



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

La gestión emocional en el manejo de conflictos y liderazgo relacional

@camaraaburrasur

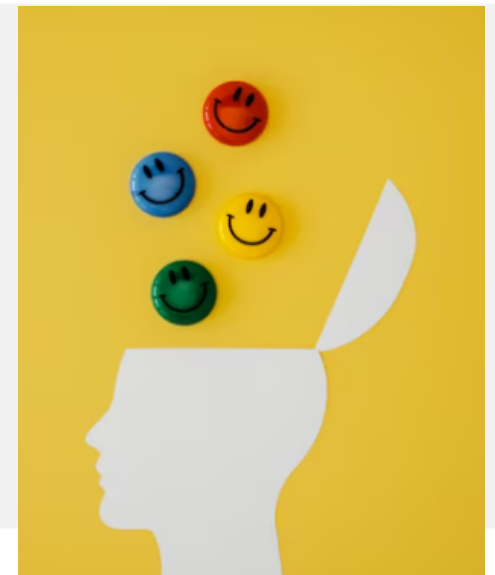




CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

La gestión emocional en el manejo de conflictos y liderazgo relacional

Aprende del fortalecimiento del trabajo en equipo con el desarrollo de competencias blandas.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Soy Margarita Gutiérrez:



Asesora, consultora, empresaria, tallerista, conferencista, entrenadora y experta en procesos de transformación y mejoramiento.

Tengo más de 24 años de experiencia laboral en empresas de Manufactura, alimentos y servicios. Soy Ingeniera de Productividad, Executive MBA, tecnóloga de alimentos, con Especialización en Gerencia y certificación internacional en coaching (Gestión humana, liderazgo, equipos de alto desempeño, PNL, entre otros).



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Objetivo:

Conocer herramientas que permitan el manejo de situaciones de estrés y como liderar temas para mejorar las relaciones en los equipos de trabajo.



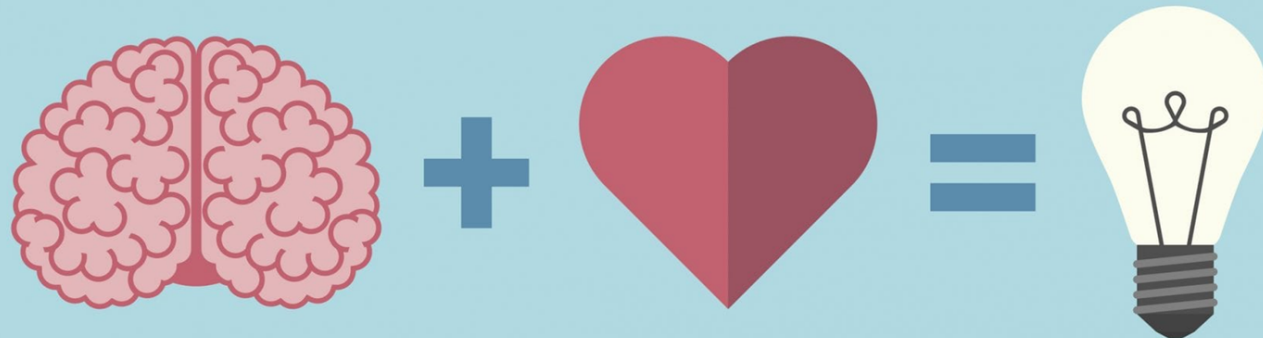
CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿Qué es Inteligencia emocional?

Según Daniel Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, entender y gestionar **nuestras propias emociones**, así como también las emociones de los demás.

Beneficios: Relacionamiento, toma de decisiones y adaptabilidad.

IE EN LAS EMPRESAS: La inteligencia emocional, permite varias



La inteligencia emocional, permite varias características que son de mucha necesidad dentro de una empresa: El saber escuchar, analizar, comunicarse de forma eficaz y eficiente con los clientes y con el equipo de trabajo, va a hacer que el grupo de trabajo consiga los objetivos con mayor facilidad.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿Qué es un conflicto?

- Es un problema
- Diferencia entre una expectativa y una realidad que puede generar un desacuerdo/tensión



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

La Gestión Emocional en el manejo de conflictos:

Habilidad para reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás para abordar los conflictos de manera efectiva y constructiva, ya que las emociones influyen en la forma en que las personas perciben, interpretan y responden estas situaciones.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿Para qué?





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Emociones

Son reacciones psicofisiológicas que todos experimentamos: alegría, tristeza, miedo, ira después de un pensamiento/experiencia.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

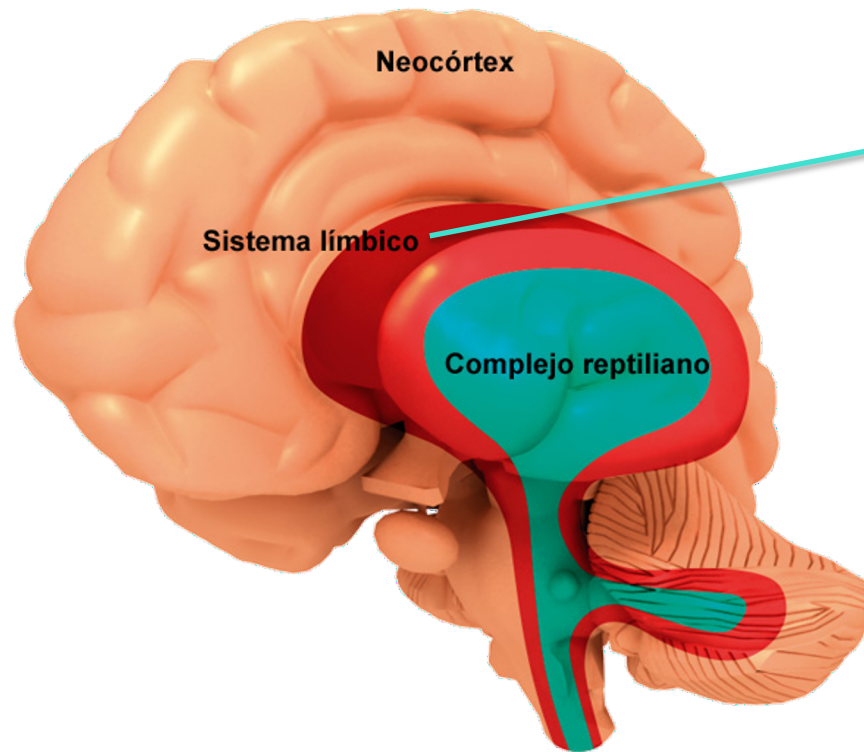
¿Quién controla nuestras emociones?



Emociones



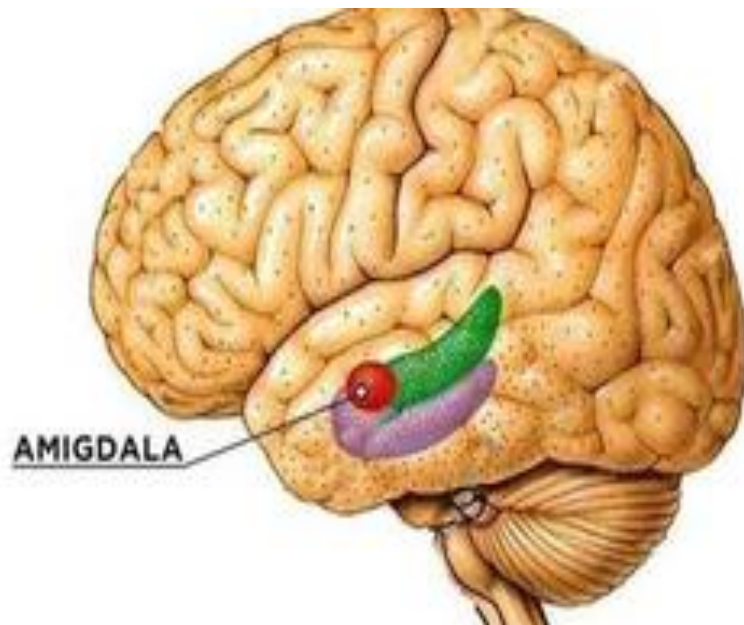
CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



El sistema límbico
responden a estímulos
externos produciendo
respuestas
emocionales; como:
miedo, alegría, enojo o
tristeza

LA AMIGDALA Y NUESTRAS EMOCIONES

LA AMIGDALA, EL CENTRO DE NUESTRAS EMOCIONES



La amígdala es una pequeña estructura con forma de almendra que interviene a la hora de **detectar señales que anticipan peligro o amenaza.** Es, el principal núcleo de control de las emociones.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿CÓMO SE FORMAN LAS EMOCIONES?





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿QUÉ GENERAN LAS EMOCIONES?

NEUROTRANSMISORES





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

NEUROTRANSMISORES

Al generarse una emoción, el cerebro, a través de las conexiones neuronales producen unas sustancias químicas llamadas **neurotransmisores**, estos generan impulsos nerviosos, comunicándose las neuronas entre sí y transmitiendo información, determinando parte del comportamiento y siendo responsables del estado de ánimo.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

NEUROTRANSMISORES

ALGUNOS NEUROTRANSMISORES

NEUROTRANSMISOR	EFFECTO
Oxitocina	Vida emocional – hormona del amor
Dopamina	Placer (adicciones)
Serotonina	Hormona de la felicidad
Endorfinas	Bienestar, euforia, libera hormonas sexuales
Adrenalina	Aumenta la frecuencia cardíaca, eleva la presión arterial y aumenta los suministros de energía



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

NEUROTRANSMISORES

ALGUNOS NEUROTRANSMISORES

NEUROTRANSMISOR	EFFECTO
Cortisol	Se produce en las glándulas suprarrenales en la parte superior de cada riñón y actúa como un neurotransmisor en nuestro cerebro, especialmente cuando enfrentamos situaciones difíciles o de alto grado de tensión, es llamado la hormona de Estrés



NEUROTRANSMISORES

ALGUNOS NEUROTRANSMISORES

NEUROTRANSMISOR	EFEECTO
Cortisol	Cuando los niveles de cortisol están balanceados nuestros órganos y sistemas funcionan en armonía. Sin embargo, cuando esta hormona se mantiene elevada puede derivar en una alteración endocrina conocida como “hipercortisolismo”, que produce efectos muy negativos en las funciones de las células de todo el cuerpo. Produce enfermedades como fibromialgia, presión alta, infartos, enfermedades cerebrovasculares, dañan los riñones, úlceras, colitis, baja el sistema inmunológico (lupus, alergias), formación del cáncer al deprimir el sistema inmunológico nuestro cuerpo se expone a esta enfermedad, falta de sueño, de memoria, concentración, disfunción eréctil, infertilidad, envejecimiento de la piel, trastornos de la tiroides, <u>demencia</u>, depresión.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿QUÉ MAS HACER?

AUMENTAR LOS QUÍMICOS DE LA FELICIDAD.



¿Yo como líder: Por qué necesito conocer esta información?





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿Qué necesitamos?





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Emociones

Personal

Miedo -tristeza:

- 1.Enfrentarse a situaciones desconocidas o inesperadas.
- 2.Amenazas a la seguridad personal o de seres queridos.
- 3.Enfermedad grave o accidente.
- 4.Perder a un ser querido.

Ira:

- 1.Sentirse traicionado por alguien cercano.
- 2.Fracaso personal o profesional.
- 3.Sentirse impotente frente a una situación.

Laboral

Miedo -tristeza:

- 1.Pérdida del empleo o inseguridad laboral.
- 2.Cambios drásticos en el entorno laboral o en las responsabilidades.
- 3.Presentaciones públicas o hablar en público.
- 4.Conflictos con compañeros de trabajo o superiores.
- 5.No cumplir con las expectativas del trabajo.

Ira:

- 1.Trato injusto o favoritismo en el lugar de trabajo.
- 2.Falta de reconocimiento o valoración por el trabajo realizado.
- 3.Conflictos interpersonales en el trabajo.
- 4.Falta de comunicación efectiva o problemas de gestión.
- 5.Sobrecarga de trabajo o falta de recursos adecuados para realizar el trabajo.

Emociones

Comportamientos (a nivel laboral)

1. Miedo:

1. Procrastinar.
2. Bloqueos en reuniones o presentaciones.
3. Resistencia por miedo al cambio o a lo desconocido.
4. No cumplir meta, resultados

2. Ira:

1. Relaciones conflictivas.
2. Enojo.
3. Sabotear el trabajo en equipo.

3. Tristeza:

1. Desmotivación y falta de interés
2. Ambiente laboral negativo.
3. Experimentar agotamiento emocional y físico debido al est



Resultados





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

EL MIEDO COMO EMOCIÓN



https://www.youtube.com/watch?v=wB_dADuihQg



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

EL MIEDO COMO EMOCIÓN

Emoción que genera sensación de angustia provocada por la presencia de un peligro real o imaginario que ponen en marcha mecanismos de protección, huida, acción ó nos paraliza.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

INTELIGENCIA EMOCIONAL



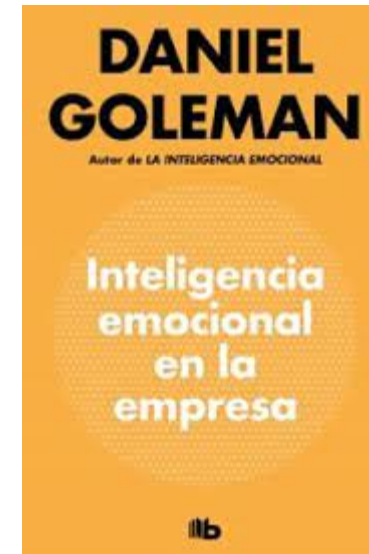
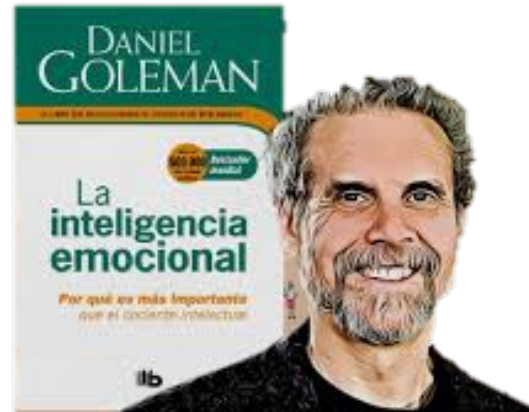
Daniel Goleman es un psicólogo, estadounidense. Adquirió fama mundial a partir de la publicación de su libro Inteligencia Emocional en 1995.

Inteligencia Emocional

Daniel Goleman



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Daniel Goleman es un psicólogo, periodista y escritor estadounidense. Adquirió fama mundial a partir de la publicación de su libro Emotional Intelligence en 1995.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Emociones compartidas por un grupo/equipo



Estado Emocional:

Emociones sostenidas en un lapso de tiempo



- Qué emoción me generan mis compañeros de trabajo?
- Cuál es el estado emocional general de la empresa?

Principios de la inteligencia Emocional

Daniel Goleman

1. Autoconciencia
2. Autogestión
3. Motivación
4. Empatía
5. Habilidad o competencia social





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

AUTOCONCIENCIA:

Importancia de reconocer y comprender nuestras propias emociones. Esto implica estar atento a cómo nos sentimos en diferentes situaciones y entender cómo esas emociones influyen en nuestro comportamiento.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

AUTOCONCIENCIA:

Herramientas para desarrollar y enseñar habilidades de autoconciencia en inteligencia emocional para el manejo de conflictos a nivel personal y de equipo:



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

AUTOCONCIENCIA:

- **Bitácora emocional:** Ayuda a identificar patrones emocionales.
- **Feedback:** Ayuda a ser consciente de fortalezas y áreas de mejora.
- **Escucha activa:** Ayuda a mejorar su capacidad para entender las emociones y perspectivas de los demás.
- **Coaching individual:** Un coach puede ayudar a explorar patrones de pensamiento y comportamiento, identificar creencias limitantes y desarrollar estrategias para gestionar de manera más efectiva sus emociones en situaciones de conflicto.



Autogestión emocional:

Es esencial para evitar respuestas impulsivas o destructivas. Esto implica regular las emociones de manera efectiva y responder de manera calmada y racional ante los conflictos, en lugar de dejarse llevar por la ira o la hostilidad.

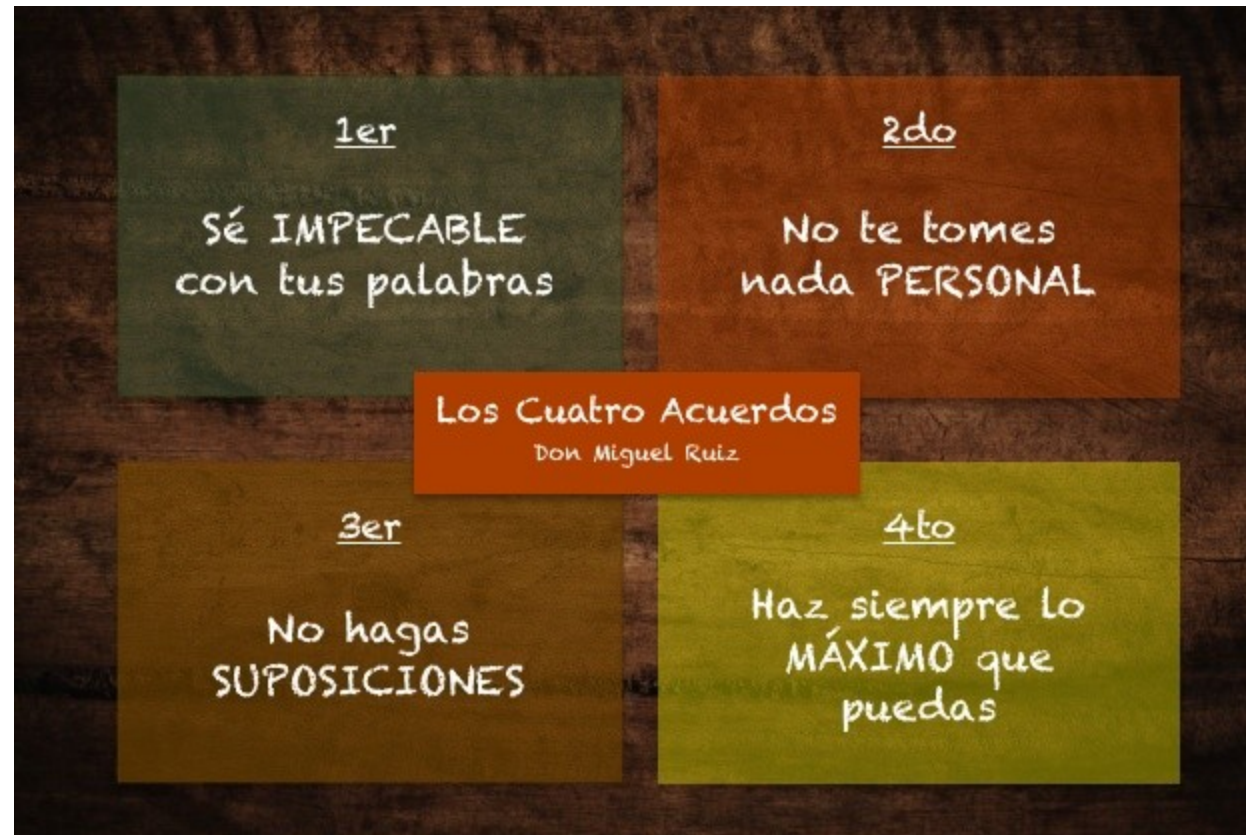


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

No te tomes
nada PERSONAL



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Autogestión emocional:



- **Técnicas de respiración:** Ayuda a la calma, a reducir el estrés y la reactividad emocional.
- **Práctica de la gratitud y el optimismo:** Fomenta el enfoque en aspectos positivos tanto a nivel personal como en el equipo.
- **Estrategias de gestión del tiempo:** Permite organizar el trabajo de manera eficiente y evitar situaciones de estrés y sobrecarga que puedan desencadenar respuestas emocionales descontroladas



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Autogestión emocional:

- **Programas empresariales:**
 - ✓ Programas de bienestar
 - ✓ Pausas activas
 - ✓ Programas de flexibilidad laboral
 - ✓ Salario emocional
 - ✓ Capacitaciones en autocuidado (SGSST)
 - ✓ Planes de capacitación y desarrollo



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Motivación:

La capacidad de dirigir nuestras emociones hacia metas significativas, persistir en la búsqueda de objetivos a pesar de los obstáculos y diferir la gratificación para lograr resultados a largo plazo.

Motivación:



Estrategias empresariales motivacionales:

- ✓ Reconocimientos y recompensas
- ✓ Beneficios y compensaciones (seguro médico, planes de pensiones, salarios competitivos).
- ✓ Planes de desarrollo
- ✓ Planes de carrera
- ✓ Ambiente de trabajo positivo
- ✓ Propósito y visión clara
- ✓ Programas de bienestar
- ✓ Información clara
- ✓ Saber que se espera del colaborador



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Empatía:

La capacidad para comprender y considerar las emociones y perspectivas de los demás es fundamental en el manejo de conflictos. La empatía permite establecer una **conexión** emocional con los demás, lo que facilita la comunicación efectiva y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

APATÍA

Es la incapacidad para conectarse emocionalmente con los demás

EMPATÍA

Es la capacidad de entender los sentimientos de otra persona, es ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones desde su perspectiva.

SIMPATÍA

Es sentir exceso de preocupación por alguien, hasta el punto de dejarse afectar por sus situaciones y emociones.



Empatía:

- ✓ Definir los valores corporativos: Modela el comportamiento.
- ✓ Capacitar e implementar la comunicación asertiva y escucha activa.
- ✓ Capacitación en análisis y solución de conflictos.
- ✓ Reuniones efectivas



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Habilidad o competencia social:

Capacidad de desarrollar relaciones saludables y efectivas con los demás, comunicándonos de manera clara, escuchando activamente, resolviendo conflictos de manera constructiva y trabajando de forma colaborativa en equipo.



Inteligencia relacional



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



**Solo una cosa se interpone entre tú
y el éxito: El Poder de las Relaciones.**



Habilidad o competencia social:

- ✓ Ofrecer programas de desarrollo personal y profesional que incluyan entrenamiento en inteligencia emocional.
- ✓ Trabajar en la Comunicación efectiva: Fomentar la comunicación abierta y transparente
- ✓ Desarrollar líderes transformadores
- ✓ Promover una cultura que valore la diversidad y la inclusión
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Para fomentar la inteligencia emocional y social en las empresas, es importante crear una **cultura organizacional** con estrategias que ayuden a los líderes y a los equipos de trabajo a desarrollar la capacidad de comprender y gestionar las emociones propias y de los demás, así como aprender a interactuar de manera efectiva en el entorno empresarial.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Cultura:

Buscar contar con una cultura organizacional que logre que cada espacio y metodología de trabajo contribuya al crecimiento personal y profesional, lo que a su vez se vea reflejado en los resultados de la empresa.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Emociones – Necesidades del Ser

Jerarquía de las necesidades del ser humano



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Psiquiatra y psicólogo
estadounidense. Impulsor de la
psicología humanista

Autorrealización

moralidad,
creatividad,
espontaneidad,
falta de prejuicios,
aceptación de hechos,
resolución de problemas

Reconocimiento

autoreconocimiento,
confianza, respeto, éxito

Afiliación

amistad, afecto, intimidad sexual

Seguridad

seguridad física, de empleo, de recursos,
moral, familiar, de salud, de propiedad privada

Fisiología

respiración, alimentación, descanso, sexo, homeostasis

Propone que las personas están **motivadas** por cinco
categorías básicas de necesidades



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Adopción empresarial de la teoría de Maslow:

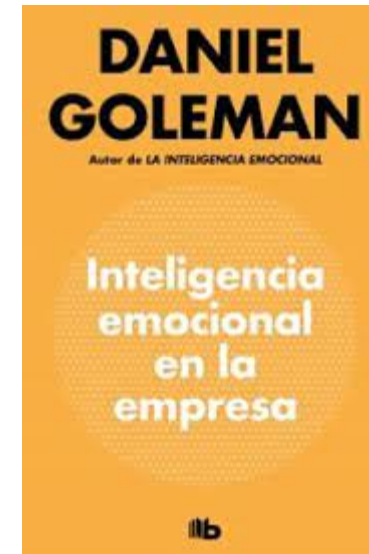
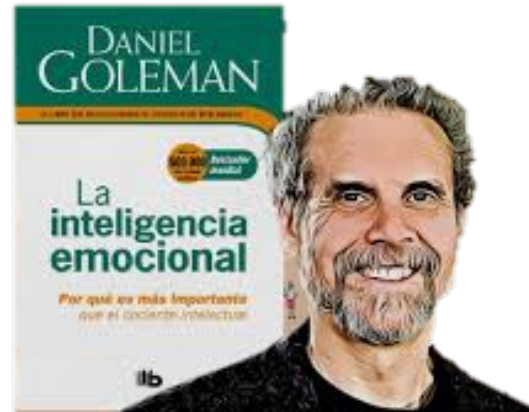
Proporciona un marco útil para comprender y abordar las necesidades humanas en el entorno empresarial, para empleados como para los clientes. Al aplicar esta teoría, las empresas pueden mejorar la gestión de recursos humanos, el diseño de productos y servicios y el liderazgo, lo que puede conducir a un mayor éxito organizacional.

Inteligencia Emocional

Daniel Goleman



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Daniel Goleman es un psicólogo, periodista y escritor estadounidense. Adquirió fama mundial a partir de la publicación de su libro Emotional Intelligence en 1995.

Modelo de adopción empresarial de la teoría de Maslow e IE para el logro de los resultados:



Conozco el
contexto general
del negocio



Recibo
retroalimentación
y reconocimiento



Se lo que se
espera de mí
en el trabajo



Tengo alguien a
quien recurrir ante
un problema



Pongo en práctica
mi capacidad para
tomar decisiones



Tengo oportunidades
de entrenamiento y
desarrollo



Tengo las herramientas,
condiciones e información
adecuadas para hacer mi trabajo



Tengo posibilidades
para avanzar en mi
carrera



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Ejercicio en parejas:

¿Cuáles son las estrategias innovadoras que estás aplicando o considerando implementar en tu empresa para potenciar la inteligencia emocional en la gestión de conflictos y así impulsar un liderazgo relacional más efectivo?

Contacto Cámara de Comercio Aburrá Sur

Lina María Sierra González

Asesora Empresarial

Teléfono 4442344 ext. 1360

Correo promotor4@ccas.org.co



**CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR**

camaraaburrasur.com

[f](#) [@](#) [t](#) [v](#) [@camaraaburrasur](#)