



**IPAP**  
INSTITUTO PROVINCIAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
DEL CHACO

# Atención al público con implementación de Lengua de Señas

Prof. María Elena Ocaño

Prof. Macarena Sanchez



**IPAP**  
INSTITUTO PROVINCIAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
DEL CHACO

# 13. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Prof. María Elena Ocaño



# ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

**Es la capacidad de reconocer nuestras propias emociones para auto-motivarnos y gestionar las emociones dentro de nosotros mismos y con nuestras relaciones (Goleman). Es la habilidad para controlar y regular las emociones y usarlas para guiar el pensamiento y la acción (Salovey, Mayer).**

**Este modelo consta de cinco pasos o competencias básicas: conciencia, aceptación, regulación, análisis y expresión.**

# **1. Auto-conocimiento – Auto-conciencia**

**La conciencia es el espacio donde ocurre todo lo que nos damos cuenta. Cuando uno se percata de cualquier aspecto de la realidad (externa o interna)**

**“Vivir conscientemente implica prestar atención a nuestro entorno, tratando de entender el mundo que nos rodea, buscando evidencias que nos indiquen si estamos en lo cierto o equivocados en nuestros supuestos (...) acerca del mundo externo.**

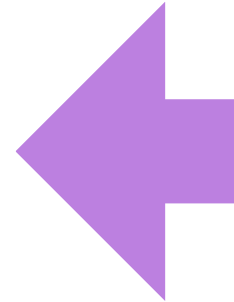
**Pero la otra mitad del vivir conscientemente tiene que ver con la auto-conciencia, con el interés de entender nuestro mundo interior de necesidades, motivos, pensamientos, estados mentales, emociones y sensaciones.”**

**Nathaniel Braden.**

Para percatarse de los sentimientos es necesario despegarse de ellos y adoptar un punto de vista más alejado, o sea, mirarlos en perspectiva.

hecho

conciencia



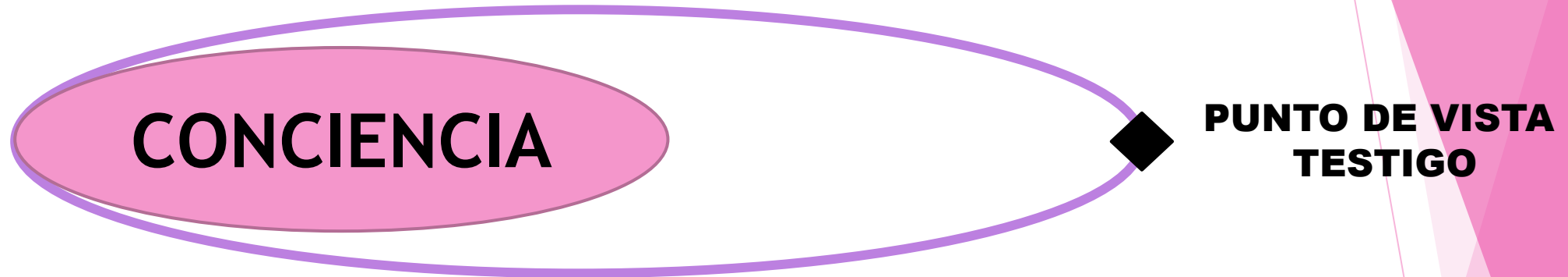
Embargado ("secuestrado" según Goleman) por una emoción. Primer reacción automática, Quedar preso de la emoción. Ej. Enojo

Qué hago habitualmente?

**EXPLOTAR**  
Acciones que luego puedo lamentar

**IMPLOTAR**  
Consecuencias para la propia salud

La manera productiva de manejarse con una emoción es expandir la auto-conciencia para hacerla más grande que la emoción.



De allí se puede observar con ecuanimidad la parte de sí que ha sido obnubilada por la emoción. Observarse con desapego.

### **Auto-conocimiento**

### **Para comprender...**

- **Los pensamientos que generan una situación (cognitivo)**
- **Cómo me afectan dichos pensamientos (emocional)**
- **Consecuencias y reacciones que me provocan (corporal)**

**Es muy importante conocer el modo en el que los estados de ánimo influyen en nuestro comportamiento, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles.**

**Si conocemos nuestras fortalezas, intentaremos usarlas para resolver una determinada situación, si conocemos nuestras debilidades trabajaremos en ellas para evitar que nuestro “talón de Aquiles” sea el culpable de nuestro fracaso.**

**Todo esto nos encaminará a tener una mayor confianza en nosotros mismos y seguridad en nuestras capacidades. Esta habilidad nos permitirá también expresar y mantener puntos de vista propios al margen de la opinión general del grupo y tomar decisiones a pesar de la incertidumbre y las presiones.**

**Implica además la capacidad de ser conscientes del efecto de las propias emociones y el reconocimiento de las emociones en otras personas a través de la Empatía (lenguaje corporal, neuronas espejo, intuición). No pensando desde nuestro propio punto de vista o no adivinando ni juzgando sino en base a las mejores evidencias posibles o verificándolas con el otro.**



## **2. Auto-aceptación**

**Aceptar las emociones incondicionalmente sin reprimirlas ni censurarlas.**

**Suspender los juicios, sabiendo que la emoción es una reacción automática y que es posible abstenerse de actuar de una forma impulsiva.**

**Recién después hay que analizarla de forma crítica y las posibilidades de responder de una manera consciente y adecuada. Aunque generalmente usamos solo este segundo paso, lo que nos trae consecuencias que desembocan en ira o más.**

**Hay que recordar que las emociones están fundadas por los pensamientos subyacentes, y estos pueden estar equivocados o ser destructivos.**

### 3. Auto-regulación

Regulación de los impulsos. La práctica y la disciplina para mantenerse consciente frente a la presión de los instintos.

Regular significa tener control y dar dirección a la energía emocional.



**Goleman ilustra la importancia de la auto-disciplina con la historia de los bombones**

**La misma técnica de auto-observación objetiva y auto-aceptación compasiva empleada en los dos pasos anteriores, sirve también para regular los impulsos: hay que separarse de ellos y al mismo tiempo “abrazarlos”, de esta manera uno puede contenerlos dentro de sí y elegir maneras adecuadas de expresarlos luego de analizar la situación, los objetivos y los valores personales.**

## **Auto-control / regulación ante las emociones de otros.**

Mantenerse centrado, calmado y consciente crea un campo de resonancia empática que ayuda a que la otra persona también encuentre su centro, su calma y su conciencia.

Tratar de encarar las negociaciones con la filosofía ganar-ganar. El principio básico de una negociación creativa es que nadie, a nivel de fundamentos, está equivocado, aunque la posición superficial que se mantenga sea conflictiva.

**SOS UN  
DESCONSIDERADO !**

### **EJEMPLO**

Se puede responder a este ataque buscándole un ángulo constructivo



**Veo que estás muy enojada por algo que hice. Qué te hace pensar que soy un desconsiderado ?**

Más allá de que uno crea o no haberse comportado con desconsideración, es inútil tratar de oponerse Directamente a la energía emocional del atacante.

La manera de regular esta emoción del otro es desviarla en forma lateral.

SOS UN DESCONSIDERADO !

TODO LO QUE HACES. NUNCA ME PRESTÁS ATENCIÓN

NO ME VENGAS CON PREGUNTAS TONTAS. SOS UN CREÍDO Y NO TE IMPORTO EN ABSOLUTO

ESO ES MENTIRA. SOS UN PÉSIMO LIDER Y ES IMPOSIBLE QUE YO PUEDA TRABAJAR EN TU EQUIPO

YA ESCUCHÉ ESO DE OTROS. CAPAZ ME ESTOY COMPORTANDO COMO UN DESCONSIDERADO SIN DARME CUENTA. QUÉ TE HACE PENSAR QUE SOY DESCONSIDERADO?

BUENO... TAL VEZ DEBERÍA SER MÁS ATENTO. Y CUANDO NO TE PRESTÉ ATENCIÓN ?

RECONOZCO QUE A VECES ME LA CREO. QUISIERA SER MÁS HUMILDE

LAMENTO QUE PIENSES ASÍ. PERO EN ESTO ÚLTIMO TENÉS RAZÓN. CON ESA OPINIÓN QUE TENÉS DE MI, ES IMPOSIBLE QUE PODAMOS TRABAJAR JUNTOS EN FORMA EFECTIVA.

## **SIN EL COMBUSTIBLE DE LA DEFENSA, EL ATAQUE NO PUEDE DURAR MUCHO TIEMPO**

PARA DISPERSAR LA ENERGÍA AGRESIVA ES MUY ÚTIL BUSCAR LA FORMA DE CONCORDAR CON EL CRÍTICO, NO IMPORTA CUAN INCORRECTOS UNO CREA QUE SON SUS CONCEPTOS EN PRINCIPIO. CONVIENE BUSCAR AUNQUE SEA UN GRANITO DE VERDAD CON EL CUAL ACORDAR, PARA RESPONDER CON HONESTIDAD, SIN SARCASMO NI DEFENSIVA, EN ARMONÍA CON LA ENERGÍA CRÍTICA. UNA VEZ QUE LA EMOCIÓN PIERDE PRESIÓN ES POSIBLE PASAR AL SIGUIENTE PASO:

### **EL ANÁLISIS**

## **4. Auto-análisis e indagación de la emoción propia y del otro.**

**Como vimos, toda emoción está validada por los pensamientos que subyacen. Pero hasta qué punto estos son verdaderos y racionales?**

**En la etapa del análisis uno usa su razón para indagar en las fuentes de la emoción y su validez.**

**También considera las posibles vías de expresión para poder utilizar esta energía emocional en forma productiva y que opere con efectividad, en armonía con los objetivos de largo plazo y en concordancia con los propios valores.**

**Para hacer un buen análisis es necesario mantener alerta la conciencia testigo desarrollada en los pasos anteriores.**

**Es necesario distinguir la reflexión racional de la recriminación. Analizar no significa invalidar ni censurar. Significa considerar la validez de los pensamientos y la conveniencia relativa de las diferentes acciones posibles.**

## **5. EXPRESIÓN EN ESCUCHA RESPETUOSA**

**Para expresar las emociones en forma consciente, es absolutamente necesario pasar por los cuatro pasos anteriores: conciencia, aceptación, regulación y análisis.**

**El último paso del trabajo emocional es decidir conscientemente la manera de canalizar las experiencias, pensamientos y emociones hacia acciones y conversaciones efectivas.**

**Para ello uno debe considerar cómo decir la verdad de una manera habilidosa, indagar sobre la verdad del otro con respeto, establecer y honrar compromisos con integridad y resolver los conflictos creativamente.**

**Con una escucha activa y empática, también podemos influir en otras personas para que puedan expresar conscientemente sus necesidades, deseos y emociones.**

**Influir no es manipular. Influir consiste en la preocupación por honrar la libertad y la responsabilidad del otro dándole información válida para que pueda tomar sus decisiones con conocimiento de causa, ayudándolo a que encuentre una satisfacción a sus necesidades o intereses.**