

Rendimiento
Humano





“Competencias inter e intrapersonales del profesional de educación”



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA



CFR
A CORUÑA

Consultoría

Formación

Coaching

Outdoor

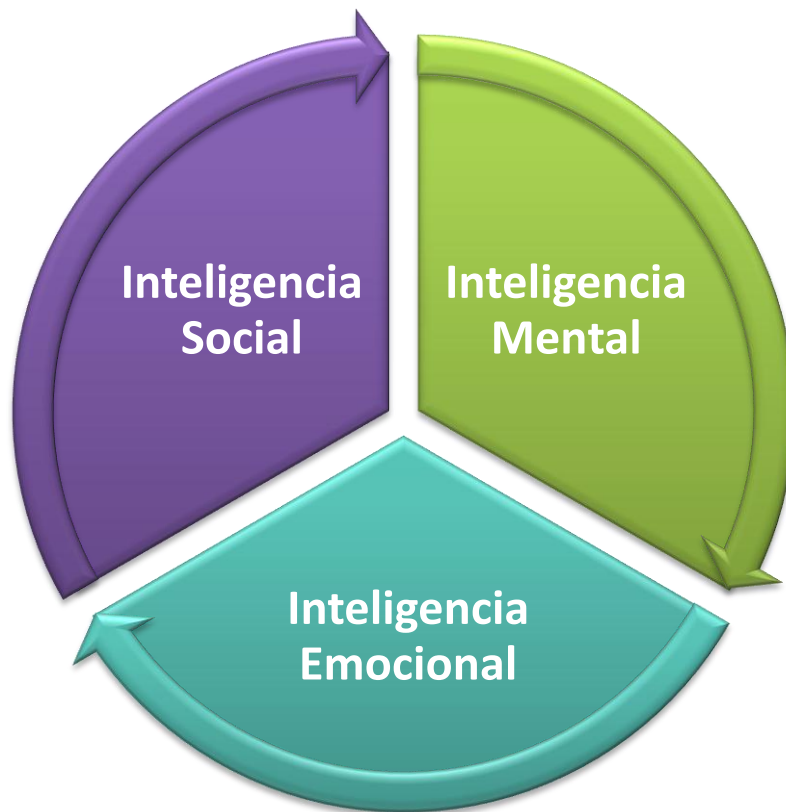
- **COMPETENCIAS INTRAPERSONALES DEL PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**
 - Inteligencia emocional aplicada a mi
 - ¿Qué es lo que estoy sintiendo? Percibir y comprender las propias emociones
 - Emociones limitantes: cuando lo que siento me bloquea
 - Inteligencia emocional aplicada a mis relaciones
 - Tipos de personas: De su patrón de conducta a mi patrón de respuesta
 - Percibir y comprender las emociones en los demás
 - Autoevaluación: conocimiento del grado de desarrollo de mi Inteligencia Emocional
 - Aplicación de la inteligencia emocional en mi día a día
 - Cómo utilizar la Gestión Emocional para ser más feliz y eficiente tanto en el trabajo como en mi vida personal
 - Enfoque al resultado y gestión emocional para lograr el objetivo
 - Resiliencia: resistencia ante la adversidad
 - Autocontrol emocional: Gestión de las emociones





Inteligencia Emocional: Aspectos Básicos







Término popularizado por Daniel Goleman, en su libro “Inteligencia Emocional” (1995).

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos.



“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la personas adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta sencillo.”

Aristóteles, Ética a Nicómano





Inteligencia Emocional

Podemos distinguir 5 componentes en la Inteligencia Personal:

Auto-conocimiento emocional (o conciencia de uno mismo) :Se refiere al conocimiento de nuestras propias emociones y cómo nos afectan. Cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Nos sorprenderíamos al saber cuán poco sabemos de nosotros mismos.

Auto-control emocional (o autoregulación): El autocontrol nos permite mantener bajo control las emociones e impulsos conflictivos de nuestra vida diaria.



Inteligencia Emocional

Auto-motivación: Es dirigir las emociones hacia un objetivo. La auto-motivación permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, que seamos emprendedores y actuemos de manera positiva ante los contratiempos.



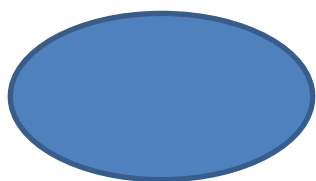
Inteligencia Emocional

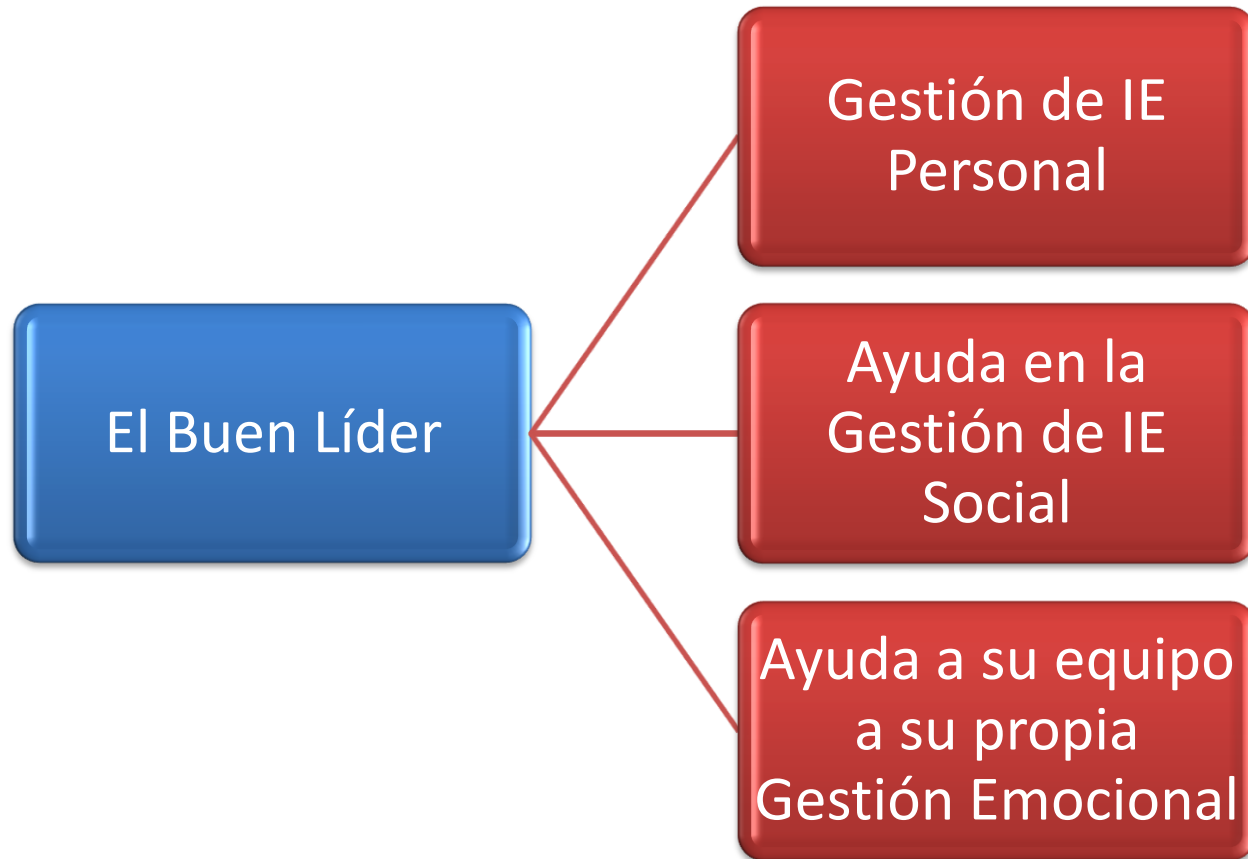
Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía): El reconocer las emociones y los sentimientos de los demás, que se pueden manifestar por la expresión de la cara, por un gesto, una mala contestación, etc., nos puede ayudar a establecer lazos reales y duraderos con las personas de nuestro entorno.



Relaciones interpersonales (o habilidades sociales): Una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. No sólo es necesario saber tratar a las personas que nos parecen simpáticos, sino también hay que aprender a relacionarnos positivamente con quienes están en una posición diferente a la nuestra.



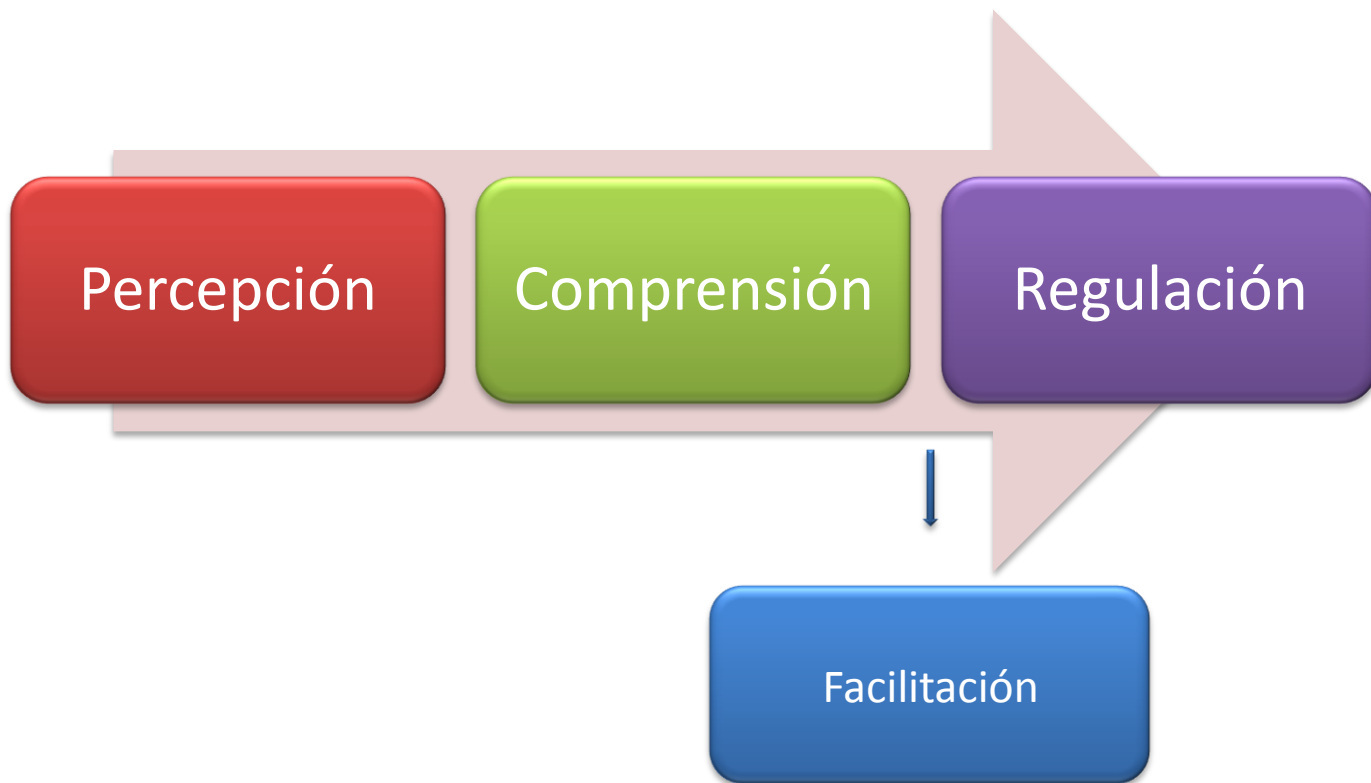






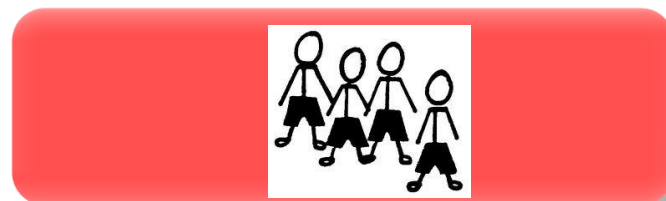
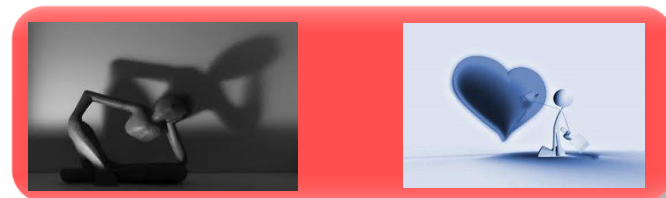
Inteligencia emocional aplicada a mí







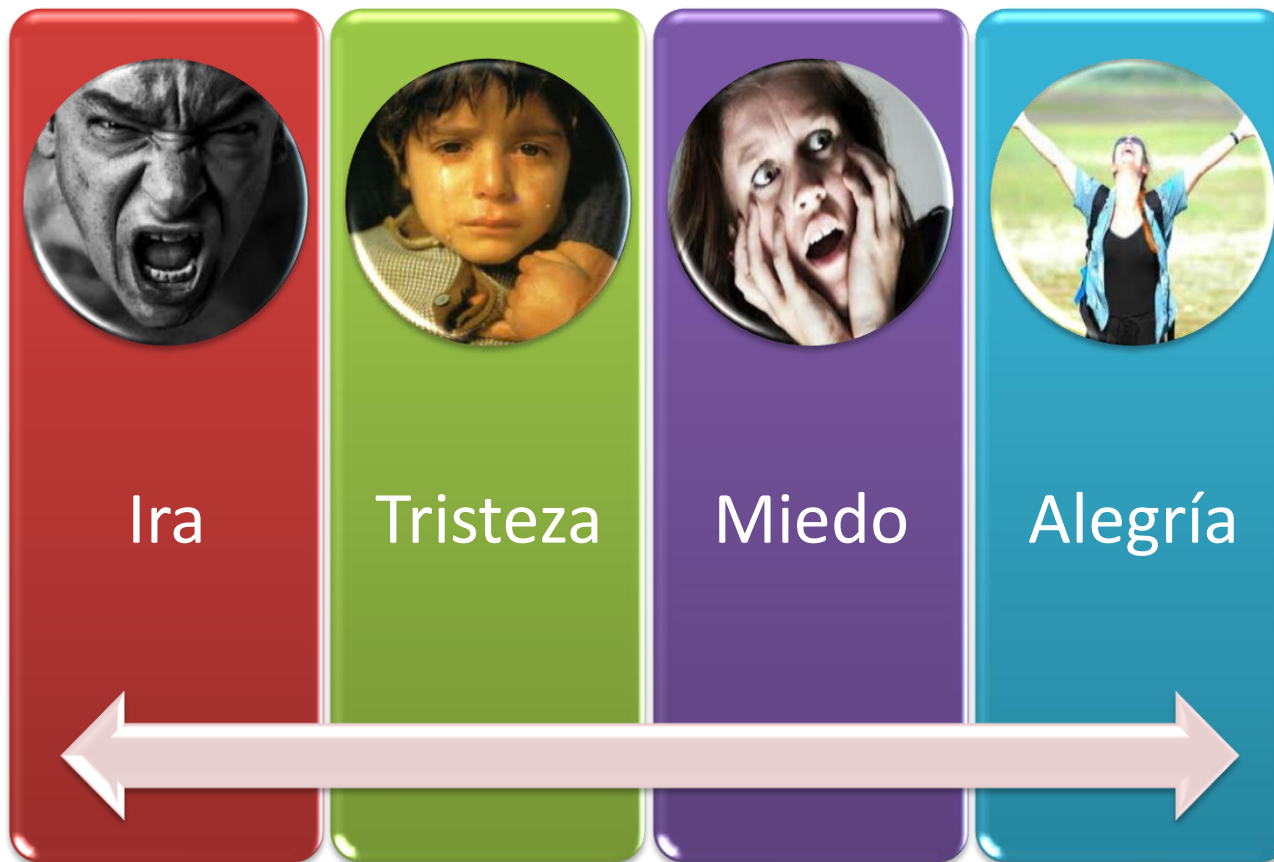
=



Si no existen
coincidencias entre lo que
yo creo que soy, y lo que
los demás ven...

¿Cuál es la parte que
debería cambiar?





“El éxito y el fracaso depende de la sabiduría y la inteligencia, que nunca pueden funcionar apropiadamente bajo la influencia de la ira”.

Dalai Lama





El enojo es, en esencia, un remanente de energía que está destinado a aumentar nuestros recursos para resolver el problema que nos produce el enojo.

Sin embargo, al no saber cómo canalizarlo, termina convirtiéndose en un factor que daña aún más la situación a que nos enfrentamos.

Por esta razón es de fundamental importancia conocer de qué está hecha esta emoción y aprender a transformar el **enojo que destruye** en **enojo que resuelve**

La sabiduría de las emociones
Norberto Levy



La IRA



Ira



Tristeza



Origen

- Percepción de una amenaza y percepción de que los recursos con los que yo cuento son iguales o superiores a los de la amenaza
- Cuando la energía de un deseo que se encamina hacia su realización encuentra un obstáculo, la obstrucción que este produce genera una sobrecarga que es lo que denominamos enojo.

Para qué

- Defensa de mi territorio y de mis lindes
- Defensa del territorio y lindes de otros

Efectos Físicos

- Aumenta la secreción de adrenalina y noradrenalina (neurotransmisores que posibilitan los comportamientos de alerta y actividad, de confrontación y lucha); presión alta e incremento del ritmo cardíaco pudiendo incluso producir derrames y ataques al corazón; tensiones musculares.
- Enfoque exclusivo en el objeto de ira, perdiendo visión global
- Aumenta la fuerza física
- Disminuye la capacidad de concentración y precisión

Posibles Efectos Emocionales

- Culpa, sentimientos de fracaso, depresión, agitación constante, furia violenta...



Tipos de IRA



Ante cada frustración producimos, consciente o inconscientemente, conclusiones acerca de la causa que genera y rápidamente evaluamos si existe una intención adversa o no





Ira



Tristeza



Categoría I

Descarga emocional: Descarga física

Descarga física: Movimiento de brazos, piernas, movimiento corporal general, alzamiento de la voz...

Una buena opción podría ser : Caminar, bailar, correr, hacer deporte...



Descarga emocional: Tiempo

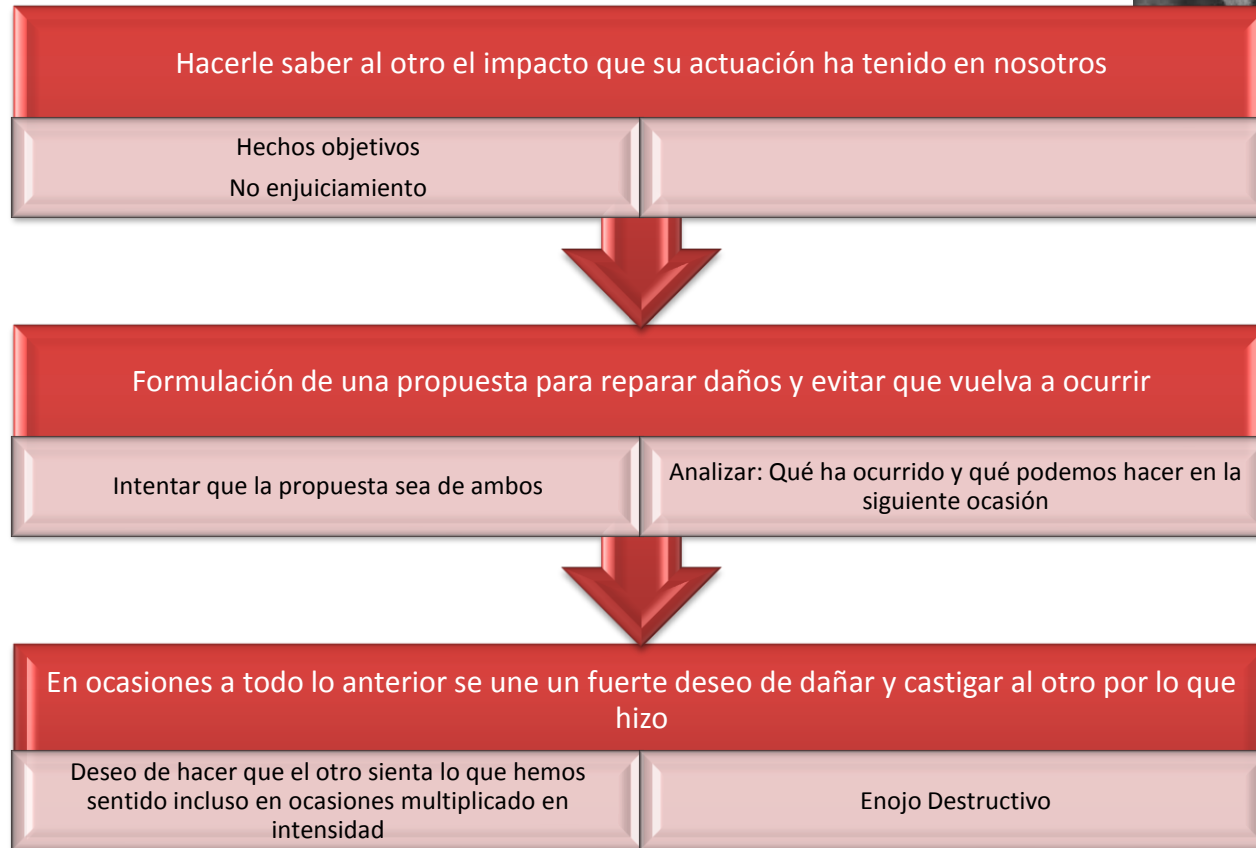
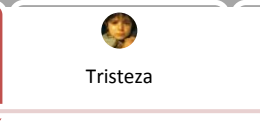
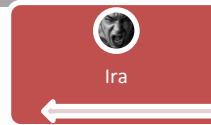
En la medida que el tiempo transcurre y la adrenalina va disminuyendo en el torrente sanguíneo, las aguas comienzan a calmarse.

Posponer la conversación

Unir esta necesidad de tiempo con la anterior y salir a dar un paseo con la persona objeto de la ira...



Categorías II - IV





¿Cuál de las respuestas anteriores suelen estar presentes en el modo en el que tiendes a enojarte?

**Lo importante ya no es ni el POR QUÉ ni CON QUIÉN me enojo si no
CÓMO me enojo para hacer del enojo algo productivo**



Enojo Resolutivo

Bloqueos que puede producir la Ira



Enfoque al objeto del enfado – pérdida de perspectiva



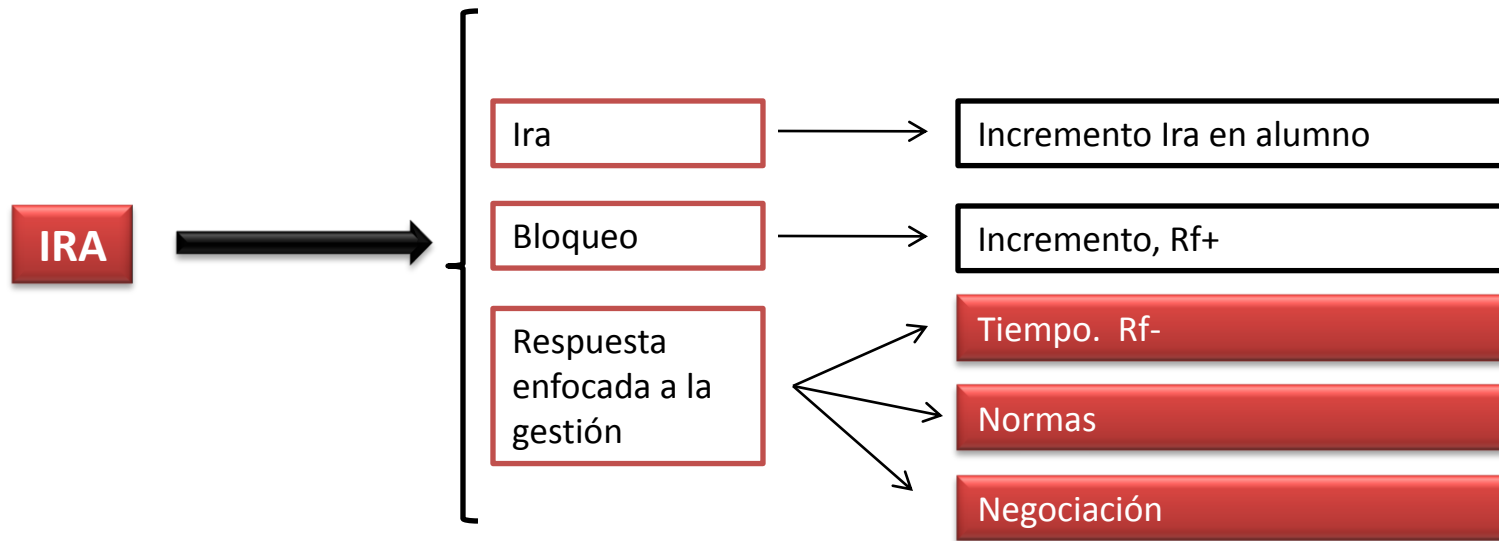
Desahogo indiscriminado



Atención al reflejo externo en vez de a la causa

Disminución de la tolerancia a la frustración





Herramientas de Gestión: autocontrol de la ira.

Tomarse un tiempo

Poner distancia por medio

Expresar de forma clara el motivo de nuestro enfado

Pensar bien las cosas antes de decir nada

Identificar soluciones para la situación

Hablar en primera persona al describir el problema

No guardar rencor

Utilizar el humor para liberar tensiones

Practicar técnicas de relajación

Hacer algo de ejercicio



*“Quién se aflige antes de tiempo, se
aflige más de lo necesario”*

Séneca

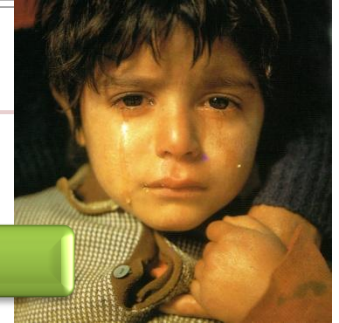




Ira



Tristeza



Origen

- Pérdida
- Expectativas no cumplidas

Para qué

- Periodo de luto. Permite una introspección más profunda.
- Tiempo para reponernos. Función adaptativa
- Mensaje de ayuda al exterior

Efectos Físicos

- Disminución del tono muscular
- A veces apatía motora y abandono conductual
- Problemas de sueño
- Modificación de apetito
- Dificultades de concentración
- Dolores de cabeza
- ...

Posibles Efectos Emocionales

- Sentimiento de culpa, pérdida de interés por actividades placenteras, baja autoestima, distanciamiento en las relaciones sociales, aislamiento...

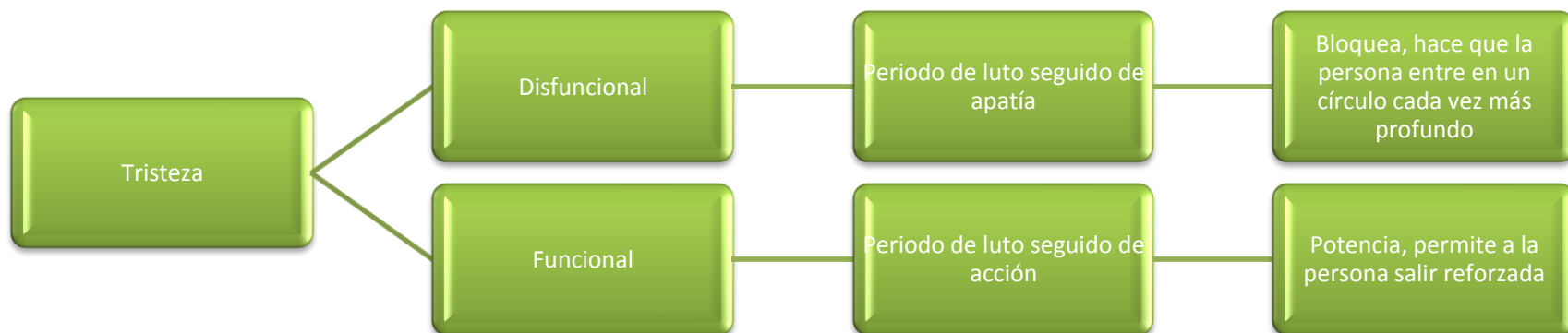




Ira



Tristeza



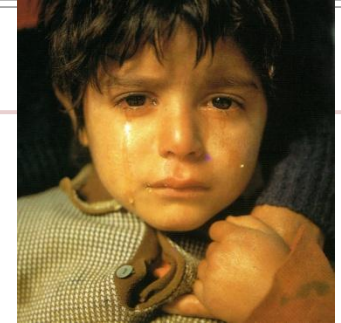
Bloqueos que puede producir la TRISTEZA



Ira



Tristeza



Atención y capacidad de
concentración



Apatía



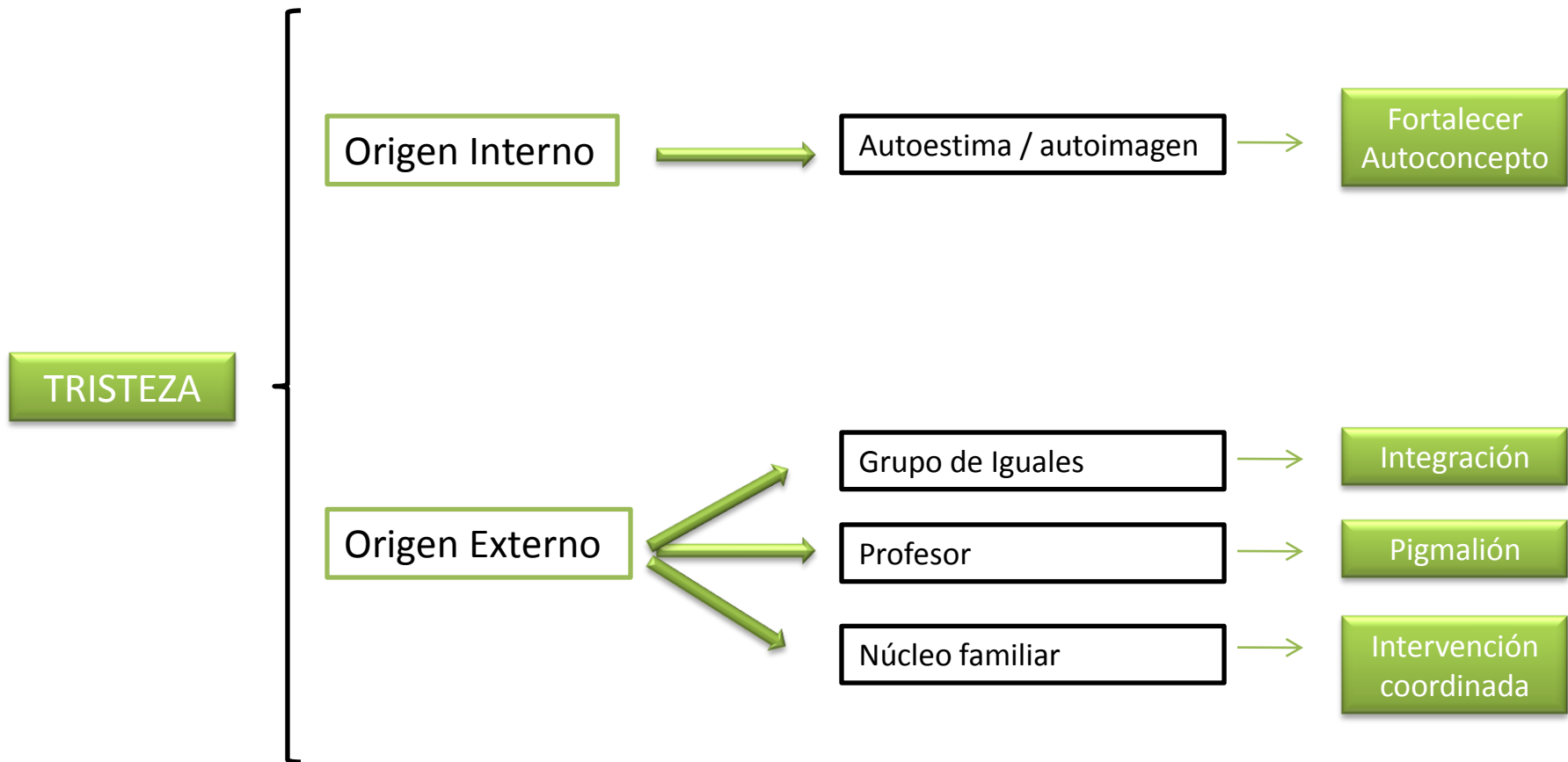
Pérdida de memoria



Pérdida de autoestima



Origen Tristeza / Intervención docente



Herramientas de Gestión: autocontrol de la Tristeza.

Reflexionar sobre las causas

Cuestionar la validez de los pensamientos que se esconden tras la tristeza. Considerar alternativas positivas

Que la reflexión no acabe en lamento

Centrarse en algún Pensamiento constructivo

La distracción es útil

Evitar pensamientos victimistas

Desahogo con quien nos pueda ayudar

Esforzarse por ver lo positivo de cualquier situación

Descansar



“Quién vive temeroso, nunca será libre”

Horacio





Ira



Tristeza



Miedo



Origen

- Percepción de una amenaza y percepción de que los recursos con los que yo cuento son inferiores a los de la amenaza

Para qué

- Aviso, alerta
- Opción de reequilibrar recursos

Efectos Físicos

- Aumento de la presión arterial, la glucosa en sangre y la actividad cerebral, así como la coagulación sanguínea.
- El sistema inmunitario se detiene (al igual que toda función no esencial).
- La sangre fluye a los músculos mayores (especialmente a las extremidades inferiores en preparación para la huida) y el corazón bombea sangre a gran velocidad para llevar hormonas a las células (especialmente adrenalina).
- Modificaciones faciales: se abren los ojos (para mayor visión), dilatación de las pupilas (para facilitar la admisión de la luz), la frente se arruga, puede que los labios se estiren horizontalmente

Posibles Efectos Emocionales

- Vergüenza, humillación, impotencia, rabia...



Tipos de Miedo



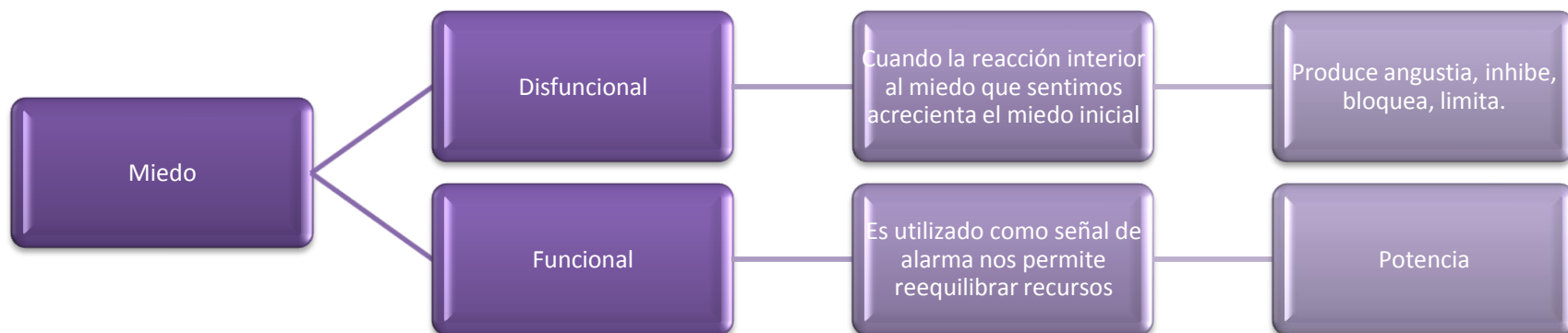
Ira



Tristeza



Miedo





Ira



Tristeza



Miedo



Alegría



Bloqueos que puede producir el MIEDO



Ira



Tristeza



Miedo



Parálisis



Silencio:
falta de respuesta



Resistencia al cambio



Deseo de huir



Miedo / Preocupación: Identificación y Técnicas de afrontamiento



Ira



Tristeza



Miedo



La preocupación es el núcleo central de la ansiedad. Es positiva para la reflexión constructiva, para alertar ante un peligro potencial, y para facilitar la búsqueda de soluciones...pero a veces se convierte en un ruido de fondo que termina en ansiedad.

Conjunto de sentimientos ...

- Miedo
- Inquietud
- Tensión
- Preocupación
- Ansiedad

...ante situaciones consideradas como amenazantes

Obsérvate y prepárate

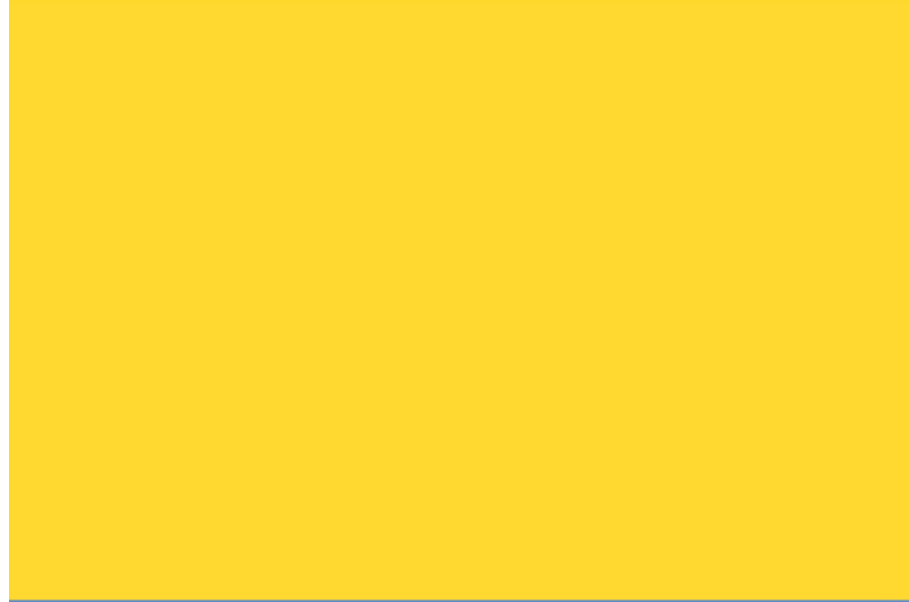
Actitud crítica:

- Probabilidad real de que suceda
- Qué es razonable hacer para evitarlo
- ¿Sirve de algo seguir dándole vueltas?
- Me pongo a preparar una solución





Inteligencia Emocional aplicada a mis relaciones



Si un niño vive con críticas aprende a censurar
Si vive con hostilidad aprende violencia
Si vive en el ridículo, aprende a ser tímido
Si vive con vergüenza aprende a sentirse culpable
Si vive con estímulos aprende a tener confianza
Si vive con encomio, aprende a apreciar
Si vive con equidad aprende justicia
Si vive con seguridad aprende a tener fe
Si vive con aprobación aprende a gustar de si mismo
Si vive con aceptación y amistad aprende a amar



Factores que determinan la calidad de mis relaciones



1. **Empatía:** “habilidad de reconocer las emociones en los otros, comprenderlas y mostrar interés por los demás”.
2. **Responsabilidad social:** “ ser una persona constructiva socialmente, que mantiene las reglas sociales y es confiable”. Relaciones interpersonales emocionales amistosas y en las que nos sentimos bien.



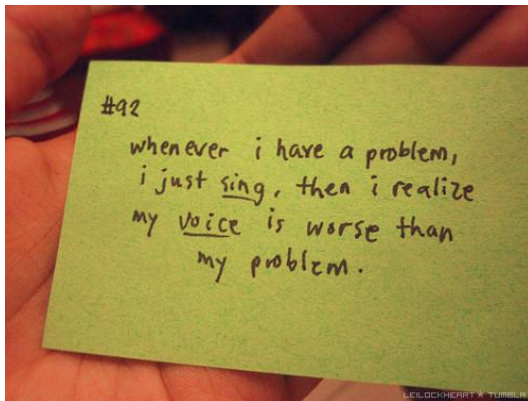
3.- Prueba de realidad : correspondencia entre lo que experimentamos y lo que ocurre objetivamente.

4.- Flexibilidad : habilidad para adaptarse a las condiciones del medio.

5.- Solución de problemas : identificar y definir problemas y generar soluciones.



1. **Optimismo** : “Mantener una actitud positiva ante las adversidades”.
“Mirar siempre el lado bueno de la vida”
2. **Felicidad**: “Habilidad de disfrutar y sentirse satisfecho con la vida”.



Creer en sí mismos: “Una imagen positiva de uno mismo es el pasaporte para el éxito en la vida ”

Están dispuestos a ver lo mejor en los demás: “ La persona positiva aprecia a las personas y trata de ver lo bueno en ellas ”.

Pueden ver oportunidades en todas partes: “La oportunidad existe donde tú la encuentras. Las personas con una actitud positiva, muchas veces dicen “sí”, porque nunca les pasa nada a los que dicen “no”.



Albert Einstein sugirió “que no podemos resolver nuestros problemas con los mismos modelos de pensamiento con los que los creamos”



“Esto significa que la manera cómo pensamos hoy es parte del problema. Por lo tanto, para resolver, y quizás disolver, nuestros conflictos necesitamos cuestionar nuestras asunciones y posiciones sobre lo que percibimos que está ocurriendo”





Aplicación de la Inteligencia Emocional en mi día a día

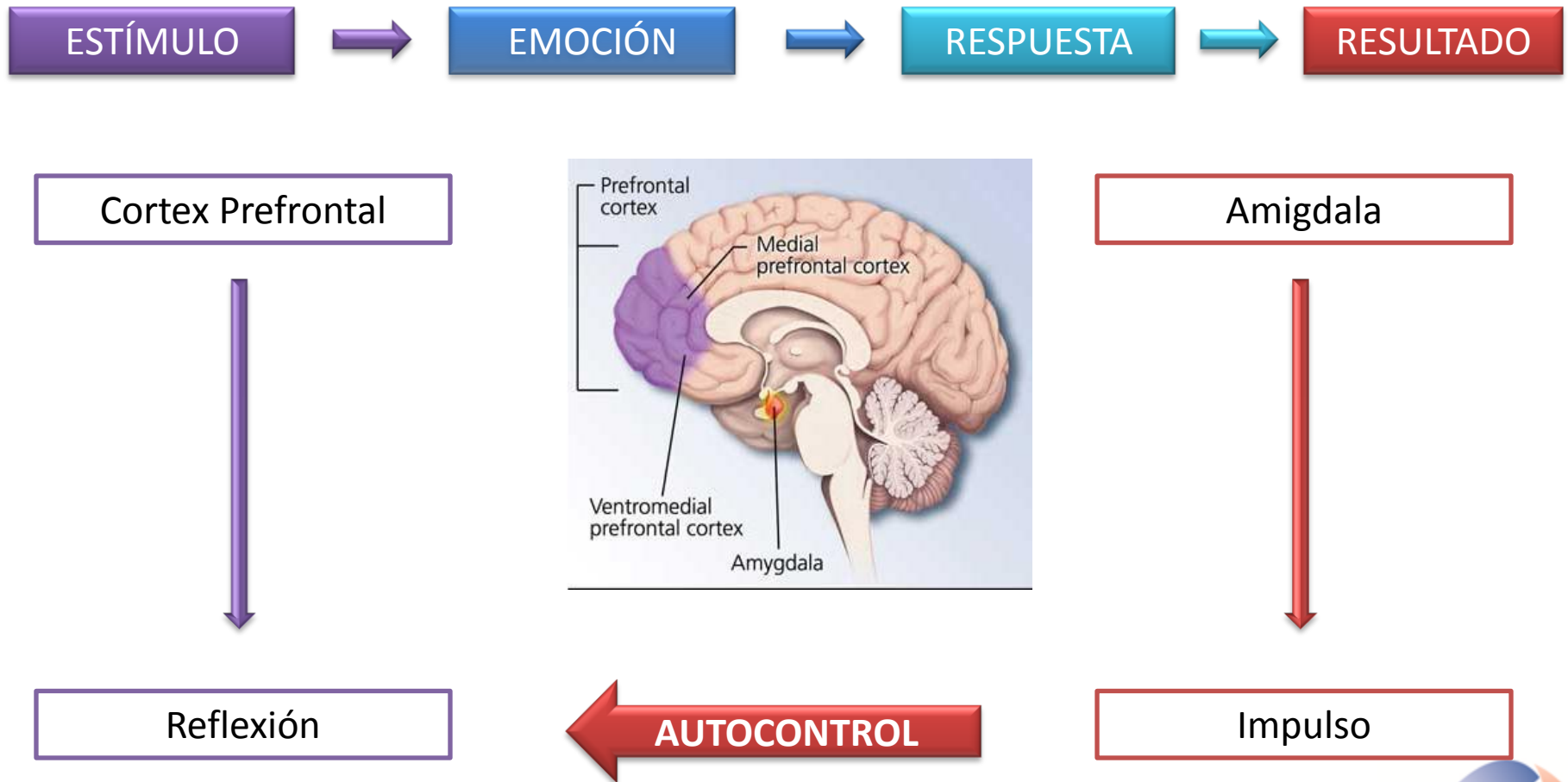












- Ansiedad
- Depresión
- Culpa
- Arrepentimiento
- Irritabilidad
- Baja tolerancia a la frustración
- ...



Herramientas que incrementan el autocontrol

Mensajes Internos

Objetivos temporales y específicos

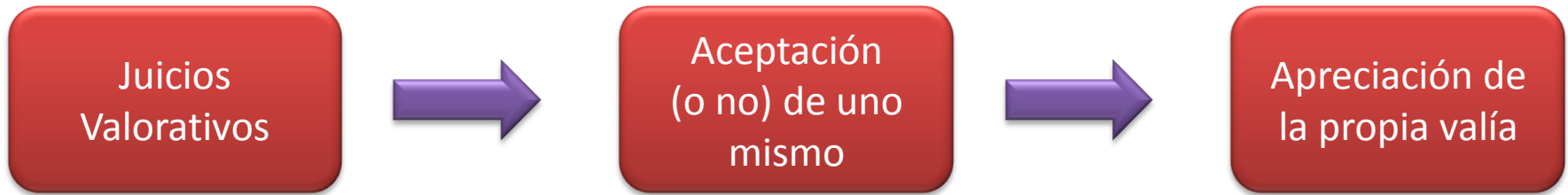
Estilo comunicativo

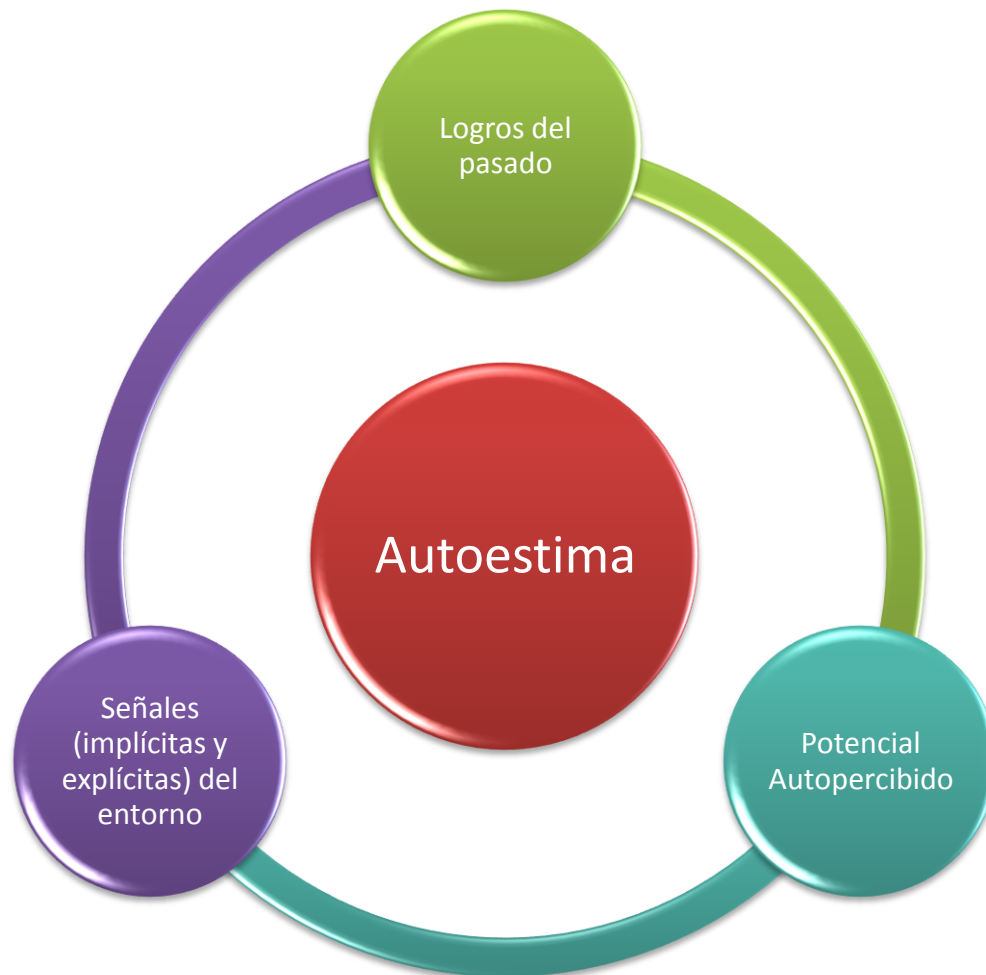
Control del nivel de ansiedad

Combatir las causas generadoras de ansiedad tóxica









Algún apunte de interés...

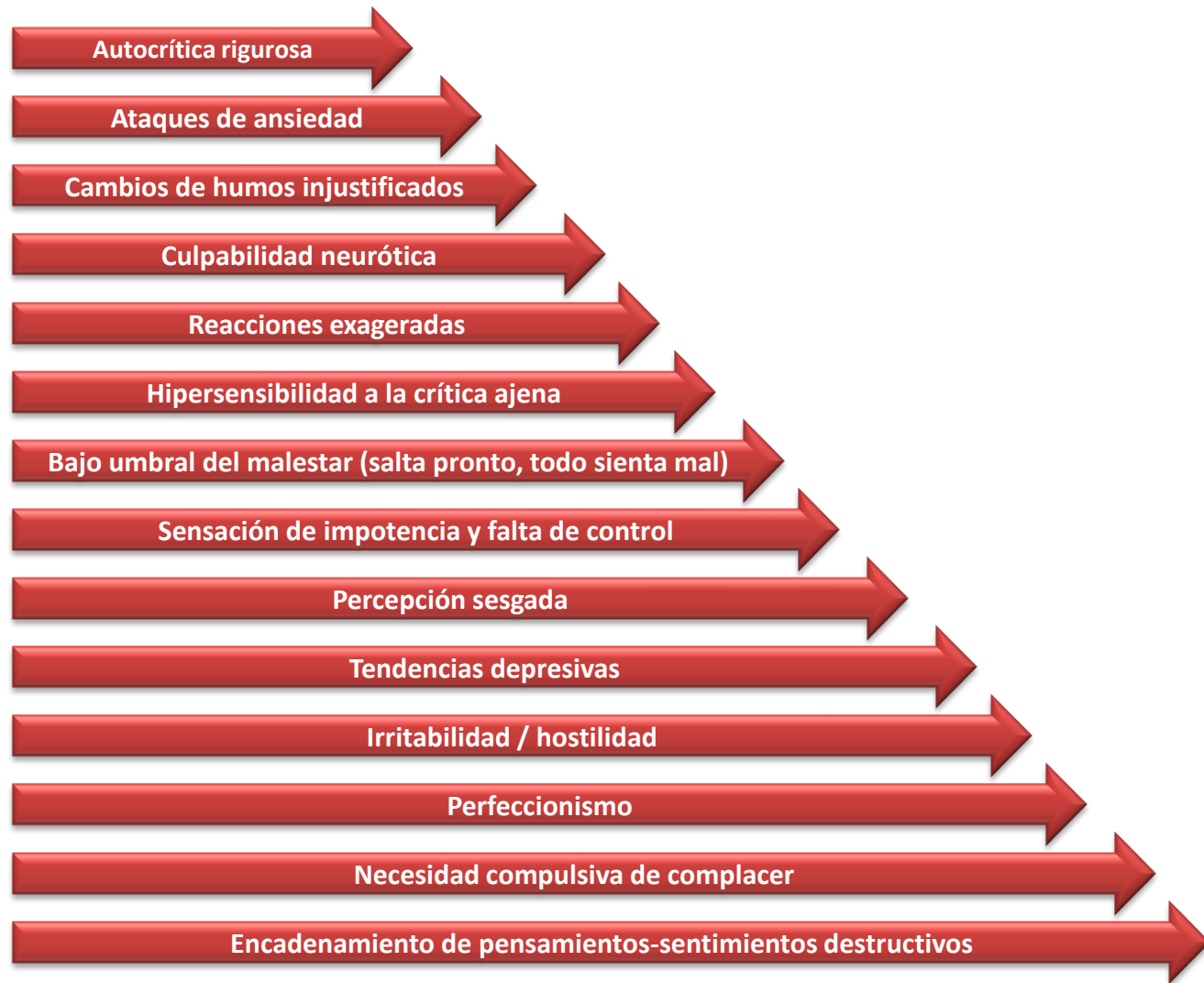
Relacionada con
éxitos / fracasos

Condiciona el nivel
de aspiraciones

Filtro que regula las
conductas presentes
y anticipa resultados
de conductas
futuras



Indicadores de baja autoestima





- Debilidad Vs Fortaleza
- Culpabilización exagerada
- Exceso de preocupaciones (ocuparse Vs preocuparse)
- Esclavo del deber
- Error= Fuente de castigo
- Estilo atribucional distorsionado
 - Pesimismo / Indefensión
 - Sesgo de autoasistencia o estilo egótico
 - Estilo insidioso
 - Sesgo egocéntrico
 - Falsa autoprotección atribucional
 - Atribución defensiva



INTERNO



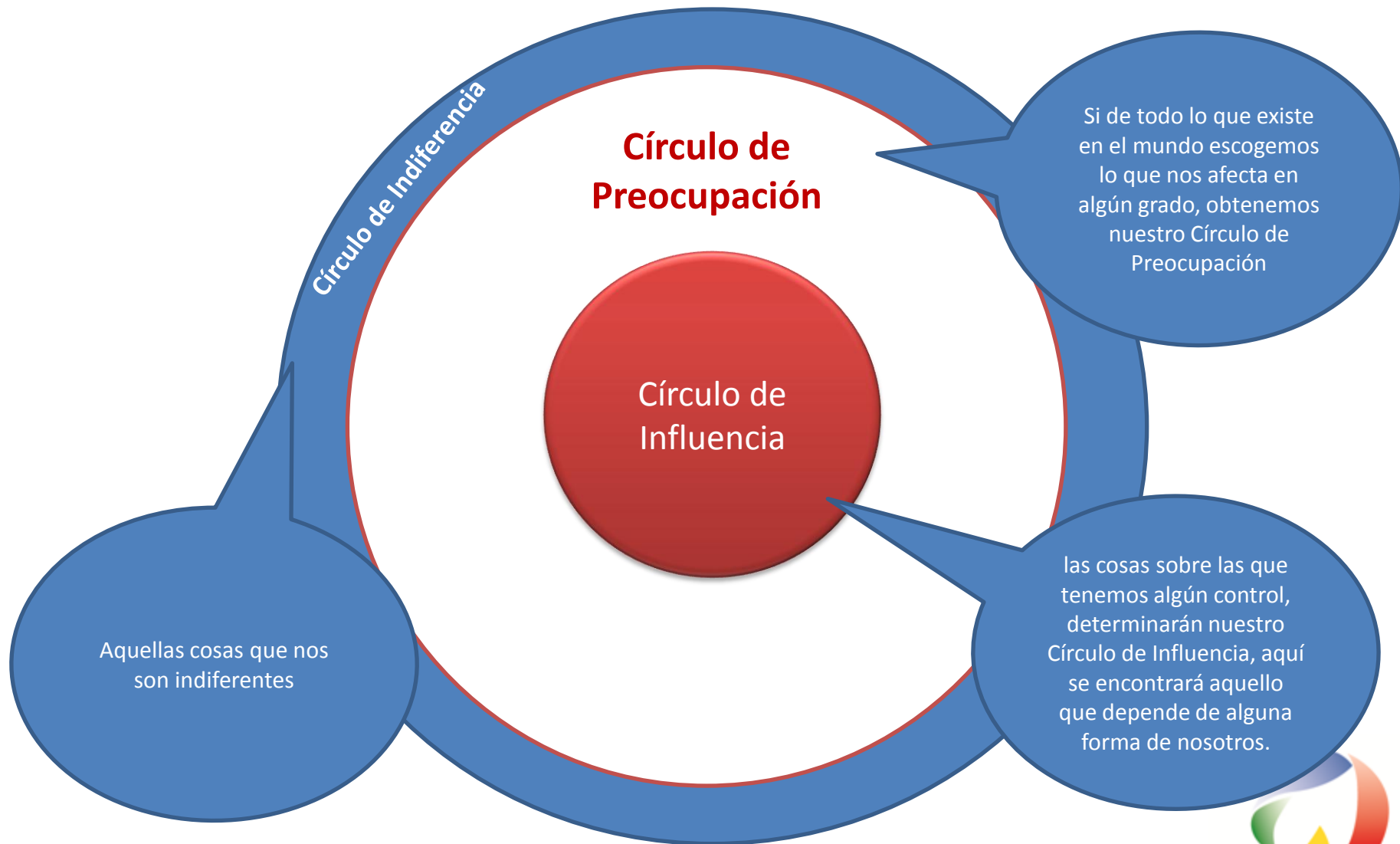
- Decisión Vs. Excusa
- Solución Vs. Victimismo
- Autonomía responsable. Reconocer errores
- Autonomía inhibitoria
- Autonomía impulsora

CONTROLABLE

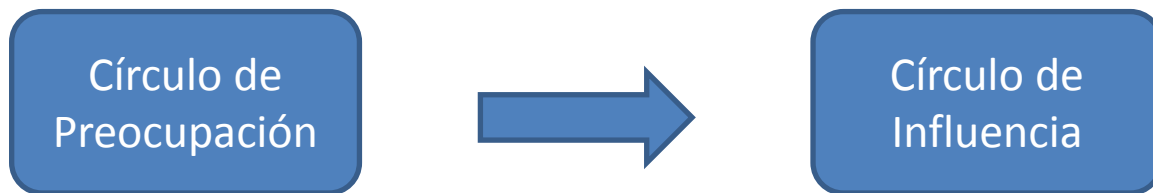
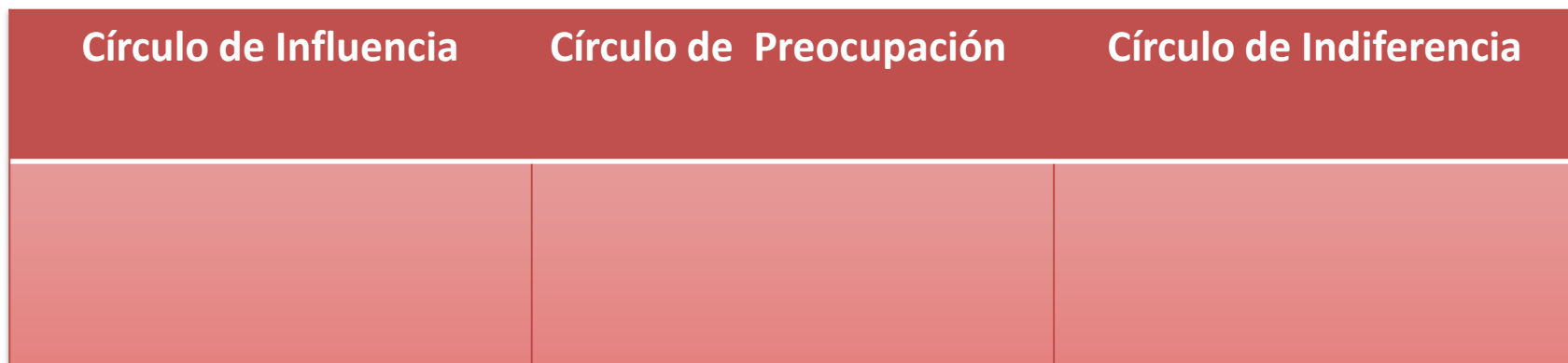


- Locus de control



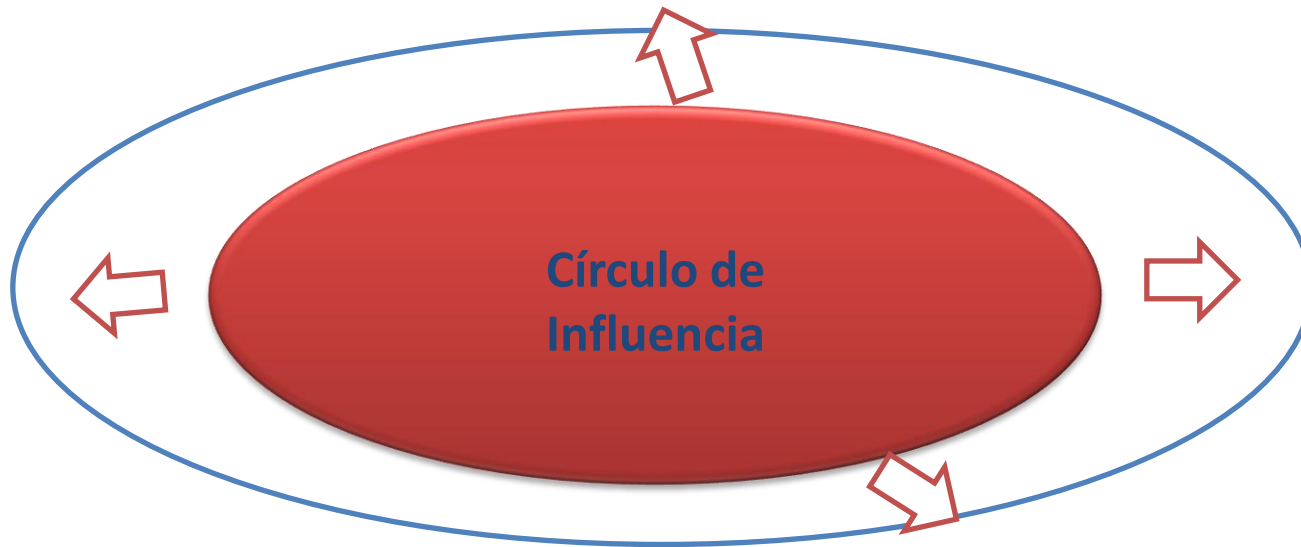


Preocupaciones de la persona



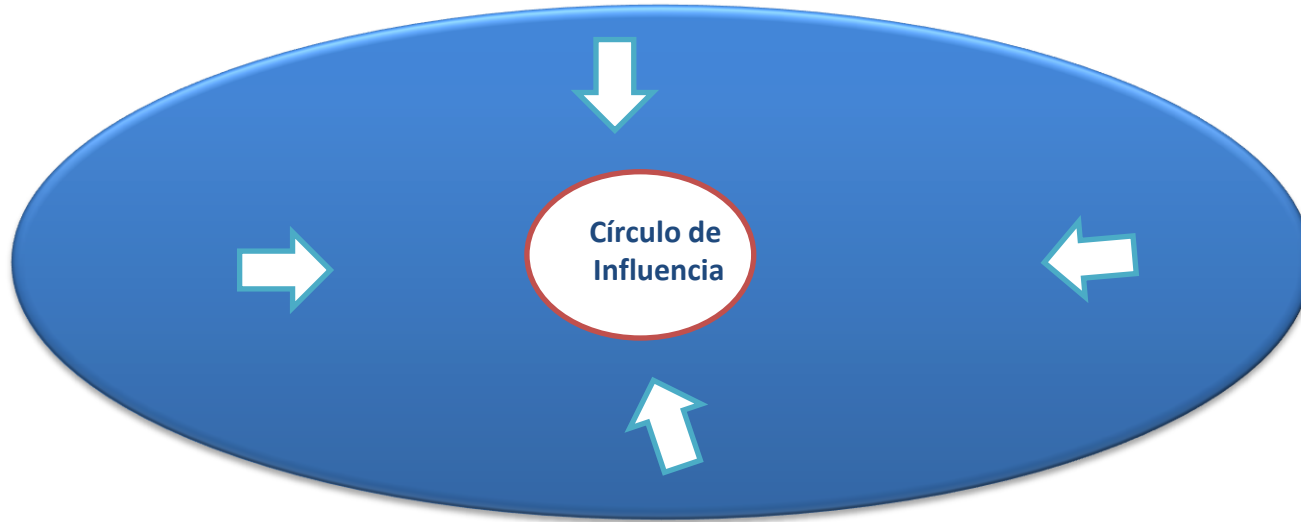
Círculo de Influencia no es fijo, se expande o se contrae según nuestra **percepción y especialmente según dónde nos enfocamos**





Las personas proactivas centran sus esfuerzos en el círculo de influencia. Se dedican a las cosas con respecto a las cuales pueden hacer algo. Su energía es positiva : se amplía y aumenta, lo cual conduce a la ampliación del círculo de influencia



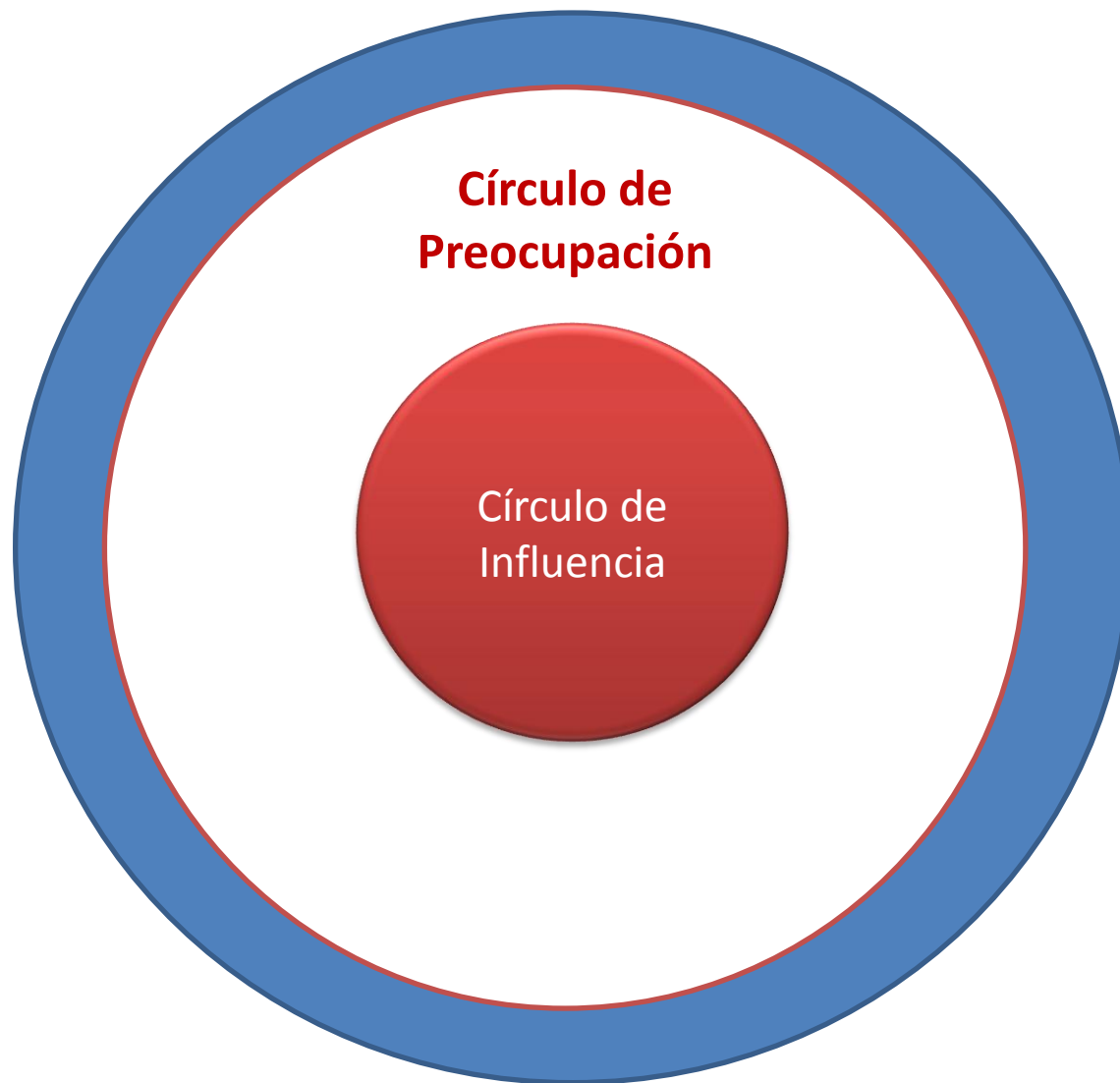


Las personas reactivas centran sus esfuerzos en el círculo de preocupación. Su foco se sitúa en los defectos de otras personas, en los problemas del medio y en las circunstancias sobre las que no tienen ningún control



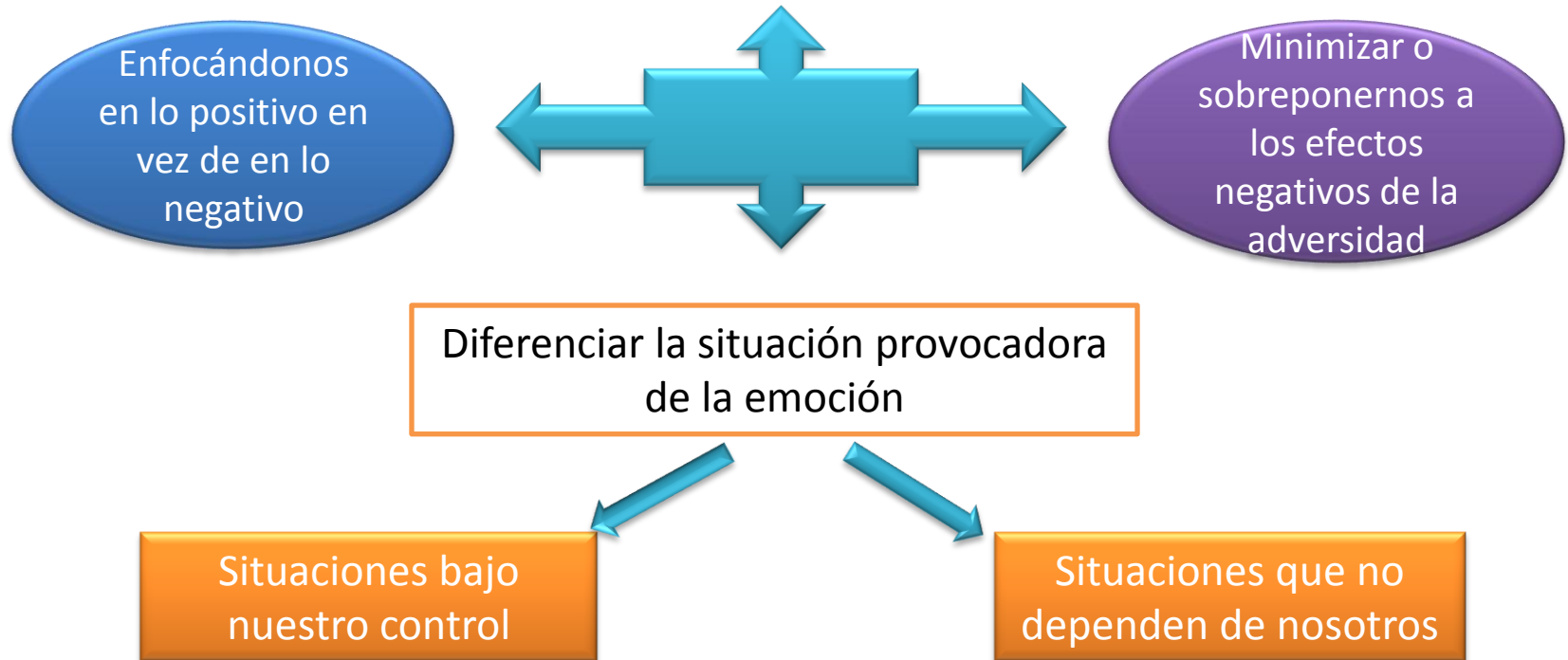
**Es el enfoque lo que distingue
la sensación de víctima de la
de protagonista, y una vez
más, esta elección es nuestra.**







Habilidad para superar adversidades saliendo reforzado de ellas



Variables que influyen en el afrontamiento de la adversidad

CONDICIONES AMBIENTALES

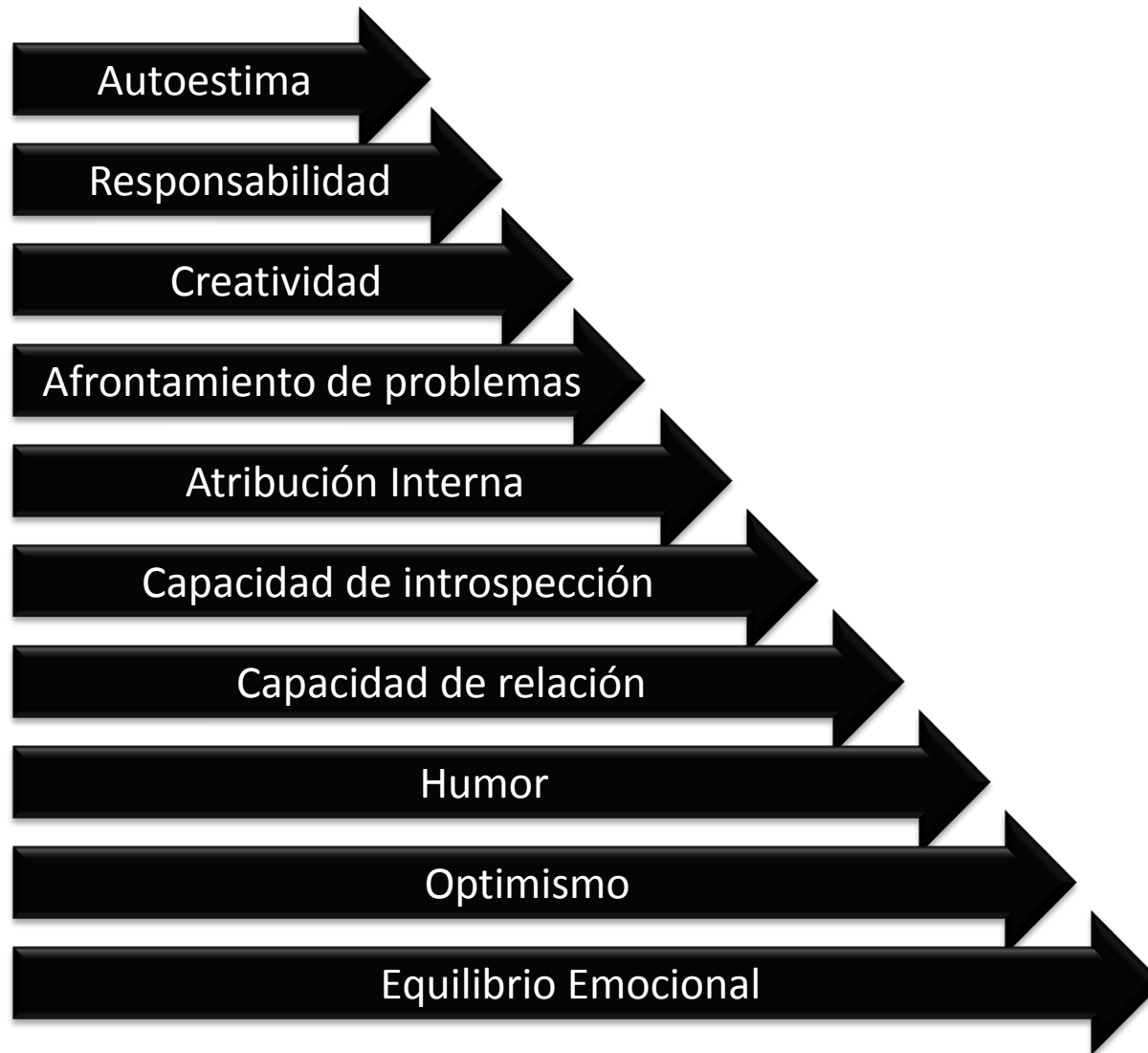
- Positivas
- Negativas

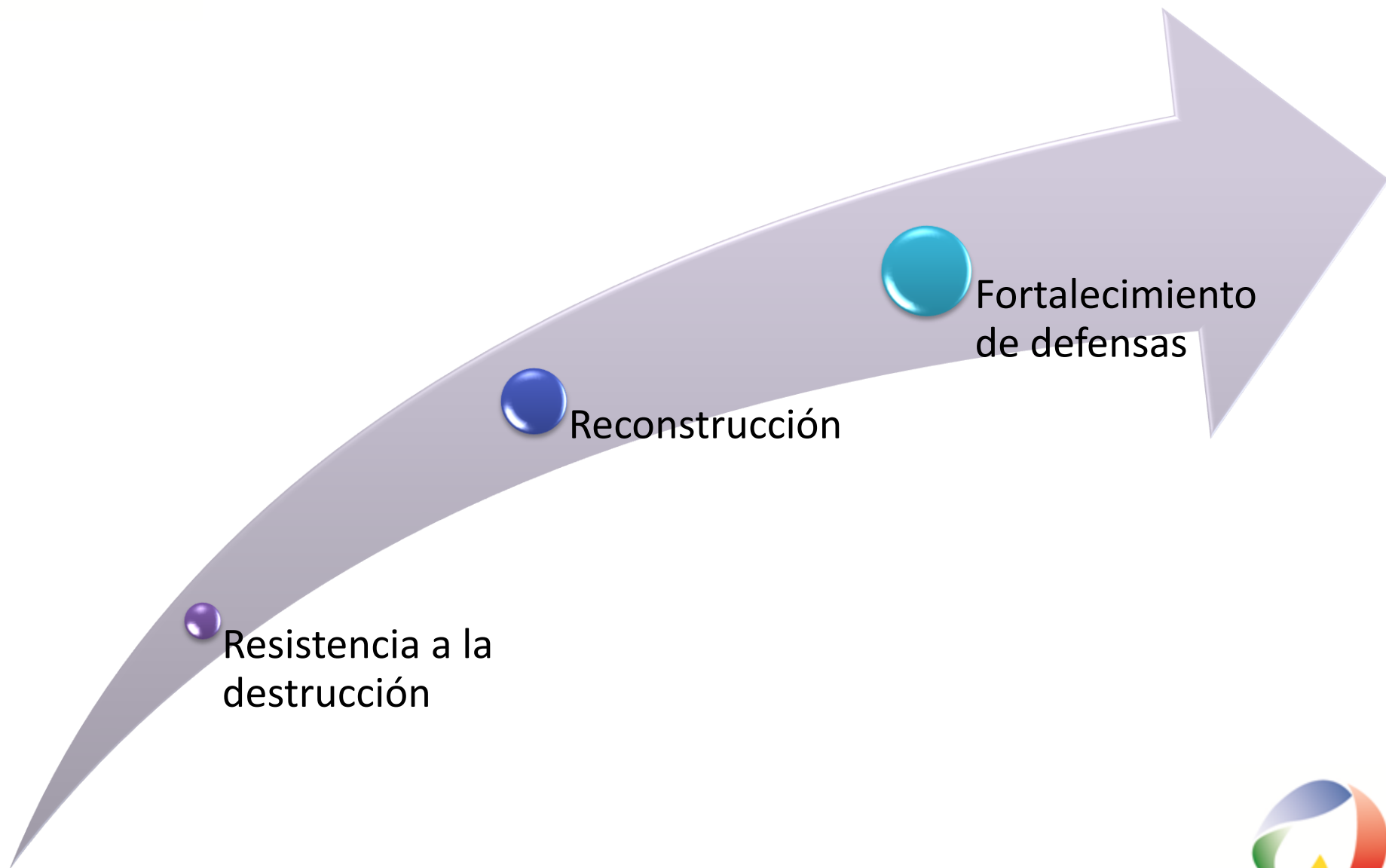
PREDISPOSICIÓN PERSONAL

- Positivas
- Negativas



Competencias relacionadas con Resiliencia





Estrategias

- Prepararse cuando uno está bien
- Listado

Identificación y entrenamiento de fortalezas



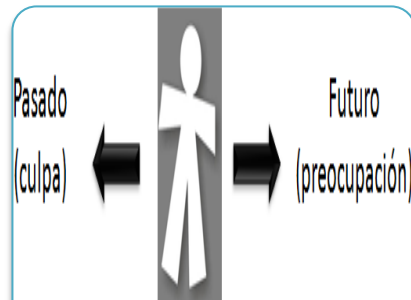
- Programación en tiempo
- Análisis de posibles acciones

Autoexposición
controlada



- Implicación
- Compromiso

Acción



Centrarse en el presente

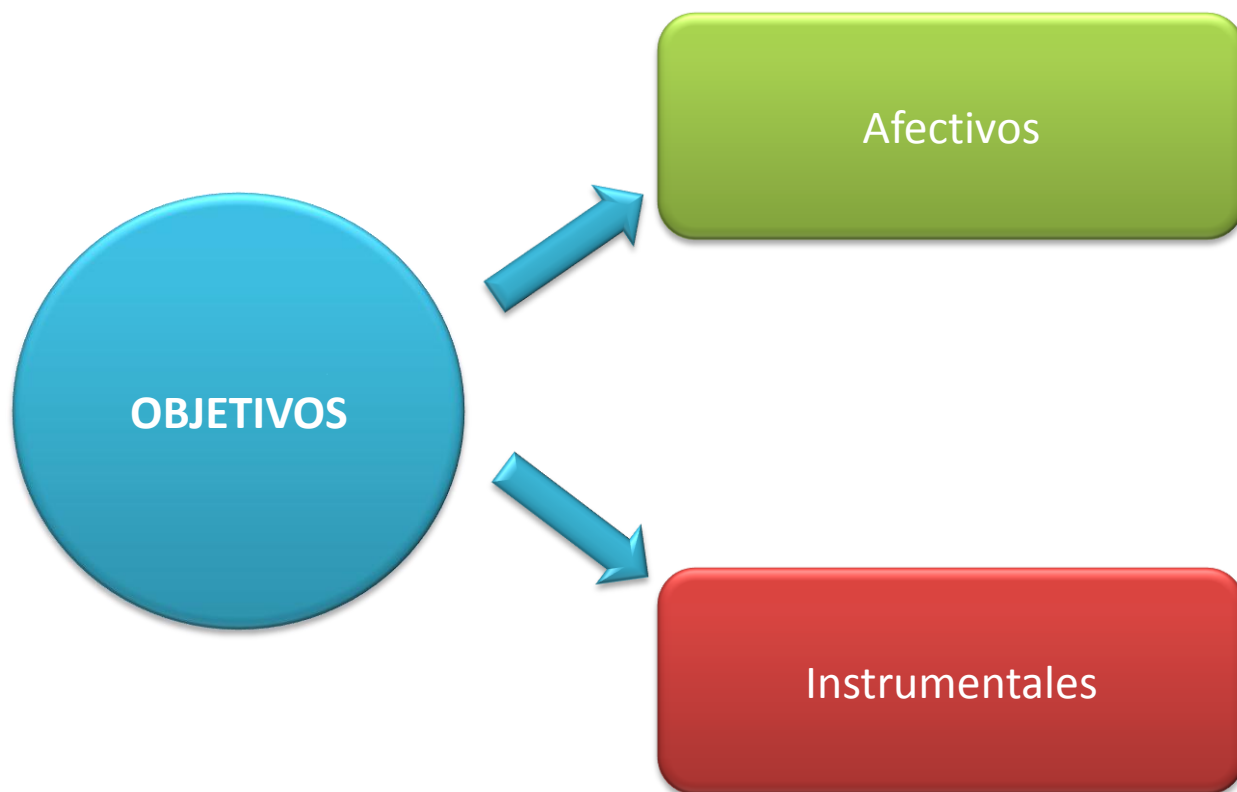


- Objetivización
- Enumeración
- Control

Desconexión
emocional







Influencia Social: La figura del docente

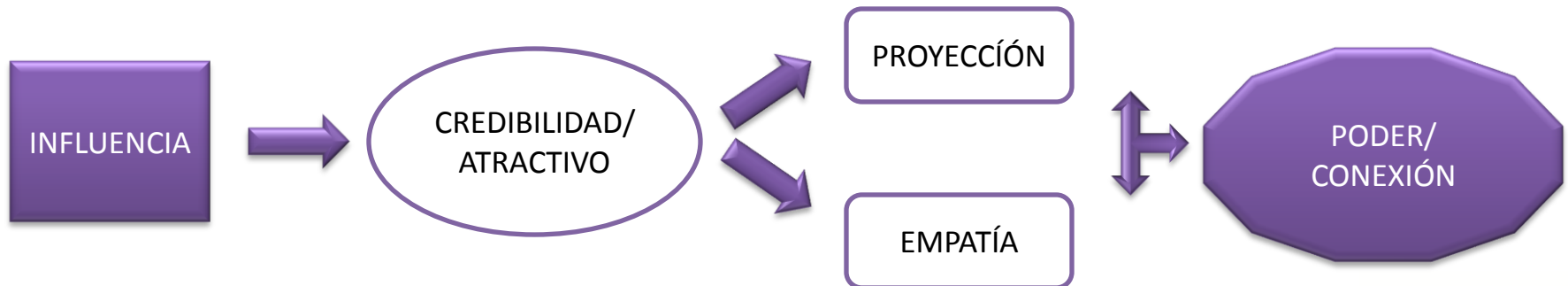
ANTES

- Poder
- Autoridad

AHORA

- Credibilidad
- Prestigio

INFLUENCIA SOCIAL: Capacidad de manejar emociones ajenas mediante la emisión de mensajes verbales y no verbales:
PERSUASIÓN



Con los alumnos

1. Fijación de límites: Firmeza Vs Calma
2. Incumplimientos: Firmeza Vs Contraataque
3. Acusaciones/Quejas:
 - Sin llevarlo al terreno personal
 - Comprobando veracidad
 - Reconociendo errores
4. Peticiones desmedidas
 - Razonar, rechazando firme pero pacíficamente

Con las familias

1. Desencuentros:
 - Estereotipos de presión de las familias
 - Actitudes defensivas del docente
2. Soluciones
 - Proactividad Vs Reactividad: enfoque hacia el futuro y búsqueda de soluciones
 - Atribución interna Vs Atribución externa: enfoque hacia soluciones que ellos mismo puedan aplicar



La NEGOCIACIÓN en el docente

Recurso potente, gracias al cual se produce un esclarecimiento de normas bilateral, así como la aceptación y compromiso por ambas partes.

CONSIDERACIONES GENERALES

- Conocer qué quiere el otro, hasta donde está dispuesto a llegar
- No hacer grandes concesiones de entrada
- Amplio margen de concesiones dentro de lo posible, razonable y legal
- Concesión sólo ante el cambio: intercambio
- Concesión = Esfuerzo (del alumno)
- No negociar ante demandas abusivas

- Pausa para cambiar de tema o actividad durante un tiempo
- Buscar un mediador
- Dejar el punto sin resolver y pasar a otro asunto

ANTE EL ESTANCAMIENTO

ACUERDOS

- Mostrarse humilde, tranquilizando a la otra parte
- Aprovechar el valor de las concesiones: qué puedo ofrecer que sea importante para el otro y no lo sea para mí
- No utilizar los acuerdos como una victoria sobre el otro



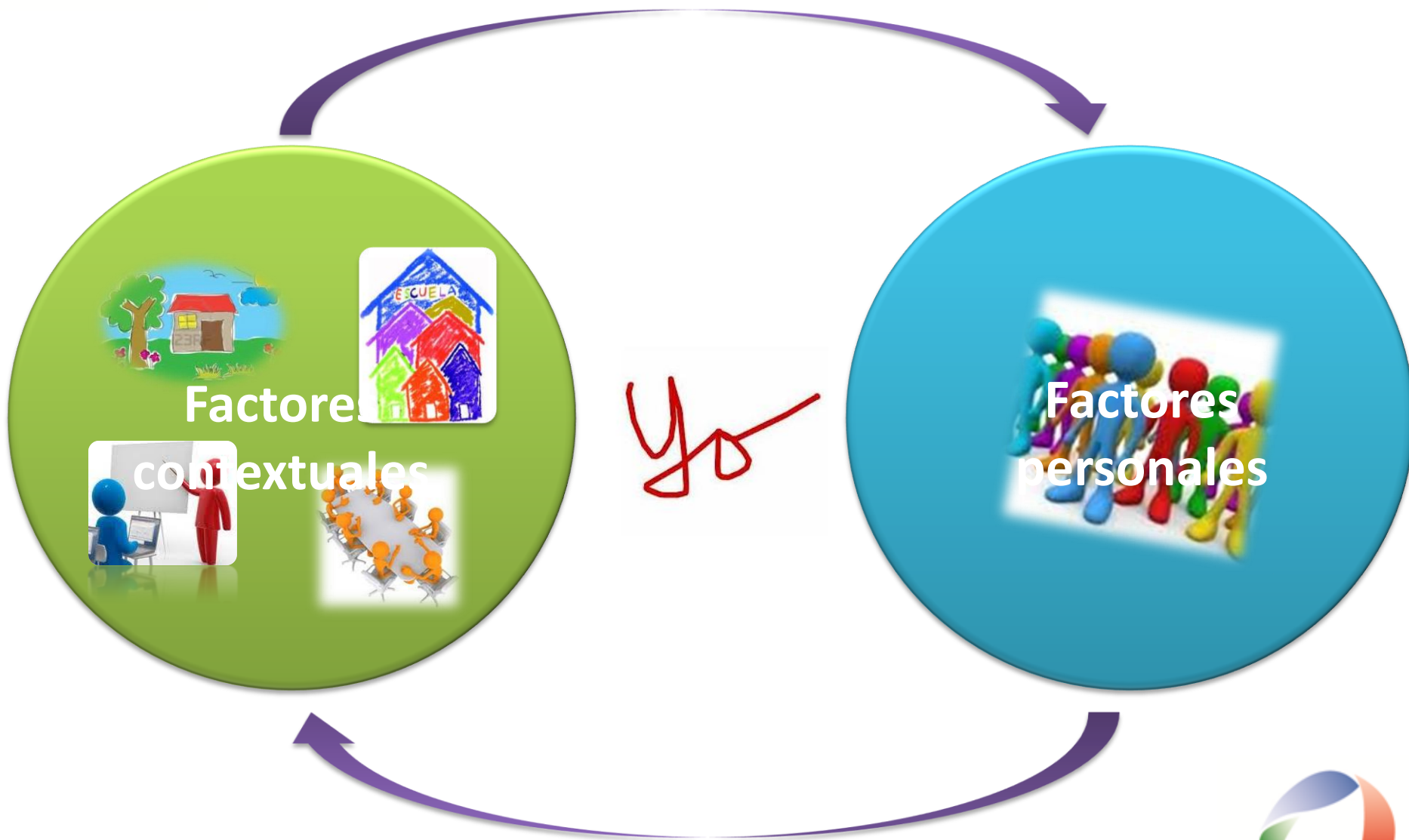
- **COMPETENCIAS INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**
 - Habilidades sociales como herramientas para el desarrollo, mantenimiento y enriquecimiento de las relaciones sociales:
 - Conociendo mis competencias relacionales
 - Comunicación
 - Escucha activa
 - Empatía
 - Asertividad
 - Autoevaluación del grado de desarrollo de mis habilidades sociales
 - Plan de Acción





Habilidades sociales: **COMUNICACIÓN**





Comunicación

Escucha Activa

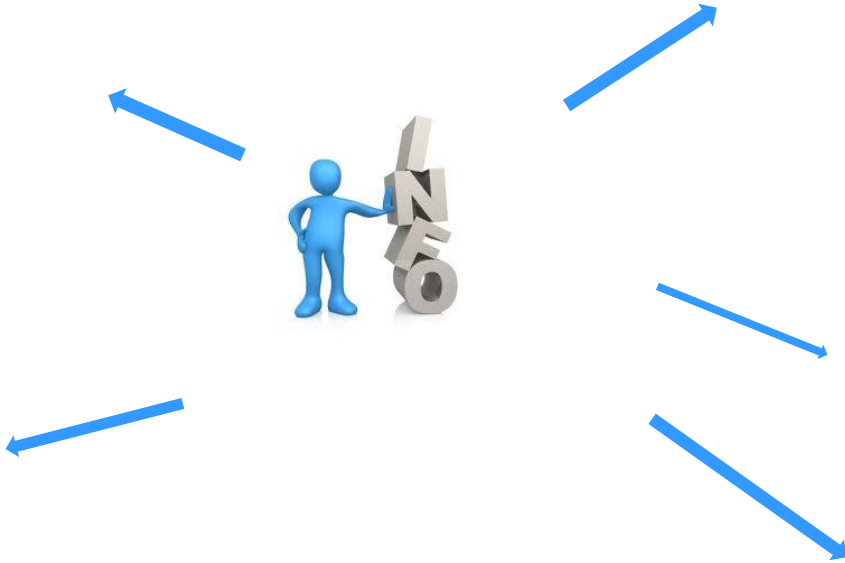
Empatía

Asertividad





Comunicación



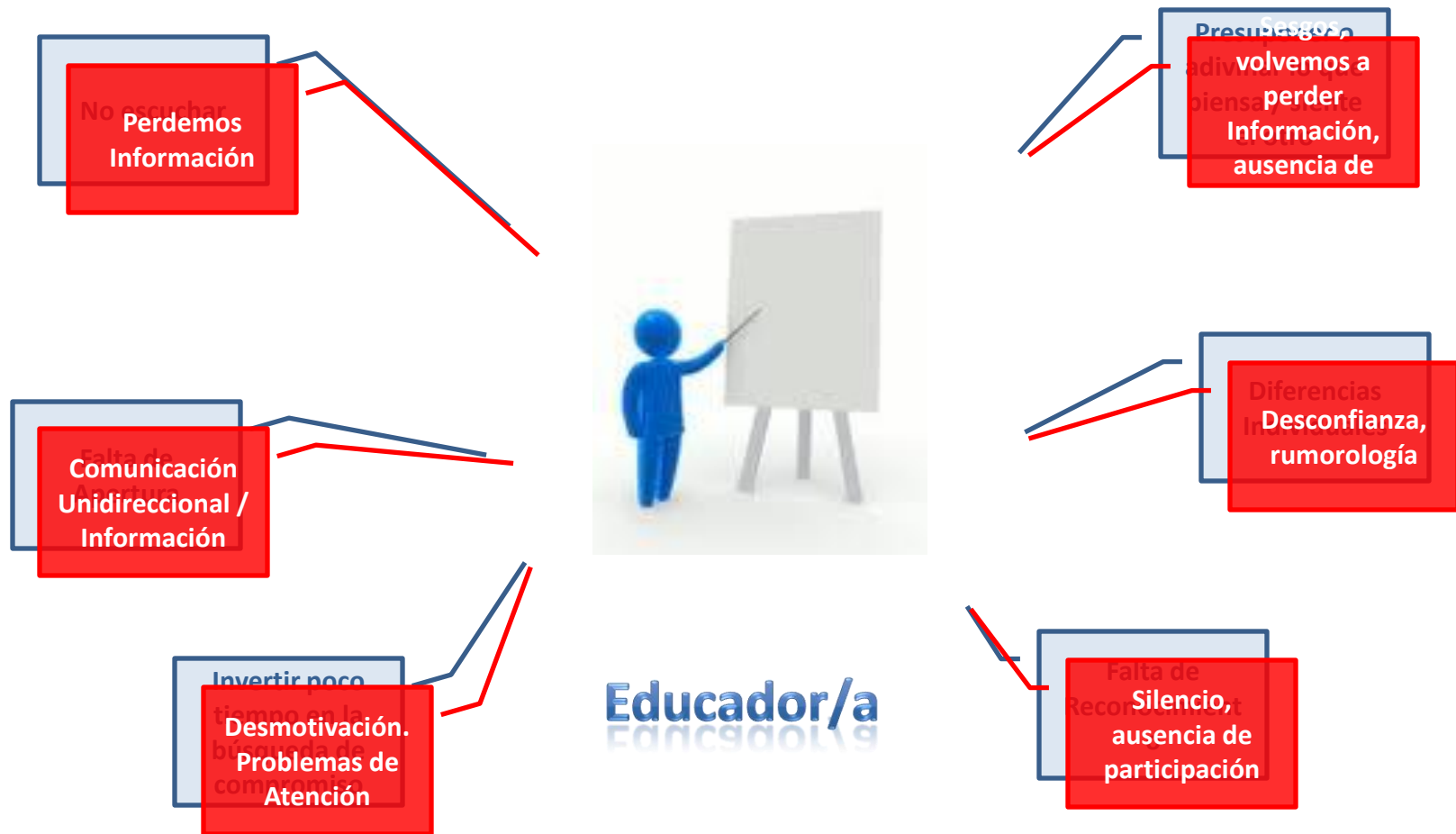


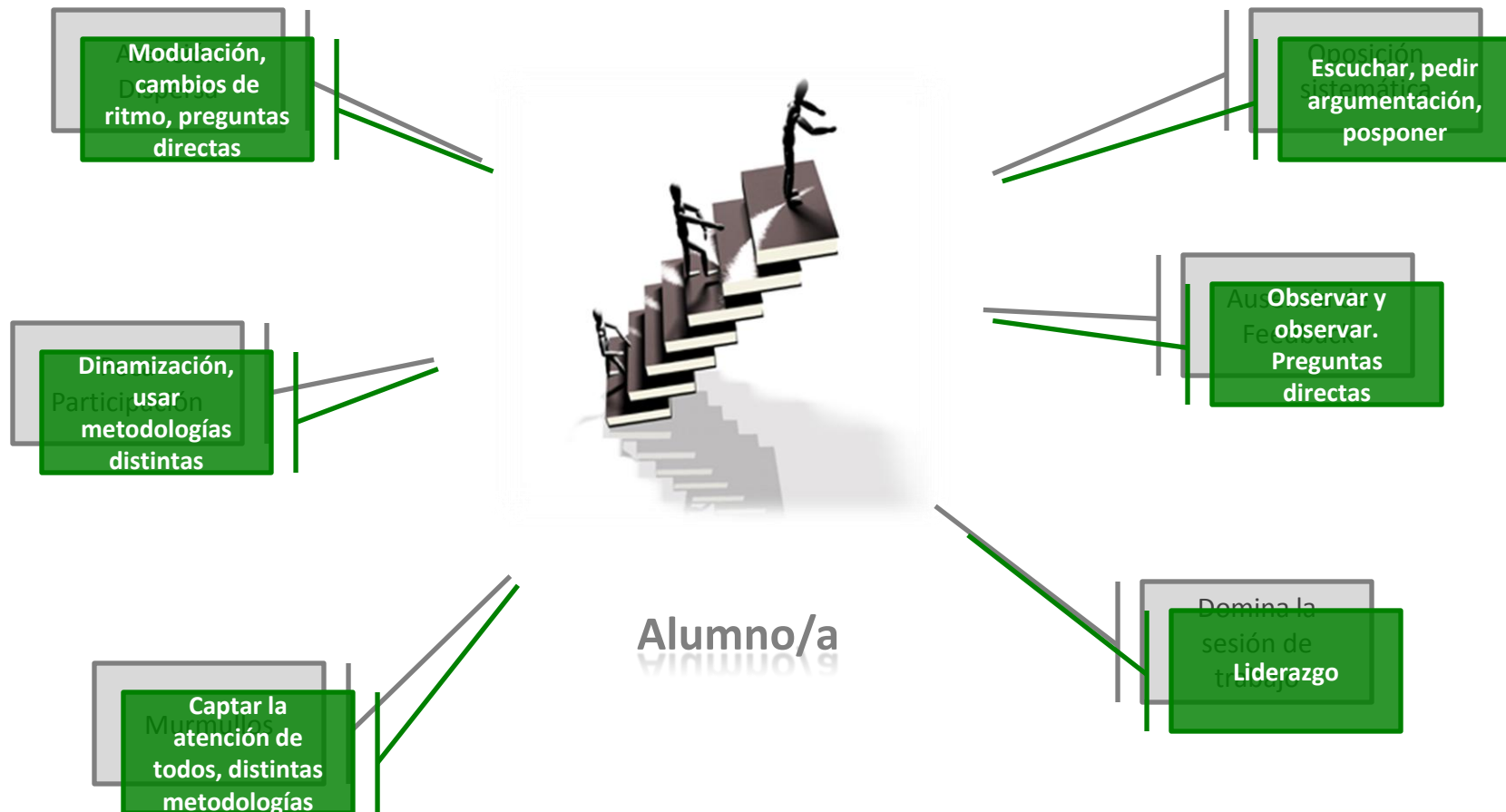
**La comunicación
complementa a la
Información, da un
paso más en las
relaciones
interpersonales**



La diferencia fundamental entre información y comunicación reside en la respuesta del interlocutor; mientras que la información no la precisa, la comunicación para seguir estableciéndose sí







Filtración

La filtración denota la manipulación de la información por el emisor para que sea vista más favorablemente por el receptor.

Cuanto más niveles verticales haya en un canal, más posibilidades habrá de filtración.

Percepción Selectiva

Interpretamos lo que vemos y a eso le llamamos realidad

Emociones

El estado de ánimo del receptor en el momento en que le llega un mensaje incidirá en la interpretación que haga.

Lenguaje

Las palabras significan cosas diferentes para cada persona. La edad, escolaridad, y sistema de cultura son tres de las variables que inciden en el lenguaje que utiliza el sujeto y en las definiciones que damos a las palabras



¿Cómo andamos en comunicación?



CONFIANZA

Comunicación
Competencia
Credibilidad
Conocimiento
Crecimiento
Compromiso
Cambio
Competitividad



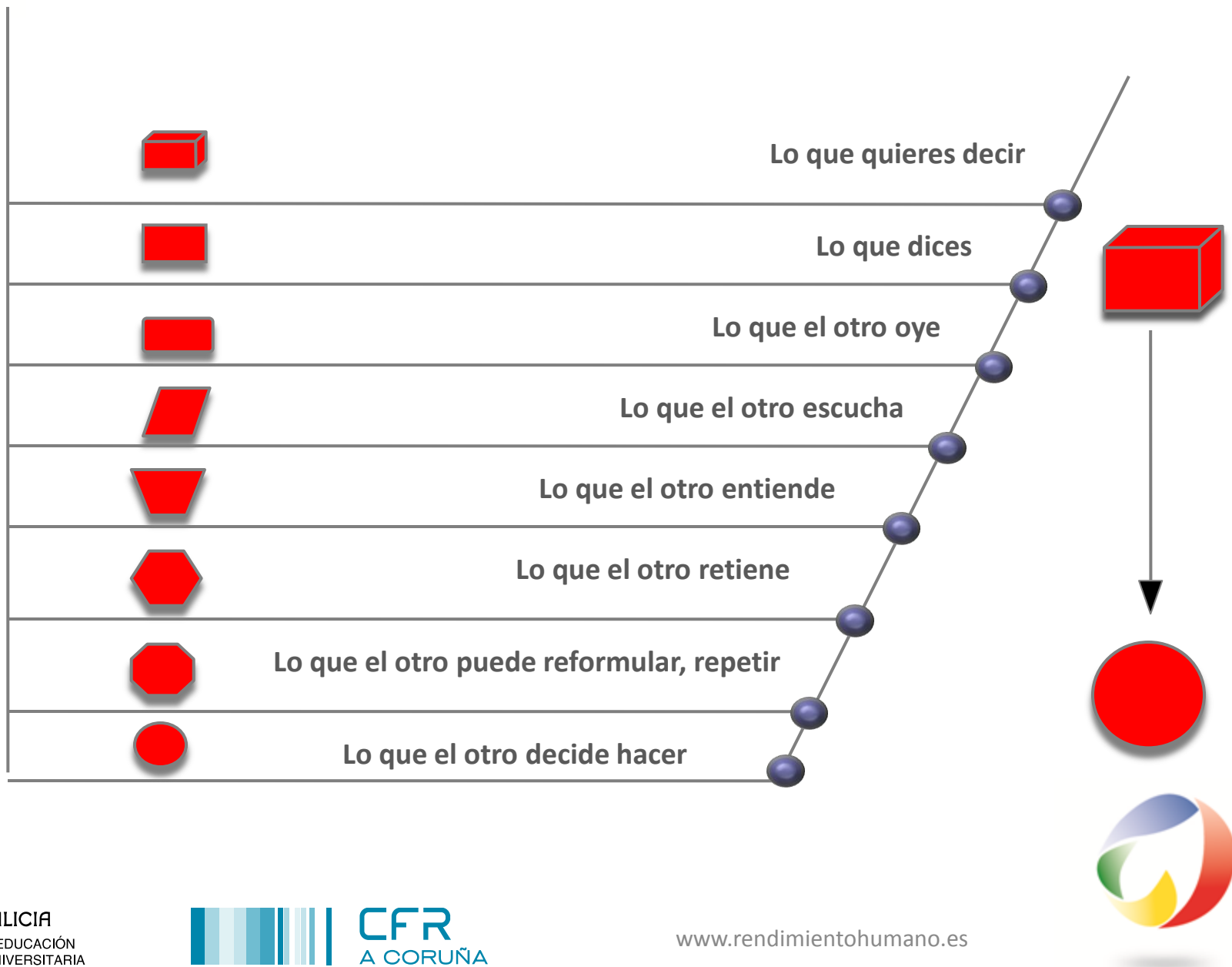
MIEDO

Desinformación
Rumores
Ansiedad
Frustración
Comportamiento defensivo
Aislamiento
Evasión
Desinterés



Dificultades frecuentes: El embudo de la comunicación

Comunicación





Suposiciones



Diferencias culturales o de
género



No escuchar

Internas



Juicios de valor
(estereotipos, prejuicios
o ideas preconcebidas)

...



Experiencias previas (con una
persona determinada o con una
situación concreta)

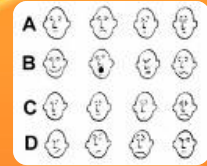




Ruido exterior (teléfono, fax, otros despachos)



Información irrelevante /demasiada información



Señales no verbales (gestos, miradas, apariencia – concordancia entre la comunicación verbal y la no verbal)



Medio inapropiado (mandar un mail al compañero de al lado para convocarle a una reunión en cinco minutos)



Utilización de un **lenguaje técnico**

...

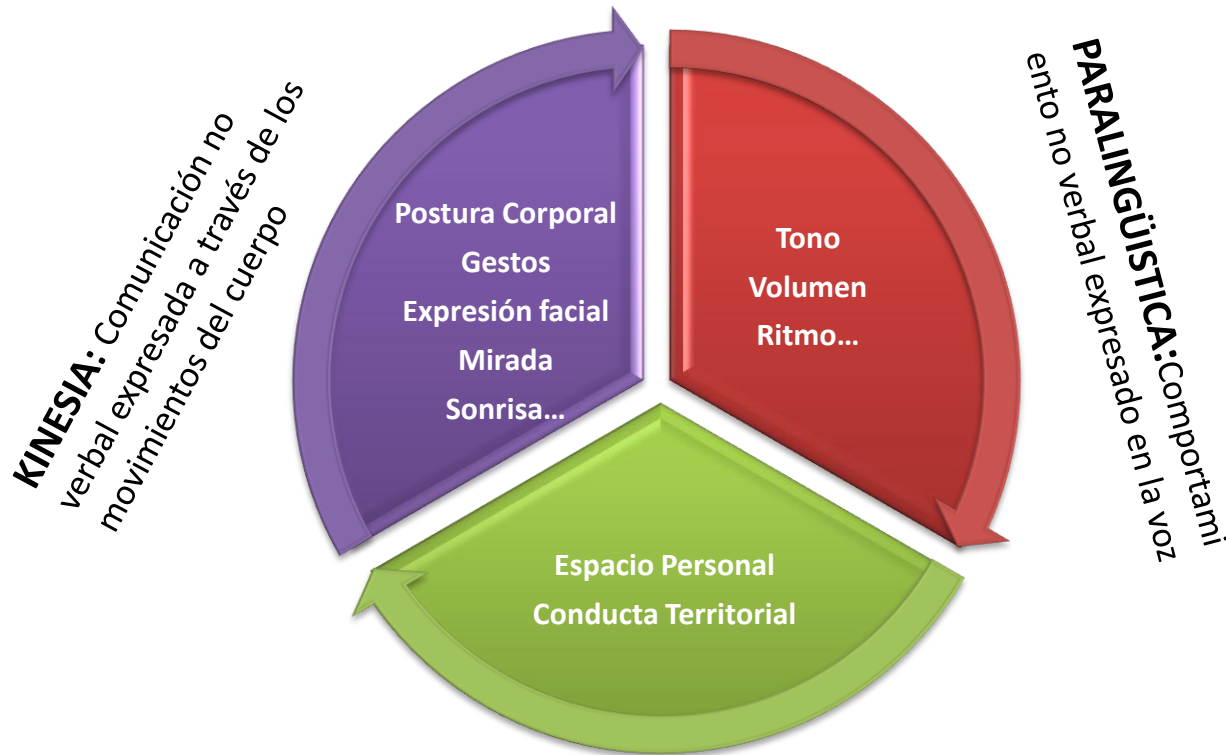


Presión del tiempo

EXTERNAS



“Se define por el "cómo se dice": gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, el espacio que nos separa de la otra persona...”



PROXÉMICA: Comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal





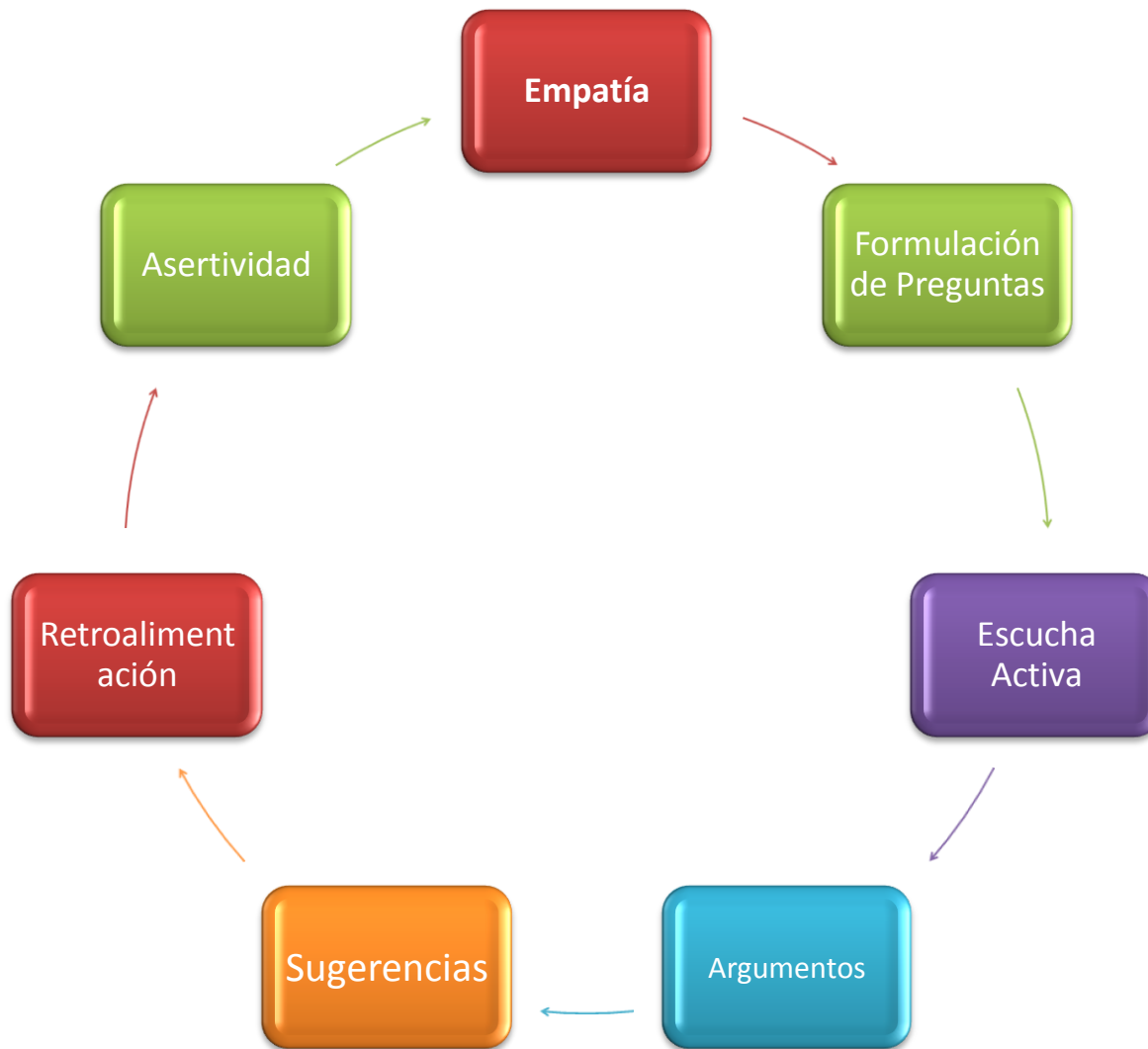


**Cuando estas intentando comunicarte con
alguien, presta atención a su comunicación
no verbal**

Fíate de tu instinto

Sé consciente de tu lenguaje corporal







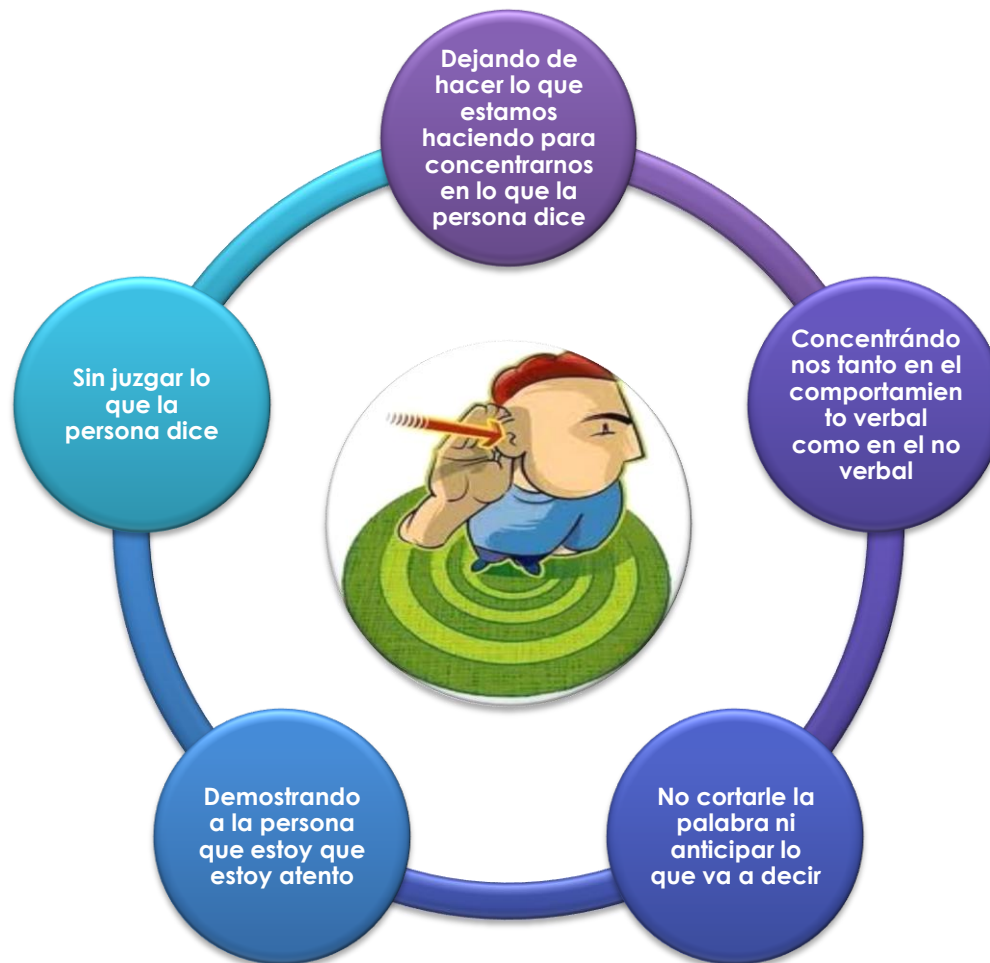
Habilidades Sociales: **ESCUCHA ACTIVA**



Claves de la Escucha Activa

La escucha activa consiste en interesarse por la otra persona

¿Cómo?



Escucha Activa
Escucha Activa



Escucha Activa: ¿Qué conseguimos con ella?



Estimula al interlocutor



Hace fluida la Conversación



Facilita el Feedback al Interlocutor



Aumenta la capacidad de Influencia Profesional



Favorece la Relación de Respeto y Confianza



Demuestra un Modelo de Habilidad que será posiblemente imitado



Escucha Activa: ¿Qué conseguimos con ella?

Gracias a la Escucha Activa podremos obtener información global de la persona con la que interactuamos, no solo sobre lo que dice/hace, sino también sobre lo que piensa/siente

Escucha Activa
Escucha Activa
Escucha Activa



Apertura

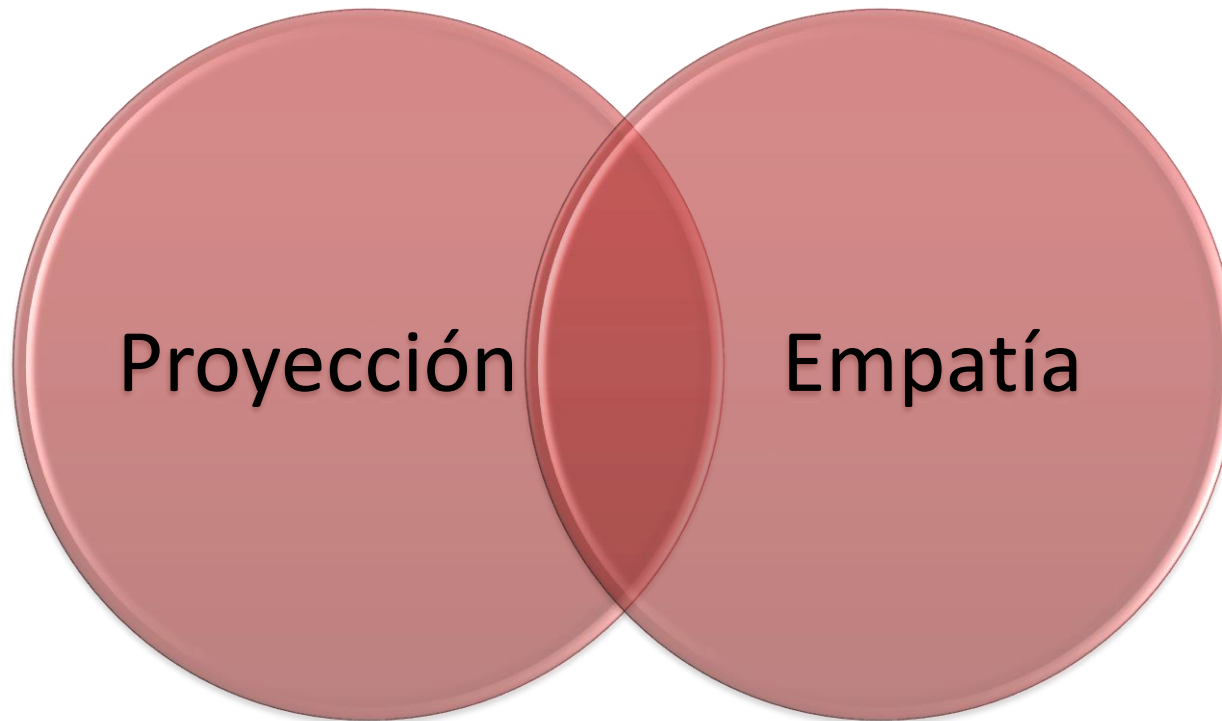


Bloqueo / Oposición



¿De qué depende la confianza que despertamos ?

Nuestra imagen: Proyectar un estilo aceptable



- **Comunicación clara y concisa**
- **Comunicación persuasiva**
- **Pensamiento positivo**
- **Comunicación adaptada a cada uno de nuestros alumnos**



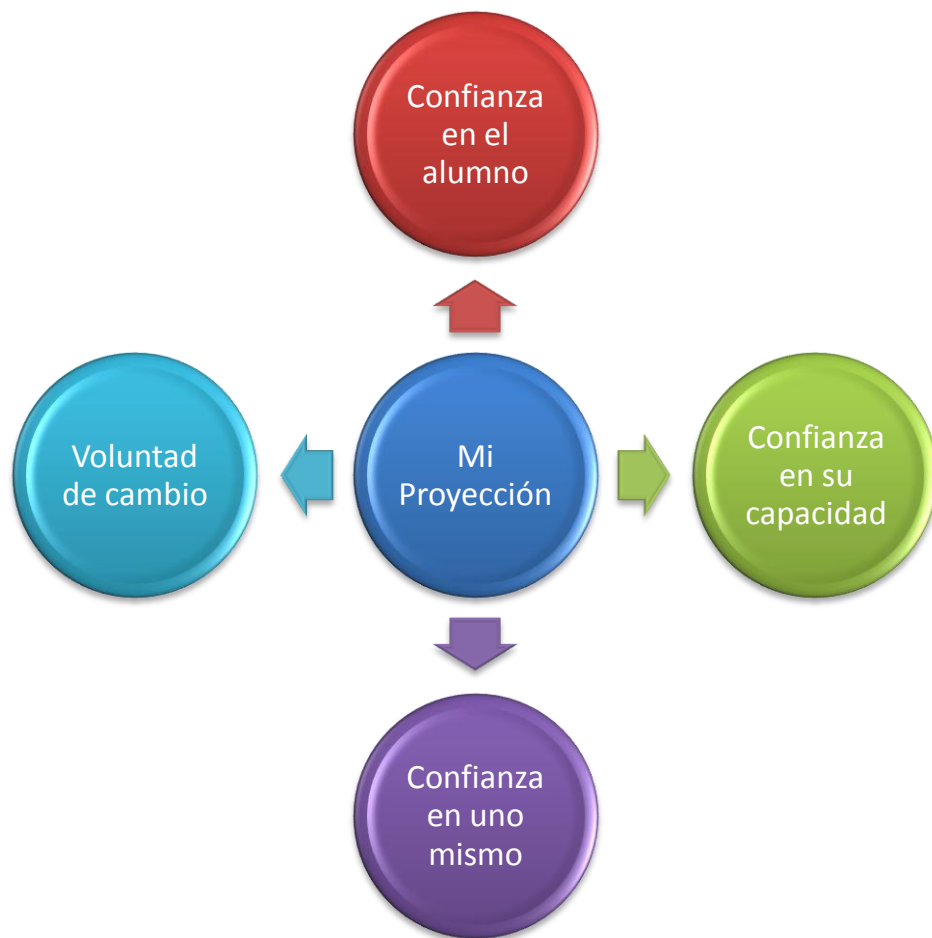


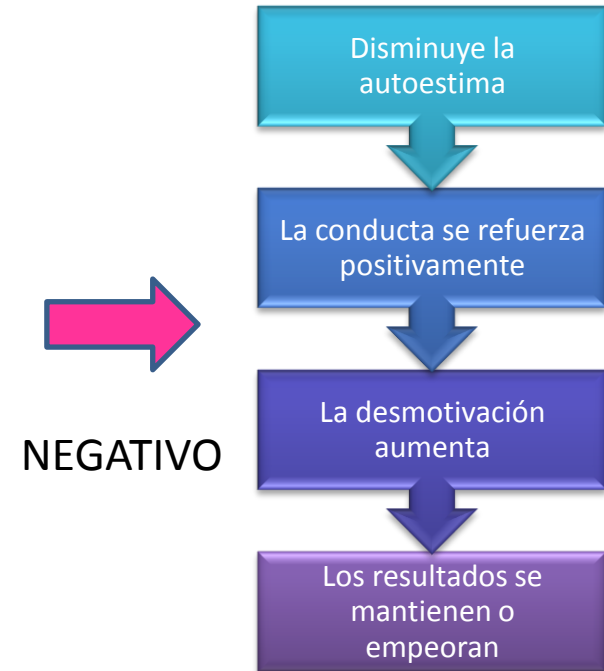
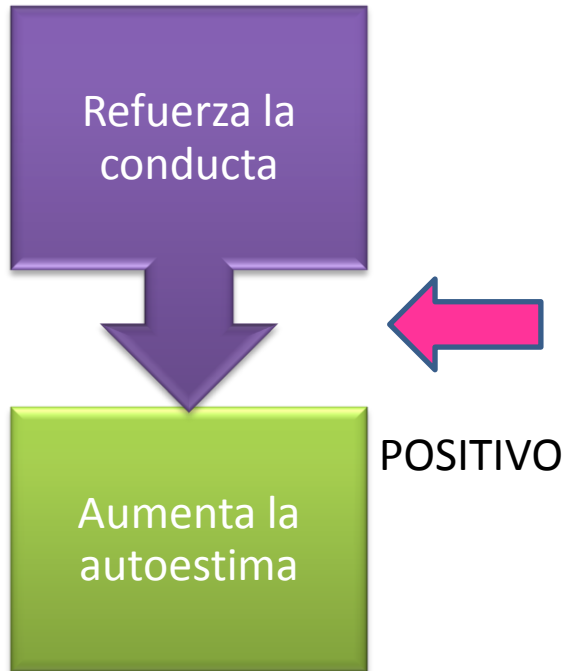
¿DE QUÉ DEPENDE NUESTRA PROYECCIÓN?





¿De qué depende exactamente lo que proyecto a mis alumnos?

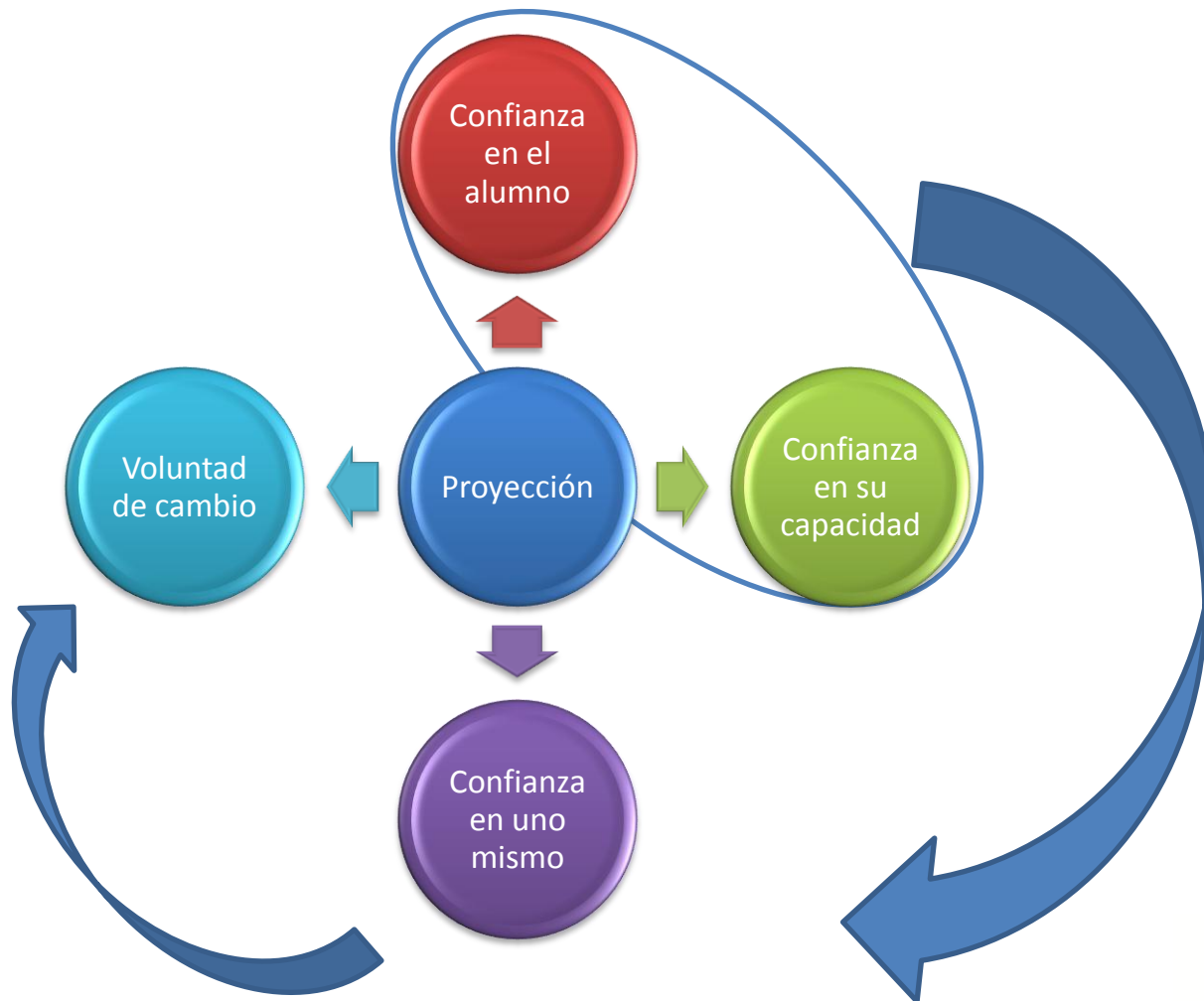




“Trata a un ser humano como es, y seguirá siendo como es.
Trátalo como puede llegar a ser, y se convertirá en lo que puede llegar a ser.”

Blaise Pascal







Rendimiento
Humano

Habilidades Sociales: **EMPATÍA**

- ☐ **Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.**
- ☐ **Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos**
- ☐ **La empatía es una de las herramientas más básicas del buen líder**

La empatía es el fundamento de la comunicación

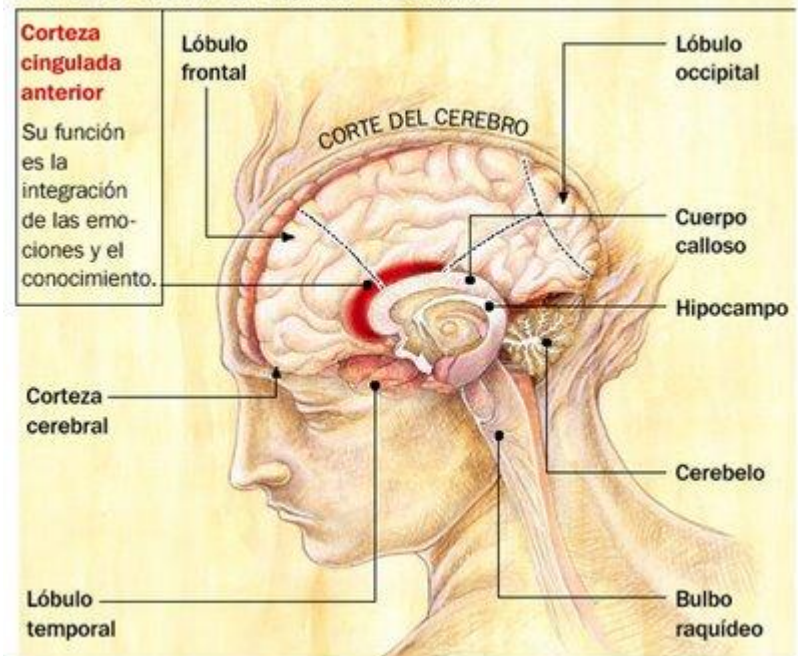


Sistema Límbico - Estructuras principais



Leslie Brothers, psiquiatra del Instituto Tecnológico de California que versaba sobre la biología de la empatía señalaba que **“La amígdala y sus conexiones con el área visual del cortex, constituyen el asiento cerebral de la empatía”**

Dónde está el sexto sentido



Fuente WASHINGTON UNIVERSITY DE ST. LOUIS.

CLARIN



Sistema Límbico - Estructuras principais



¿Empatía? – Con 1 año ya se puede sentir empatía

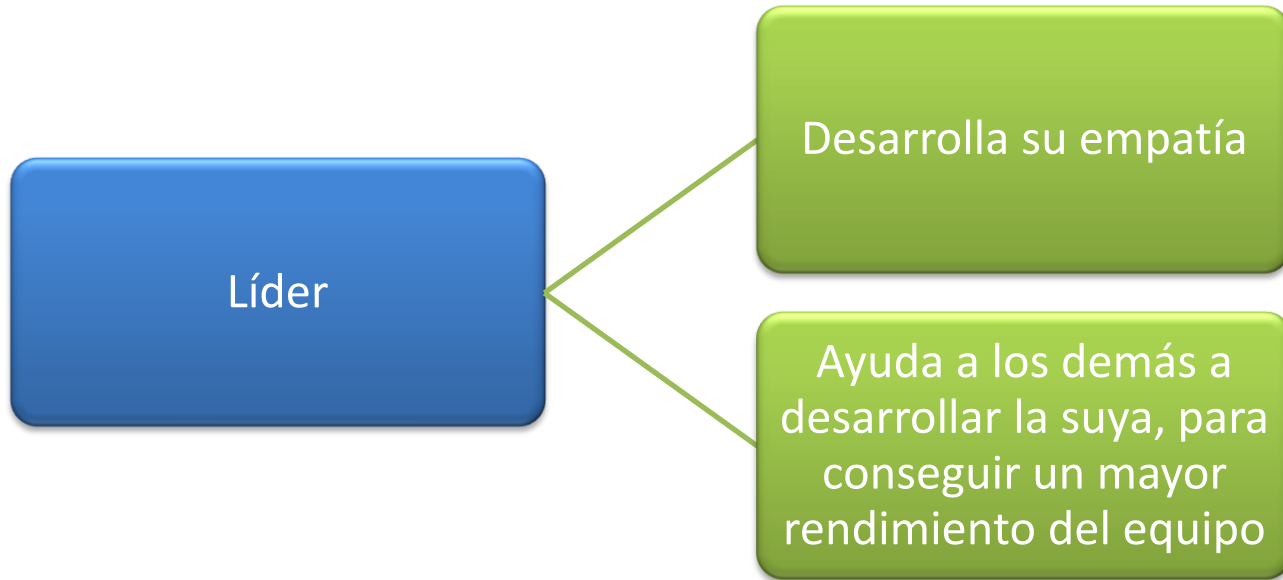


Los primates son capaces de experimentar empatía



La empatía exige la calma y la receptividad suficiente para que las señales sutiles manifestadas por los sentimientos de la otra persona puedan ser captadas y reproducidas por nuestro propio cerebro emocional





La empatía o capacidad de entender al otro, a través del diálogo y la observación



Para llevar al alumno/a

hacia la responsabilidad, el compromiso y el respeto a si mismo y hacia los demás

Empatía



“La libertad no significa hacer lo que uno quiere; la libertad significa elegir, frente a una situación dada, la respuesta más congruente con los propios valores e intereses”.

Fredy Kofman

LIBERTAD



ELECCIÓN



RESPONSABILIDAD

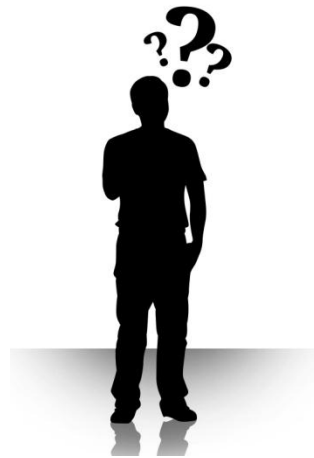
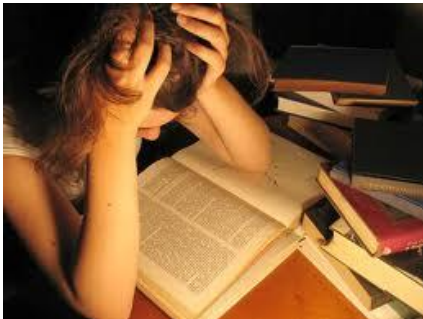
Empatía



La empatía en la docencia hace referencia a la empatía del profesor y del alumno. **El alumno aprende por imitación**, es por ello por lo que resulta interesante centrar la atención en el profesor.

Un profesor (o en su caso un líder) empático, generará empatía entre los alumnos (o personas que le rodean, en su caso) y tendrá los recursos necesarios para desarrollar en ellos la empatía.

Empatía



Empatía del líder

Poseer un equilibrio emocional que le permita vivir las situaciones de su día a día con normalidad, interés y entusiasmo.

Autoestima a prueba de bomba.
Ilusión
Motivación

Mantener la calma para ser capaces de recibir todas las señales

Capacidad para interpretar los códigos no verbales.
El verdadero líder afronta las objeciones.

Evitar la Ira empática

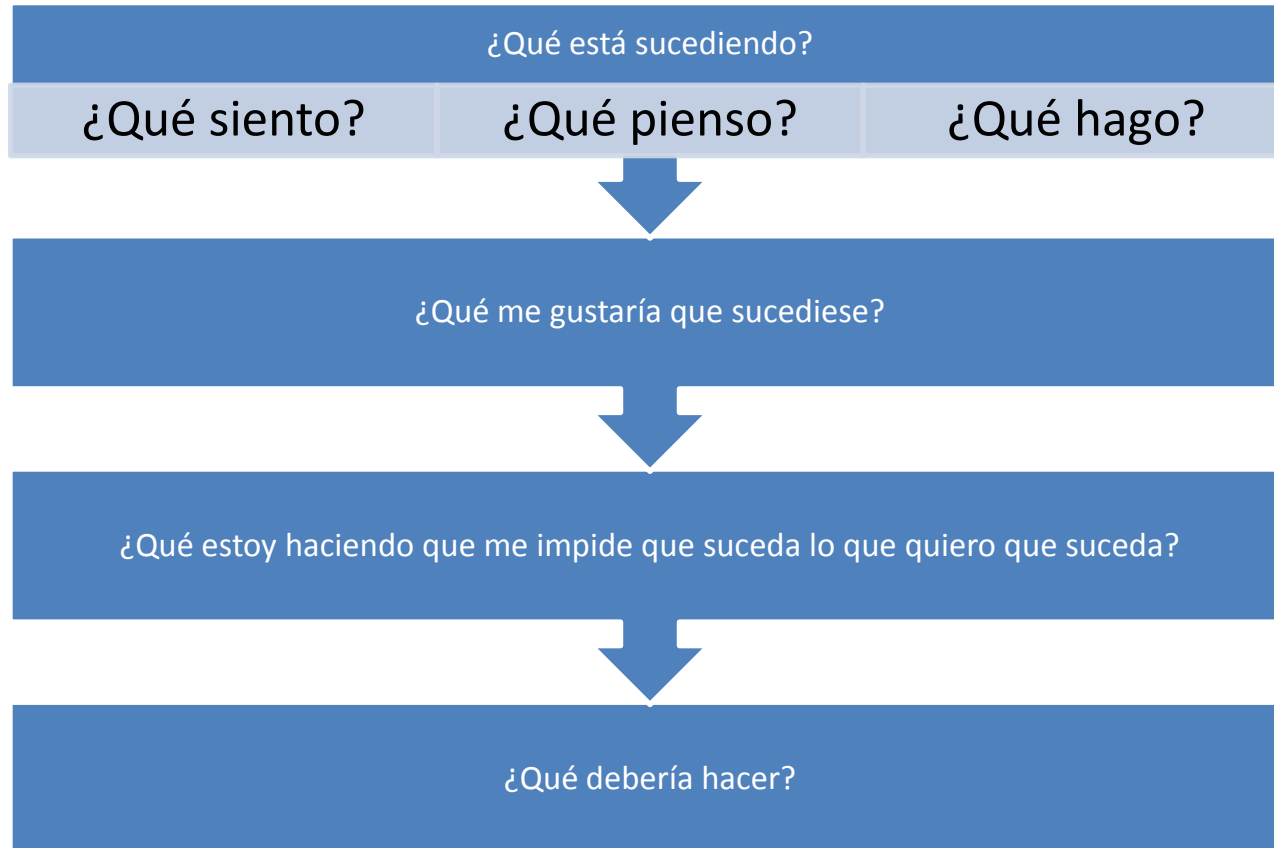




Buscar soluciones distintas para cada caso concreto



Herramienta para mantener la calma



Empatía



*“Si uno es parte del problema, no
puede ser parte de la solución”*

Fredy Kofman



Desmotivado



Dormido

Pleno
Desarrollo

Buenas Intenciones





Habilidades Sociales: ASERTIVIDAD



Estrategia y estilo
de comunicación

Asertividad



o



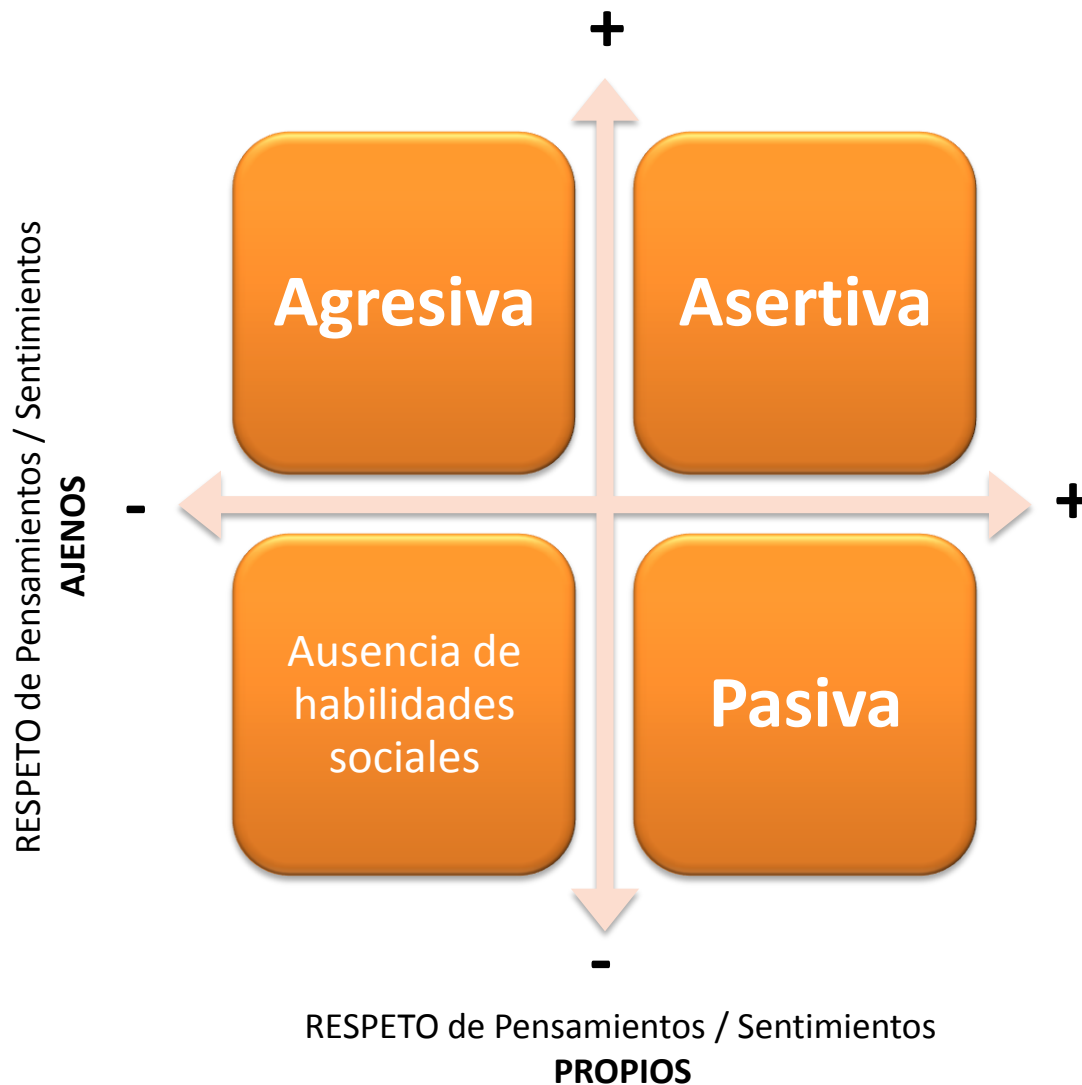
Sin
agresión



directa y
honesta

Respeto







El encasillado



El que pasa inadvertido

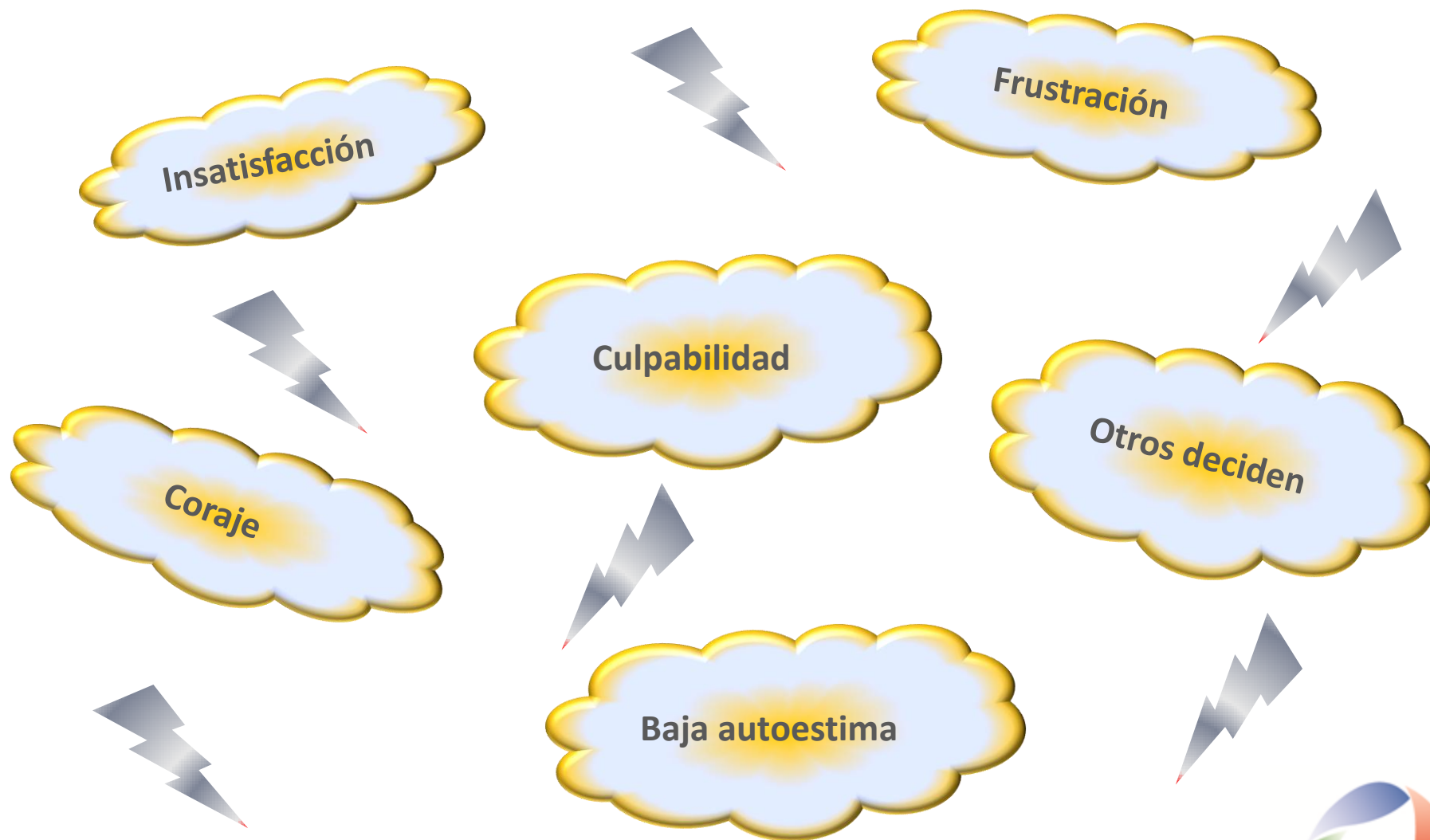


El quejoso



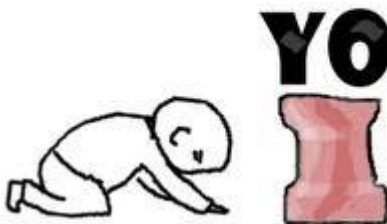
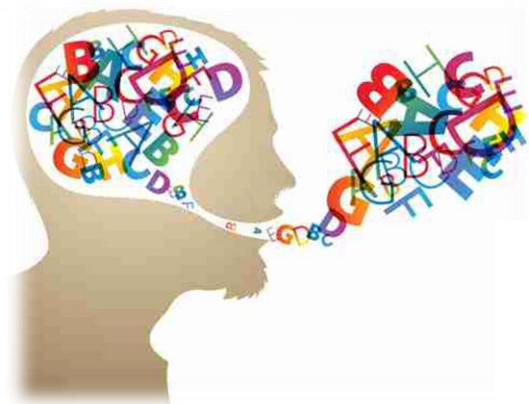
El explotado

Consecuencias de la conducta pasiva



Ventajas de decir “NO”

Asertividad



Asertividad

Culpabilidad

Humillación

Amenaza

Violencia

Violación de
derechos

Pobres
relaciones



¿Pueden cambiar las conductas?

Aunque las personas tienen características básicas permanentes pueden cambiar sus:

Creencias, Actitudes, Metas, Expectativas, Expresión Verbal, Leguaje Corporal

El cambio modesto de cualquiera de estos factores puede traducirse en:

Ser ASERTIVO con mas frecuencia

Asertividad



- **Identifica, reconoce, acepta y evalúa lo que crees, piensas y sientes.**
- **Espera el momento adecuado: control, relajación y prudencia.**
- **Escucha y expresa comprensión.**
- **Habla de forma específica y sin pre-juicios sobre las intenciones de la otra persona.**



1. “Mensajes YO”
2. “Disco rayado”
3. “Banco de niebla”
4. Aplazamiento asertivo
5. Ignorar
6. Pregunta asertiva





Rendimiento
Humano

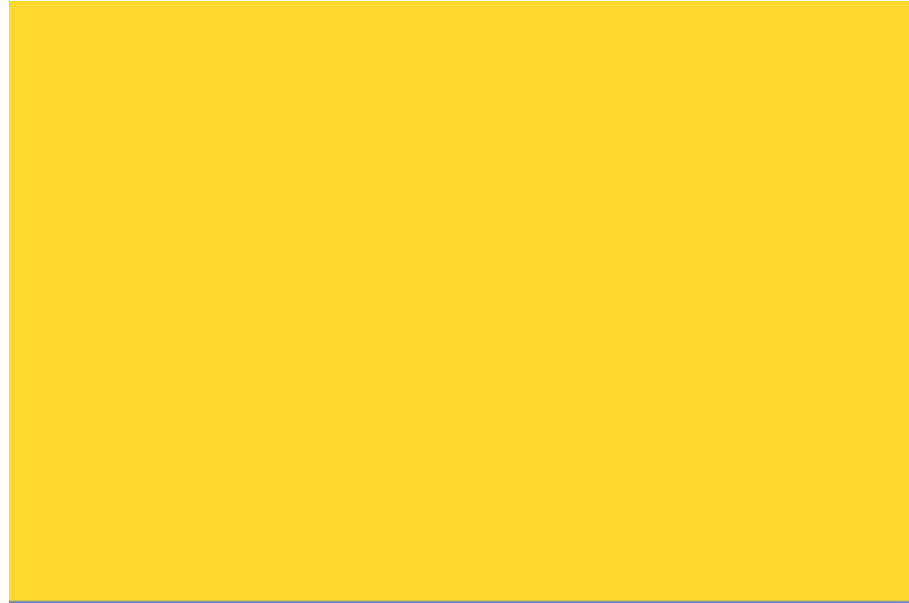
Bibliografía

- Inteligencia Emocional – **Daniel Goleman (1995)**
- Curso de Máster en PNL – **Salvador Carrión**
- El pez que no quiso evolucionar – **Paco Muro**
- Sabiduría de las Emociones – **Norberto Levy**
- **Hoffman, L., Paris, S. y Hall, E. (1996)** Psicología del Desarrollo hoy. Vol. 2. Madrid. McGraw-Hill.
- El Líder Resonante Crea Más – **Daniel Goleman, Richard Boyatzis, Annie McKee**
- El profesor emocionalmente competente- **Joann Vaello Orts**
- Inteligencia emocional y social en el aula- **M.A. Rodríguez Castaño y J. Concepción Estellés**





Formadoras



Mar Villar Luna

mar.villar@rendimientohumano.es

Victoria Yagüe Vallés

victoria.yague@rendimientohumano.es

