



# INTELIGENCIA EMOCIONAL

Adriana Bollón Olivieri

# Inteligencia Emocional

## Algo de Historia

- **David Wechsler 1943:** Factores no intelectuales que impactan el comportamiento inteligente
- **Hasta la década del 70:** La Psicología dominada por el paradigma conductista y por el movimiento de los test pasa por alto los factores no intelectuales
- **Howard Gardner, 1983:** Inteligencias múltiples
- **Reuven Bar-On, 1988:** Cociente emocional
- **Peter Salovey y John Mayer, 1990:** Inteligencia Emocional
- **Daniel Goleman, 1995:** Inteligencia Emocional
- **Últimos decenios del siglo XX:**
  - Predominio de la Psicología Cognitiva: Observar, analizar, ordenar, clasificar, representar, memorizar, Interpretar, evaluar.

# La Inteligencia del Siglo XXI

- ¿Por qué a algunas personas les va mejor en la vida que a otras?
- ¿Por qué algunas, con alto coeficiente intelectual y que se destacan en su profesión, no pueden aplicar esta inteligencia en su vida privada, que va a la deriva, del sufrimiento al fracaso?
- ¿Y por qué otras con un alto coeficiente intelectual terminan trabajando para otras que tienen un CI más bajo, pero que saben conectarse, influir y relacionarse mejor ?

*“Las emociones son el origen de transformaciones mágicas del mundo”....Juan-Paul Sartre*

# La Inteligencia del Siglo XXI

La respuesta está en las emociones, y en la capacidad para entenderlas y manejarlas: La **Inteligencia Emocional** es parte de nuestra Inteligencia Global, una parte a menudo negada y desdeñada, opacada por el brillo de la razón y del coeficiente intelectual, más fácil de definir y medir.

*“La verdadera esencia del liderazgo radica en que usted tiene que poseer una visión ”*

*Theodore Hesburgh*



# ¿CUAL ES EL ENTORNO QUE ENFRENTAN LAS PERSONAS Y LAS ORGANIZACIONES?

- Entorno cada vez más turbulento, impredecible y agitado.
- Alta velocidad y profundidad de los cambios: procesos tremendamente vertiginosos.
- Procesos de transformación afectan todos los ámbitos: individual, familiar, profesional, de negocios.
- Ambiente altamente competitivo con fuerte presión por resultados y eficiencia.
- La mayoría de los cambios y de las transformaciones escapan al control de las personas y de las organizaciones.

# ¿CUAL ES EL ENTORNO QUE ENFRENTAN LAS PERSONAS Y LAS ORGANIZACIONES?

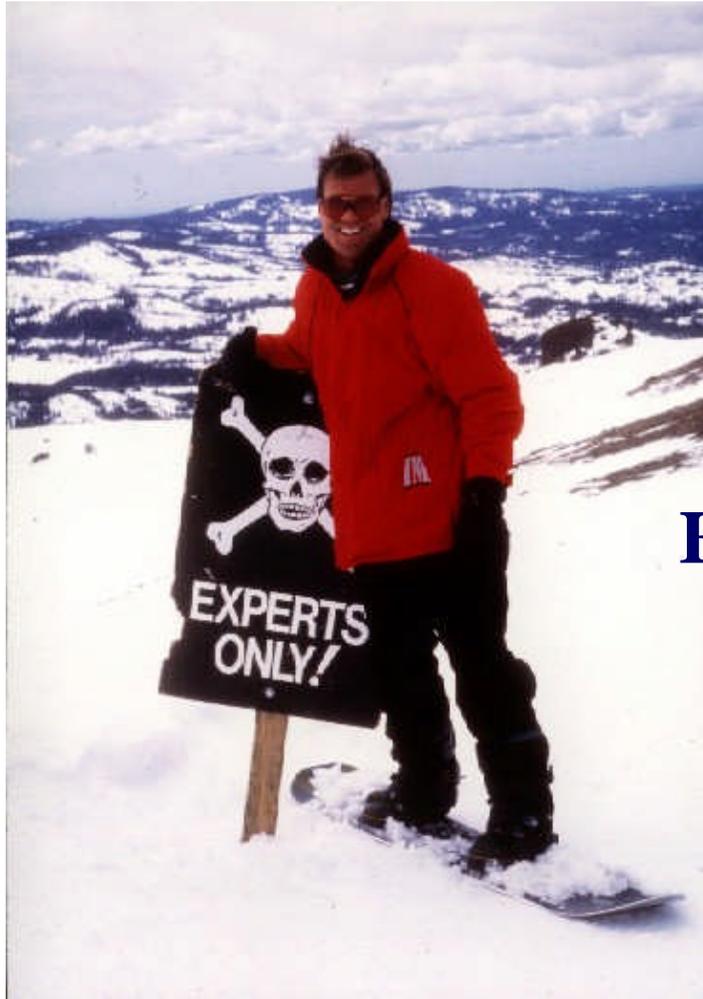
INTELIGENCIA EMOCIONAL

**EL EXITO ES CADA VEZ MAS DIFICIL Y  
EFIMERO**

Corbis.com

**EL EXITO HA LLEGADO A SER UN JUEGO  
SOLO PARA EXPERTOS.**

INTELIGENCIA EMOCIONAL



**EXPERTOS EN QUÉ ?**

# El Modelo Tradicional del Éxito

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- C. Intelectual
- +
- Conocimientos
- +
- Intereses.

=

EXITO  
SATISFACCION

Las investigaciones y la realidad nos muestran que esto está incompleto.

# El Nuevo Modelo del Éxito

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- C. Intelectual
- +  
• Conocimientos
- +  
• Intereses.

X

INTELIGENCIA  
EMOCIONAL

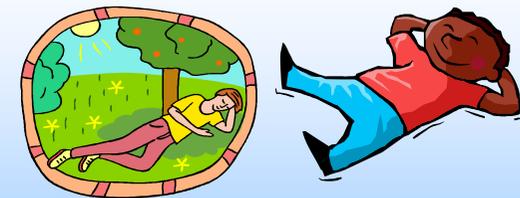
=

EXITO  
SATISFACCION

(+)



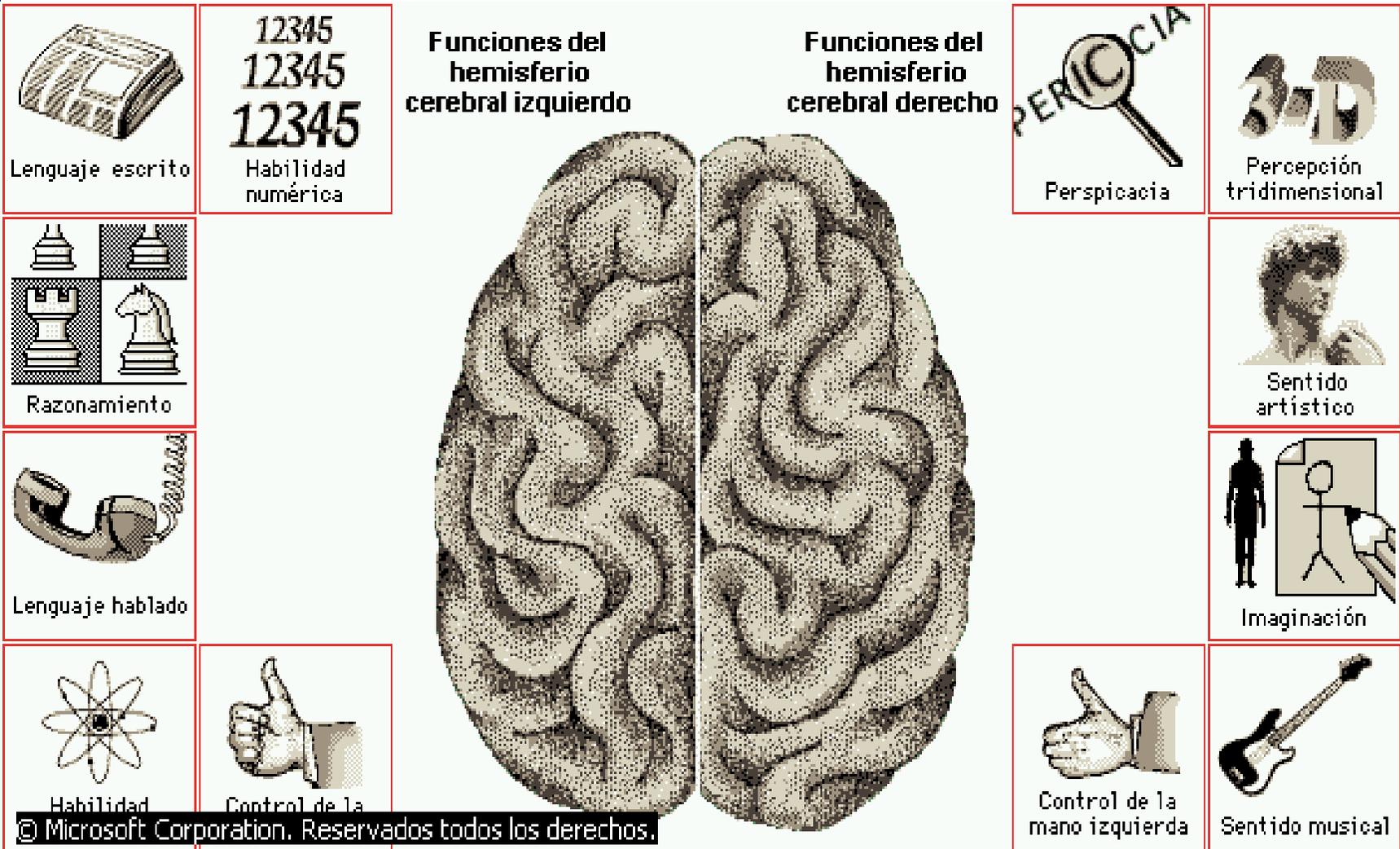
(-)



# INTELIGENCIA EMOCIONAL/INTELIGENCIA INTELLECTUAL

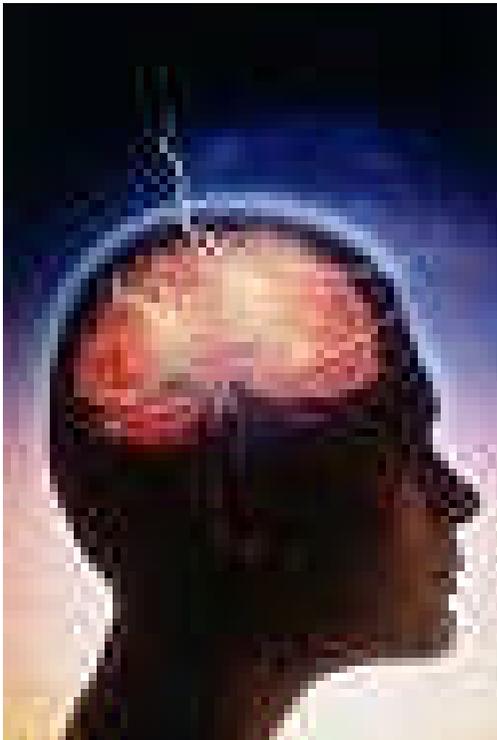
## HABILIDADES CORTICALES

INTELIGENCIA EMOCIONAL



# Inteligencia Emocional

“La Inteligencia Emocional es el conjunto de actitudes, competencias, destrezas y habilidades que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales y su estilo de comunicar”



Daniel Goleman

# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

La Inteligencia Emocional, un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale (**Peter Salovey** y **John Mayer**) y difundida mundialmente por el psicólogo, filósofo y periodista **Daniel Goleman**, es la capacidad de:

- 1) Sentir
- 2) Entender
- 3) Controlar y
- 4) Modificar estados anímicos :a) Propios y b) Ajenos.



*Estando siempre dispuestos a ser felices, es inevitable no serlo alguna vez.*

*Blaise Pascal*

# EMOCIÓN

## EJEMPLOS

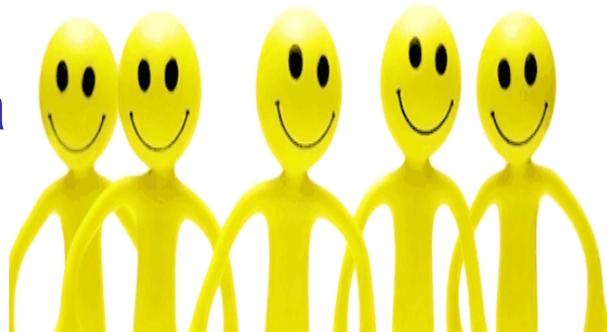
- **Rabia**



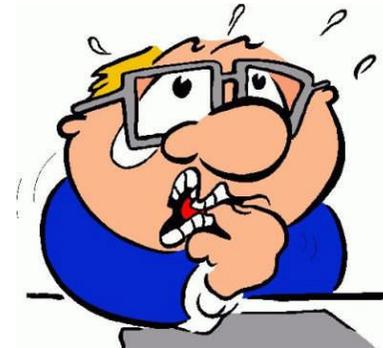
- **Pena**



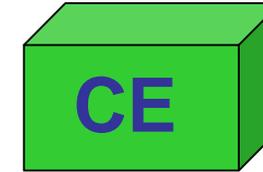
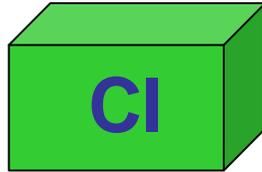
- **Alegría**



- **Miedo**



# COCIENTE INTELECTUAL vs COCIENTE EMOCIONAL



INTELIGENCIA EMOCIONAL

<b>Mide la capacidad analítica de un sujeto</b>	<b>Mide la capacidad emotiva de un sujeto</b>
<b>No es transferible a través de la capacitación</b>	<b>Es transferible a partir de la socialización</b>
<b>Es desarrollable a través de la educación</b>	<b>Es desarrollable a través de estímulos educativos</b>
<b>Una vez adquirido su nivel máximo, este permanece constante a lo largo del tiempo</b>	<b>Una vez adquirido su nivel máximo, el mismo puede variar según las vivencias del individuo</b>

# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

## INTELIGENCIA INTELECTUAL Vs. INTELIGENCIA EMOCIONAL

### INTELIGENCIA INTELECTUAL:

Es definida como la capacidad para comprender y razonar, aunque varios autores le dan a la definición un matiz diferente.

**William Stern:** “La capacidad de adaptarse a condiciones nuevas”.

**Stoddard:** “La habilidad para aprender ciertos actos, o para ejecutar otros nuevos que sean funcionalmente útiles”.

*“Cualquiera puede ponerse furioso, eso es fácil  
Pero... estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta,  
en el momento correcto, por el motivo correcto y de la forma correcta,  
eso no es fácil”*

*Aristóteles*

# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

## INTELIGENCIA EMOCIONAL Vs. INTELIGENCIA INTELECTUAL

### INTELIGENCIA EMOCIONAL

Quienes acuñaran esta expresión, Peter Salovey y John Mayer la describían como “una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones y las de los demás, saber discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción”

*"Lo que hacemos es resultado directo no sólo de qué y cómo pensamos, sino también de qué y cómo sentimos.", Warren Bennis*

# INTELIGENCIA EMOCIONAL (I.E)

## GERENCIA:

Henry, Sisk y Mario Sverdlik (1979) expresan que:

... El término (gerencia ): significa cosas diferentes para personas diferentes. Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo

## LIDERAZGO:

Chiavenato, Idalberto (1993), Destaca lo siguiente:

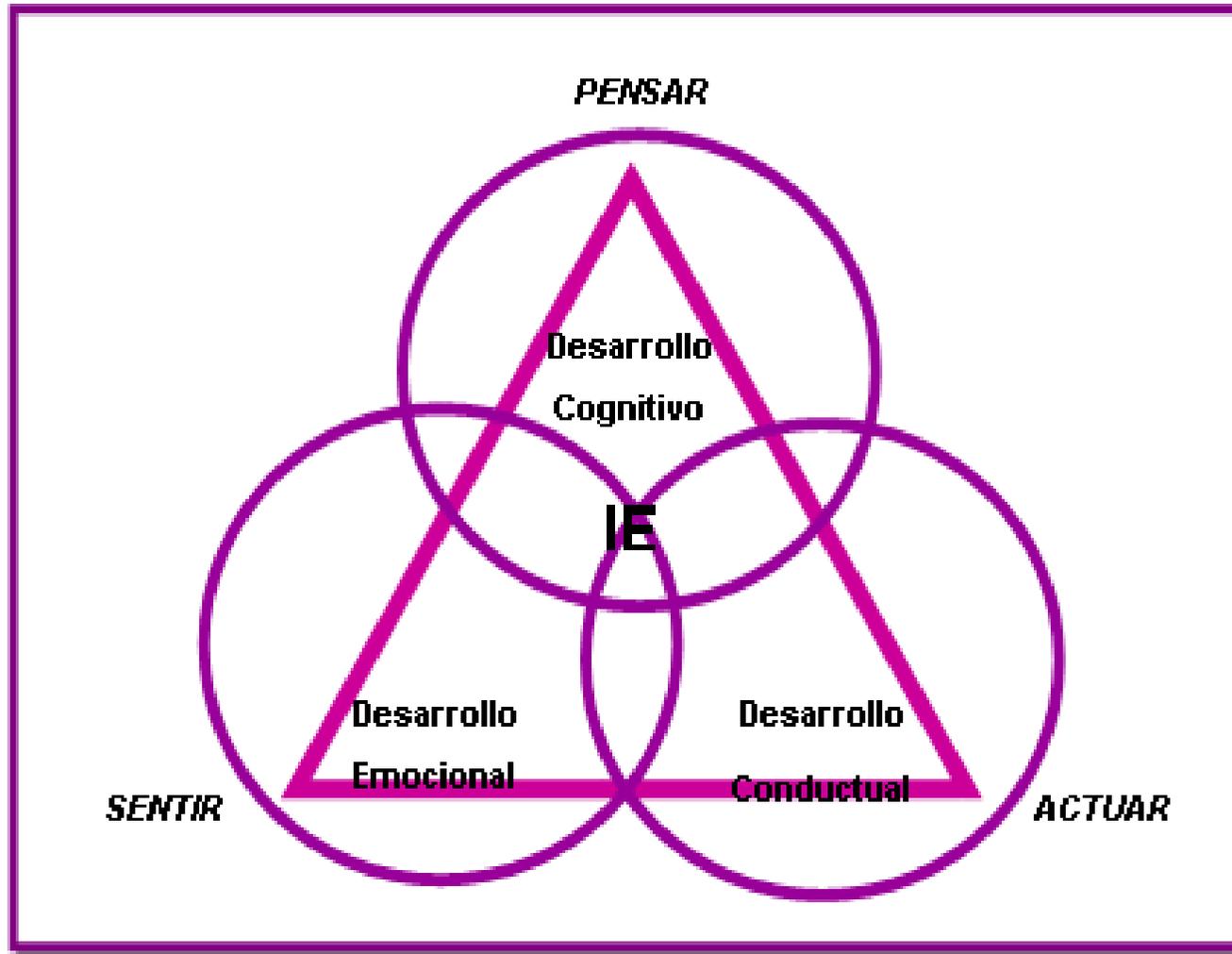
"Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos"

*"La inteligencia emocional es útil en tiempos de bonanza  
imprescindibles en tiempos de crisis"*

*Dr. Hendrie Weinsinger*



# INTELIGENCIA EMOCIONAL (I.E)



# Gerencia con Inteligencia Emocional (IE)



*"La manera de atraer y motivar a las personas determina el éxito del líder.", Warren Bennis*

# Inteligencia Emocional

## Hipótesis de trabajo

**“Las personas intelectualmente más brillantes no suelen ser las que más éxitos tienen, ni en su vida personal ni en los negocios”**

**“El coeficiente intelectual ha fracasado como predictor de desempeño”**



# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

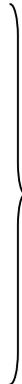
## LOS 5 PILARES DE LA IE

### Competencias Emocionales

1. AUTO-CONCIENCIA

2. AUTO-REGULACIÓN

3. AUTO-MOTIVACIÓN



*Inteligencia Intrapersonal*

4. EMPATIA

5. HABILIDADES SOCIALES



*Inteligencia Interpersonal*

*“Nuestra aptitud es tan sensible a nuestras emociones, sentimientos y actitudes mentales como el mercurio del termómetro a los cambios de temperatura”*

*O. S. Marden*

# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

## 1. AUTO CONCIENCIA

Es la capacidad de un sujeto en el manejo de sus emociones, con sus propias habilidades y fortalezas.

También hace referencia al conocimiento de que habilidades y capacidades reconocen los otros en él.



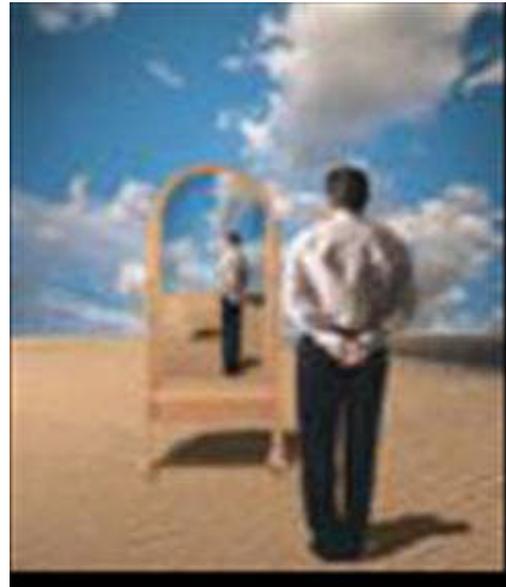
# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

## 2. AUTO REGULACIÓN Ó CONTROL EMOCIONAL

.No es suprimir las emociones.

.Es la capacidad de aprender en base a la meditación de experiencias vividas, el mejor manejo de los impulsos emocionales.

.Es la capacidad de no cometer 2 veces el mismo error emocional, midiendo las consecuencias a través del impacto que generan en él y en los otros.



# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

## 3. AUTO MOTIVACIÓN

- . Es la capacidad de encontrar una motivación interna independientemente de la circunstancia que se viva, o de los factores externos de influencia.

Fuentes de la auto motivación:

- Nosotros mismos: Pensar en forma positiva, ejercicios
- Amigos comprensivos
- Mentores emocionales
- Nuestro entorno: Aire libre, olor agradable, sonido, colores, ambiente laboral.



# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

## 4. EMPATÍA

- . Es la capacidad de reconocer y prever el impacto de los dichos y acciones sobre la IE del otro.
- . Y fundamentalmente, es la valorización de ese impacto
- . Comunicación Eficaz: 1) Sensibilidad 2) Asertividad



# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

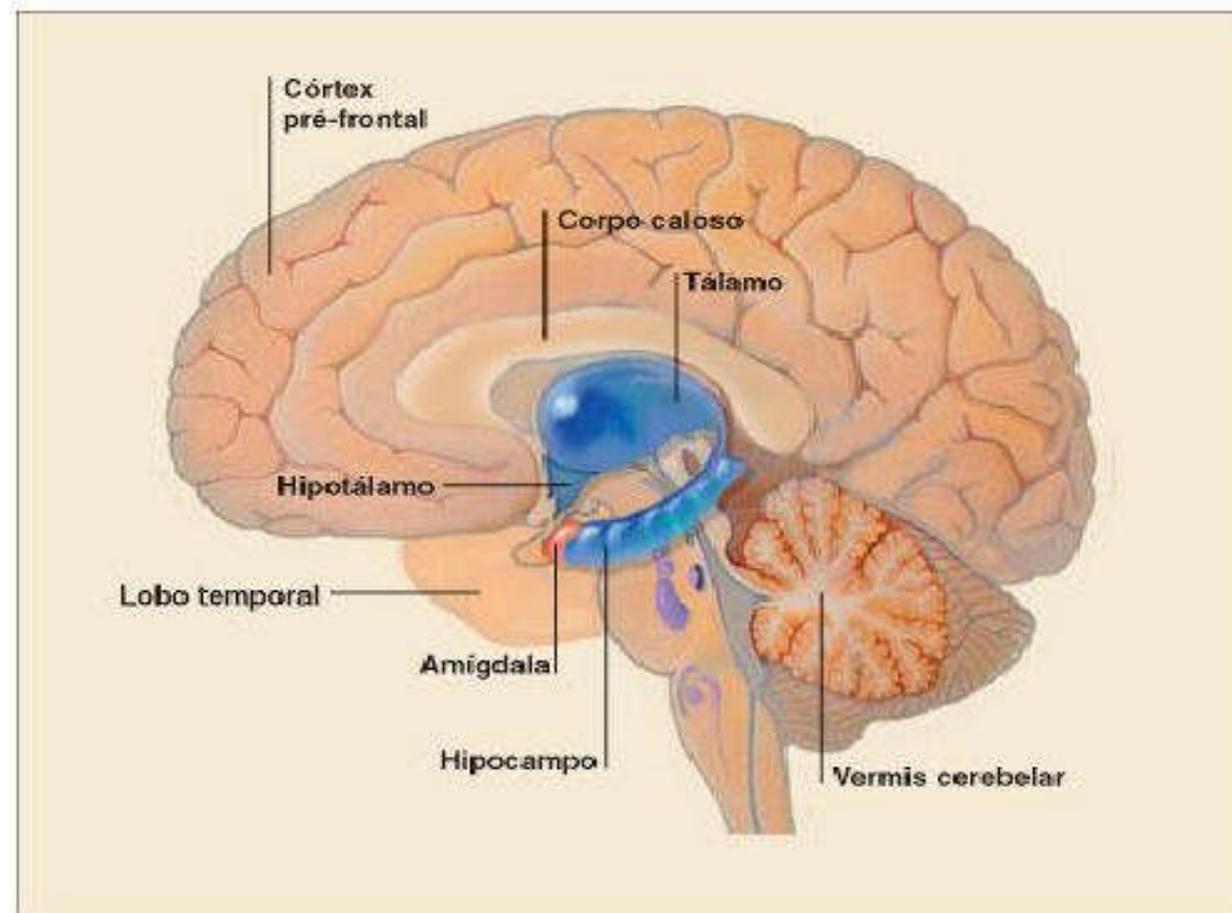
## 5. HABILIDADES SOCIALES

- . Es la capacidad de relacionarse efectivamente con los otros para lograr inducirlos a la acción o pensamiento requerido.
- . Es la capacidad de mantener un pensamiento independiente del manejo emocional de los otros.



# EL CEREBRO EMOCIONAL

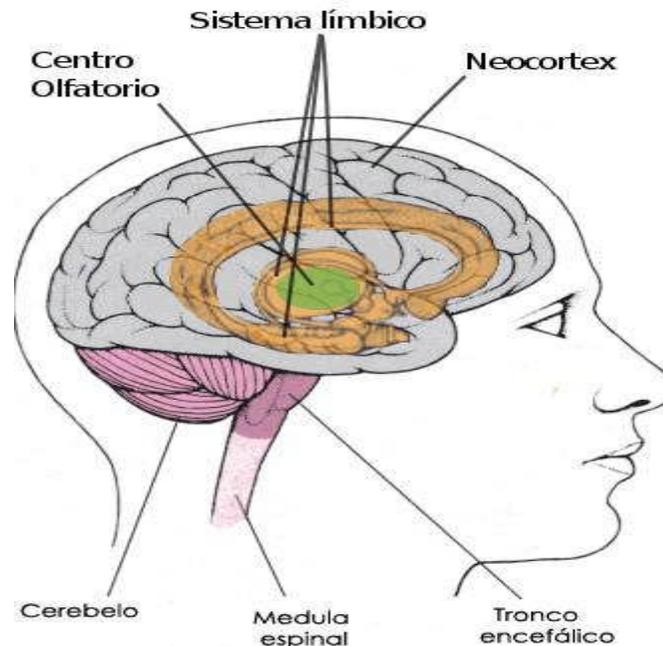
*El sistema límbico, también llamado cerebro medio, o cerebro emocional, es la porción del cerebro situada inmediatamente debajo de la corteza cerebral, y que comprende centros importantes como el tálamo, hipotálamo, el hipocampo, la amígdala cerebral*



# INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

El aporte de la IE a RRHH, es hacernos reflexionar sobre nuestras propias contradicciones:

- . Confundimos madurez emocional con experiencia profesional?
- . ¿Cuántos puestos requieren de CI altos? Por qué entonces tomamos evaluaciones analíticas?
- . En el proceso de selección , evaluamos factores emocionales?



# Impacto de la IE en las organizaciones

## ¿ QUÉ HABILIDADES BUSCAN LAS EMPRESAS?

- . Habilidades de comunicación
- . Adaptabilidad y respuestas creativas frente a dificultades
- . Manejo personal, confianza, motivación hacia las metas
- . Trabajo en Equipo
- . Negociación de desacuerdos
- . Asertividad
- . Capacidad de Liderazgo
- . Destrezas interpersonales

