

Desarrolla tu Inteligencia Emocional

Dafne Miranda

The image features a green rectangular overlay containing the COFIDE logo. The logo consists of the word "COFIDE" in a large, white, sans-serif font with a registered trademark symbol (®) to its upper right. Below it, the words "CAPACITACIÓN EMPRESARIAL" are written in a smaller, white, sans-serif font. The background of the entire image is a blurred office scene. On the right, a man in a grey blazer is standing and gesturing with his right hand. In the foreground, there is a wooden desk with several laptops, some displaying charts and graphs. The overall lighting is bright and professional.

COFIDE[®]
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



PERSONAL Y PROFESIONAL

Aprendi zaje



01

Temas a tratar

1. Inteligencia emocional a tu servicio
2. Conoce las emociones
3. Conciencia de uno mismo
4. Autorregulación y automotivación
5. Conciencia de los demás
6. Leer los signos no verbales de las emociones
7. Eficacia en la comunicación

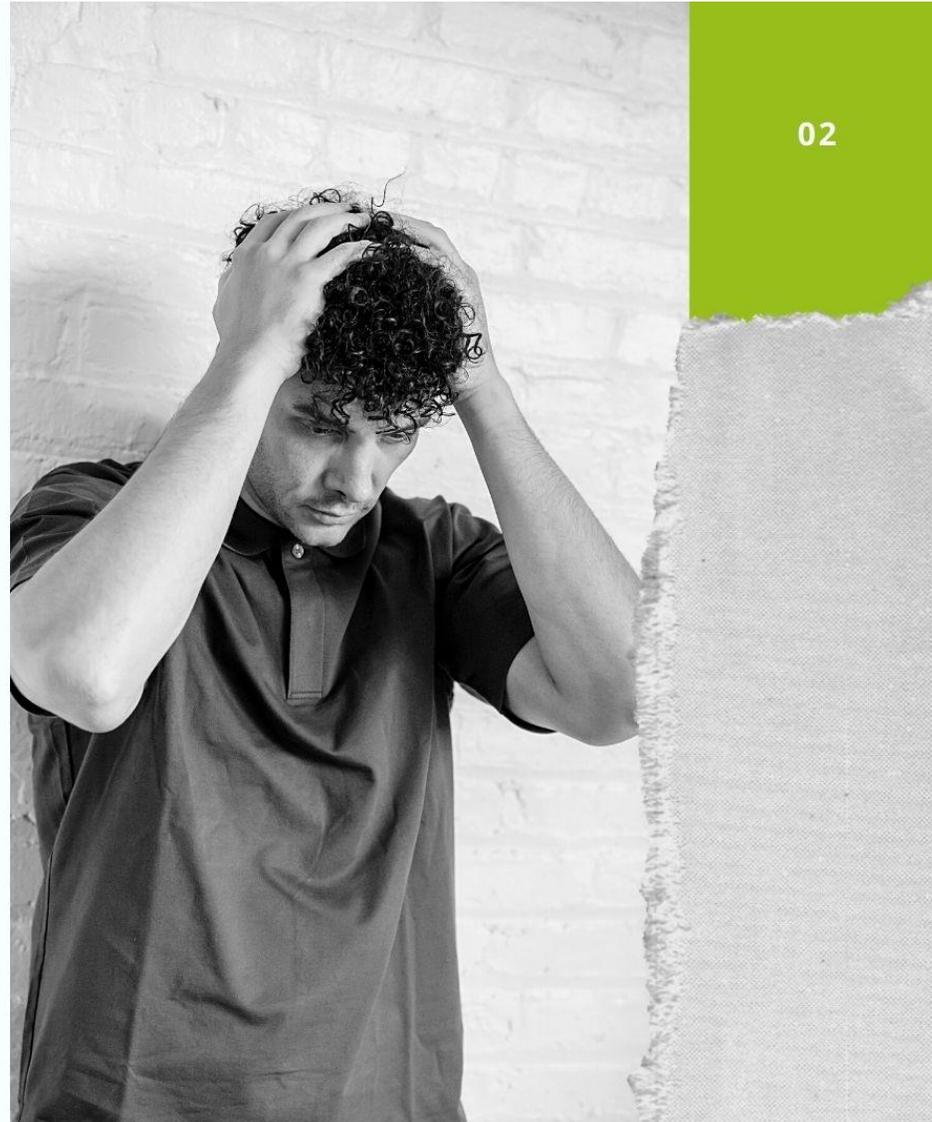
SALOVEY Y MAYER

“Es la capacidad de manejar adecuadamente los sentimientos propios y ajenos, y de utilizarlos para guiar el pensamiento y la acción.”

DANIEL GOLEMAN

“Es saber controlar nuestras emociones y manejar con más destreza nuestras relaciones.”

1. IE a tu servicio





SU OBJETIVO ES:



Saber manejar las situaciones en las que aparecen emociones incontrolables, utilizando técnicas y estrategias que nos permitan reflexionar y pensar cuál es la mejor opción.

03

REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PERCIBIDO EN EL

40%

Permite que desarrolles tus habilidades socioemocionales y puedas enfrentar con mayor fortaleza todos los desafíos que implica la vida adulta.

Puede ayudar a mejorar las relaciones entre trabajadores y contribuye a la resolución de conflictos.

CARACTERÍSTICAS



1. No es perfeccionista
2. Sabe reconocer sus fortalezas y debilidades
3. Se motiva a sí mismo
4. Siente empatía hacia los demás
5. No se aferra al pasado
6. Se concentra en lo que hace
7. Equilibra el trabajo y la vida personal
8. Sabe cuando decir que no
9. Se adapta a los cambios
10. Tiene correcto manejo de las emociones



¿Qué es el coeficiente emocional?

Es la capacidad de cada persona para reconocer los sentimientos propios y ajenos, expresarlos y, además, tener la habilidad suficiente para controlarlos.

La inteligencia emocional se mide a través de evaluaciones. Una persona responde una serie de preguntas y al hacerlo, obtiene una puntuación específica para cada una de las cinco subcategorías individuales que conforman el CE, así como una puntuación general.



Así como un CI alto puede predecir puntuaciones altas en los exámenes, un CE alto puede predecir el éxito en situaciones sociales y emocionales.



MIDE TU COEFICIENTE EMOCIONAL



Descubre tu nivel de IE

Contesta el cuestionario que te ayudara a
determinar tu índice de coeficiente emocional.

07



Competencias personales

Determina el dominio de uno mismo. Se requiere de autoconocimiento, autocontrol y motivación



Competencias sociales

Determina el manejo adecuado de las relaciones con los demás. Incluye la capacidad de empatía, escuchar activamente, y expresar constructivamente nuestros sentimientos.

Competencias de la IE.



AUTOCONCIENCIA

Escuchar y reconocer tu cuerpo físico; tu mente, tus acciones, tu forma de percibir el mundo; y tu espíritu, personalidad, valores, sentimientos y conductas

AUTOCONTROL

Respuesta y canalización adecuada de tu emoción y comportamiento.
Expresarte sin dañarte o dañar a otros

AUTOMOTIVACIÓN

Ver el lado positivo de las cosas.
Que puedes aprender de esto.

EMPATÍA

Conciencia social. Reconocer las emociones en los demás.
Capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales

HABILIDADES SOCIALES

Como te relacionas con las demás personas en determinadas situaciones

*“Las emociones son los mejores sirvientes
o los peores tiranos”.*

2. Conoce las emociones



Componentes de la emoción

SITUACIÓN

Evento que evoca la emoción (persona, lugar, momento, y evento que se comparte)

SENSACIÓN

Lo que se percibe en mi cuerpo por encima de la superficie de mi piel o en mis órganos internos

EMOCIÓN

Reacción compleja de tipo fisiológico, involucra intenso nivel de actividad, cambios viscerales y de conducta

SENTIMIENTO

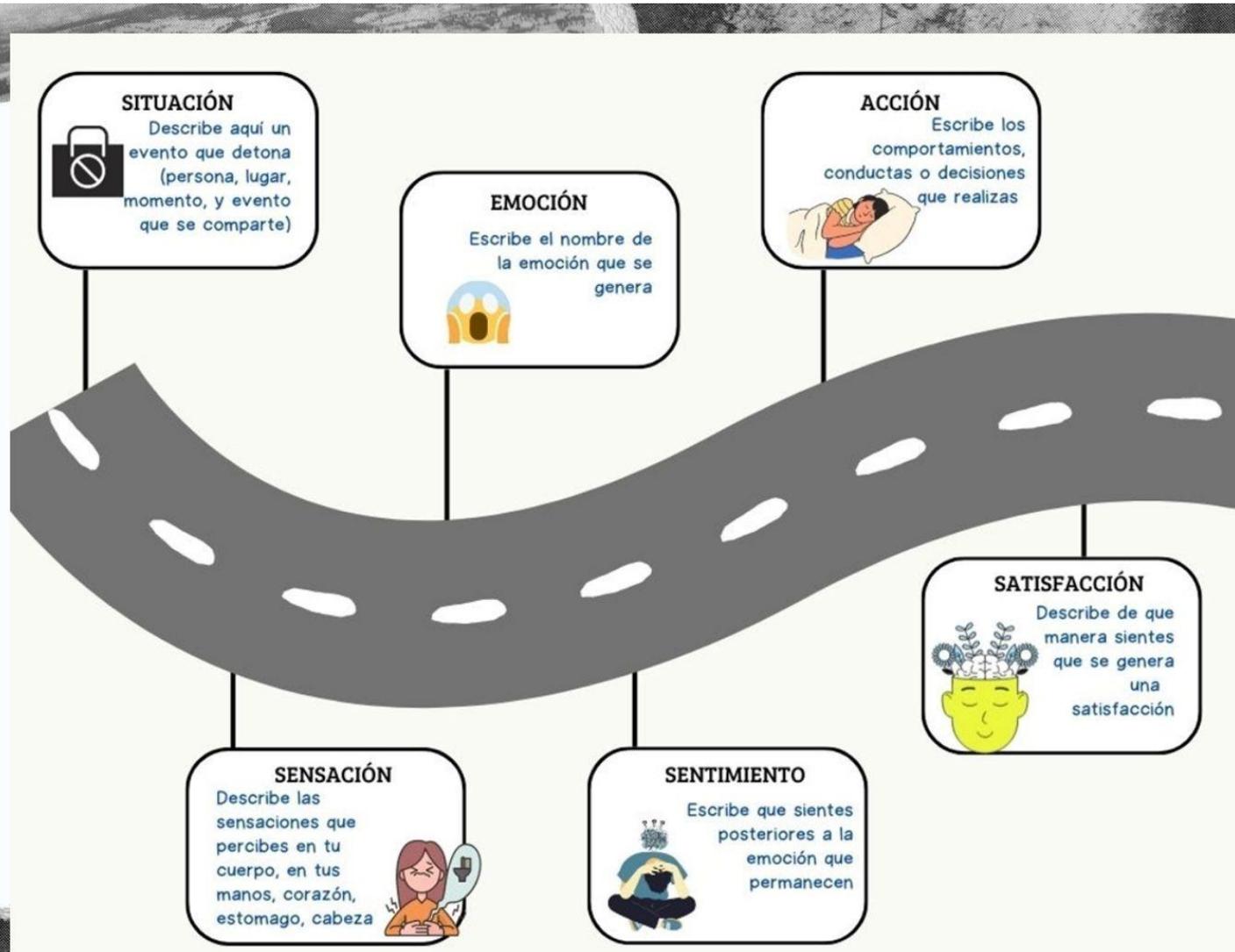
Reacciones tanto a estímulos internos o externos más sutiles que las emociones

ACCIÓN

Comportamiento, conducta o decisiones que realizamos ante un sentimiento.

SATISFACCIÓN

Satisfacemos alguna necesidad de nuestra persona





LA MATEAS. Esas emociones básicas

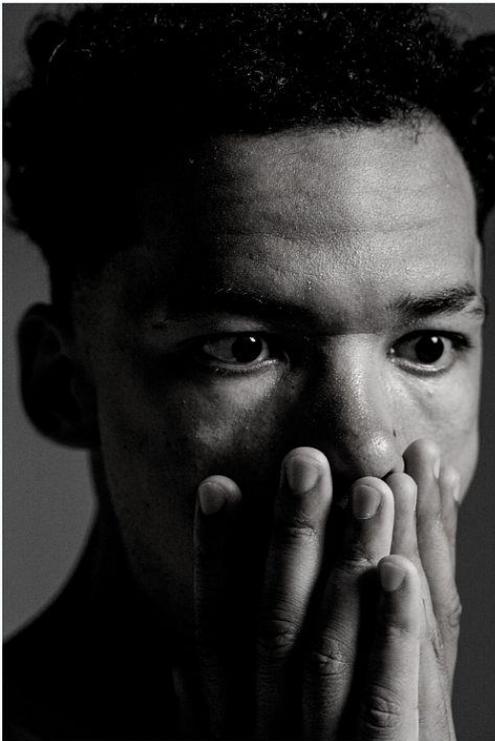


De acuerdo con Darwin, las emociones funcionan como un método de supervivencia que nos permite actuar rápidamente ante amenazas.

William James y Carl Lange sugieren que las emociones se presentan como respuestas fisiológicas, es decir, primero el cuerpo reacciona ante una situación y, como consecuencia, aparecen las emociones.

El significado etimológico del término emoción es: el impulso que induce la acción.

MIEDO



¿CUÁNDO APARECE?

Ante un peligro o cuando vemos a otros tener miedo. Ayudar a reaccionar, escapar o prepararnos. Cuando este se mantiene se le llama ansiedad.

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Músculos duros, pulso y respiración acelerado, temperatura del cuerpo baja, ganas de salir corriendo.

¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Silencios, gritos, bloqueo, huida.
Cejas juntas y bajas, sudor, ojos abiertos, los labios se estiran hacia atrás o se separan.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Pedir ayuda, respirar, reír, utilizar un minuto consciente, dibujar, escribirlo, contarlo a alguien.

ALEGRÍA



¿CUANDO APARECE?

Cuando pasa algo agradable, logramos una meta, recordamos, vemos o escuchamos algo que nos hace sentir bien.



¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Pulso acelerado, ganas de saltar, motivación, energía.



¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Ojos cerrados o casi, carcajadas, sonrisas, cara relajada.



¿QUÉ PODEMOS HACER?

respirar, compartirlo con alguien, dibujar los motivos, escribir, hacerse consciente.

¿CUANDO APARECE?

Cuando algo no nos sale como esperamos, perdemos algo o alguien, cuando vivimos algo que nos hace daño o es desagradable.

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Poca fuerza para hablar o movernos, pulso y respiración acelerados, el apetito cambia, frío, dolor en el corazón, ganas de estar solo.

¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

No quiero hablar, déjame, suspiros, vete, estoy bien, no me pasa nada. Mirada al suelo, sin sonrisa, rojeces al llorar, lágrimas.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Pedir ayuda, llorar, escribir lo que se piensa, conectar con el lugar y momento.

TRISTEZA





IRA



¿CUANDO APARECE?

Nos prepara, da fuerza para defendernos de los peligros, Cuando no sucede como lo queremos, nos desagrada, hace daño o parece injusto. Puede ser de enfado a rabia o furia.

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Mucha energía, la temperatura sube, ganas de estar solo, músculos tensos, ganas de defenderse, dolor de estómago, pulso acelerado.

¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Vete, para, no me hables, no. Puños apretados, ojos y fosas nasales abiertas, rojeces, tensión en los labios, dientes apretados, ceños fruncidos.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Beber agua, respirar, pedir ayuda, colorear, escribir el motivo, meditar, hacerse consciente.



ASCO



¿CUANDO APARECE?

Cuando algo es peligroso, molesto o desagradable. Nos protege de objetos peligrosos o enfermedades para el cuerpo. Nos aleja de algo que no nos gusta.

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

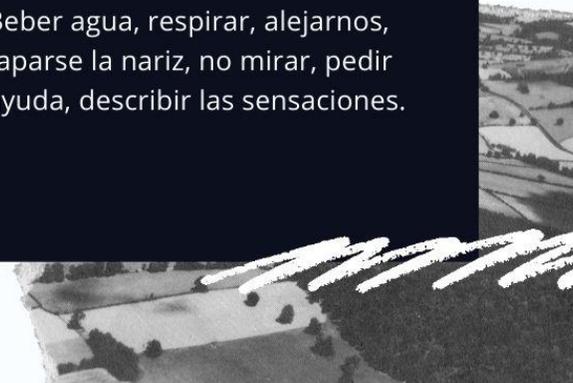
Mareos, fatiga, músculos duros, dolor de estómago, sensación de huida, respiración acelerada.

¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Boca abierta, cejas caídas, ceño fruncido, labios apretados, nariz arrugada, labio superior levantado.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Beber agua, respirar, alejarnos, taparse la nariz, no mirar, pedir ayuda, describir las sensaciones.



¿CUANDO APARECE?

Cuando algo es nuevo, extraño o inesperado. Nos ayuda a saber qué hacer en una situación nueva. Es de corta duración y puede acompañarse de alegría o miedo.

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Mente en blanco, respiración acelerada, calor corporal, ritmo de corazón lento, ganas de gritar.

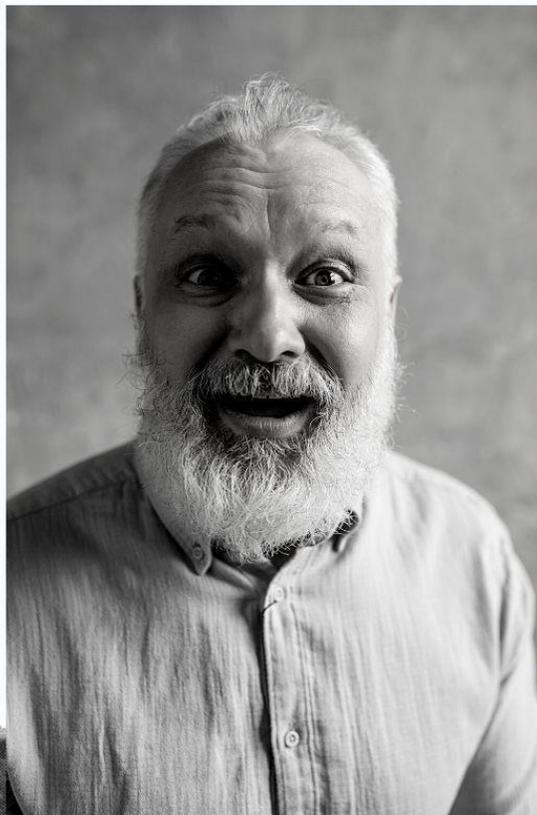
¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Cejas elevadas, boca abierta, ojos muy abiertos mandíbula caída, sudoración.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Sonreír, respirar con calma, contar la experiencia.

SORPRESA



“Nosce tu ipsum”.

3. Competencias para la excelencia personal



Conocerse a uno mismo

- Es más que adquirir un conocimiento de algo que captamos a través de los sentidos.
- Es la capacidad para determinar lo que desde nuestra escala de valores nos es importante.
- Es la forma en que nuestras creencias “modifican” la realidad que observamos.
- Es reconocer quiénes somos y que esta forma de estar en el mundo quizá no sea suficiente para alcanzar lo que nos proponemos.



Conocerse a uno mismo



ENEAGRAMA

Herramienta psicológica para el desarrollo personal, la inteligencia emocional, el conocimiento de uno mismo y los que nos rodean.



FUNCIÓN

Formas de ver la vida, paquetes de valores, estilos de comunicación, modos de resolver los problemas, formas de motivarse, pensar, sentir y reaccionar diferentes.



CONTRIBUCIÓN

A gestionar el talento, mejora las relaciones sociales, la consecución de objetivos y el manejo del estrés en una empresa. Aumentar la productividad y mejorar el ambiente de laboral

1. Reformador
2. Ayudador
3. Triunfador
4. Individualista
5. Investigador
6. Leal
7. Entusiasta
8. Desafiador
9. Pacificador

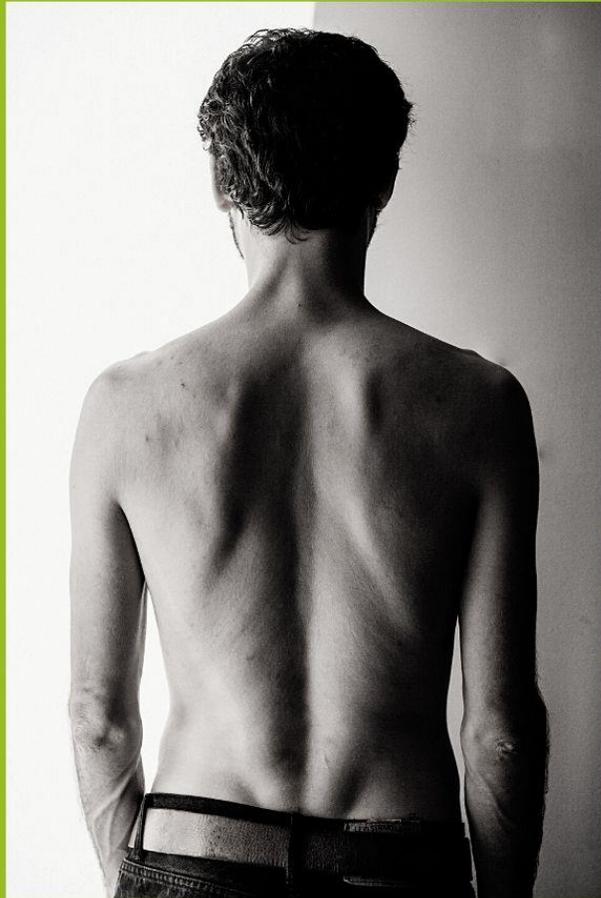
<http://www.testeneagrama.com/web/fullTest.html>

ENEATIPOS



- Las sensaciones tienen que ver con percibir desde los sentidos.
- Las sensaciones se manifiestan en el cuerpo.
- Las percibimos como el calor, frío, la piel de gallina, agrio, dulce, vacío en el estómago, sudoración.

LAS SENSACIONES EN EL CUERPO



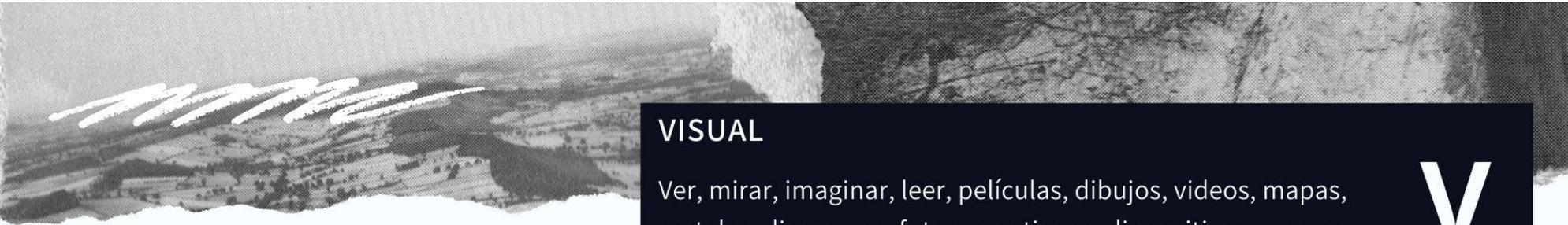
LAS SENSACIONES EN MI CUERPO



Practica la conciencia corporal

Utilizando un diagrama del cuerpo señala en donde percibes más las emociones.

07



VISUAL

Ver, mirar, imaginar, leer, películas, dibujos, videos, mapas, carteles, diagramas, fotos, emoticons, diapositivas, memes, exposiciones, tarjetas, gráficas, bocetos.

V

AUDITIVO

Escuchar, oír, cantar, ritmo, debates, discusiones, podcast, lecturas, hablar en público, llamadas, entrevistas.

A

CANALES DE PERCEPCIÓN



CINESTÉCICO

Tocar, mover, sentir, trabajo de campo, pintar, dibujar, bailar, interactivo, hacer cosas, mostrar, reparar cosas.

C

Autoestima

Las cualidades de la Autoestima

1. Aprecio
2. Aceptación
3. Afecto
4. Atención
5. Autoconsciencia
6. Apertura

Yo



SOY LO MÁS

Elabora un tablero de registro

Utiliza frases que inician con
Ser y otras con Estar
Complementa con los
sustantivos y adjetivos que te
son significativos a tu persona



¿Qué debemos entender por control emocional?



- También conocida como Autorregulación o Gestión Emocional.
- Es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación.
 - Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a comunicarse asertivamente.

Técnicas de Autocontrol

Ante un problema, siempre preguntarse:

- ¿Qué generé yo?
- ¿Soy consciente que quizá lo que me molesta del otro es reflejo de mis propios defectos?
- ¿Es cierto lo que el otro dice de mí o es solo su opinión?
- ¿Si es cierto lo que dice, lo acepto con humildad y estoy dispuesto a cambiarlo ya?

Si algo te preocupa mucho... Pregúntate:

- ¿Es probable que ocurra lo que pienso?
- ¿Depende de mí resolverlo?
- ¿Puedo hacer algo para arreglarlo o para evitar que ocurra?
- ¿Gano algo al suponer en que quizá me vaya mal?

Regulación emocional



Restablecer la respiración, o hacer que la respiración deje el modo de “lucha o huida”, es bueno para la mente y el cuerpo.

Activar el estado de estrés con demasiada frecuencia, o por demasiado tiempo, tiene consecuencias adversas para la salud.

Practica técnicas para promover la respiración y relajación de tu cuerpo y mente.

¿Cómo regular el estrés?

- Fíjate objetivos alcanzables
- Planea con anticipación
- Confía en tus capacidades
- Céntrate en resolver el problema
- Evita pensamientos negativos
- No magnifiques el problema
- Cambia la perspectiva
- Incorpora ejercicios para la relajación
- Realiza actividades físicas
- Fomenta hábitos de descanso y alimentación saludables
- Dedica tiempo a tus aficiones

Bitácora de registro del estrés

Diariamente, realiza el registro de estos puntos:

- Qué puede haber desencadenado el estrés.
- Cómo se sintió y se comportó en respuesta a la situación estresante (síntomas del estrés).
- Qué hizo, si es que hizo algo, para afrontar la situación estresante.

Hora	Acontecimiento	Reacción	Afrontamiento
9:30	Llegué tarde a la reunión con gerencia	Tensión en estómago, temor sobre mi estabilidad laboral	Evadí a mi jefe todo el día

Bitácora de registro del estrés

Revisa tus notas para saber con qué frecuencia te sientes estresado y cómo lo estás manejando.

Pregúntate:

- ¿Hay ciertas horas del día en que estás más estresado?
- ¿Qué estaba sucediendo en esos momentos?
- ¿Estaban tus reacciones relacionadas con tus pensamientos, como la preocupación, o eran más bien físicas, como dolores de cabeza?
- ¿Notas que ciertas personas o situaciones desencadenaron el estrés?
- ¿Qué maneras de afrontar el estrés te funcionan mejor y cuáles no?

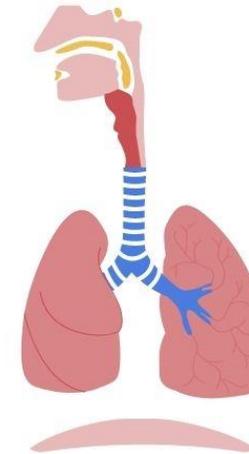
Es mejor hacer un seguimiento del estrés durante 1 o 2 semanas.

Es un tipo de respiración relajante que usa el diafragma. Con este tipo de respiración:

Se reduce

- El dolor
- La ansiedad
- La tensión muscular
- El estrés
- Calma el ritmo de respiración
- Ayuda al ritmo cardiaco

RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA



1. Colócate de pie, sentado o acostado boca arriba.
2. Pon una mano en el pecho y la otra en el estómago.
3. La mano en tu pecho no debe moverse. La mano encima de tu estómago permitirá que sientas como sube y baja al respirar.
4. Inhala por la nariz, si puedes, por 3 a 5 segundos o tanto como te sea cómodo.
5. Permite que el estómago suba conforme el aire entra a tus pulmones.
6. Exhala por la boca, si puedes por 3-5 segundos. Permite que tu estómago baje conforme el aire sale de tus pulmones.
7. Repite cada paso hasta que tu cuerpo se sienta relajado.



Respira con el diafragma



AUTO MOTIVACIÓN

- Es la energía vital de llegar a la meta con optimismo, humor, sin importar las circunstancias u obstáculos.
- Descubre tus motores en la vida.
- Conoce aquello por lo que debes luchar todos los días.

1. **Acéptate**
2. **Celebra tus victorias, por pequeñas que sean**
3. **Mantente abierta a seguir aprendiendo**
4. **No esperes la aprobación o valoración externa**
5. **Trata de rodearte de personas positivas**

CONFIANZA EN UNO MISMO



CREENCIAS LIMITANTES



Son juicios profundos, inconscientes y trascendentales que nos otorgan la certeza incuestionable sobre el significado de algo.

Se caracteriza por la mezcla de dos ingredientes:

- **Una idea.**
- **El sentimiento de certeza que la acompaña.**

Las creencias influyen poderosamente en la realización de todas nuestras acciones y en el éxito o fracaso de actividades.



Creencias limitantes



ACONTECIMIENTO ACTIVADOR O ADVERSIDAD

"Mi jefe me ha despedido del trabajo"

SISTEMA DE CREENCIAS

"Soy un fracasado por haber perdido el trabajo"

CONSECUENCIA EMOCIONAL Y CONDUCTUAL

"Me siento enfurecido conmigo y bebo demasiado alcohol"

¡DISPUTA! ¡DESAFÍA! ¡DEBATE!

Consiste en hacerte una serie de preguntas reflexivas que te permitan debatir tus propios pensamientos, sentimientos y ponerlos en duda.

3. Competencias para el éxito social



Entender lo que siente el otro y
responder en consecuencia.



LA EMPATÍA

CONSCIENCIA SOCIAL



Permite a las personas reconocer las
necesidades y los deseos de otros,
promoviendo relaciones más eficaces.

Interesarse en sus necesidades, deseos
y miedos también.



TÉCNICAS DE EMPATÍA

1. Llama a las personas por su nombre y recuerda su personalidad
2. Observa su lenguaje no verbal.
3. Descubre la emoción que hay detrás de su comportamiento.
4. Acércate a una persona con la intención de escucharla el 80% del tiempo. Fíjate en el tono, la postura, expresión, mirada y los silencios.
5. Intenta imaginarte qué le motiva a actuar o pensar de determinada manera.
6. Evita hacer interpretar, juzgar, opinar o dar sermones.
7. Parafrasea, reformula el mensaje agregando la emoción que se denota en la persona y verifícala.

CONOCER A LOS DEMÁS

La tipología DISC permite reconocer los comportamientos de las personas, a través de cuatro tendencias, para atenderlos de acuerdo a sus características predominantes.

01



<https://www.mydiscprofile.com/es-mx/free-personality-test.php>



COMO TRATAR AL DECISIVO

Lenguaje Corporal: Mantener la distancia, saludo firme, contacto directo a los ojos, gestos controlados, se inclina hacia delante.

Tono de Voz: Fuerte, claro, elevado, confidente, directo.

Ritmo (al hablar y actuar): Rápido - abrupto

Palabras y Contenido: "Gane", "guíe al grupo", "resultados", "ahora", "nuevo", "reto".

Palabras que no se deben utilizar:

- 1) Interrupciones frecuentes
- 2) "Siga instrucciones"
- 3) "En mi opinión"



COMO TRATAR AL INTERACTIVO

Lenguaje Corporal: Se acerca, toca, relajado, buen humor, contacto de ojos amigable, gestos expresivos.

Tono de Voz: Entusiasta, modulación alta y baja, amigable, lleno de energía.

Ritmo (al hablar y actuar): Rápido, se salta partes.

Palabras y Contenido: "Divertido", "siento", "sociable", "le hará verse bien", "emocionante"

Palabras que no se deben utilizar:

- 1)Teórico
- 2)Lo mismo para todos
- 3)Sofisticado
- 4)Requiere estudio



COMO TRATAR AL CUMPLIDO

Lenguaje Corporal: Relajado, metódico, inclinación hacia atrás, contacto amigable a los ojos, pocos gestos

Tono de Voz: Cálido, suave, consistente, muy bajo

Ritmo (al hablar y actuar): Lento-Lógico

Palabras y contenido: "Paso a paso", "ayúdame", "garantizado", "prometido", "piénselo"

Palabras que no se deben utilizar:

- 1) Cambio substancial
- 2) Innovador
- 3) Jugar para ganar



COMO TRATAR AL SERENO

Lenguaje corporal: Mantenga su distancia, postura firme, mirada directa a los ojos, no haga gestos

Tono de Voz: Controlado, directo, pensativo, poca modulación

Ritmo (al hablar y actuar): Lento – metódico.

Palabras y Contenido: “Estos son los hechos”, “sin riesgo”
“probado”, “análisis”, “garantías”

Palabras que no se deben utilizar:

- 1) No está listo
- 2) No educado
- 3) Experimental

Es una interacción continua entre dos o más personas, mediante el uso de símbolos con el propósito de influir (modificar) en el área de los pensamientos, sentimientos o acciones

Tres habilidades esenciales a desarrollar:

- Saber Escuchar
- Saber Preguntar.
- Saber Expresar

COMUNICACIÓN EFECTIVA



COMPORTA MIENTOS

ESCUCHA A LOS DEMÁS

Utiliza la empatía, entiende los puntos de vista y evita crear juicios.

DETECTA SENTIMIENTOS

Aquellos que están por debajo del mensaje, interpreta el lenguaje verbal y no verbal.

OBTIENE INFORMACIÓN

Conocer las necesidades de otros, necesaria para tomar decisiones, solucionar problemas, definir objetivos.

OFRECE RETROALIMENTACIÓN

Ayuda a que los demás clarifiquen sus ideas y reformulen sus peticiones.

COMUNICA IDEAS DE FORMA CLARA Y FLUIDA

Logra que su audiencia entienda el mensaje e impacta en el sentido que desea.



*La escucha activa es el sustento
de toda relación efectiva.*

**Con empatía podemos
comprender la perspectiva con la
que los otros perciben la realidad.**



Se basa en la interacción que se
tiene con los demás a través del
diálogo.

Consiste no solamente en
escuchar a la persona, sino en
observar y percibir lo que sucede
con ella durante la conversación.

GUÍA PARA SABER ESCUCHAR

1. GUARDA SILENCIO

2. CONCÉNTRATE, EVITA DISTRACCIONES

3. NO INTERRUMPAS

4. DEMUESTRA QUE SIGUES LA PLATICA

5. NO HAGAS JUICIOS, NI DISCUTAS

6. PERCIBE LOS SENTIMIENTOS

7. REALIZA PREGUNTAS PARA ACLARAR

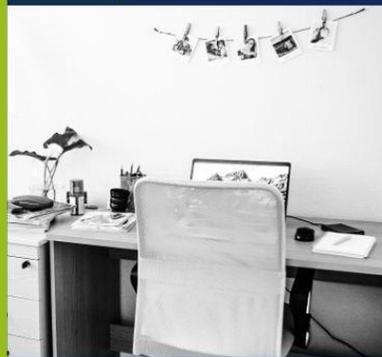
8. DEVUELVE EL MENSAJE Y CONFIRMA

SABER PREGUNTAR



PARA ESTABLECER METAS U OBJETIVOS

¿Para cuando necesitas que entregue el informe?
¿Cuál es el porcentaje de ventas que esperas este mes?



PARA EXAMINAR LA REALIDAD

¿Consideras que mi desempeño ha bajado? ¿Cómo te hace sentir mi distanciamiento?



PARA ENCONTRAR OPCIONES

¿¿Cuáles son sus alternativas de pago? ¿Existe algún material que pueda sustituir la pieza rota?



PARA LA EJECUCIÓN

¿Cuál es la fecha idónea para el lanzamiento?
¿Dónde se realizará el evento? ¿Quiénes formarán parte del staff?



19



Habilidad social

Es la capacidad de una persona para, manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultar, utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para cooperación y el trabajo de equipo.

APTITUDES PARA EL MANEJO DE LAS RELACIONES

INFLUENCIA

Aplicar tácticas efectivas para la persuasión.

COMUNICACIÓN

Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

MANEJO DE CONFLICTOS

Negociar y resolver los desacuerdos.

LIDERAZGO

Inspirar y guiar a grupo e individuos.

CATALIZADOR DE CAMBIO

Iniciar o manejar el cambio.

ESTABLECER VINCULOS

Alimentar las relaciones instrumentales.

COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN

Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

HABILIDADES DE EQUIPO

Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.



SABER EXPRESAR

- **Observar los hechos**
- **Identificar los sentimientos**
- **Expresar las necesidades**
- **Pedir acciones**

ACTUAR DE ACUERDO A VALORES



Los valores personales son...

... los que dirigen tu actuar, de acuerdo con las experiencias que vas aprendiendo en el transcurso de la vida, en tu casa, en la escuela, etc., desde que naciste hasta la fecha.



TÉCNICA DE AFRONTAMIENTO EN SITUACIONES DIFÍCILES

1. Piensa en alguien de tu lugar de trabajo, familia o comunidad a quien admires.
2. Cuando esa persona está bajo una situación de estrés, ¿qué dice o hace que te inspira admiración?
3. Identifica los valores que demuestra esta persona a través de sus acciones.
4. ¿Cuáles de esos valores te gustaría ejemplificar cuando estás bajo estrés para las personas que te rodean?
5. Elige tres o cuatro valores que te parezcan especialmente importantes y escríbelos.

TÉCNICA DE AFRONTAMIENTO EN SITUACIONES DIFÍCILES

6. Ahora es el momento de poner tus valores en acción
7. Elige una relación o persona que te importe mucho.
8. Define con que valores quieres vivir esta relación cuando estés en una situación estresante.
9. Establece 3 acciones alineadas a tus valores que utilizarías para afrontar la situación estresante.
10. Elige una acción que te parezca realista y que puedas hacer





Comunicación y respuestas emocionales a los conflictos

Asertividad. Habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa.

Cualidades asertivas



SEGURIDAD

Habla fluidamente, relajado pero seguro.

CONTROL EMOCIONAL

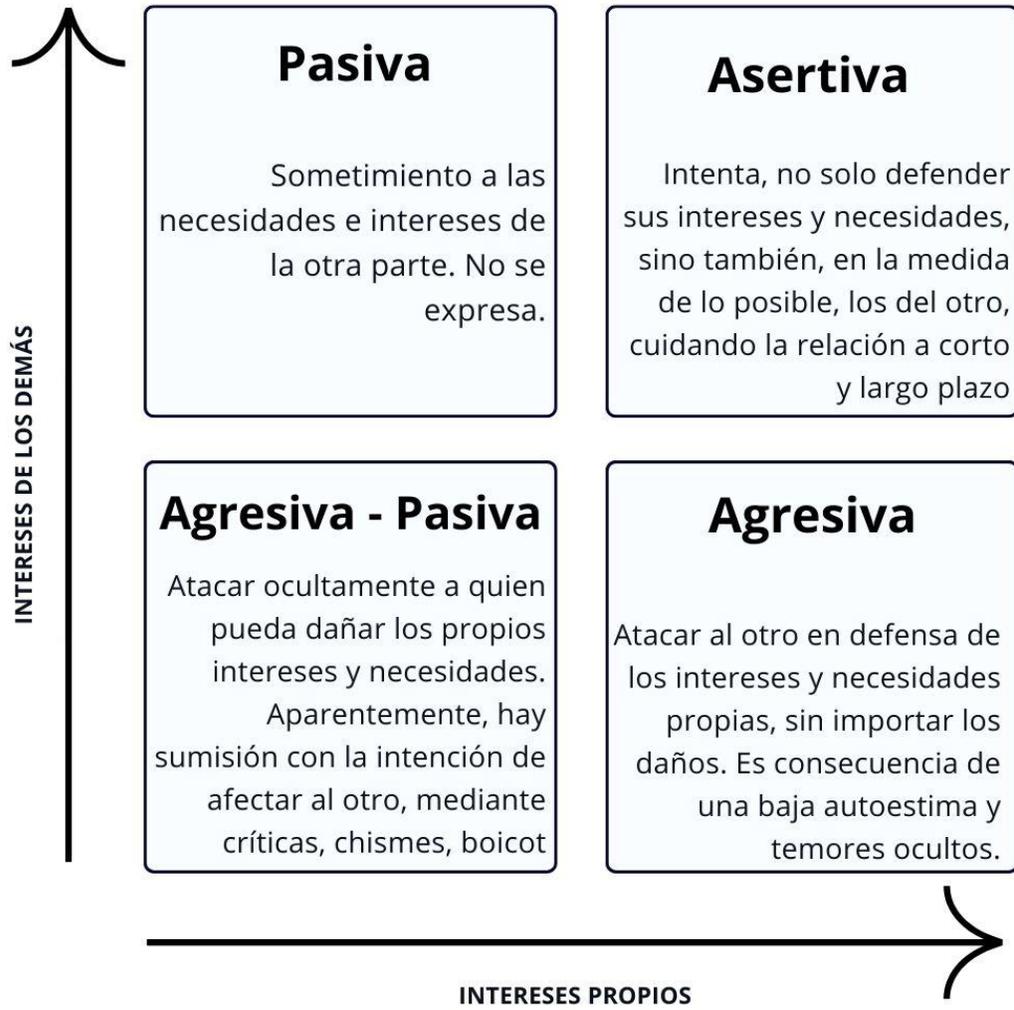
Expresa sus sentimientos, sin agresión ni sumisión.

CONOCIMIENTO

Conoce sus derechos y los de los demás.

HERRAMIENTAS

Desarman a los agresivos, animan a los sumisos, evitan lastimar.



Respuestas emocionales ante los conflictos



Conocimiento no es igual a sabiduría

*“Aprende a usar la
palanca adecuada en el
momento adecuado y de
la forma adecuada”*

**POR SU
ATENCIÓN
¡GRACIAS!**

COFIDE®
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

CONTÁCTANOS



PÁGINA WEB

www.cofide.mx



TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46



DIRECCIÓN

Av. Río Churubusco 594 Int. 203,
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100
CDMX

SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx