

-
Inteligencia emocional
aplicada a la gestión del
cliente



Inteligencia emocional aplicada a la gestión telefónica

Recorreremos los siguientes contenidos- Módulo 1

01

¿Qué son las emociones?

02

Inteligencia Emocional

03

5 componentes



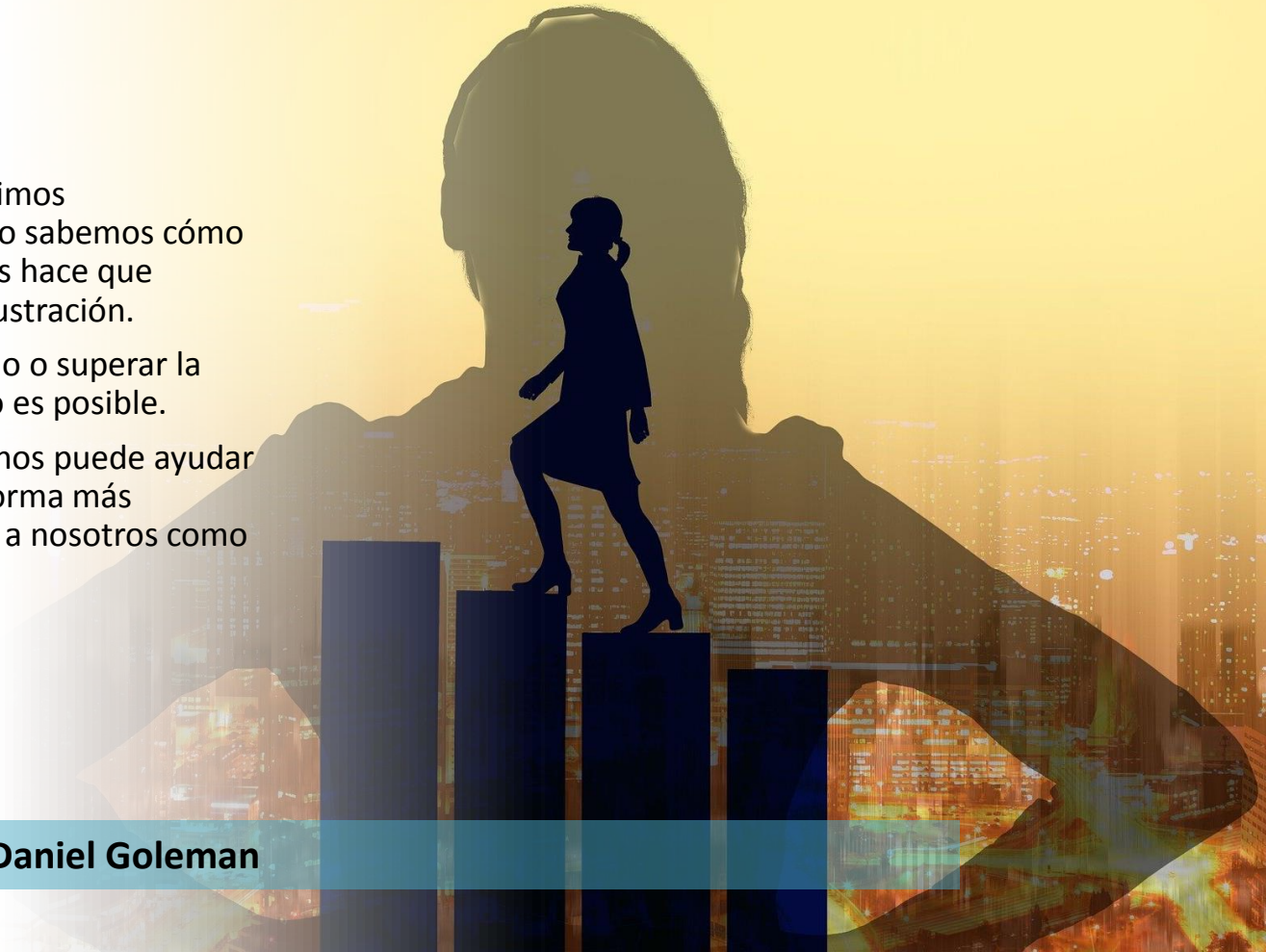
Emociones

Todos en el algún momento nos sentimos desbordadas por lo que sentimos y no sabemos cómo gestionar las emociones. Esto muchas hace que tengamos sensaciones negativas y frustración.

Superar la tristeza, gestionar el enfado o superar la frustración o la culpa no es fácil, pero es posible.

Una gestión eficaz de las emociones nos puede ayudar a afrontar estas situaciones de una forma más saludable. Esto nos beneficiará tanto a nosotros como a las personas que nos rodean.

La atención regula la emoción. Daniel Goleman





Emociones ¿ Qué son?

Antes debemos saber que son las emociones
«Una emoción es un estado psicológico complejo que implica tres componentes distintos: una experiencia subjetiva, una respuesta fisiológica, y una respuesta conductual o expresiva». (Hockenbury y Hockenbury , 2007)

La experiencia subjetiva

Independientemente de cuantas sean las emociones universalmente aceptadas, la experiencia de las emociones es subjetiva.

Por ende una misma situación frente a distintas personas, generará diferentes emociones o la misma pero posiblemente interpretada y vivenciada de forma subjetiva.

La respuesta fisiológica

Las emociones causan reacciones fisiológicas. El sistema nervioso simpático controla las reacciones físicas que se experimentan durante una emoción, por ejemplo sudoración de las manos, el ritmo cardíaco acelerado, la respiración rápida.

Es importante tener presente que no podemos controlar en muchos casos esta respuesta, pero si la respuesta conductual.



La respuesta conductual

Por último esta la expresión real de la emoción. Utilizamos una cantidad significativa de tiempo en interpretar las expresiones emocionales tanto nuestras como de los que nos rodean. Nuestra capacidad de comprender estas expresiones, es lo que llamamos **inteligencia emocional**.

¿Cuántas emociones hay?

Seis emociones básicas que son universales a lo largo de las culturas humanas : miedo, asco, enfado, sorpresa, felicidad y tristeza. Paul Eckman 1972

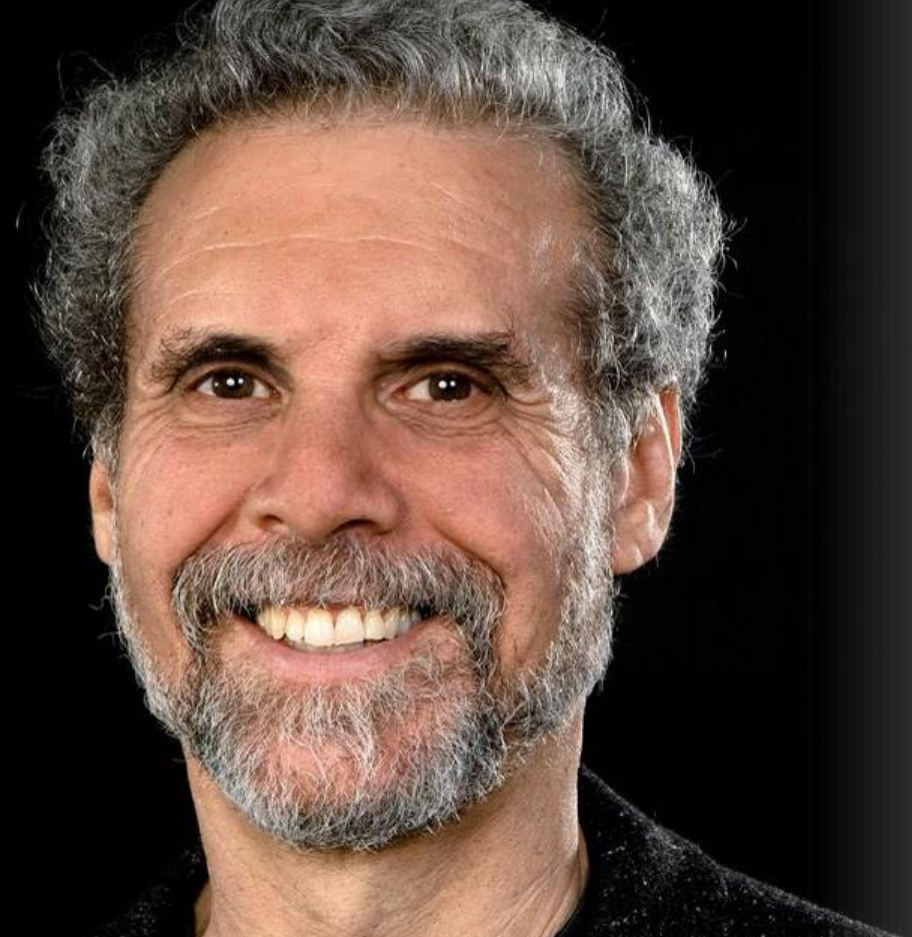




¿Qué es la inteligencia emocional?

Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones. Todos podemos potenciar y mejorar esa habilidad.

El término Inteligencia emocional lo acuñó en 1995 por el psicólogo y periodista estadounidense Daniel Goleman



Inteligencia Emocional

Es la capacidad para conocer e interpretar las emociones de las personas, tanto externas como internamente. Una persona con “inteligencia emocional” es capaz de conocer y controlar sus propias emociones.

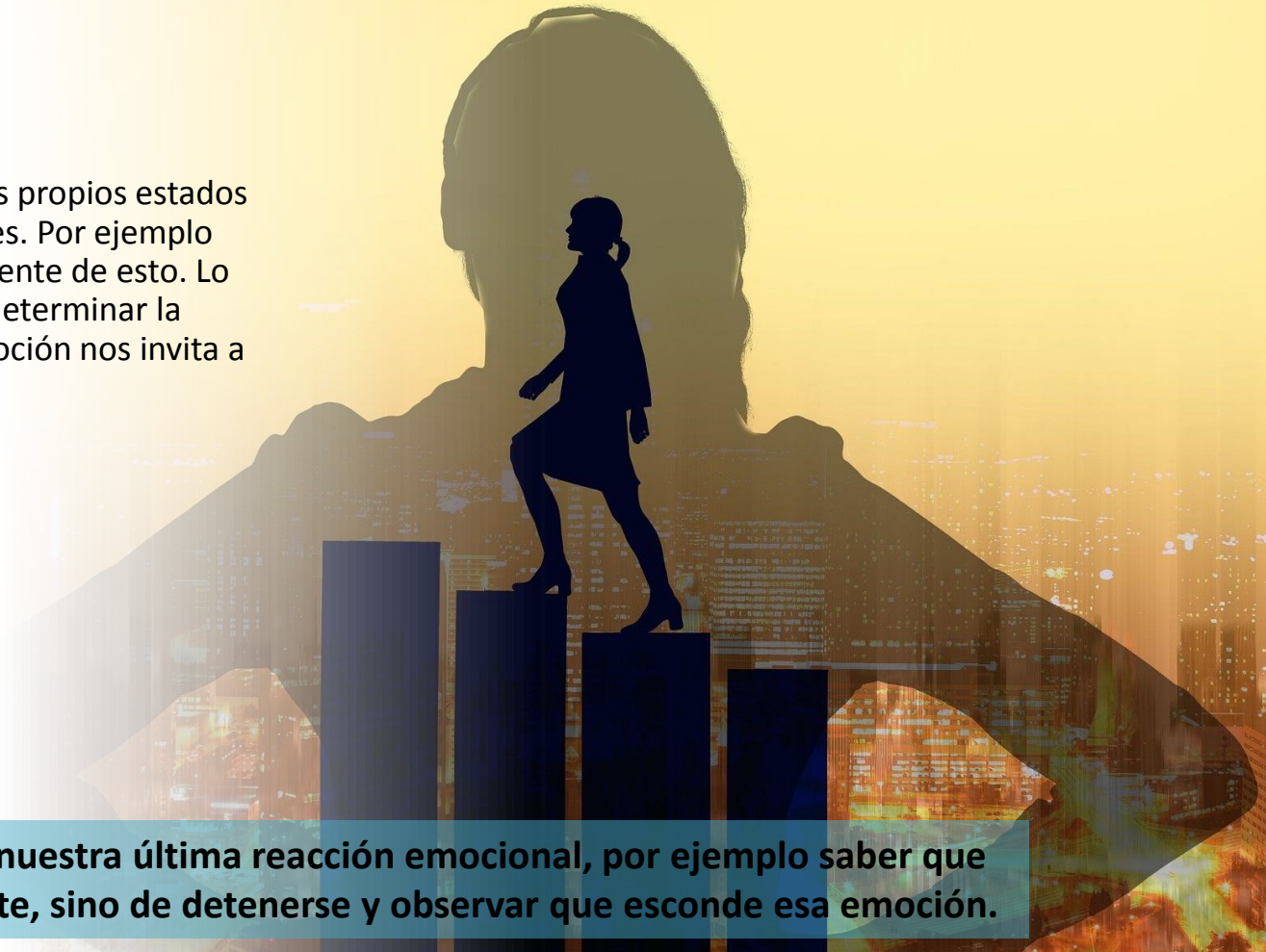
Según el modelo de Daniel Goleman, las competencias de la inteligencia emocional se dividen en “intra-personales” y “interpersonales”. La primera categoría se ocupa de las emociones propias de cada persona, la segunda trata de las interacciones emocionales entre dos o más personas.

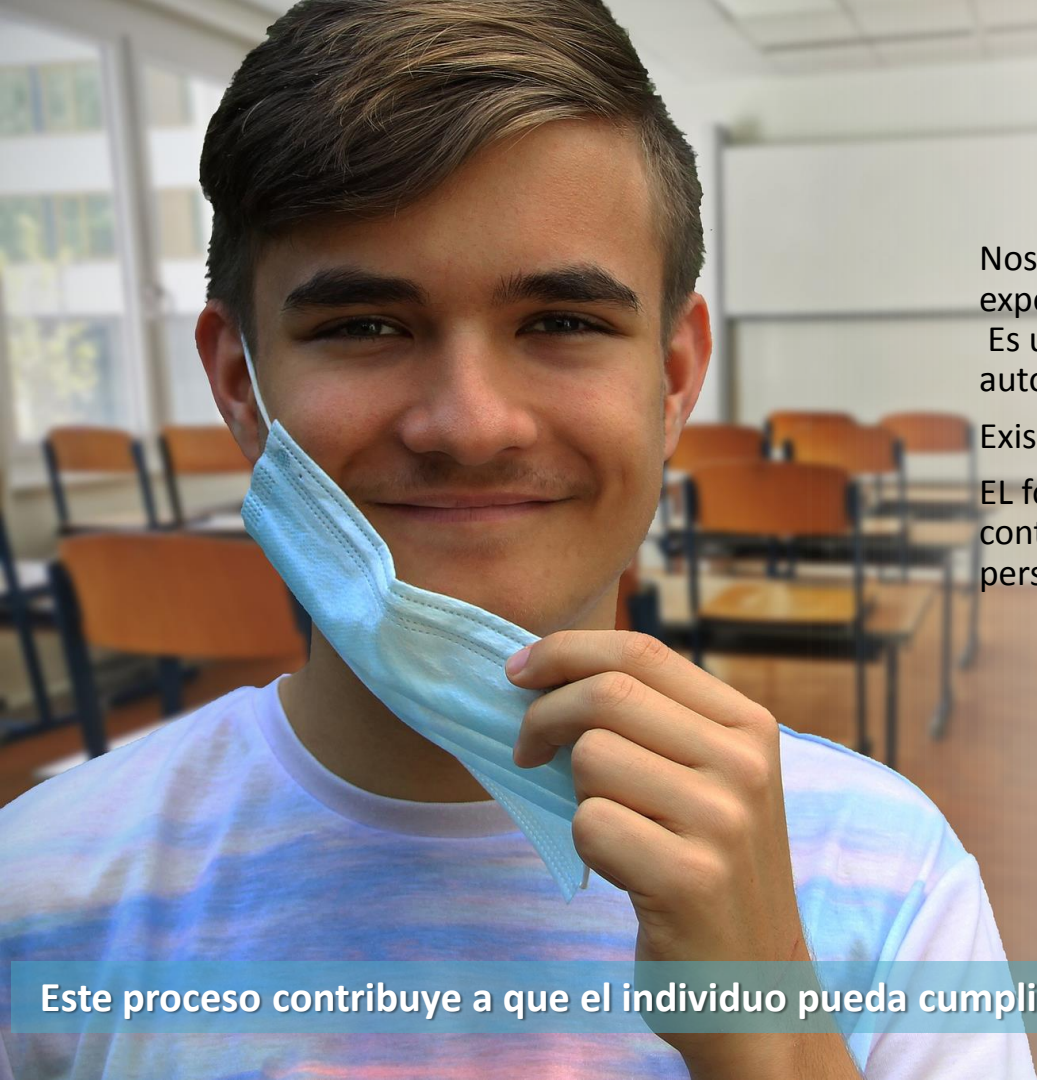
El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. Daniel Goleman

1- AUTO-CONCIENCIA

La capacidad de poner atención a mis propios estados emocionales en diferentes situaciones. Por ejemplo podemos estar enojados y ser consciente de esto. Lo que permite saber la emoción pero determinar la causa y ese conocimiento de esa emoción nos invita a saber que hacer con la misma.

No se trata de saber identificar nuestra última reacción emocional, por ejemplo saber que estoy enfadado o me siento triste, sino de detenerse y observar que esconde esa emoción.





2- AUTORREGULACIÓN

Nos permite la opción de seleccionar la emoción a experimentar en cada situación.

Es un proceso que necesita práctica y autoconocimiento para lograr la autorregulación.

Existen formas de entrenar la autorregulación.

EL foco no es reprimir la emoción, si no poder controlarlas y hacer uso de su energía para un logro personal.

Este proceso contribuye a que el individuo pueda cumplir con sus objetivos

3-AUTO-MOTIVACIÓN

Permite utilizar las emociones para el logro de cambios positivos, y alcanzar las metas propuestas. Nos permite superar pruebas que se presentan en el camino.

Es un proceso que necesita mucho enfoque. Mantener el optimismo, el positivismo y la confianza.



...es la fuerza que nos impulsa a hacer las cosas, a resolver problemas; en definitiva, que nos empuja a seguir.

4- EMPATÍA

Capacidad de poder “sentir” lo que otra persona siente. Esto ayuda a poder ver la “perspectiva” de otro. Al lograr esto podemos darnos cuenta del estado emocional de la otra persona, esto de forma racional.

Esto nos permite liderar a otros con un estado de optimismo y de forma positiva



Es imaginarte a ti mismo en la piel de otro. Sentir lo que sienten los demás, vernos a nosotros mismos y al mundo desde su punto de vista.

5- FOMENTAR LAS RELACIONES

Es necesaria la sinceridad emocional y poder dar y recibir a entender a los demás. Tanto acciones y palabras deben reflejar respeto hacia los demás con un compromiso y trabajo en equipo.

La capacidad de relación es la habilidad social de movilizar adecuadamente las emociones de los demás.



Bibliografía:

Daniel Goleman. Inteligencia emocional. 1995

Escritos sobre aprendizaje: Recopilación By Rafael Echeverria

Coaching: el arte de soplar brasas en acción By Leonardo Wolk

Seis sombreros para pensar. By Edward De Bono

La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al ...By Peter M. Senge –
2012)