

Solucionario / CTRG0007

Principios básicos de la inteligencia emocional

Soluciones

Actividades

Test de Repaso



SOLUCIONES ACTIVIDADES

TEMA 1

ACTIVIDAD 1

Una posible solución podría ser la siguiente:

- **Comprensión emocional:**

María organiza una sesión de capacitación para su equipo en la que se enfoca en la importancia de la comprensión emocional en el lugar de trabajo. Invita a un experto en inteligencia emocional para que facilite la sesión y enseñe a los empleados a identificar y comprender las emociones de sus colegas, así como a interpretar las señales no verbales que indican su estado emocional.
- **Perspectiva cognitiva:**

Para fomentar la perspectiva cognitiva, María organiza una actividad de simulación en la que los empleados se ponen en el lugar del otro y consideran cómo se sentirían y qué pensarían en situaciones laborales difíciles. Esto les ayuda a comprender mejor las experiencias y puntos de vista únicos de sus colegas, promoviendo así la empatía y la comprensión mutua.
- **Resonancia emocional:**

María implementa un programa de mentoría entre los miembros de su equipo, donde los empleados más experimentados guían y apoyan emocionalmente a los nuevos miembros del equipo. Esto les brinda la oportunidad de experimentar una

conexión emocional más profunda y desarrollar un sentido de empatía y compasión hacia sus colegas.

- Comportamiento compasivo:

Finalmente, María promueve el comportamiento compasivo mediante el establecimiento de un sistema de reconocimiento y recompensa para aquellos empleados que demuestran empatía y actúan para ayudar, apoyar y consolar a sus colegas en momentos de dificultad. Esto refuerza la importancia de la empatía en la cultura organizacional y motiva a otros a seguir su ejemplo.

Después de implementar estas medidas, María observa una mejora significativa en el ambiente laboral. Los conflictos disminuyen, la colaboración aumenta y los empleados se sienten más conectados y apoyados entre sí. La promoción de la empatía no solo ha mejorado la dinámica del equipo, sino que también ha fortalecido la cultura de la empresa, creando un entorno de trabajo más inclusivo, compasivo y productivo.

ACTIVIDAD 2

A continuación se indica una posible solución de ejemplo práctico de cada una de las técnicas para practicar la escucha activa:

- Interés:

Imagina que estás hablando con un amigo que está compartiendo contigo sus experiencias en un nuevo trabajo. Para demostrar interés genuino, podrías hacer preguntas abiertas como: "¿Cómo te estás adaptando al nuevo entorno laboral?" o "¿Qué es lo que más te gusta de tu nuevo trabajo?" Escucha atentamente sus respuestas sin interrumpir y muestra interés en lo que está compartiendo.

- Empatía:

Estás conversando con un compañero que está expresando su frustración por un proyecto que no salió como esperaba. Para mostrar empatía, podrías decir algo como: "Entiendo que te sientas así. Debe ser difícil cuando has invertido tanto tiempo y esfuerzo en algo y no sale como esperabas. ¿Cómo te gustaría abordar esta situación?"

- Refuerzo:

Estás en una reunión de equipo y uno de tus colegas presenta una idea innovadora. Para utilizar el refuerzo, podrías asentir con la cabeza mientras habla, mantener contacto visual y después de que termine de hablar, podrías decir: "¡Esa es una idea fenomenal! Creo que podría tener un gran impacto en nuestro proyecto".

- Parafrasear:

Estás hablando con un amigo sobre un problema que está enfrentando en su relación. Después de que termine de expresar sus sentimientos, podrías parafrasear lo que dijo diciendo algo como: "Entonces, lo que estás diciendo es que te sientes frustrado porque no te sientes escuchado por tu pareja y te gustaría que tuvieran más comunicación abierta, ¿es así?" Esto muestra que estás escuchando y comprendiendo lo que está diciendo.

- Preguntar:

Estás en una reunión de trabajo y tu compañero está discutiendo un problema con un cliente. Para mostrar tu involucramiento, podrías preguntar: "¿Cuáles crees que podrían ser algunas soluciones posibles para abordar esta situación?" Esto demuestra que estás interesado en ayudar a encontrar una solución y en conocer más detalles sobre el problema.

ACTIVIDAD 3

Se proponen las siguientes actividades basadas en inteligencia emocional:

- Sesión de autoconciencia y reconocimiento emocional: se organiza una sesión de capacitación donde cada miembro del equipo tiene la oportunidad de reflexionar sobre sus propias emociones y cómo estas pueden influir en su comportamiento y en la comunicación con los demás. Se realizan ejercicios para identificar las emociones propias y comprender cómo afectan la interacción con los colegas.
- Desarrollo de habilidades de empatía: se llevan a cabo actividades prácticas para promover la empatía entre los miembros del equipo. Se anima a los consultores a ponerse en el lugar de sus colegas y considerar sus perspectivas y necesidades. Se fomenta la escucha activa y la expresión de comprensión hacia las emociones y preocupaciones de los demás.
- Entrenamiento en comunicación efectiva: se ofrecen talleres de comunicación efectiva donde se enseñan habilidades para expresar ideas de manera clara y asertiva. Se practican técnicas de comunicación verbal y no verbal para mejorar la claridad y la comprensión en las interacciones diarias. Se enfatiza la importancia de la comunicación abierta y transparente para evitar malentendidos y conflictos.
- Resolución de conflictos constructiva: se brinda capacitación en técnicas de resolución de conflictos que se centran en la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones colaborativas. Se practican estrategias para manejar conflictos de manera calmada y respetuosa, buscando un resultado que beneficie a todas las partes involucradas. Se fomenta el uso de la empatía y el control emocional para mantener la armonía en el equipo.

Resultados esperados:

Se espera que después de implementar estas medidas basadas en la inteligencia emocional, el equipo de consultores senior experimente una mejora significativa en la comunicación y las relaciones interpersonales. Se anticipa una reducción en los malentendidos y conflictos, así como un aumento en la claridad y la eficacia en la transmisión de información. Además, se espera que el ambiente laboral sea más colaborativo y positivo, lo que contribuirá al éxito de los proyectos y al bienestar general de los miembros del equipo.

TEMA 2

ACTIVIDAD 1

Ejemplo de solución:

- Alegría

Situación hipotética: Después de meses de esfuerzo, María recibe la noticia de que ha sido aceptada en la universidad de sus sueños. Experimenta una oleada de alegría que se manifiesta en una sonrisa radiante, risa espontánea y un sentimiento de ligereza y euforia. Esta alegría la motiva a compartir la noticia con su familia y amigos, fortaleciendo así sus lazos sociales.

- Miedo

Situación hipotética: Pedro se encuentra caminando por un callejón oscuro cuando escucha pasos detrás de él. Inmediatamente siente miedo, su corazón comienza a latir

rápidamente, sus manos empiezan a sudar y su cuerpo se tensa. Esta emoción de miedo lo alerta sobre el peligro potencial y activa su instinto de huir o luchar para protegerse.

- Enfado (Ira)

Situación hipotética: Ana descubre que su compañero de trabajo se ha atribuido el mérito de un proyecto en el que ambos trabajaron arduamente juntos. Siente una profunda ira, su rostro se enrojece, sus músculos se tensan y su voz se eleva al confrontar a su compañero. Esta ira la impulsa a defender sus derechos y buscar una solución a la situación injusta.

- Tristeza

Situación hipotética: Juan recibe la noticia del fallecimiento de su mascota. Experimenta una profunda tristeza, se siente abrumado por la pérdida y las lágrimas brotan de sus ojos. Busca consuelo en sus seres queridos y reflexiona sobre los momentos compartidos con su mascota, permitiendo que la tristeza lo ayude a procesar su duelo.

- Asco

Situación hipotética: Laura abre la nevera y encuentra comida en mal estado con un olor nauseabundo. Experimenta un intenso sentimiento de asco, su cara se arruga y su estómago se revuelve. Rápidamente cierra la nevera y decide desechar la comida para evitar cualquier riesgo para su salud.

- Amor

Situación hipotética: Miguel abraza a su mejor amigo después de mucho tiempo sin verse. Experimenta una cálida sensación de amor y conexión, su corazón se llena de afecto y gratitud. Este amor fortalece su amistad y le brinda un sentido de pertenencia y apoyo emocional.

- Sorpresa

Situación hipotética: Marta organiza una fiesta sorpresa para su mejor amiga. Cuando su amiga llega a casa y enciende las luces, ve a todos sus seres queridos reunidos para celebrar su cumpleaños. Experimenta una sorpresa intensa, sus ojos se abren con incredulidad y su mandíbula cae. Su corazón late rápidamente mientras trata de procesar lo que está viendo. Esta sorpresa, aunque breve, la llena de emoción y gratitud por el gesto de sus amigos.

ACTIVIDAD 2

A continuación se indica una posible solución:

- Un líder emocionalmente inteligente debe actuar de manera calmada, empática y resolutiva frente a los conflictos en el entorno laboral. Estas son algunas pautas clave:
- Reconocer las emociones: el líder debe ser consciente de las emociones propias y de los demás involucrados en el conflicto. Esto implica comprender las preocupaciones y perspectivas de todas las partes.
- Escuchar activamente: debe brindar tiempo y espacio para que todas las partes expresen sus puntos de vista y sentimientos sin interrupciones ni juicios.
- Mantener la calma: es fundamental mantener la compostura y evitar reaccionar impulsivamente ante situaciones conflictivas. El líder emocionalmente inteligente busca soluciones constructivas en lugar de exacerbar el conflicto.
- Mostrar empatía: debe demostrar comprensión y empatía hacia las emociones y preocupaciones de los involucrados. Esto ayuda a establecer un ambiente de confianza y colaboración.

- Comunicar de manera clara y asertiva: es importante comunicar las expectativas y los límites de manera clara y respetuosa. El líder debe facilitar una comunicación abierta y honesta entre las partes involucradas.
- Buscar soluciones colaborativas: en lugar de imponer una solución unilateral, el líder debe fomentar la colaboración y el trabajo en equipo para encontrar una solución que satisfaga las necesidades de todas las partes.
- Promover el aprendizaje y el crecimiento: después de resolver el conflicto, el líder debe alentar la reflexión y el aprendizaje para evitar conflictos similares en el futuro. Esto incluye identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora tanto a nivel individual como organizacional.

ACTIVIDAD 3

| DIFERENCIAS ENTRE ORGANIZACIONES TÓXICAS Y ORGANIZACIONES E.E | |
|---|---|
| Organizaciones Tóxicas | Organizaciones E.E |
| Absentismo Ausentismo | Compromiso con el proyecto |
| Menos eficacia Menos eficiencia | Creatividad y productividad |
| Enfermedades ansio-depresivas Mayor tasa de accidentes laborales | Bienestar emocional |
| Mobbing | Respeto |
| Calentamiento del clima emocional | Clima distendido |
| Gestión de la incertidumbre | Gestión de la incertidumbre reforzando la confianza |

TEMA 3

SOLUCIÓN ACTIVIDAD 1

Las estrategias que María podría aplicar basadas en el concepto Pigmalión son las siguientes:

1. Autoevaluación de las expectativas: María comienza por examinar sus propias expectativas sobre el equipo. Se hace consciente de cualquier sesgo o creencia negativa que pueda estar teniendo y se compromete a cambiar su enfoque hacia expectativas más positivas y optimistas.
2. Comunicación positiva: María se asegura de comunicar de manera clara y positiva las expectativas que tiene del equipo. En lugar de enfocarse en los problemas o deficiencias, resalta los aspectos positivos y el potencial de cada miembro del equipo.
3. Establecimiento de metas desafiantes pero alcanzables: María trabaja con el equipo para establecer metas ambiciosas pero realistas. Esto les brinda un sentido de propósito y desafío, al tiempo que les proporciona un camino claro hacia el éxito.
4. Apoyo y desarrollo personalizado: María ofrece apoyo individualizado a cada miembro del equipo. Se reúne regularmente con ellos para discutir sus metas, identificar áreas de mejora y brindarles los recursos y la capacitación necesarios para tener éxito.
5. Reconocimiento y celebración del éxito: María celebra los logros y éxitos del equipo de manera pública y privada. Reconoce el arduo trabajo y el esfuerzo de cada miembro, lo que refuerza su confianza y motivación.
6. Feedback constructivo: María proporciona retroalimentación continua y constructiva, tanto positiva como negativa, para

ayudar al equipo a aprender y crecer. Se asegura de que el feedback esté enfocado en el desarrollo y la mejora, en lugar de la crítica destructiva.

Como resultado de la aplicación de estrategias basadas en el efecto Pigmalión, el equipo de ventas experimenta una mejora significativa en su rendimiento y motivación. Los miembros del equipo se sienten valorados, apoyados y motivados para alcanzar sus metas. La empresa experimenta un aumento en las ventas y un clima laboral más positivo y productivo.

ACTIVIDAD 2

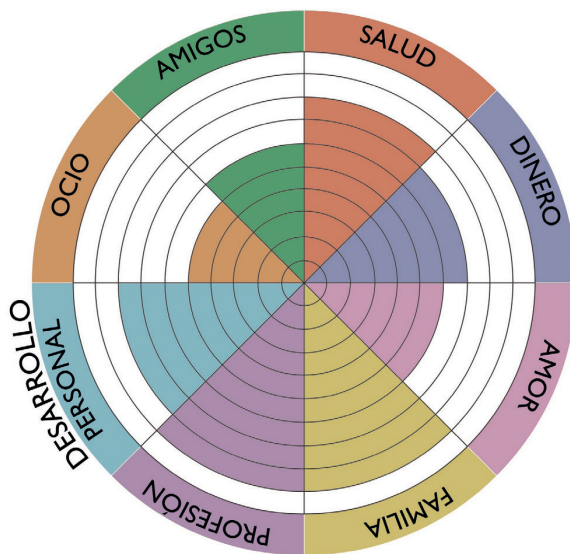
Una posible solución sería la siguiente:

En esta rueda, se han evaluado ocho áreas importantes de la vida:

- Salud: ¿Cómo te sientes física y mentalmente? ¿Tienes hábitos saludables?
- Amigos: ¿Cómo es tu relación con amigos, familiares o pareja?
- Profesión: ¿Estás satisfecho/a con tu trabajo o estudios?
- Dinero: ¿Te sientes seguro/a económicamente?
- Desarrollo personal: ¿Estás aprendiendo y creciendo como persona?
- Ocio: ¿Disfrutas de actividades recreativas y hobbies?
- Amor: ¿Estás satisfecho/a con tu capacidad para tener relaciones de pareja?
- Familia: ¿Te sientes cómodo/a y feliz en tu entorno?

La calificación va del 1 al 10, donde el 1 representa insatisfacción y el 10 representa la máxima satisfacción. Por ejemplo:

- Salud: 8 (me siento bien física y mentalmente).
- Amigos: 6 (puedo mejorar mi comunicación con algunos amigos).
- Profesión: 9 (me encanta mi trabajo actual).
- Dinero: 7 (estoy estable, pero podría ahorrar más).
- Desarrollo personal: 8 (siempre estoy aprendiendo).
- Ocio: 5 (debería dedicar más tiempo a mis hobbies).
- Amor: 6 (debo aprender a comunicar mejor mis emociones y sentimientos).
- Familia: 9 (me siento a gusto en mi casa).



Anímate a realizar tu propia rueda de la vida.

SOLUCIONES TEST DE REPASO

1. b) Identificar y gestionar las propias emociones
2. b) Las necesidades fisiológicas
3. c) Mejora del autocontrol y desarrollo de resiliencia
4. b) Cualquier evento que aumenta la probabilidad de un comportamiento
5. a) El origen de la motivación
6. b) Metas específicas y desafiantes
7. b) Empatía
8. a) La resonancia emocional implica sentir empatía hacia los demás
9. c) Satisfacer las necesidades psicológicas básicas
10. d) La empatía implica comprender y sentir lo que otra persona siente
11. c) Crítica constante
12. b) Hacer preguntas clarificadoras
13. b) Evitar cualquier tipo de comunicación
14. c) Teoría de las Inteligencias Múltiples
15. b) Daniel Goleman

16. a) Nos alerta y prepara para la siguiente emoción
17. c) Emociones positivas
18. b) La necesidad de gestionar las emociones como parte de las responsabilidades laborales
19. b) Se desarrollan con la socialización y están influenciadas por la cultura y las experiencias personales
20. b) Reconocer y aceptar plenamente las emociones, tanto positivas como negativas
21. b) Reducción de la depresión, ansiedad y esperanza
22. b) Reconocimiento y valoración de los beneficios recibidos
23. c) Mantenimiento de vínculos basados en el reconocimiento mutuo
24. c) Bienestar emocional, protección contra trastornos mentales y autoconocimiento
25. a) Reconocerlas y etiquetarlas
26. b) Pueden influir en el comportamiento y el rendimiento del equipo
27. c) Liderazgo que cultiva expectativas positivas y empoderadoras hacia los subordinados
28. c) Fomentar un ambiente de confianza y seguridad psicológica

29. c) Filosofía budista y budismo tibetano
30. b) "Tengo" implica pasividad, mientras que "elijo" implica empoderamiento

