

# Preparación de Asesores Coaches

Sesión sincrónica 5



# Bienvenida y agenda

## Tema 9. Fundamentos de la inteligencia emocional aplicados al ámbito laboral

1. Video: ¿Con quién te identificas? 5 min
2. ¿Qué es la inteligencia emocional? 5 min
3. Inteligencia emocional en el trabajo 5 min
4. Actividad 1. 15 min
5. La inteligencia emocional de un líder 10 min
6. Autoconciencia 10 min
7. Autorregulación 10 min



# Bienvenida y agenda

## Tema 10. Utilizar las herramientas de coaching para energizar al talento humano

- |   |        |
|---|--------|
| 1. Actividad 2.   | 10 min |
| 2. ¿Qué es el coaching?   | 10 min |
| 3. Coaching y psicología positiva   | 5 min  |
| 4. Indagación apreciativa   | 5 min  |
| 5. Perspectiva del otro   | 5 min  |
| 6. Habilitación de tareas, confianza y respeto                                    | 10 min |
| 7. Video: No temas equivocarte, Carol Dweck                                       | 5 min  |
| 8. Mentalidad de crecimiento (growth mindset) vs. mentalidad fija (fixed mindset) | 10 min |



# Tema 9.

## Fundamentos de la inteligencia emocional aplicados al ámbito laboral

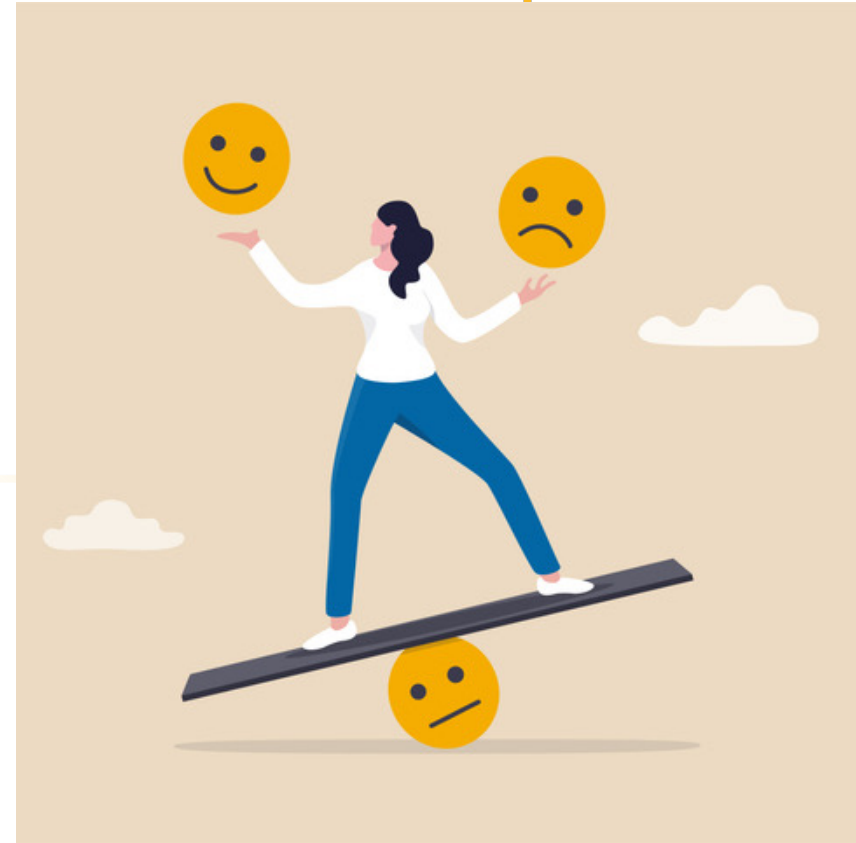
¿Con quién te identificas?



**Fuente:** Leafy. (2018, 22 de septiembre). *Snack Attack | Animated Short Film* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=6YSxJnqCr8I>

# ¿Qué es la inteligencia emocional?

Es la gestión de nuestras emociones y nuestra relación con los demás.



# Inteligencia emocional en el trabajo

## Emoción

Es la respuesta de nuestro organismo a un estímulo externo o interno, el cual provoca cambios físicos y psicológicos, que a su vez afectan los pensamientos y el comportamiento.

Espontáneas, sorprendidas, efímeras; no son racionales.



## Sentimiento

Se compone de la combinación de la emoción y pensamiento. Tienen un fuerte componente subjetivo, ya que se basan en los eventos internos y externos con base en nuestra interpretación y el significado que le asignamos.

Subjetivos, racionales y perdurables.

**¿Cómo reaccionas  
cuando te enfadas?**

**¿Qué es lo que no  
te gusta de esa  
reacción?**





# Actividad 1

## Inventario de emociones

Dibuja una “T” en una hoja y escribe en cada lado lo que se indica.

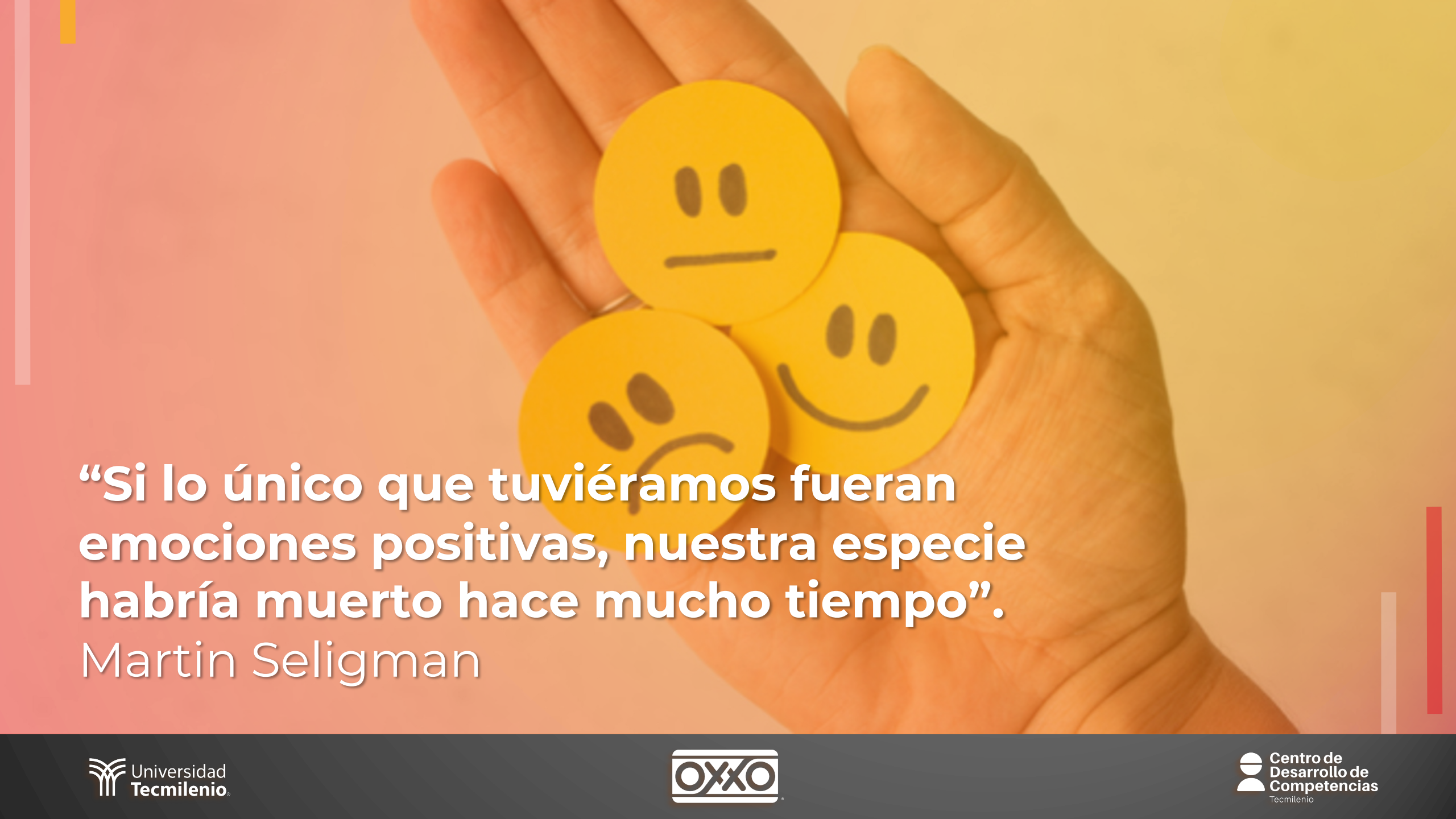
**Escribe las cosas que hacen los demás que te generan emociones negativas**

(Valores, acciones, actitudes, etc.).

**Escribe las cosas que hacen los demás que te generan emociones positivas**

(Valores, acciones, actitudes, etc.).





**“Si lo único que tuviéramos fueran emociones positivas, nuestra especie habría muerto hace mucho tiempo”.**

Martin Seligman

“Armando se enoja mucho, pero se le pasa rápido, y luego está como si nada”.

Esto fue lo que nos dijo Catalina, su compañera de trabajo.

**Las acciones revelan rápidamente los pensamientos, creencias y emociones de las personas.**

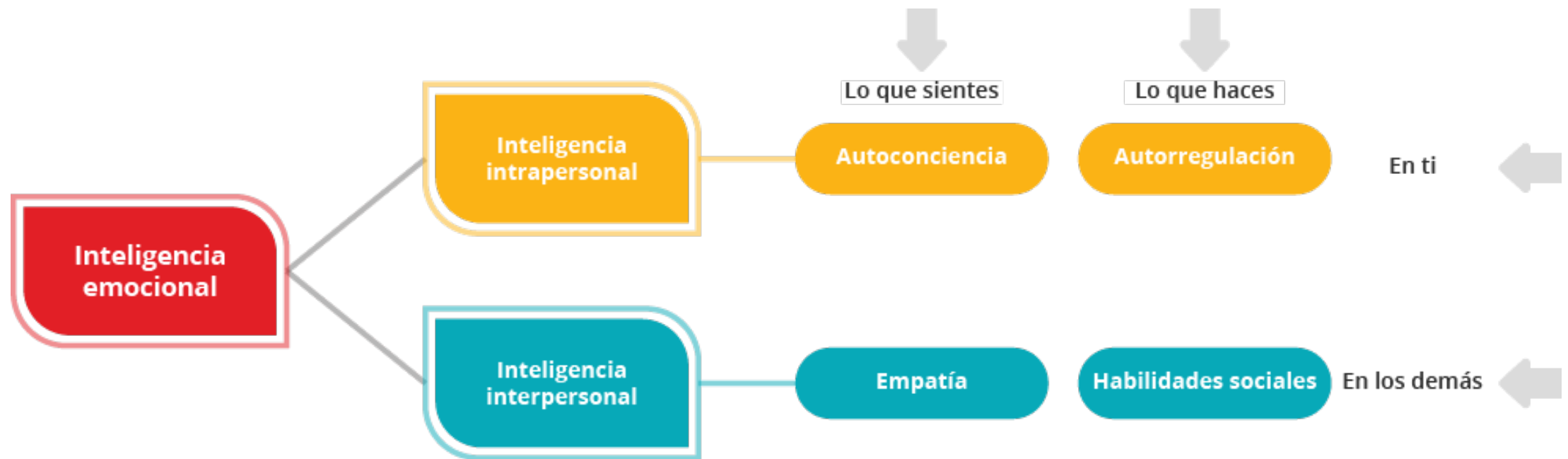
**¿Cómo te ves a ti mismo?**

# La inteligencia emocional se mide con acciones y reacciones

“Yo me enojo, pero se me pasa rápido”.	No controla sus emociones, <b>pero lo reconoce.</b>
“Perdóname, lo dije enojado y no pensé”.	No controla sus emociones y sus palabras, <b>pero lo reconoce.</b>
“Tú tuviste la culpa porque me provocaste”.	Es una persona que no controla sus emociones, <b>pero no las reconoce y se justifica.</b>
“Me sacaste de quicio y quizás lo merecías”.	Es una persona que no controla sus emociones y acciones, <b>pero no las reconoce y no se justifica.</b>
“Yo digo las cosas como son”.	Es una persona que ofende y lastima diciendo las cosas <b>como las ve</b> , pero no como son.

No podemos controlar lo que hacen los demás, pero sí lo que hacemos nosotros.

# ¿Líder emocional o racional?



# La inteligencia emocional de un líder

Según Goleman (2018), lo que distingue a un líder extraordinario de los demás no es el cociente intelectual ni los grados académicos o habilidades técnicas, sino la **inteligencia emocional**.



# Las dos mentes

La base de esta premisa parte de considerar que tenemos dos mentes, es decir, una que piensa y otra que siente.

**¿Qué es lo que impide que podamos ser más racionales y menos emocionales?**



# Carácter fuerte, carácter débil



Un cliente le gritaba a un cajero de tienda. Los insultos eran cada vez mayores, pero el cajero mantenía la calma, esperando pausas prudentes, y respondiendo que entendía y quería resolver el problema.

Los minutos pasaban y un ayudante le dijo al líder de tienda:

- ¡Qué carácter más fuerte tiene el cliente!

El encargado movió la cabeza y le respondió:

No, él no tiene carácter fuerte, él tiene un carácter débil. El carácter fuerte lo tiene el cajero, quien ha controlado sus emociones.

**De ahí surge la concepción de las fortalezas de carácter.**



**En esta imagen, ¿quién tiene el carácter fuerte?**



# Perfil de un líder con alta inteligencia emocional

La fortaleza emocional de un líder es parte del perfil requerido para la organización moderna e inteligente, además de los siguientes aspectos:



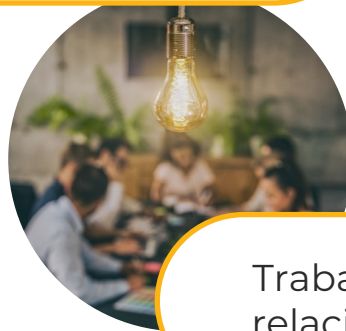
Capacidad de escuchar y comunicarse verbalmente.



Adaptación y creatividad reactiva.



Autocontrol.



Trabajo en equipo y relaciones positivas.



Liderazgo potencial.

# Autoconciencia

Muchas personas consideran que expresar emociones es un acto de debilidad, pero negarse a reconocerlas evita la posibilidad de generar relaciones positivas con los demás



# Autoconciencia

La **autoconciencia** es la capacidad de reconocer y gestionar las emociones propias y las relaciones de forma eficaz.

## Proceso de autoconciencia



# Autorregulación

Leticia no tuvo un buen día. En la mañana, su vehículo presentó serios problemas mecánicos.

Al desplazarse caminando, se le rompió un zapato. Asimismo, olvidó hacer una llamada muy importante, y llegó tarde a la tienda.

Un compañero de trabajo hizo una broma y todos se rieron menos ella.



# Autorregulación



En ese momento Leticia se sintió molesta y ofendida, pero se dio el tiempo para reflexionar.

Leticia decidió enfrentarlo de forma asertiva y no agresiva, explicándole que no estaba en condiciones de bromear, ya que se sentía mal, por lo que prefería no hacerlo.

# Autorregulación/Cuidar mis emociones

Es la capacidad para dominar las emociones e impulsos.



En el ambiente laboral esto parece un reto mayor, ya que alinear los intereses es igual o más complicado que alinear los valores y conductas de los miembros del equipo.



# Componentes funcionales para la autorregulación

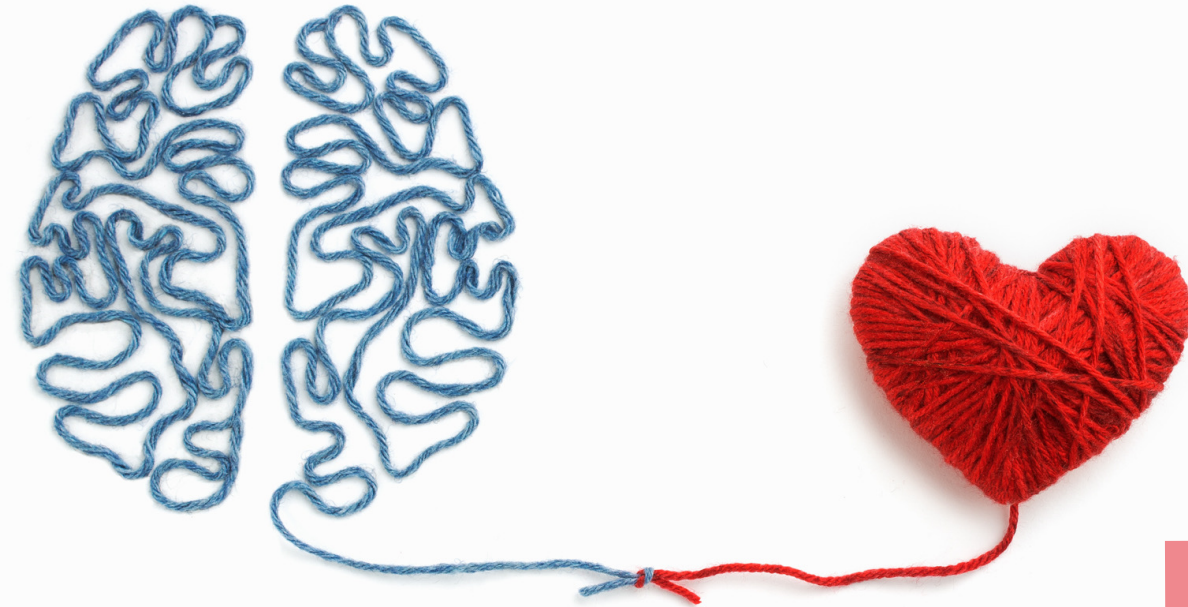
Autorregularse no significa reprimir las emociones, sino aceptar lo que sentimos y expresarlo de forma adecuada.





“Si queremos vivir adecuadamente, es necesaria cierta destreza para movernos en tres ámbitos distintos: el mundo externo, el mundo interno, y el **mundo de los demás**”.

Martin Seligman



# Receso

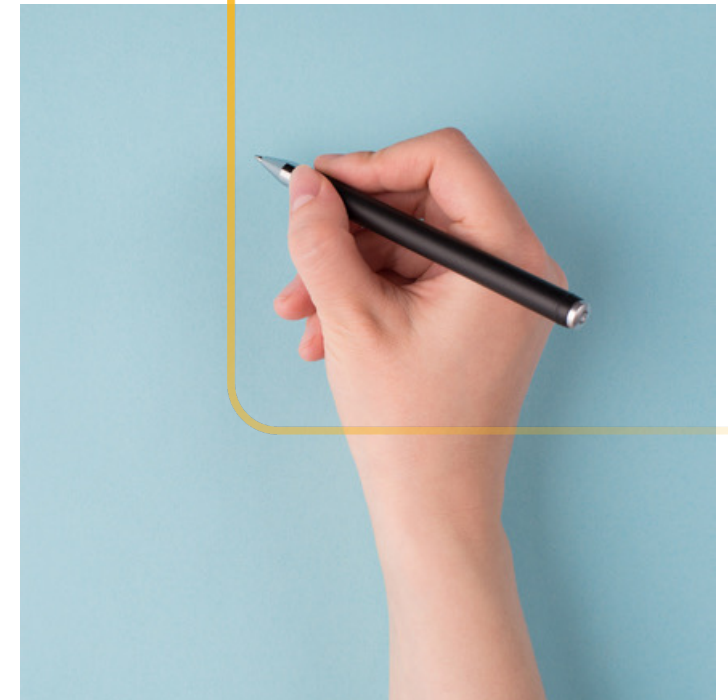
# Tema 10.

## Utilizar las herramientas de coaching para energizar al talento humano

# Actividad 2

## Dibujando el talento humano

1. Reflexiona lo siguiente: para ti, ¿qué es el talento humano?
2. Dibuja tu interpretación de este concepto.
3. No utilices letras ni nada que se interprete como lenguaje escrito.



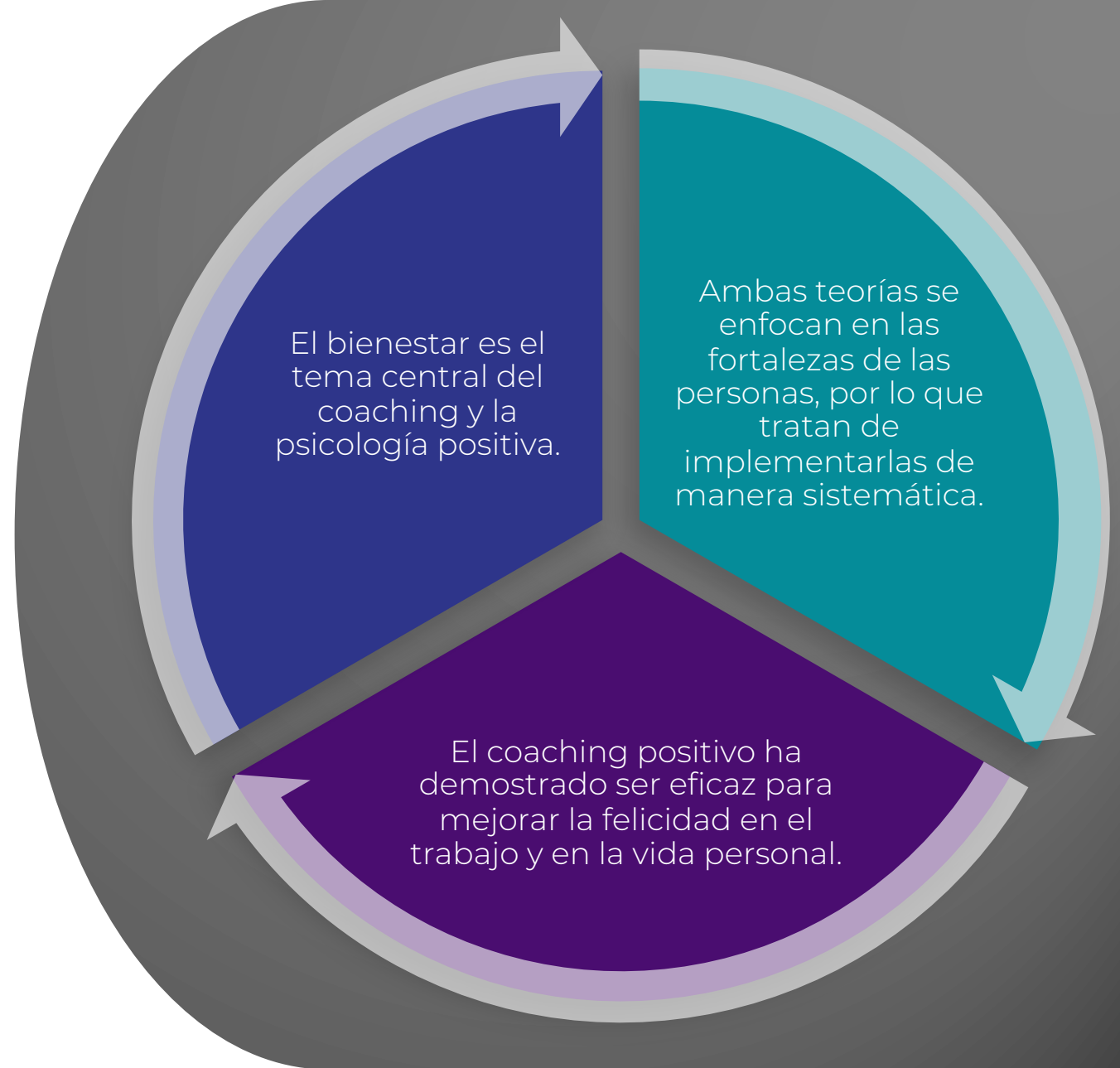
# ¿Qué es el coaching?

Es liberar el potencial de una persona para **incrementar su desempeño** al máximo. Por ende, consiste en **ayudar a aprender** en lugar de enseñar (Whitmore, 2016).



**El coach** es una persona que ayuda a otros a alcanzar sus metas y objetivos de una manera positiva, optimista y alentadora.

# Coaching y psicología positiva



Sandoval y López (2017) le proponen al coach positivo un proceso metodológico denominado **CAR** (conciencia, autoconciencia y responsabilidad), el cual consiste en:

# CAR

**Conciencia:** clarifica las metas y medios.

**Autoconciencia:** convencimiento y metas.

**Responsabilidad:** voluntad y perseverancia.

# El coaching fortalece la mentalidad a través de los siguientes beneficios positivos directos:

1. **Ayuda a las personas a identificar sus fortalezas y las formas de usarlas en diferentes áreas de la vida.**
2. Fomenta la esperanza en el futuro.
3. Aumenta la motivación y hace que las personas sean más eficientes.
4. Permite atravesar cambios y transiciones en la vida.
5. Ayudan a los empleados a desarrollarse y a sentirse reconocidos.





# El coaching fortalece la mentalidad a través de los siguientes beneficios positivos directos:

1. Ayuda a las personas a identificar sus fortalezas y las formas de usarlas en diferentes áreas de la vida.
2. **Fomenta la esperanza en el futuro.**
3. Aumenta la motivación y hace que las personas sean más eficientes.
4. Permite atravesar cambios y transiciones en la vida.
5. Ayudan a los empleados a desarrollarse y a sentirse reconocidos.



# El coaching fortalece la mentalidad a través de los siguientes beneficios positivos directos:

1. Ayuda a las personas a identificar sus fortalezas y las formas de usarlas en diferentes áreas de la vida.
2. Fomenta la esperanza en el futuro.
- 3. Aumenta la motivación y hace que las personas sean más eficientes.**
4. Permite atravesar cambios y transiciones en la vida.
5. Ayudan a los empleados a desarrollarse y a sentirse reconocidos.



# El coaching fortalece la mentalidad a través de los siguientes beneficios positivos directos:

1. Ayuda a las personas a identificar sus fortalezas y las formas de usarlas en diferentes áreas de la vida.
2. Fomenta la esperanza en el futuro.
3. Aumenta la motivación y hace que las personas sean más eficientes.
- 4. Permite atravesar cambios y transiciones en la vida.**
5. Ayudan a los empleados a desarrollarse y a sentirse reconocidos.



# El coaching fortalece la mentalidad a través de los siguientes beneficios positivos directos:

1. Ayuda a las personas a identificar sus fortalezas y las formas de usarlas en diferentes áreas de la vida.
2. Fomenta la esperanza en el futuro.
3. Aumenta la motivación y hace que las personas sean más eficientes.
4. Permite atravesar cambios y transiciones en la vida.
5. **Ayudan a los empleados a desarrollarse y a sentirse reconocidos.**



# La indagación apreciativa

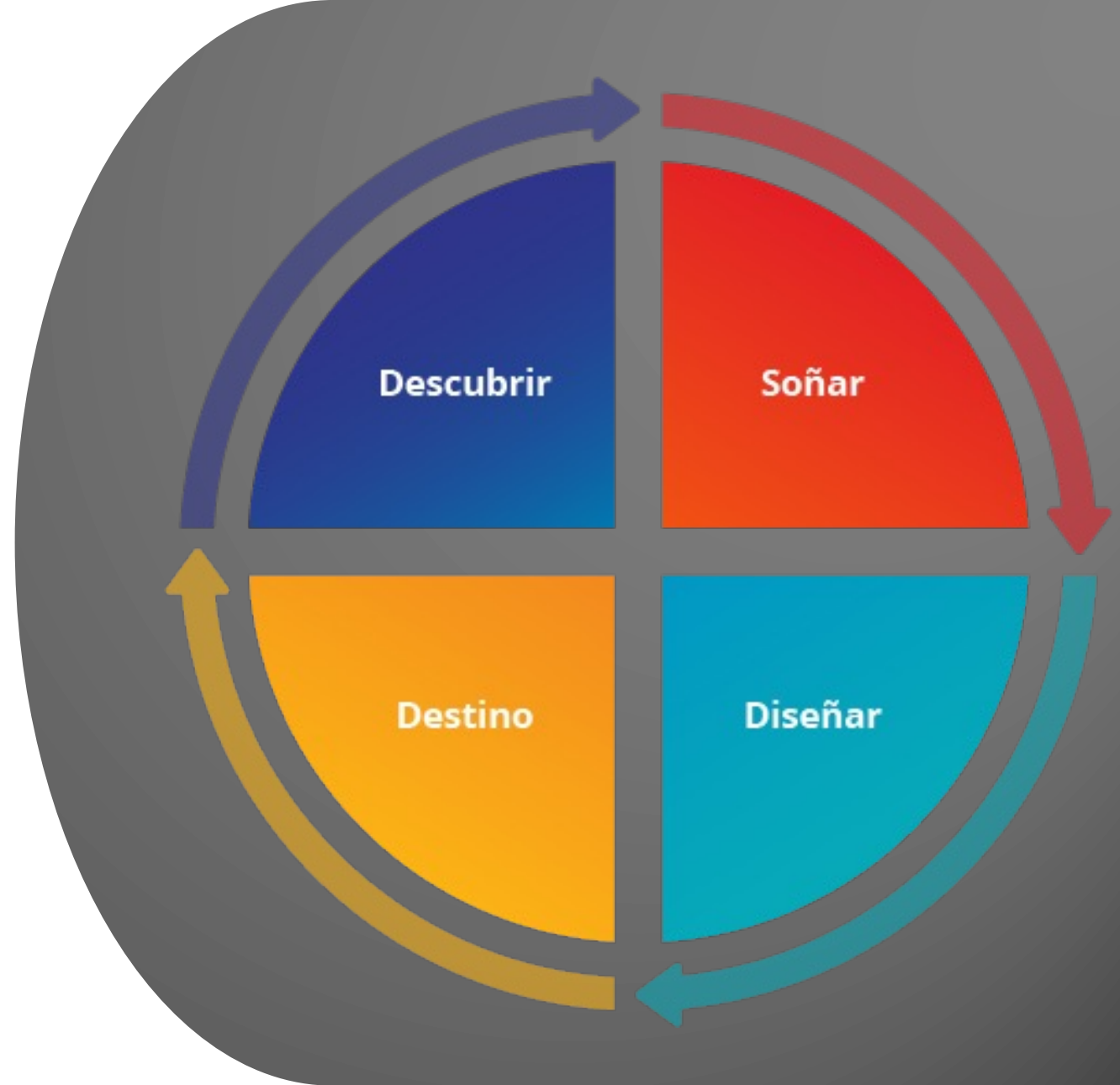
## y el desarrollo de las fortalezas insignias

La indagación apreciativa, también llamada como coaching apreciativo, implica explicar y descubrir, así como apreciar valores, cualidades, posibilidades y fortalezas.

Es una herramienta que permite que las personas encuentren soluciones a los problemas a través de escuchar y compartir respetuosamente sus conocimientos, ideas e inquietudes.



**Es posible  
interpretarlo a  
través del  
siguiente ciclo**



# ¿Qué es la perspectiva del otro?

Es la forma en que cada persona interpreta una misma situación, la cual está determinada por nuestro contexto, es decir, por la situación que vivimos.

Un dilema surge cuando nos enfrentamos a posibles soluciones que representan valores diferentes.



## Aplicando la perspectiva del otro

### Percibir, cuestionar, compartir.

**Situación:** un hijo que está en desacuerdo con su padre puede preguntarle por qué cree que ha hecho algo malo.

**Situación:** un colaborador que cree que su jefe está abusando de él puede preguntarle por qué cree que se está comportando de esa forma.

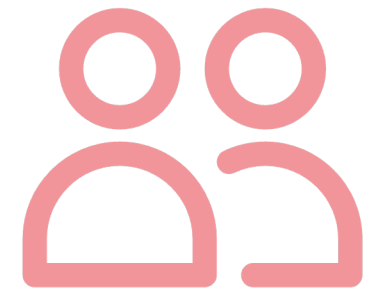
**Situación:** Javier siente que sus amigos lo han alejado y ya no lo consideran. Por ende, podría cuestionarles si pasó algo y explicarle su percepción.

Otra forma de comprender el punto de vista de otra persona es ver cómo se siente acerca de lo que está sucediendo. Asimismo, al cuestionar razones también debemos saber cómo se siente la otra persona.



# Reglas básicas de la perspectiva del otro:

1. Enfoque en la situación, no en la persona.
2. Siempre preguntar antes de juzgar.
3. Exponer sincera y respetuosamente cualquier asunto que incomode.
4. No existe la verdad absoluta, ya que todas las explicaciones la forman.
5. No se busca un ganador, se busca entendimiento.
6. No debes tomarlo personal, es decir, sin prejuicios ni suposiciones.
7. Escucha activa y autocontrol.
8. Empatía y comprensión en todos los casos.
9. Ponderar lo positivo.
10. Apertura positiva y respeto al diálogo.



# Habilitación de tareas, confianza y respeto para energizar al equipo

El crecimiento y el éxito de una organización dependen en gran medida del trabajo en equipo, el cual es un desafío constante en todos los niveles de la empresa.



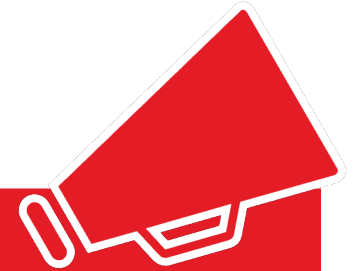
# Confianza: delegación de tareas y enseñanza de errores



## Delegar tareas

A los miembros del equipo se les da la responsabilidad y autoridad para lograr los objetivos. Deciden la forma.

Se permiten los errores.  
Se confía.



## Ordenar

A los miembros del equipo se les pide que realicen solo las tareas que tienen definidas y asignadas. Siguen la instrucción.

No se permiten los errores.  
Se reprende.

# Confianza: delegación de tareas y enseñanza de errores



En cada uno de los miembros hay un líder que puede generar sus propias ideas, así como realizar adecuadamente cada una de las tareas y proyectos asignados.

## Mentalidad de crecimiento (growth mindset) vs. mentalidad fija (fixed mindset)



**Fuente:** Aprendemos Juntos 2030. (2019, 30 de agosto). *No temas equivocarte, nunca es tarde para aprender. Carol Dweck, psicóloga e investigadora* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=bNL2g44dSdk>

# Mentalidad de crecimiento (growth mindset) vs. mentalidad fija (fixed mindset)

La mentalidad de crecimiento y la mentalidad fija son formas de concebir el mundo en relación con ciertas características particulares de la persona.



**¿Quieres saber cuál es tu tipo de mentalidad?**

# Mentalidad de crecimiento vs. mentalidad fija

## Growth mindset

Alienta a las personas a usar el pensamiento y el esfuerzo para lograr objetivos, en lugar de simplemente ser buenos en lo que hacen sin razón ni esfuerzo.

## Fixed mindset

Creencia de que las habilidades naturales proporcionan todo lo que se necesita para tener éxito. Sugiere que algunas personas son naturalmente mejores que otras.

## Mentalidad de crecimiento

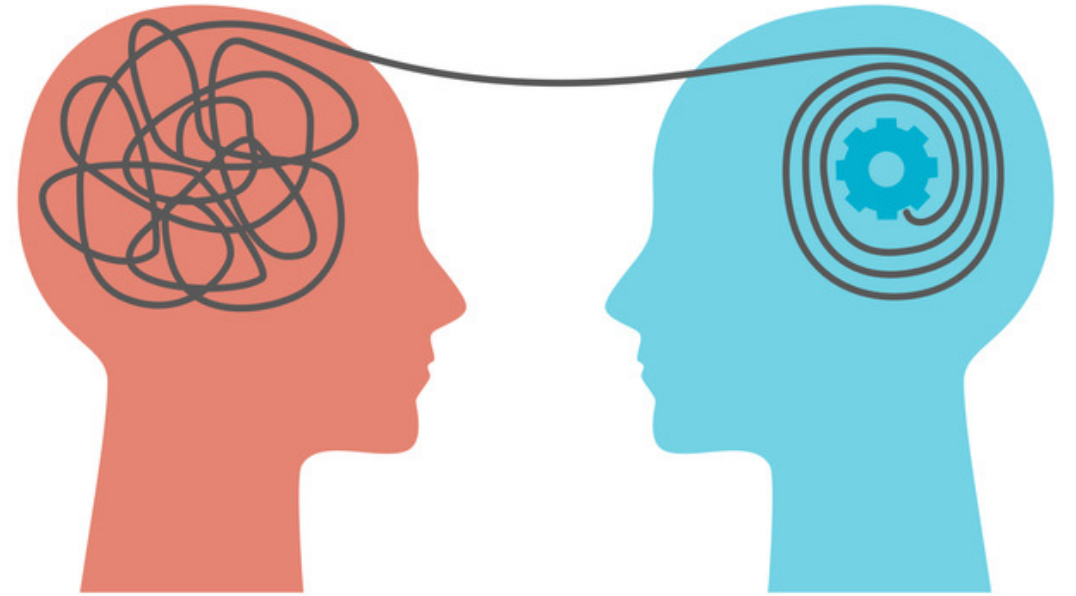
- **La inteligencia se puede desarrollar.**
- Mi potencial es desconocido, tengo que probarlo. **"Quiero intentarlo"**.
- Desean aprender continuamente. **"Quiero aprender"**.
- Son honestos y declaran cuando no saben y necesitan aprender. **"¿Me enseñas?"**.
- Comparten el conocimiento. **"Yo te enseño"**.
- Aprenden de la retroalimentación. **"Agradezco tu apoyo"**.
- Visión moderna. **"Me ilusiona saber que aprenderé cómo se hacen las cosas actuales"**.
- Baja frustración. **"Voy a aprender de este error"**.

## Mentalidad fija

- **La inteligencia es fija.**
- Mi potencial es genético. **"Así nací"**.
- Se conforman con lo que saben; la edad determina su aprendizaje. **"Ya no estoy para aprender"**.
- Desean parecer inteligentes y esquivan la realidad. **"No necesito aprender eso, sé otras cosas"**.
- Comparten limitadamente lo que saben. **"Debe costarte aprenderlo porque a mí me costó"**.
- Ignoran la retroalimentación. **"En este momento no necesito consejos"**.
- Visión clásica. **"Antes se hacían las cosas de mejor forma, así como las hago yo"**.
- Alta frustración. **"Me demostré que esto no es lo mío"**.



**“Imagine a su cerebro formando nuevas conexiones a medida que afronta el desafío y aprende. Continúe”.**  
Carol Dweck



¡Gracias por  
tu atención!



# Bibliografía

- Whitmore, J. (2016). *Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas* (1ª ed.). México: Paidós México.
- Sandoval, C., y López, O. (2017). *Educación, psicología y coaching: un entramado positivo*. Educatio Siglo XXI. España: Universidad de Murcia.

*Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.*

*Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio*

*La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.*