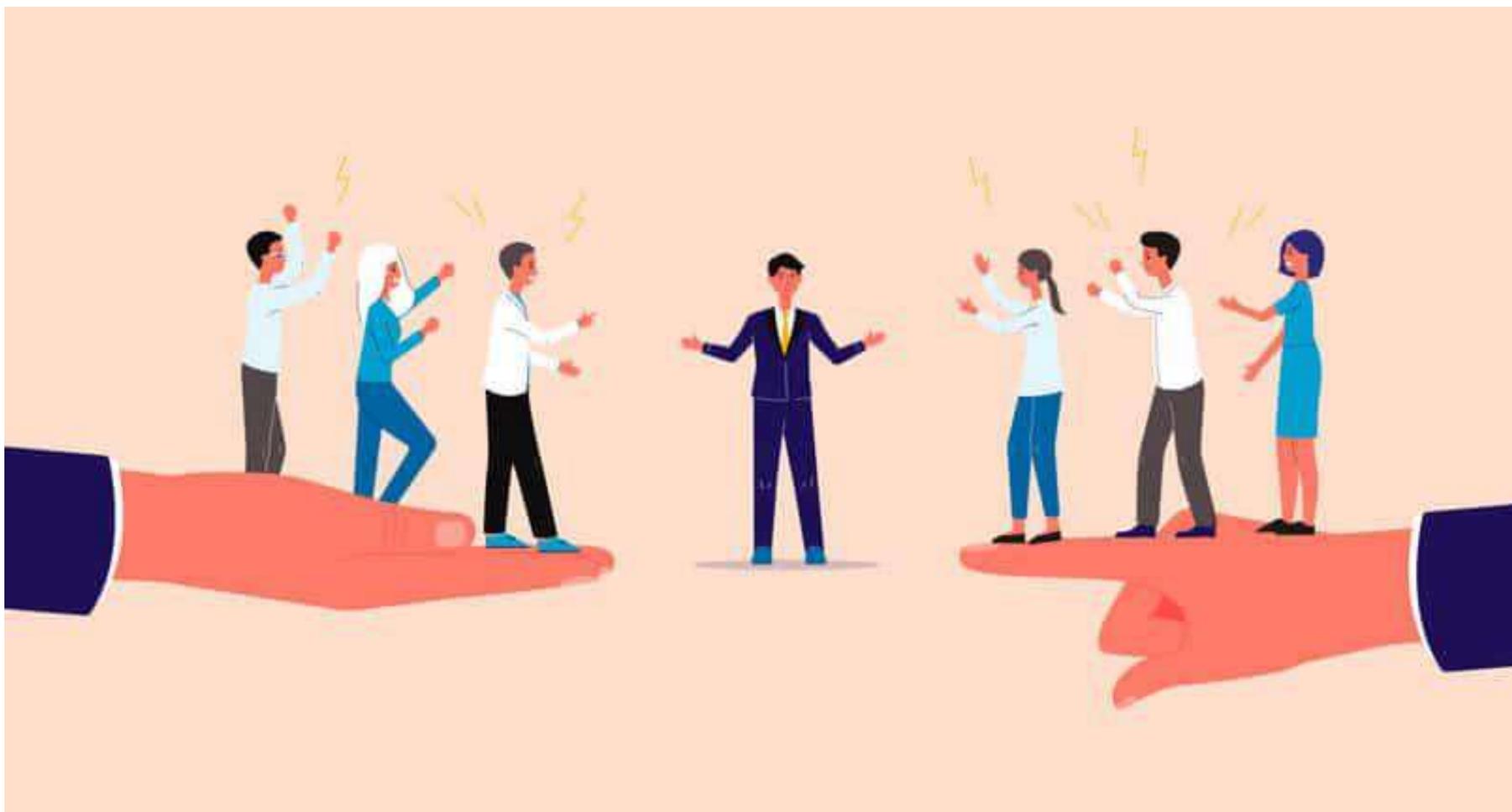




## La comunicación informal, una buena herramienta

---

- Preguntarles a los demás por aspectos básicos de su vida con un interés sincero, nos ayudará a entenderles, a saber cómo se sienten respecto a su puesto y a la empresa, y hacernos entender nosotros mismos.
- Es importante mostrar nuestro lado humano (sobre todo un directivo), siempre entendiendo cuándo es el momento adecuado para mantener una conversación informal y reforzar relaciones. Si alguien está muy ocupado debemos respetarlo: no es el momento.



# Manejo de quejas y conflictos

# MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

El manejo de quejas y conflictos en la atención al público es un proceso crucial para mantener la satisfacción del cliente y preservar la reputación de la empresa. Aquí hay algunos pasos clave para manejar estas situaciones de manera efectiva:

**Escucha Activa:** Escuchar atentamente al cliente para comprender completamente su queja o preocupación. Es importante permitir que el cliente se exprese sin interrumpirlo y demostrar empatía hacia sus sentimientos.

**Mantén la Calma:** Es fundamental mantener la calma y la compostura, incluso si el cliente está molesto o enojado. Mantener un tono de voz tranquilo y profesional puede ayudar a calmar la situación y mantener la comunicación abierta.

# MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

**Valida los sentimientos del Cliente:** Reconoce y valida los sentimientos del cliente, incluso si no estás de acuerdo con su queja. Esto ayuda a que el cliente se sienta escuchado y comprendido.

**Agradece al cliente por comunicar su queja:** Agradecer al cliente por compartir su preocupación demuestra aprecio por su retroalimentación y muestra tu disposición para abordar el problema.

**Ofrece una disculpa:** Si corresponde, ofrece una disculpa sincera por cualquier inconveniente o problema que haya experimentado el cliente. Reconocer el error, aunque sea involuntario, puede ayudar a restaurar la confianza y la buena voluntad del cliente.

# MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

**Resuelve el Problema:** Trabaja con el cliente para encontrar una solución satisfactoria. Pregunta al cliente qué solución les gustaría ver y explora opciones para resolver el problema de manera justa y eficaz.

**Proporciona Seguimiento:** Después de resolver el problema, asegúrate de hacer un seguimiento con el cliente para asegurarte de que están satisfechos con la solución y para ofrecer cualquier seguimiento adicional si es necesario.

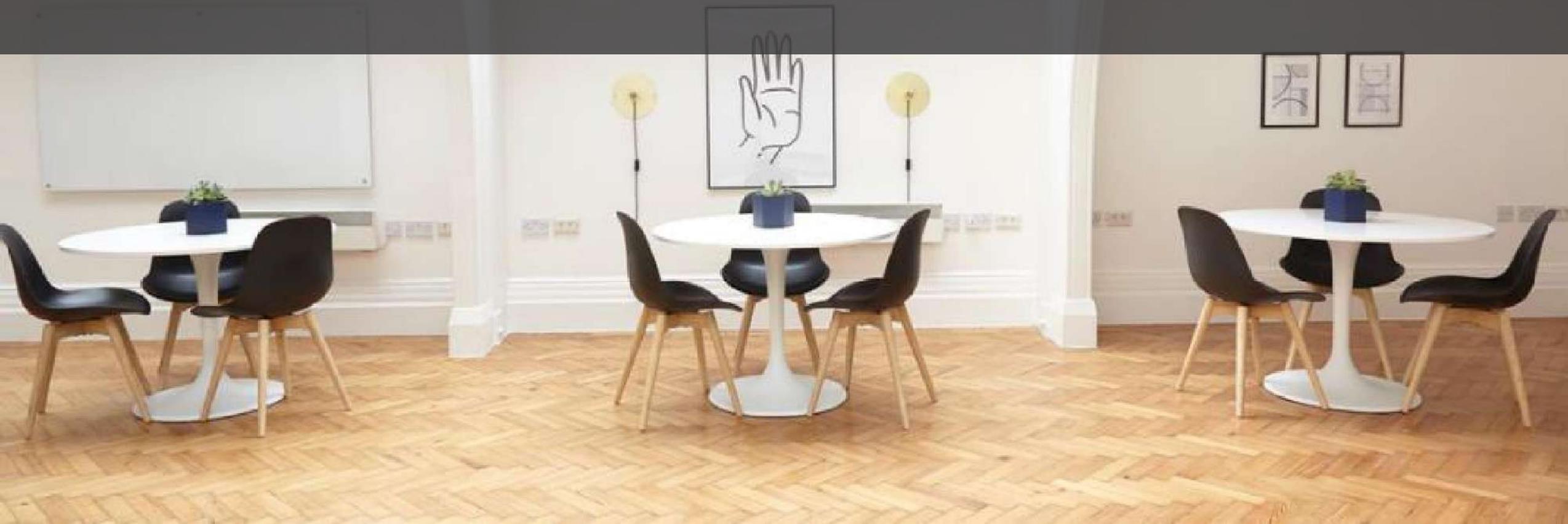
**Documenta la queja:** Es importante documentar la queja o el conflicto, así como las acciones tomadas para resolverlo. Esto puede ayudar a identificar patrones de quejas recurrentes y a mejorar los procesos internos para evitar problemas futuros.

# MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

**Aprende de la experiencia:** Utiliza cada queja o conflicto como una oportunidad para aprender y mejorar. Analiza la situación para identificar áreas de mejora en tus procesos, políticas o procedimientos.

Al seguir estos pasos y abordar las quejas y conflictos con empatía, profesionalismo y resolución, puedes convertir estas situaciones en oportunidades para fortalecer las relaciones con los clientes y mejorar la calidad del servicio.

# Trabajo en equipo. Motivación.



A laptop screen is shown on the left side of the image. The screen displays a motivational quote in a clean, sans-serif font. The background of the screen is a scenic landscape with a white sandy beach, a blue body of water, and a dark, rocky coastline. The text on the screen reads: "WORKHARD ANYWHERE" in large, bold, black letters. Below it, in smaller text, it says "IMAGE BY ALEX RODRIGUEZ". The laptop is a dark-colored MacBook Pro, with the keyboard and trackpad visible at the bottom of the frame.

WORKHARD  
ANYWHERE

## Trabajar en equipo

Richard Branson, magnate de los negocios y fundador del grupo Virgin, afirma: **“Para trabajar con éxito con otras personas, tenemos que confiar unos en otros. Eso, en gran parte, es confiar en que todos harán su trabajo, estén donde estén, sin supervisión”.**

# LA ALIANZA



# ¿Qué es una alianza de equipo?

**Son normas y pautas que guiará al equipo durante el proceso.**



# ¿Para qué sirve una alianza de equipo?

**1. Fomentar el compromiso y entendimiento.**

**2. Comenzar con un sentimiento positivo.**

**3. Prevenir posibles conflictos y discrepancias.**

**4. Prediagnóstico.**



# ¿Cómo debe ser una alianza de equipo?

**1. Escrita.**

**2. Visible.**

**3. Dinámica.**

**4. Acordada**





A hallway with a row of seven white doors set against a wall of ornate, blue and black patterned wallpaper. The floor is made of dark wood planks. The scene is dimly lit, with a soft glow emanating from the doors.

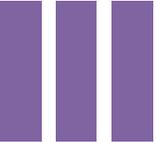
# Toma de decisiones

A watercolor painting of a woman's face, rendered in soft, blended colors of pink, orange, and yellow. The woman has dark hair and is looking slightly to the right. The painting is set against a white background with some faint, scattered watercolor splatters. A solid brown horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the word "Emociones" in white, bold, sans-serif font.

# Emociones

A photograph of a woman with long brown hair, wearing a black polka-dot shirt and black Everlast boxing gloves, punching a man in the face. The man is wearing a light-colored button-down shirt and a straw hat, and he has a pained expression with his eyes closed and mouth open. The background is a plain, light-colored wall. A semi-transparent grey horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the text.

# Resolución de Conflictos



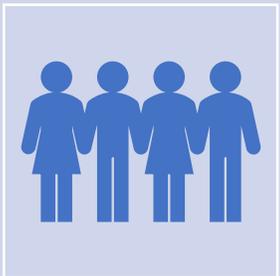
# TRABAJO EN EQUIPO



# Ventajas del trabajo en equipo

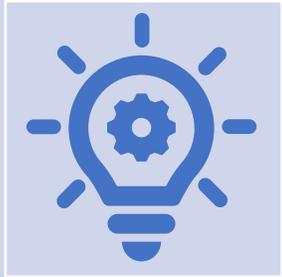


Trabajar en equipo ha demostrado ser una soft skill que cada día cobra más importancia en el desarrollo de las organizaciones, aporta numerosos beneficios tanto a la organización como al trabajador. Estas son algunas de las ventajas del trabajo en equipo:



**Mayor motivación:** trabajar en equipo permite tener un propósito común para todos los integrantes del mismo, hay que trabajar bajo una misma dirección lo que implica compromiso y comunicación durante el proceso. Esto permite que, si en algún momento un integrante del equipo pierde la perspectiva, rápidamente encuentre de nuevo la motivación y el entusiasmo para continuar trabajando en el proyecto.

## Ventajas del trabajo en equipo



**Aumenta y estimula la creatividad:** cuando trabajamos en equipo empleamos herramientas diferentes a cuando trabajamos de forma individual. Por ejemplo, un beneficio muy interesante de trabajar en equipo es que, por lo general, fomenta la creación o aparición de ideas mucho más originales y permite dar con soluciones creativas más acertadas gracias a la puesta en común de ideas, a priori individuales, que cobran valor una vez son compartidas y trabajadas por el equipo.



**Mayor productividad:** cuando el trabajo en equipo es coordinado y con una comunicación asertiva y escucha activa, conlleva una mayor consecución de objetivos grupales y se tiende a ser más productivos.

## Ventajas del trabajo en equipo



**Disminuye los niveles de estrés:** no trabajar en equipo puede generar una mayor carga de estrés y de trabajo. En algunas ocasiones podemos estancarnos en una tarea, lo que nos dificulta avanzar en el proyecto y, por ende, el nivel de estrés por no dar con la solución se intensifica.

Si trabajamos en equipo, será más sencillo identificar el problema, resolverlo y continuar trabajando, lo que resultará más beneficioso para todas las partes.

# Cómo trabajar en equipo



Tener un objetivo común. Debe existir cohesión de equipo.



Establecer roles dentro del equipo que velen por la coordinación y desarrollo del mismo.



Definir las responsabilidades y tareas de cada integrante para que todos trabajen de forma alineada.



Fomentar la comunicación y participación. Hay que respetar y escuchar las opiniones de todo el equipo. Hay que ser empáticos y crear un buen clima laboral.



La motivación y el reconocimiento son aspectos necesarios para conseguir un buen rendimiento.

# ¿Cómo fomentar y mejorar el trabajo en equipo?

## Actividades para hacer en grupo

Existen numerosas actividades para realizar en grupo que ayudan a trabajar y mejorar habilidades grupales como la empatía, la coordinación, la comunicación y que pueden traducirse en un mayor rendimiento y satisfacción.

Una de las actividades más destacadas es el **team building** que ofrece diferentes actividades dependiendo de cuál sea la necesidad a trabajar en el equipo, por ejemplo, estrategia e innovación o integración.

Una de las dinámicas más populares son los Escape Room donde hay que resolver un conflicto o enigma y para ello es necesaria la implicación y creatividad de todo el equipo, actividades en la naturaleza, deportivas o retos grupales.

# Motivación de los empleados

Si nuestra intención es que alguien se motive por lo que hace, lo más eficaz es elogiar aquello que mejor realice dentro de sus funciones. Así, ayudamos a aumentar la autoestima del empleado y, por consiguiente, su rendimiento y la confianza que esa persona tiene en nosotros. Es importante hacer valoraciones sinceras y no caer en la adulación.

**Las críticas ácidas promueven una actitud negativa que pueden desmotivar la creatividad y la ambición de los trabajadores. Una crítica solo debe considerarse aceptable si conduce a una mejor comunicación.**





# Roles de equipo

# Roles externos e internos



# ¿Qué es un rol?

Los Roles de Equipo Belbin miden el **comportamiento**, y **NO** la **personalidad**, y se pueden definir como:



Nuestra particular **tendencia a comportarnos**, **contribuir y relacionarnos socialmente**.

Dr. Meredith Belbin

# Categorías de los roles

## Roles de Acción



Impulsor



Implementador



Finalizador

## Roles Sociales



Coordinador



Cohesionador



Investigador de Recursos

## Roles Mentales



Cerebro



Especialista



Monitor Evaluador

# Cerebro



## POSITIVO

Creativo, imaginativo, librepensador. Genera ideas y resuelve problemas difíciles.

## NEGATIVO

Ignora los incidentes. Demasiado absorto en sus pensamientos como para comunicarse eficazmente.

# Especialista



## POSITIVO

Entregado, independiente, con intereses limitados. Aporta cualidades y conocimientos específicos.

## NEGATIVO

Contribuye sólo en áreas muy limitadas. Se explaya en tecnicismos.

# Monitor evaluador



## POSITIVO

Serio, perspicaz y estratega.  
Juzga con exactitud.

## NEGATIVO

Carece de iniciativa y de habilidad para  
inspirar a otros. Puede ser  
excesivamente crítico.

# Coordinador



## POSITIVO

Maduro, seguro de sí mismo, identifica el talento. Aclara las metas. Delega bien.

## NEGATIVO

Se le puede percibir como manipulador. Se descarga de trabajo personal.

# Investigador de recursos



## POSITIVO

Extrovertido, entusiasta, comunicativo. Busca nuevas oportunidades. Desarrolla contactos.

## NEGATIVO

Demasiado optimista. Pierde el interés una vez que el entusiasmo inicial ha desaparecido.

# Cohesionador



## POSITIVO

Cooperador, perceptivo y diplomático. Escucha e impide los enfrentamientos.

## NEGATIVO

Indeciso en situaciones cruciales.  
Evita las confrontaciones.

# Impulsor



## POSITIVO

Retador, dinámico, trabaja bien bajo presión. Tiene iniciativa y coraje para superar obstáculos.

## NEGATIVO

Propenso a provocar. Puede ofender los sentimientos de la gente.

# Implementador



## POSITIVO

Práctico, de confianza, eficiente.  
Transforma las ideas en acciones y  
organiza el trabajo que debe  
hacerse.

## NEGATIVO

Inflexible en cierta medida. Lento en  
responder a nuevas posibilidades.

# Finalizador



## POSITIVO

Esmerado, concienzudo, ansioso.  
Busca los errores. Pule y  
perfecciona.

## NEGATIVO

Tiende a preocuparse excesivamente.  
Reacio a delegar.

## ¿Cuáles son las Limitaciones de la Autopercepción?

Subjetiva

Puede tener una visión limitada

Puede indicar cómo te gustaría ser, en lugar de cómo eres

Otras personas te pueden percibir de manera diferente a como lo haces tú

Es probable que no sea tan robusta como la combinación de autopercepción y observadores

Limita el desarrollo del conocimiento personal

# DINÁMICA - La cadena





**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

# Resolución de Conflictos

En el trabajo y en la vida diaria se acostumbra a darse situaciones en las que los intereses y necesidades de unos y otros son contrapuestas, y por tanto, posible fuente de conflictos.

Normalmente se puede ver el conflicto como algo negativo, algo a evitar. Esta idea está basada en diversos motivos:

- Los conflictos se asocian a la forma en que a veces se suelen enfrentar a “resolver”.
- La mayoría de las personas sienten que no tienen herramientas y recursos para abordarlos.
- Para abordar un conflicto se necesita energía, tiempo y habilidades adecuadas de enfrentamiento.

## Actitudes ante el conflicto.

Que un problema persista puede explicarse por varias causas:

- **La negación del problema.**
- La evitación o la posposición de su resolución.
- **La atribución del conflicto a causas externas.**
- Problematizar lo cotidiano.

# Conflictos

El conflicto es una realidad de la vida humana, es considerado como hecho natural de la vida, un evento o interacción donde hay una oportunidad mayor para realizar un **aprendizaje o un cambio**.

Se da en situaciones propias de la convivencia y de las relaciones humana, por ello, decimos es un elemento natural de la vida misma.

La existencia del conflicto está aceptada como una parte inevitable del funcionamiento social.



Donde interactúan las personas surgen los conflictos, independientemente de la edad, los ambientes o las culturas. Se generan tensiones y enfrentamientos que aumentan en función de la duración del mismo, destruyendo o deteriorando las relaciones.

Pero todo conflicto puede adoptar un curso **destrutivo** o **constructivo**. No se trata de eliminar o prevenir, sino saber asumir las situaciones conflictivas y enfrentarlas con los recursos suficientes para que las personas implicadas salgan reforzadas.

**El conflicto evita estancamiento, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social, ayuda a reflexionar sobre los mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones sólidas y a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.**



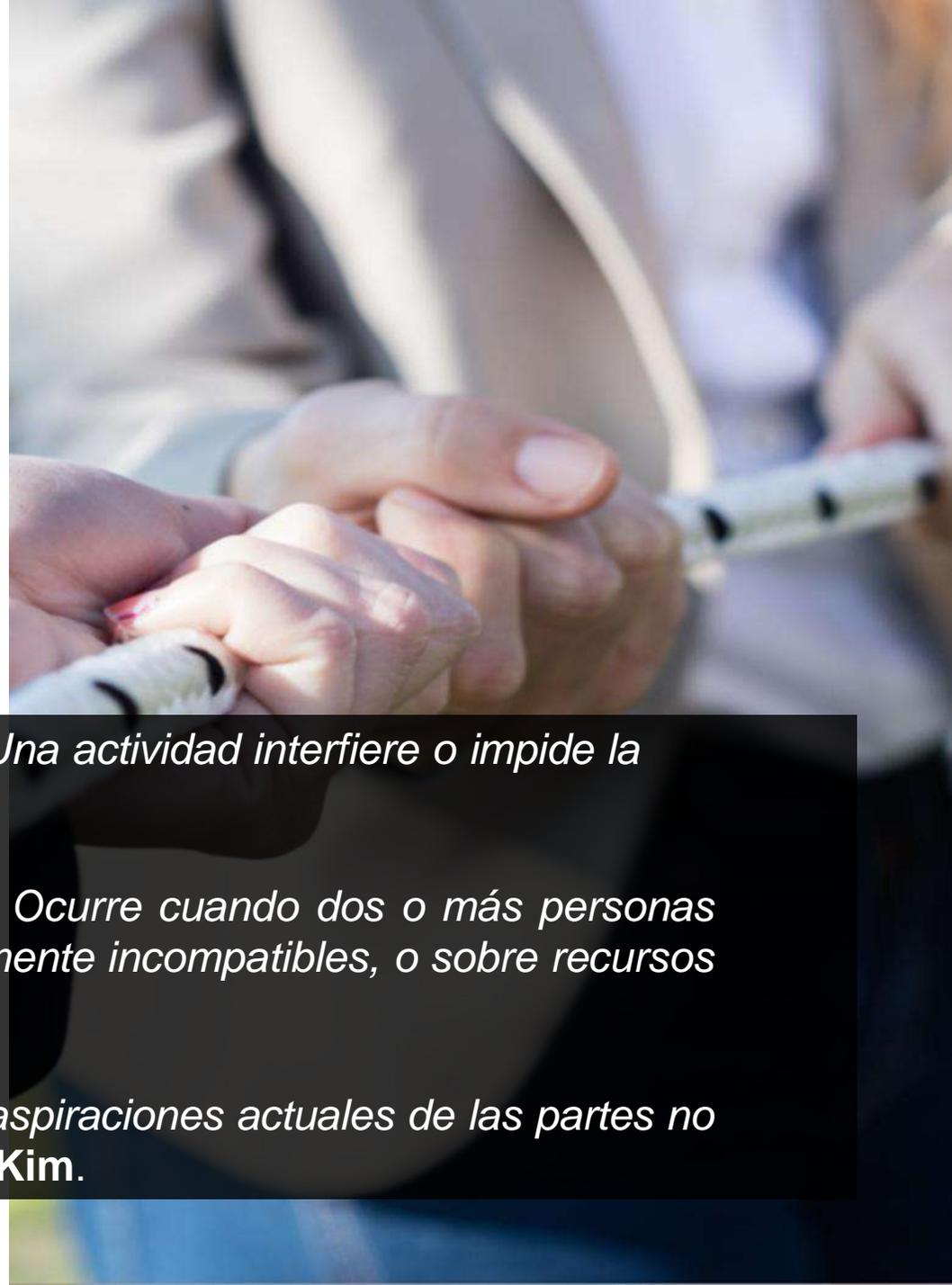
Resulta una tarea complicada formular una definición de conflicto que abarque la complejidad del mismo, la variedad de tipos de conflicto y las diferentes connotaciones que tiene. Existen muchas definiciones de conflicto. Asumir una definición específica determinará la perspectiva desde la cual se busca analizar el conflicto comprenderlo y abordarlo.

Así, son muchos los autores que han definido el conflicto, tanto en su parte más abstracta como en la más específica.

*“Un conflicto existe cuando ocurren actividades incompatibles. Una actividad interfiere o impide la ocurrencia o efectividad de otra.”* **Morton Deutsch.**

*“Una forma de conducta competitiva entre personas o grupos. Ocurre cuando dos o más personas compiten sobre objetivos percibidos como incompatibles o realmente incompatibles, o sobre recursos limitados.”* **Boulding.**

*“Divergencia percibida de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente.”* **Rubin, Pruitt y Hee Kim.**



A man and a woman are leaning over a table in a meeting. The man is on the left, wearing a light-colored shirt and dark pants. The woman is on the right, wearing a light-colored shirt and dark pants. They are looking at each other and the table. On the table, there are papers, a coffee cup, and a small plant. A green banner with white text is overlaid on the image.

# DINÁMICA EL CONFLICTO

## Situación

“Te encuentras caminando por la calle y ves, a lo lejos, a una persona que te resulta familiar. De repente, te das cuenta de que esa persona es con la que mayor conflicto tienes. Cada vez os encontráis más cerca y no sabes cómo reaccionar cuando te cruces con ella, se te ocurren distintas alternativas... Decide ahora cuál eliges y tómate unos minutos para recrear en tu imaginación cómo transcurriría la acción.”



# Situación

**“Ya se ha ido esta persona. ¿Cómo te sientes?, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la manera en la que te has comportado y cómo actuaste?”.**



Siguiendo a Johan Galtung (1996) podemos resumir y exponer que:

- \* El conflicto es crisis y oportunidad.
- \* El conflicto es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano.
- \* El conflicto es una situación de objetivos incompatibles.
- \* Los conflictos no se solucionan, se transforman.
- \* El conflicto implica una experiencia vital holística.
- \* El conflicto como dimensión estructural de la relación.
- \* El conflicto como una forma de relación de poderes.



# Niveles

Un modo de clasificar y analizar los conflictos es en función de los 4 niveles que plantean Lewicki, Litterer, Minton y Saunders.

## 1. **Conflicto intrapersonal**

Es aquel que se da en el individuo consigo mismo. Son pensamientos y sentimientos hacia uno mismo. Surgen de creencias, percepciones, necesidades o valores contradictorios. Algunos aspectos que influyen en su surgimiento son autoestima y el autoconcepto. Por lo general, los problemas interpersonales tienen su raíz en los problemas intrapersonales y pueden manifestarse en conflictos de intereses y de roles.



## 2. Conflicto interpersonal

Es aquel que se da entre dos o más individuos y surgen de oposiciones de intereses, valores, normas, mala comunicación, etc. El conflicto entre individuos y grupos frecuentemente se relaciona con la manera en que las personas afrontan las presiones de conformidad a sus roles. También pueden tener relación con la falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional, o se pueden dar por actitudes y conductas o metas antagónicas. Podemos hablar de conflictos interpersonales por incapacidad empática, por falta de inteligencia emocional y por falta de habilidades sociales.



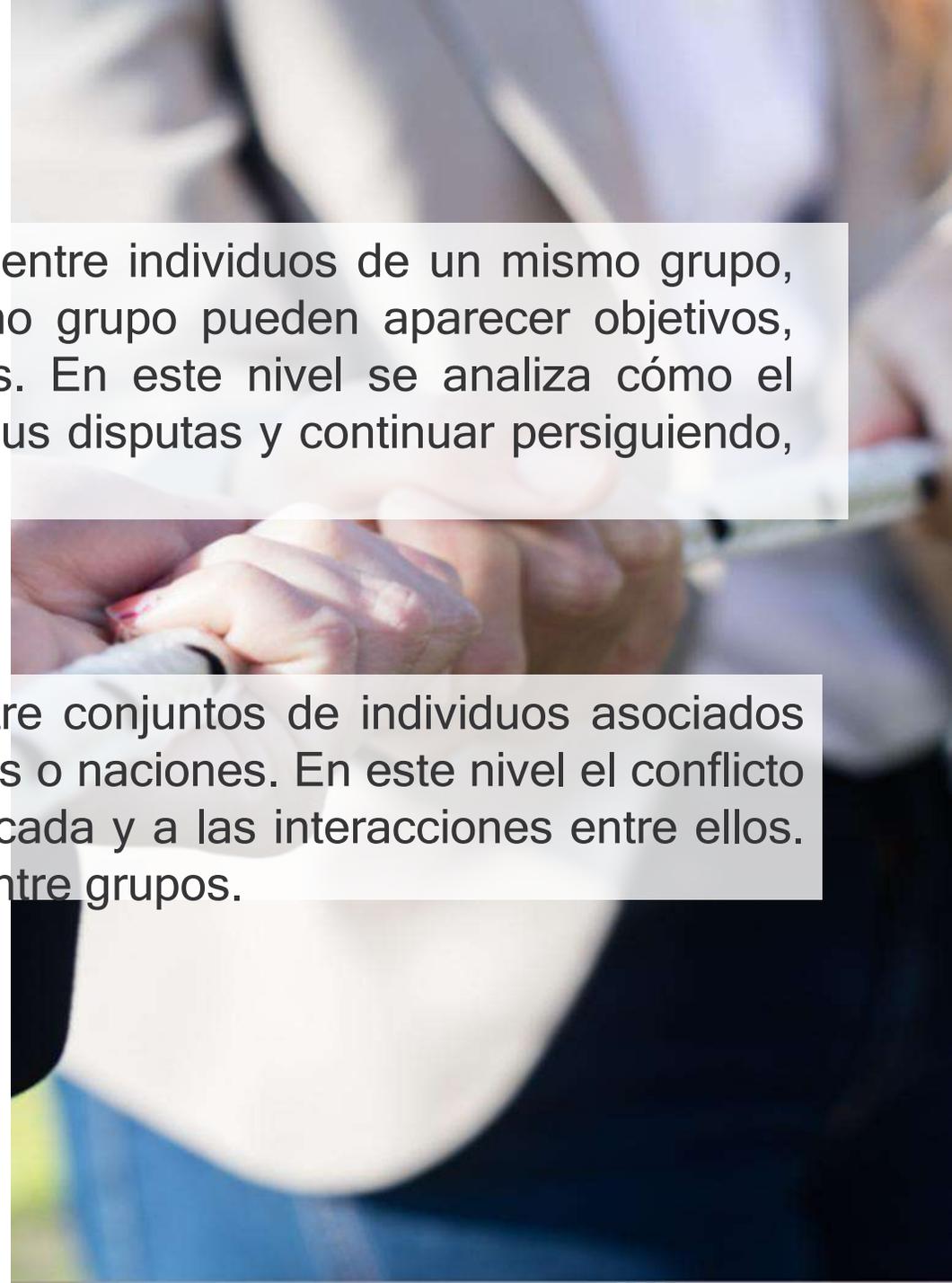
### 3. Conflicto intragrupal

Es aquel que se produce por las acciones antagónicas entre individuos de un mismo grupo, organización, institución o nación. Dentro de un mismo grupo pueden aparecer objetivos, necesidades e intereses diferentes e incluso opuestos. En este nivel se analiza cómo el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo, eficazmente sus objetivos.

### 4. Conflicto intergrupalo

Es aquel que se produce por acciones antagónicas entre conjuntos de individuos asociados entre sí como agrupaciones, organizaciones, instituciones o naciones. En este nivel el conflicto es complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos. Los conflictos pueden darse simultáneamente dentro y entre grupos.

Los conflictos pueden darse también transversalmente en estas interacciones. Por ejemplo, un conflicto entre un individuo y una institución. El conflicto puede afectar y expresarse en varios niveles.



# Tipología

Existen muchas clasificaciones de los conflictos, dependiendo de la perspectiva desde la que se analicen.

## Perspectivas:

1. En función de sus causas
2. En función de los efectos que causan en la relación
3. En función de patrones de comportamiento



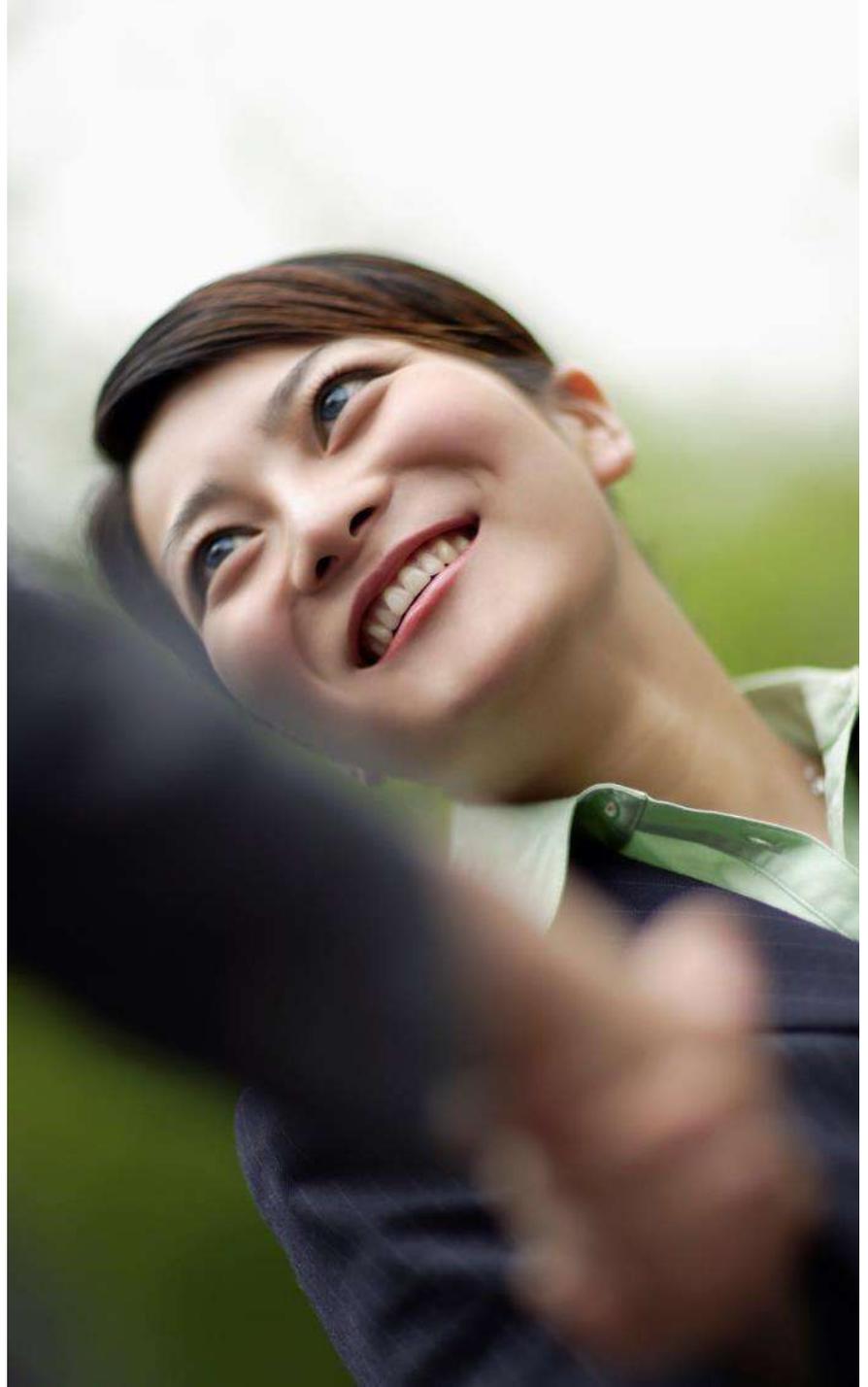


“Jamás negociemos con miedo, y jamás tengamos miedo a negociar”

John Fitzgerald Kennedy (1917-1963)

# ¿Qué es para vosotros negociar?

Proceso en el cual dos o más partes interdependientes se comunican con el fin de llegar a un acuerdo que guiará y regulará una interacción futura



# Planificación de la negociación

“Ningún viento es favorable para quien no sabe dónde va”

**Séneca**



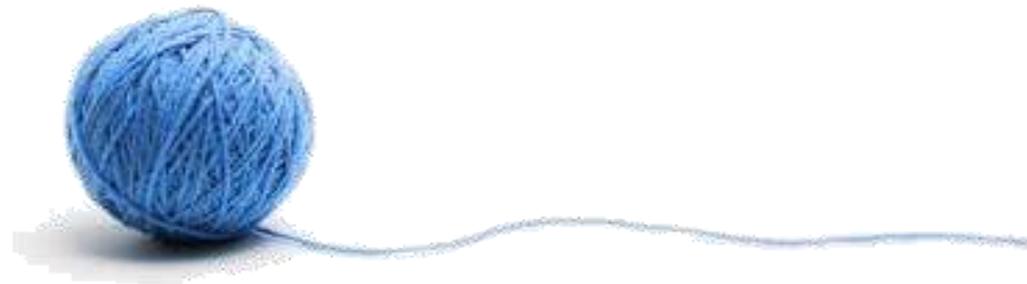
# Planificación de la negociación

## CÓMO FIJAR LA POSTURA INICIAL

Identificar objetivos:  
1. Propios  
2. De la otra parte



Crear opciones  
Tener un MAAN



# El proceso de la negociación

## Apertura

Habla de un tema diferente al propio objeto de la negociación.

Cuida la relación y rebaja la tensión.

Permanece atento a las señales de la comunicación no verbal.

Define el objetivo.



# El proceso de la negociación



No interrumpas ni rechaces ofertas.

Aparca los desacuerdos para generar una dinámica de acuerdos.

Hacer preguntas.

Mantener la actitud positiva ante el enrocamiento de posiciones.

Resume los acuerdos a los que se llegan para cerrar temas y poder avanzar.

# 2 CLAVES

Siempre será mejor no firmar un acuerdo que firmar un mal acuerdo

El que te enfada te controla



# El proceso de la negociación

## Cómo hacer concesiones

Las ofertas deben ser **realistas y creíbles**.

Siempre que uno hace una concesión, debe de esperar a que el otro haga lo propio.

Cuanto más tarde reciba concesiones la otra parte, más las valorará.

Guárdese **cierto margen de maniobra** para poder realizar una concesión final.



# Cierre de una negociación

## Cierre

Resume.

No te precipites.

No muestres  
entusiasmo.  
Importancia de la  
Comunicación no  
verbal.

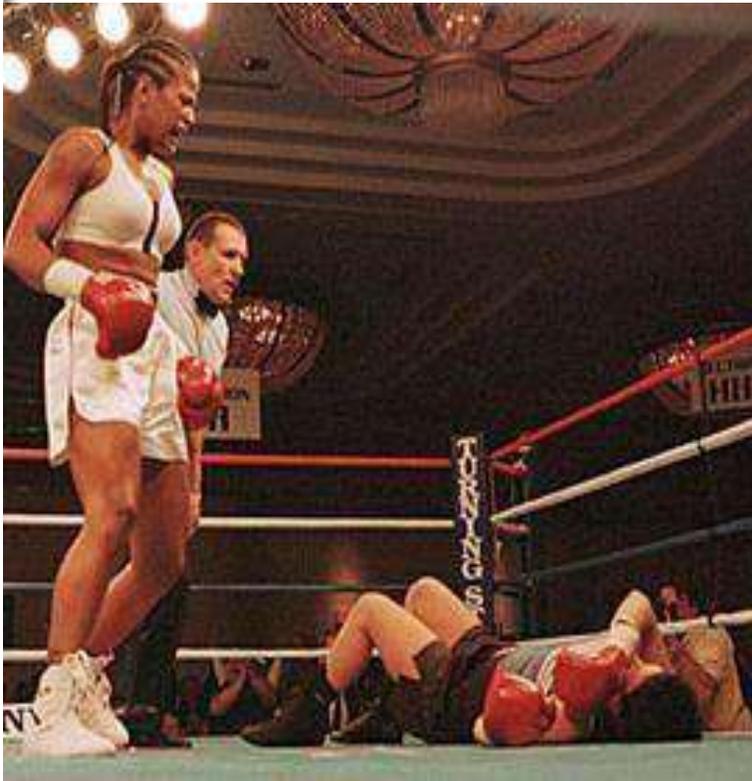
Busca la forma de  
mantener la relación.



# Estilos de negociación

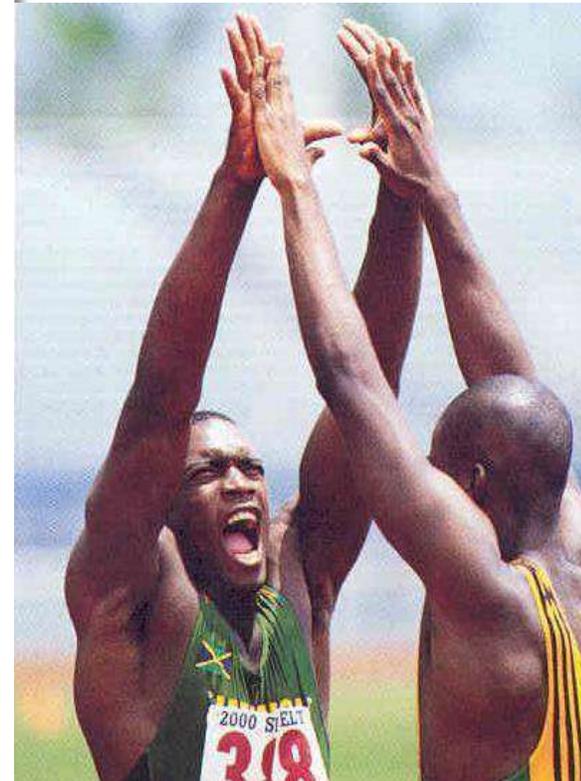
## **GANAR – PERDER**

Negociación competitiva

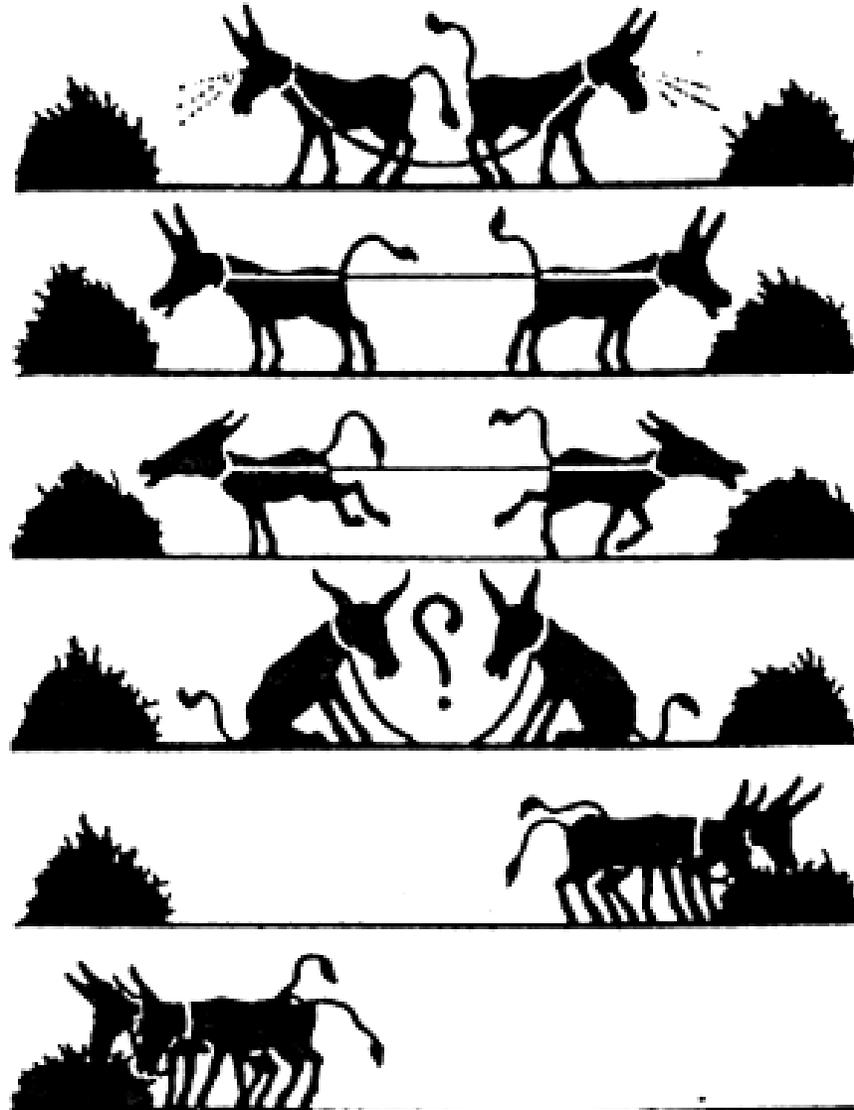


## **GANAR – GANAR**

Negociación cooperativa



# Negociación por intereses vs Negociación por posiciones

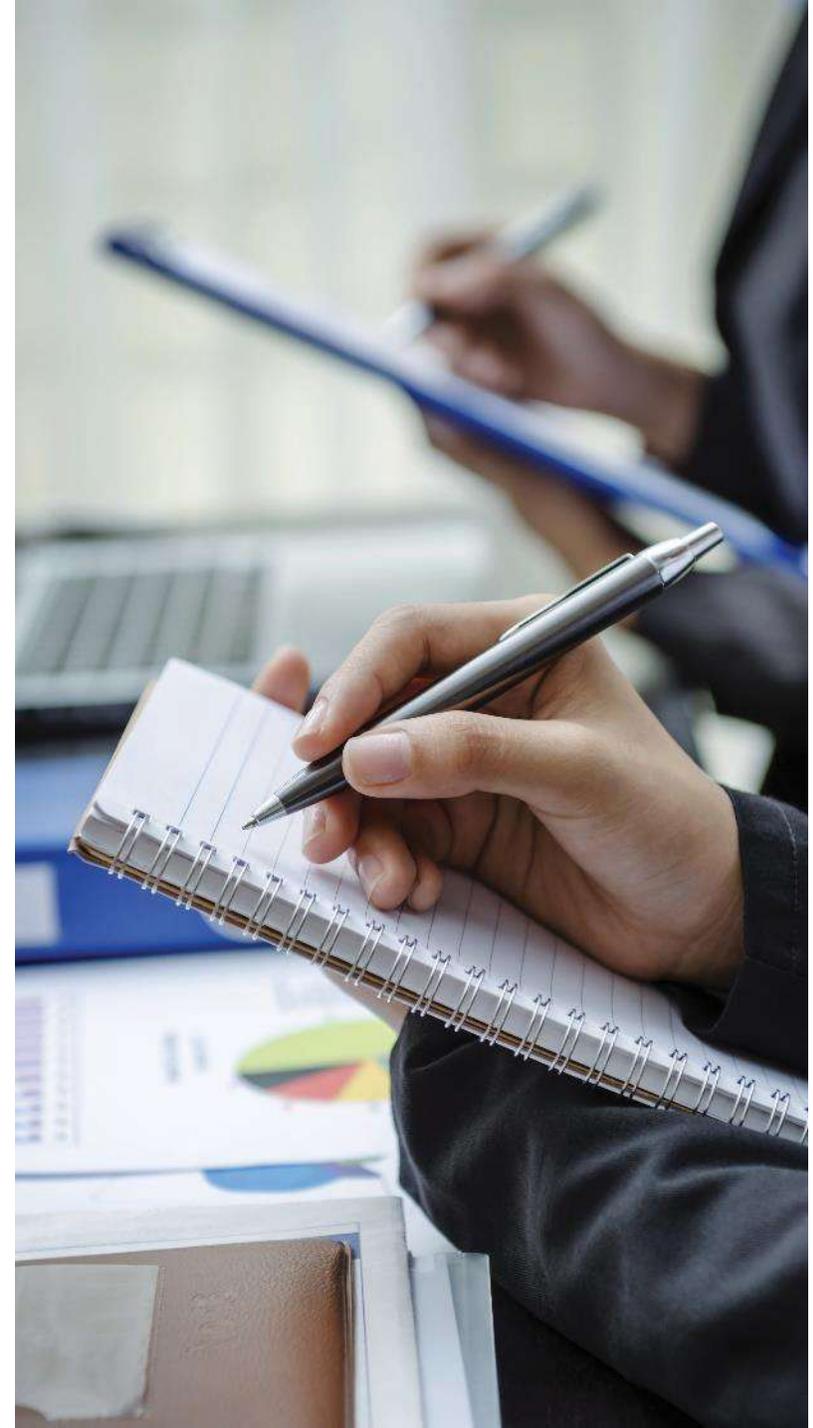


Two simple wooden cutouts of human figures are positioned on a dark, textured wooden surface. They are facing each other and holding their hands together, symbolizing cooperation or agreement. The background is a blurred, natural setting with green and brown tones.

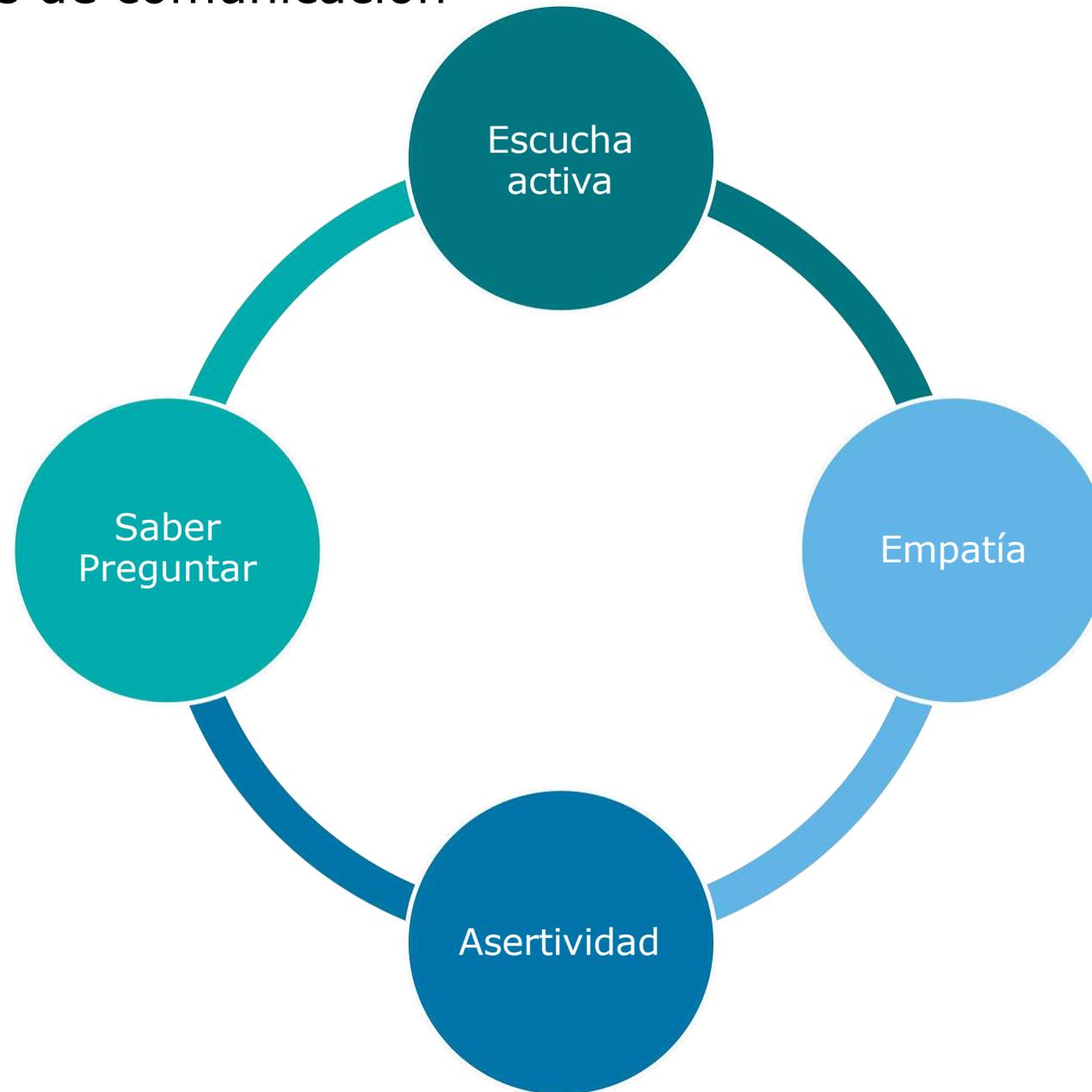
Sin comunicación, no hay  
negociación

## Habilidades de comunicación

¿Qué habilidades de comunicación me ayudan a conocer los intereses de la otra parte?



# Habilidades de comunicación



A hand is shown with the index and middle fingers extended upwards, holding a small, hand-drawn illustration. The illustration depicts two stylized human figures with spiky black hair and pink faces, facing each other. Above the figure on the left are two question marks and a small symbol. Above the figure on the right is a question mark and a small symbol. A green rectangular banner is superimposed over the middle of the hand and the drawing.

# DINÁMICA - PONTE EN MI LUGAR

# Situación

Cada una vais a explicar por escrito con el máximo número de detalles un conflicto o situación incómoda que habéis tenido con un compañero del trabajo o con alguien de fuera.



# ΕΜΠΑΤΪΑ

# **Los tres tipos de empatía según Daniel Goleman**

# Empatía cognitiva



"Simplemente saber cómo se siente o qué debe de estar pensando la otra persona".

Tener empatía cognitiva significa ver las cosas con la **perspectiva** de los demás.



**"No compartimos la misma opinión, pero entiendo y respeto tu punto de vista".**



# Empatía emocional

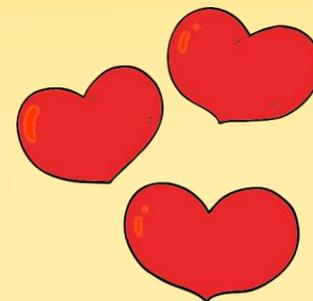


"Sentir físicamente con la otra persona"



La empatía emocional es la base de cualquier **relación saludable** y la razón por la que tenemos "química" con otras personas.

Aunque suele ser más fácil sentir lo que otra persona siente si tenemos una **conexión emocional** con ella, también podemos experimentar empatía emocional sin que exista una relación previa con esa persona.



**"Siento tu dolor porque he pasado por lo mismo que tú".**



# Preocupación empática

3

“No solo entender la situación de la otra persona y sentir su dolor, sino tener la imperiosa necesidad de ayudarla”.



Tener preocupación empática significa **entender** que la otra persona **necesita** ayuda y, sin necesariamente sentir lo mismo que ella, estar dispuesto a **ayudarla**.

La preocupación empática se conoce también como **compasión**.



**“Entiendo que necesitas ayuda y  
estoy dispuesto a dártela”.**



# ESTRÉS



¿Qué síntomas trae el estrés?



## ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

El estrés es la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo.

La respuesta de estrés es una **respuesta automática del organismo** a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación.

Esta respuesta va encaminada en líneas generales a facilitar el responder y hacer frente a la nueva situación generada, poniendo a disposición del organismo recursos excepcionales.

# ESTRÉS

El estrés es un **recurso necesario y útil** para que una persona pueda hacer frente en mejores condiciones a los retos de la vida diaria. En ese sentido podemos decir que estamos vivos porque tenemos la capacidad de estresarnos.

La respuesta de estrés se activa con el objetivo de procurar recursos excepcionales al organismo para permitirle afrontar con éxito las situaciones más difíciles. Sabemos que el disponer de este tipo de respuesta ha sido fundamental para la especie humana, ayudándola a sobrevivir en múltiples situaciones de peligro.

# ESTRÉS

Normalmente se asocian variados efectos negativos al exceso de estrés, pero eso no quiere decir que el estrés en sí sea algo a eliminar de nuestra vida siempre.

El estrés, en su justa medida, es necesario y puede ser decisivo para resolver un buen número de situaciones de la vida cotidiana.

El estrés se convierte en un problema cuando es intenso, frecuente y se mantiene en el tiempo. Es en ese momento cuando pueden aparecer los síntomas y desajustes.

# ESTRÉS BUENO Y MALO

No todo el estrés es perjudicial por definición, dependerá del tipo de situación que origina el estrés –que llamaremos situación estresora o estresor– de la interpretación que hagamos –podemos valorarlo como un reto o como una amenaza– de nuestra respuesta y, consecuentemente, del nivel de “estrés” que experimentemos.

Hablaremos entonces de dos tipos de estrés:

- **ESTRÉS NEGATIVO O DISTRESS**
- **ESTRÉS POSITIVO O EUSTRESS**

# ESTRÉS BUENO Y MALO

- **ESTRÉS NEGATIVO O DISTRESS**

Es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, y que si se prolonga puede tener consecuencias negativas para la persona. En ello tienen mucho que ver las demandas del entorno y los recursos propios para afrontarlas, así como nuestra propia valoración al respecto.

- **ESTRÉS POSITIVO O EUSTRESS**

Es el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquéllas que requieren una respuesta inmediata. Sería el nivel de respuesta proporcional al estímulo, que cumpliría con una función adaptativa y ayudaría al individuo a enfrentarse con éxito a la situación.

## Síntomas físicos, psíquicos y conductuales

Las **consecuencias** del estrés sobre el funcionamiento del organismo son de índole ***fisiológica, psicológica y conductual***, y su gravedad está condicionada en gran medida por la magnitud del esfuerzo y su prolongación en el tiempo.

Así podremos encontrar descripciones de síntomas relativamente leves en contraste con otros de mucha mayor gravedad.

## Síntomas físicos

- **Trastornos cardiovasculares:** hipertensión, arritmia, etc.
- **Trastornos respiratorios:** hiperventilación (respiración rápida, acelerada y superficial que provoca sensación de mareo), respiración fatigada, etc.
- **Trastornos inmunológicos:** mayor número de resfriados, gripes y riesgo de desarrollar enfermedades.
- **Trastornos gastrointestinales:** náuseas, pesadez de estómago, estreñimiento, etc.
- **Trastornos dermatológicos:** aparición de acné, sarpullidos, herpes, etc.
- **Trastornos musculares:** tensión excesiva, temblores y contracturas, “bruxismo” (presión involuntaria de la mandíbula con fregado de dientes), etc.
- **Trastornos sexuales:** disminución del apetito sexual, etc.
- **Trastornos del sueño:** insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño, etc.
- **Trastornos somáticos:** dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares, etc.

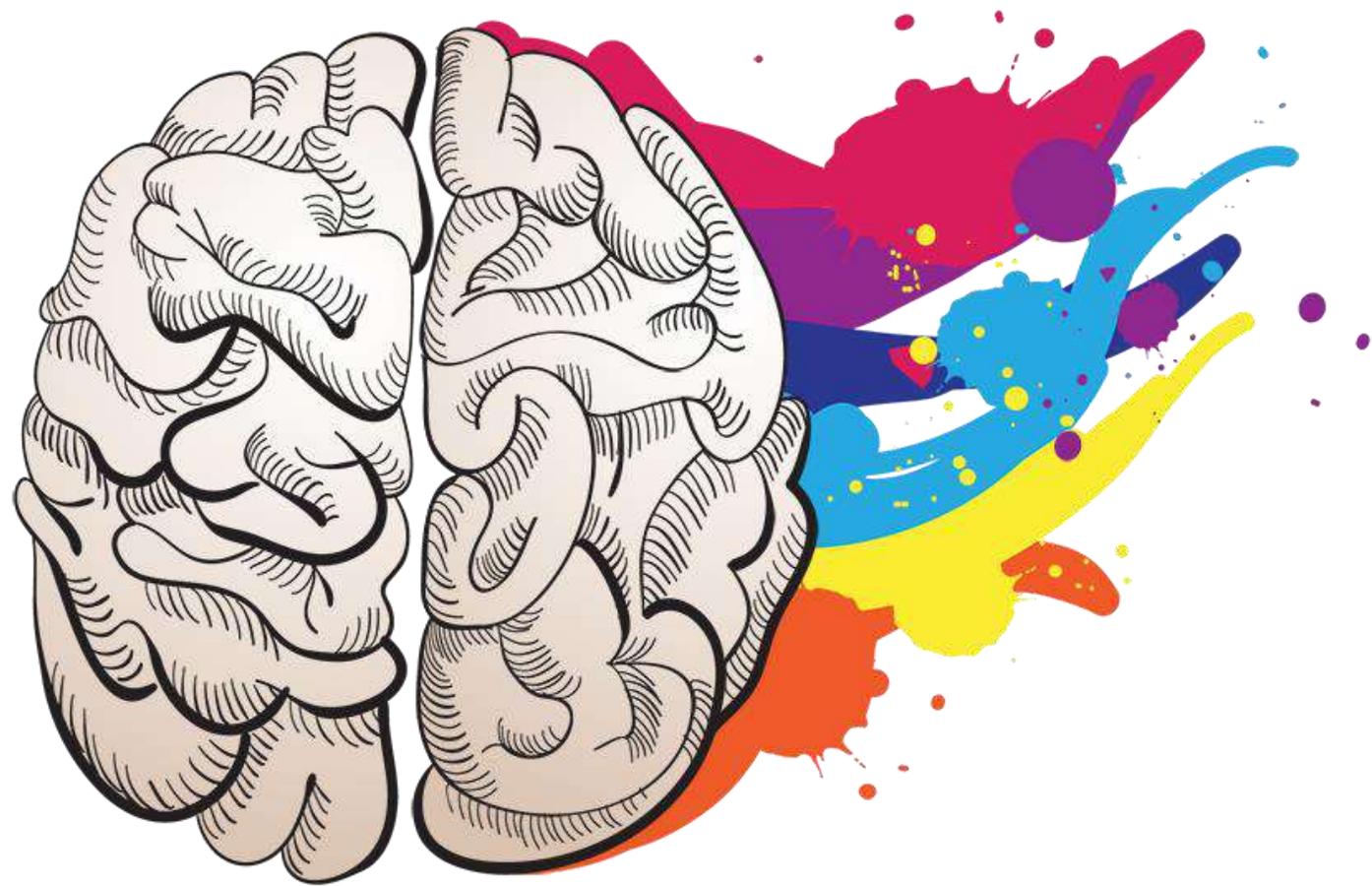
## Síntomas psicológicos

- **Aumento del nerviosismo y la ansiedad.**
- **Irritabilidad** e irascibilidad.
- **Presencia de pensamientos negativos** recurrentes (por ejemplo “No seré capaz de hacerlo”) referentes a cómo se ve uno mismo y también los demás.
- **Falta de motivación.**
- **Dificultades de concentración.**
- **Sentimiento de “indefensión aprendida”:** sensación de que no se controla la realidad y no está en nuestras manos reaccionar frente a ello. Impotencia.

## Síntomas conductuales

- **Mayor número de conductas impulsivas y temerarias:** por ejemplo, el estudiante tan nervioso por aprobar un examen que no puede concentrarse y copia; o conducir el coche con exceso de velocidad para llegar antes al trabajo, lo que aumenta la posibilidad de accidentes.
- **Escape de la situación estresante:** por ejemplo no ir al examen o no decirle a nuestro superior que no podemos realizar un trabajo determinado.
- **Muestras sociales de hostilidad:** enemistades, agresividad verbal, enfado. Por ejemplo, agresividad verbal contra el profesor que realiza la prueba o contra los otros conductores.
- **Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes** (café, tabaco, alcohol) para realizar el esfuerzo o para disminuir el ritmo.
- **Aumento o disminución de ingesta de alimentos y alimentación poco equilibrada.**
- **Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.**
- **Disminución del rendimiento en las tareas a realizar,** por una falta de activación (sensación de agotamiento o falta de energía) o por un exceso de activación (estado nervioso).

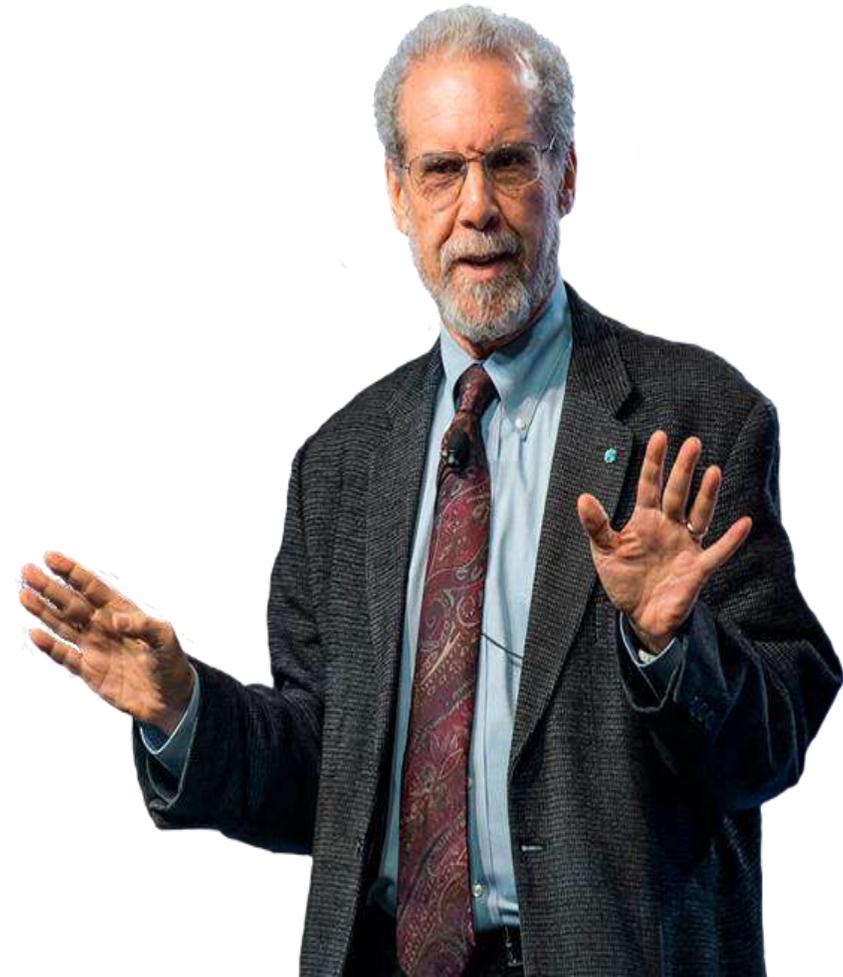
# Inteligencia Emocional



## Definición de inteligencia emocional

“La capacidad de **reconocer, aceptar y canalizar** nuestras **emociones** para dirigir nuestras **conductas** a **objetivos** deseados, lograrlos y compartirlos con los demás.”

*Daniel Goleman.*



# Proceso de la inteligencia emocional



- **Ser conscientes de que tenemos emociones.**
- **Aceptar y ser conscientes que el resto de personas también tiene emociones.**
- **Gestionar las emociones.**

# QUÉ SON LAS EMOCIONES



Las emociones son reacciones  
que todos experimentamos:  
alegría, tristeza, miedo, ira...  
Son conocidas por todos  
nosotros pero no por ello dejan  
de tener complejidad



# ¿Qué son las emociones?

- Una emoción es el estado afectivo que experimentamos en una situación concreta, una respuesta del ser humano que consta de tres componentes:
  - El **fisiológico o físico** como es la frecuencia con la que late el corazón, o la forma que tenemos de respirar, o el nivel de sudoración que experimentamos.
  - El **conductual** como llorar, reír, correr, gritar, agredir.
  - El **cognitivo** que influye en nuestro estado de ánimo como la alegría, la tristeza, la desesperanza, la incertidumbre, la indefensión, la sensación de fuerza y de energía. Influyen en el modo en el que se percibe la situación y en cómo nos comportamos.

# ¿Qué son las emociones?

---

- ✓ Casi al nacer, adquirimos emociones básicas como el miedo, el enfado o la alegría.
- ✓ Cada individuo experimenta sus emociones de forma particular, en función de sus experiencias y vivencias.
- ✓ Cada cultura tiene normas y reglas sobre cómo expresar qué emociones de qué manera en qué contexto. Hay culturas que no expresan ciertas emociones o las expresan de manera diferente.
- ✓ Por ejemplo, en China o Japón para mostrar gratitud, solo se debe abrir un regalo después de que el que lo hace se haya ido o se debe aceptar el regalo con ambas manos.

# ¿Qué son las emociones?

---

Los humanos tenemos 42 músculos diferentes en la cara. Dependiendo de cómo los movemos expresamos unas determinadas emociones u otras. Esto nos ayuda a expresar lo que sentimos, que en numerosas ocasiones nos es difícil explicar con palabras (lenguaje no verbal)





# Emociones Básicas



# ¿Qué son las emociones?

---

Existen 6 emociones básicas.

- **MIEDO**: Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad. Tendemos hacia la protección.
- **SORPRESA**: Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa. Ayuda a orientarnos frente a la nueva situación.
- **ASCO**: Disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión. Nos produce rechazo hacia aquello que tenemos delante.
- **IRA**: Rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad. Nos induce hacia la destrucción.
- **ALEGRÍA**: Diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad.
- **TRISTEZA**: Pena, soledad, pesimismo.

# La inteligencia emocional

La inteligencia emocional es una herramienta clave para la productividad o el triunfo de un trabajador, para el éxito empresarial y, en general, una aptitud importante para todos los ámbitos de la vida de un individuo.

La empatía, la perseverancia, la automotivación o el autocontrol son habilidades dentro de este tipo de inteligencia. Daniel Goleman, reconocido psicólogo estadounidense, afirma que existen métodos para aprender o mejorar estas capacidades.



# La inteligencia más allá del intelecto

Diferentes estudios ponen de relieve que el coeficiente intelectual solamente representa un 20% dentro de los factores determinantes para conseguir el éxito: felicidad, prestigio, éxito laboral, etc.

El 80% depende de otros factores como la clase social, la suerte y, en gran parte, de la inteligencia emocional. La empatía, el autocontrol o la tolerancia a la frustración parecen ser más importantes que la inteligencia cognitiva a la hora de tener una vida plena y exitosa.



## Habilidad 1: autocontrol, el dominio de uno mismo

El arte de contenerse y de dominar los impulsos negativos como arrebatos o ira ha sido calificado por multitud de psicólogos como el más fundamental de los recursos.

### El enfado

De naturaleza invasiva e inflamable, es una emoción que se alimenta a sí misma. Cuando un individuo repasa los motivos que le han llevado a enfadarse, esto no hace más que encender la llama de la cólera y querer descargarla en contra del otro.

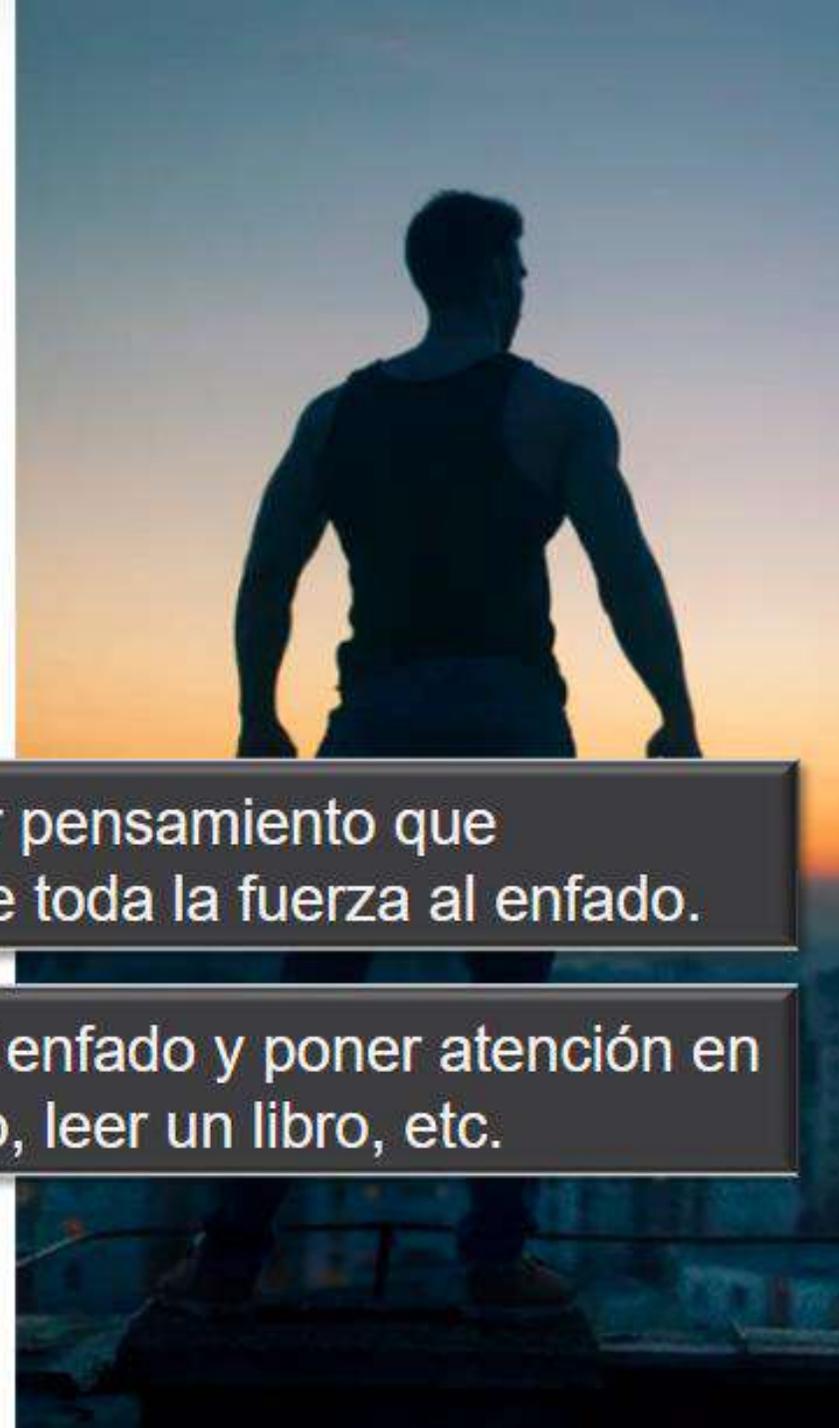


# Entonces, ¿cómo puedo controlar un enfado?

La mayor dificultad es saber discernir en momentos de excitación. **Numerosos estudios indican que para acabar con el enfado conviene:**

**1.** Repasar los hechos para determinar cuál fue el primer pensamiento que desencadenó el enfado. A veces un detalle puede restarle toda la fuerza al enfado.

**2.** Alejar los estímulos que nos recuerdan las causas del enfado y poner atención en algo nuevo y entretenido: ver una película, hacer ejercicio, leer un libro, etc.



En el siguiente vídeo se presenta un conocido experimento para medir la capacidad de autocontrol, en el que se coloca una golosina enfrente de un niño y se le explica que si se espera un rato para comerla, podrá comerse dos.

Al estudiar las actuaciones de los niños que participaron, se ha demostrado que aquellos que no comieron la gominola se convirtieron en personas más competentes socialmente y tolerantes a las frustraciones.



<https://www.youtube.com/watch?v=wTlqlZe-ets>



# ACTIVIDAD: IKONIKUS



# ¿Cómo te sientes ante estas situaciones?

Elige una carta que simbolice cómo te sientes...

- Cómo me siento hoy
- Cuando alguien te da un abrazo
- Cuando me quedo + horas trabajando
- Cuando alguien halaga tu trabajo
- Cuando alguien se enfada conmigo
- Cuando alguien te escucha
- Cuando no llego a una entrega
- Cuando no me salen las cosas como quiero.
- Cuando hay un atasco y llego tarde
- Cuando alguien me miente