



# INTELIGENCIA EMOCIONAL





#### **Objetivos:**

- Definir el concepto de habilidad social y su clasificación.
- Poner de manifiesto su importancia en el liderazgo.
- Desarrollar la confianza en sí mismo como una habilidad central en el líder.
- Aprender a generar compromiso a través del desarrollo de las habilidades sociales.





#### **Habilidades sociales**

Son las habilidades que usamos para comunicarnos e interactuar entre nosotros, tanto verbalmente como no verbalmente, a través de gestos, lenguaje corporal y nuestra apariencia personal... Los seres humanos son criaturas sociables y hemos desarrollado muchas formas de comunicar nuestros mensajes, pensamientos y sentimientos con los demás.







## Habilidades sociales básicas

Son las primeras habilidades que la gente adquiere, y son fundamentales a ser capaz para iniciar y mantener la comunicación.

Habilidades sociales básicas

Escuchar

Iniciar una conversación

Preguntar

Agradecer

Presentarte

Presentar a otros

Hacer cumplidos





#### Habilidades sociales complejas

Requieren más esfuerzos como saber pedir disculpas, pedir ayuda, enfrentar las críticas, expresar opiniones, saber decir no, expresar emociones... Son esenciales para el ejercicio del liderazgo y la gestión de las personas, para mantenerlas motivadas y comprometidas con los objetivos y metas de la organización.







#### **Empatía**

Es la capacidad de comprender los sentimientos y las emociones de una persona, de ponerse en su lugar.

#### Compasión

Es la capacidad de comprender el estado emocional de otra persona o de uno mismo.

#### **Solidaridad**

Se refiere a la conexión que establecemos con los demás a través de sus valores y su forma de ver la vida.

Compasión

Empatía

Solidaridad





#### Diferencias entre los 3 conceptos

- La empatía es sentir visceralmente lo que otro siente.
- Por ejemplo, si me vieras cerrando la puerta de un coche con los dedos, podrías sentir dolor en los dedos también.

 Cuando se es compasivo, se siente el dolor de otro (es decir, empatía) o se reconoce que la persona está sufriendo (es decir, solidaridad), y entonces se hace lo posible por aliviar el sufrimiento de la persona en esa situación.

- Sentir solidaridad significa que eres capaz de entender lo que la persona está sintiendo.
- Por ejemplo, aunque no sienta la misma pena, puede entender por qué alguien podría estar de duelo si su amigo íntimo fallece.

Empatía



Compasión



Solidaridad





#### **Asertividad**

Capacidad de ser claro, franco y directo, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás ni menospreciar el valor de los demás, sólo defendiendo nuestros derechos como persona. En este ejemplo podemos ver un enfoque de comunicación asertiva.

Llamar a la persona por su nombre

Expresar tu petición claramente

Explicar las razones

Invitar a que se hagan comentarios

Preguntar si necesitas algo para cumplir con la solicitud.

Acordar los detalles de cuándo necesitarán lo que se solicita.





#### Escucha activa

- No interpretar
- No pensar en la réplica.
- No interrumpir o completar.
- Respectar los silencios.
- No quitarle importancia.
- No dar opiniones o consejos.

#### Escucha activa

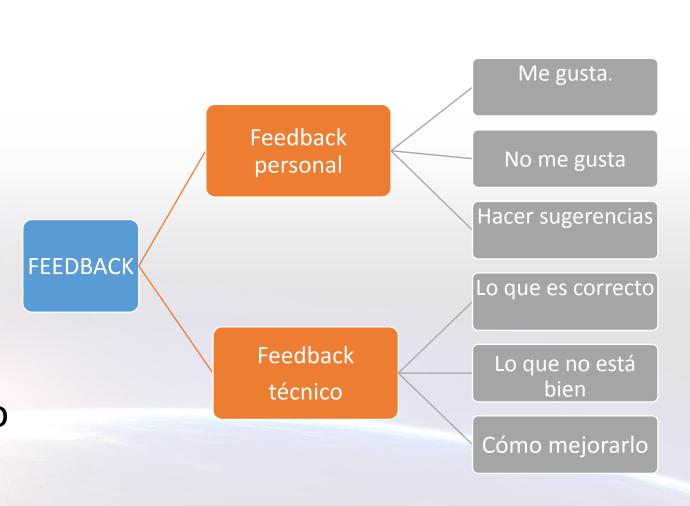
Habilidad para escuchar. Ser capaz de escuchar con comprensión y cuidado, comprendiendo lo que la otra persona quiere decir y transmitiendo que hemos recibido su mensaje.





#### **Feedback**

Cuando damos feedback, estamos dando información a la otra persona con el fin de hacer cambios que mejoren el tipo de relación que tenemos con ella, mejorar el desempeño de una tarea o trabajo, una actitud o comportamiento, o su desempeño personal y profesional.







# Cómo comunicar los sentimientos y las emociones

Para poder expresar nuestros sentimientos de forma correcta a otras personas, ya sean positivos o negativos. Se requiere autocontrol para manejar la ira y la frustración en relación con el equipo. Se trata de comunicar nuestro estado de ánimo siendo firmes en el fondo y suaves en las formas.

Enfrentar el problema, no la persona.

No evitar comunicar errores o problemas.

Aclarar dudas o sospechas

Reconocer los propios errores y defectos.

Reconocer nuestras virtudes y las de los demás.

Tratar lo específico, no lo general, ser empático.





### Definición de un problema y evaluación de las soluciones

Capacidad social de una persona para analizar una situación teniendo en cuenta los elementos objetivos, así como los sentimientos y necesidades de cada persona. Cuando proponemos posibles soluciones a un problema, debemos tener en cuenta los tres principios representados en la ilustración.







#### Negociación.

Consiste en saber cómo encontrar una solución a un conflicto de intereses, que se produce entre una o más partes mediante un acuerdo. Un conflicto de intereses se produce cuando las partes implicadas quieren o necesitan conseguir algo, y no pueden conseguirlo como quieren al mismo tiempo. Un acuerdo es una solución dada al conflicto de intereses que todas las partes pueden aceptar.

Para que haya negociación, es necesario:

Un conflicto de intereses.

Posibilidad de conceder, intercambiar, dar y recibir.





# Otras habilidades sociales complejas

Modulación de la expresión emocional: Es la capacidad de adaptar la expresión de nuestros movimientos al entorno. Capacidad de disculparse: es la capacidad de ser consciente de los errores cometidos y reconocerlos. El desarrollo de habilidades complejas permite al líder ejercer un modelo basado en la confianza. Miedo y control

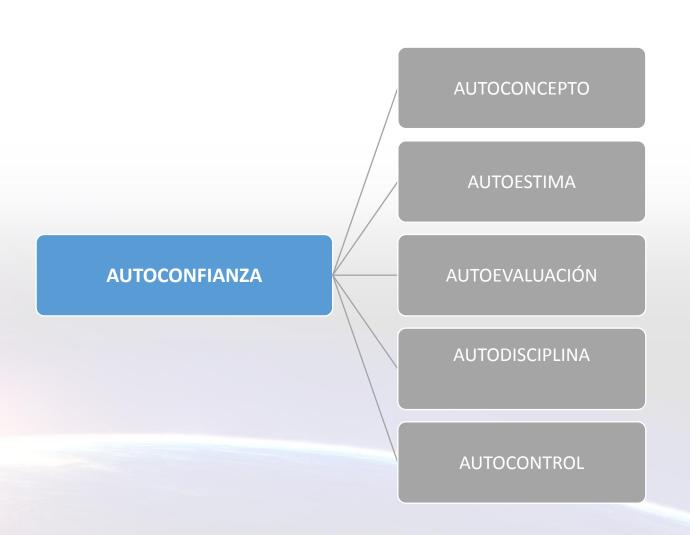
Confianza y compromiso





#### **Autoconfianza**

Es la convicción de que uno es capaz de lograr un objetivo, realizar una tarea con éxito, elegir el enfoque correcto para realizar un trabajo o resolver dificultades. Se desarrolla trabajando en los aspectos indicados en este cuadro.







#### Autoconcepto y autoestima

El autoconcepto es la opinión que una persona tiene de sí misma. Su relación con la autoestima es muy estrecha y no se podría entender una sin la presencia del otro. La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia uno mismo, hacia nuestra forma de ser y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter.

AUTOCONCEPTO

**AUTOESTIMA** 

AUTOEVALUACIÓN

**AUTOCONFIANZA** 

**AUTODISCIPLINA** 

**AUTOCONTROL** 





#### Autoevaluación

Es la autoevaluación que cada uno de nosotros hace de los actos y comportamientos que lleva a cabo. Esta evaluación puede ser constructiva o destructiva. Es constructiva cuando **AUTOCONFIANZA** sirve a un propósito positivo. Las personas con una fuerte y saludable autoestima son capaces de este tipo de autocrítica cuando han cometido un error o cuando se han equivocado. Es un síntoma de madurez psicológica.

**AUTOCONCEPTO** 

**AUTOESTIMA** 

**AUTOEVALUACIÓN** 

**AUTODISCIPLINA** 

**AUTOCONTROL** 





#### **Autodisciplina**

Es el compromiso que una persona se hace a sí misma para llevar a cabo una serie de actividades que ha planeado para cumplir un objetivo. Tiene una estrecha relación con el uso correcto de la voluntad, y va de la mano con la evaluación del desempeño personal, en general, nos esforzamos por ser más eficientes y obtener resultados concretos que nos lleven a mejorar personal y profesionalmente.

AUTOCONCEPTO **AUTOESTIMA AUTOEVALUACIÓN** 

**AUTOCONFIANZA** 





#### **Autocontrol**

Es la capacidad que tenemos de dirigir nuestras acciones, manteniendo nuestras emociones y sentimientos bajo un orden que establecemos por nuestra propia voluntad, esto nos ayuda, principalmente a mantener la calma, y por lo tanto, a decidir mejor en nuestro trabajo como líderes.

**AUTOCONCEPTO** 

**AUTOESTIMA** 

AUTOEVALUACIÓN

**AUTOCONFIANZA** 

**AUTODISCIPLINA** 

**AUTOCONTROL** 





#### **Referencias:**

- -García, M. (s.f.). Habilidades sociales en niños y niñas con discapacidad intelectual.
- -Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE.
- -Tea Ediciones. (s.f.). Escala de Habilidades Sociales.
- -Villasana, N., y Dorrego, E. (2007). Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo colaborativo. RIED, 10(2), 45-74.

https://www.youtube.com/watch?v=nY4tmuudw\_M

https://www.youtube.com/watch?v=D0MdZIXTyIQ

https://www.youtube.com/watch?v=PZuSrV0hsnA

https://www.youtube.com/watch?v=JbT2DFFFeoE





