MANUAL DEL PARTICIPANTE

CURSO

TÉCNICAS DE SERVICIO DE ATENCION CLIENTES

Módulo 3

Inteligencia emocional

www.lideratudesarrollo.cl

contacto@lideratudesarrollo.cl

+569 8983 2073

Objetivo general del curso

Identificar y comprender técnicas que permitan desarrollar habilidades y competencias en los participantes para brindar un servicio de atención clientes excepcional, incrementando la satisfacción y lealtad del cliente, sea en la venta de productos como en la ejecución de algún servicio.

Objetivos específicos del módulo 3

1. Identificar y comprender las emociones en el cerebro.
2. Identificar y comprender que es la inteligencia emocional.
3. Identificar y comprender las 5 dimensiones de la inteligencia emocional.
4. Identificar y comprender los beneficios de controlar las emociones.

Contexto actual

Vivimos en un mundo globalizado y competitivo, la atención al cliente se ha convertido en un factor clave para el éxito de cualquier empresa o negocio. Los clientes tienen más opciones que nunca, y su lealtad es cada vez más difícil de ganar y mantener en el tiempo, es por ello que la preparación del personal atención clientes adquiere especial relevancia, pudiendo marcar una diferencia competitiva dentro del mercado.

Índice

MODULO 3

Pag 04… Las emociones en el cerebro.

Pag 08… Inteligencia emocional.

Pag 10…Las 5 dimensiones de la inteligencia emocional.

Pag 22…Beneficio de controlar las emociones.

Pag 25…Actividad V o F.

Pag 26…Actividad análisis de caso.

Pag 27…Anexo actividades.

Módulo 3- INTELIGENCIA EMOCIONAL

LAS EMOCIONES EN EL CEREBRO

Son reacciones psicofisiológicas ante estímulos internos o externos, que se manifiestan en el cuerpo, la mente y el comportamiento.

Por ejemplo, miedo ante un peligro o la alegría ante una buena noticia.

¿Cómo reacciona el cuerpo ante la emoción? ¿Existe relación entre corazón y cerebro?

Por supuesto, el corazón se acelera o calma en relación a las emociones cerebrales, pero es el cerebro el que tiene el control a través de una parte especifica denominada sistema limbico.

El sistema límbico, es un conjunto de **estructuras cerebrales** que controlan las emociones, la memoria, la motivación y el comportamiento, las partes más relevantes son:

AMIGADALA

Juega un papel crucial en el procesamiento y la memoria emocional, especialmente en respuestas de miedo.

HIPOCAMPO

Relaciona las emociones con los recuerdos para poder recuperarlos más tarde.

HIPOTALAMO

Controla las emociones y regula funciones corporales como la temperatura, la presión arterial y la digestión.

CORTEZA PREFRONTRAL

Se encarga de la regulación emocional y ayuda a interpretar y controlar las respuestas emocionales.

Son estructuras cerebrales que:

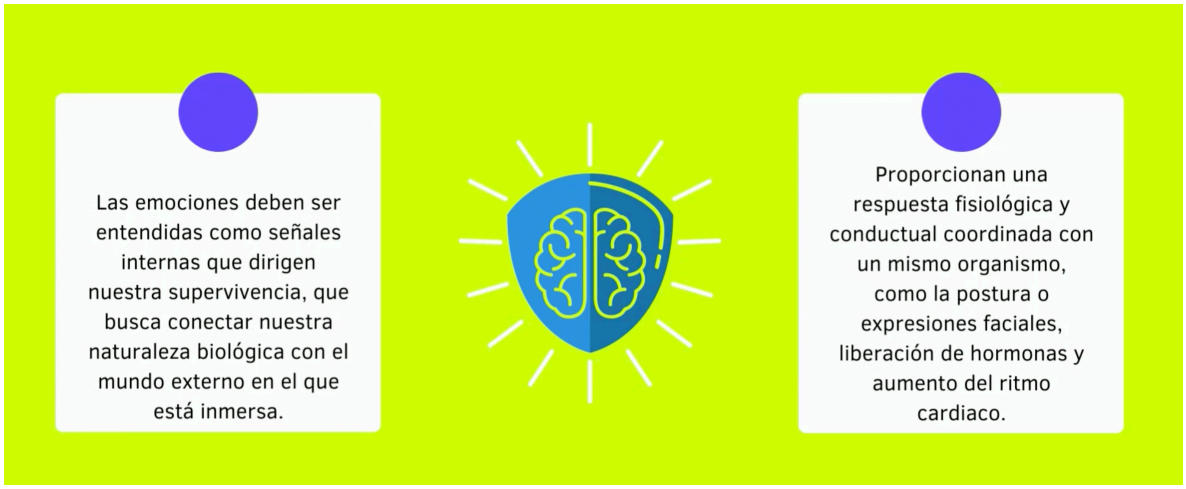
1. Intervienen en los procesos emocionales y motivacionales, como amor, miedo, ira.
2. Afectan la conducta, influyendo en comportamientos relacionados con la preservación del individuo.
3. Como la ingesta, la huida, la lucha o la reproducción.

Por esta condición primitiva es conocido igualmente como el sistema reptil.

¿Se pueden evitar o reprimir las emociones?

No, en ningún caso, pues son parte de nuestra naturaleza, a priori, ninguna emoción es negativa.

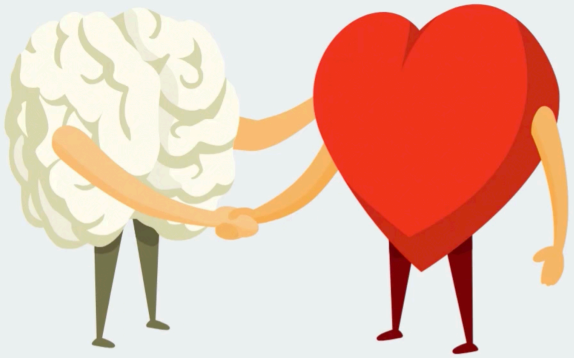
Pero debemos entenderlas y gestionarlas adecuadamente para mantener relaciones saludables.



¿Se pueden filtrar las emociones?

Si, pero es complejo, en ocasiones nos vemos desbordados por emociones que no podemos controlar.

Debemos encontrar un equilibrio entre nuestro cerebro racional, (lóbulo frontal) con nuestro cerebro emocional (sistema limbico)



Para ello es necesario conocer nuestras emociones, respuestas fisiológicas y el funcionamiento en general, de forma que podamos controlar y utilizar estas emociones en ocasiones desbordadas a nuestro favor.

Emociones básicas

- ❑ Felicidad
- ❑ Tristeza
- ❑ Ira
- ❑ Miedo
- ❑ Amor
- ❑ Celos
- ❑ Envidia
- ❑ Orgullo

¿Existen métodos que ayuden a regular nuestras emociones?

Principalmente el autoconocimiento, es decir, tener identificadas aquellas situaciones que detonan emociones complejas.

Algunos TIPS que ayudan a la auto regulación de emociones

- ❑ Meditación.
- ❑ Ejercicio físico.
- ❑ Terapia.

Entender las emociones es vital en los procesos sociales.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

¿Sabías que de los años 70s hacia atrás el coeficiente intelectual estaba glorificado?

Es decir, se creía que solo los conocimientos técnicos eran relevantes para el éxito profesional.

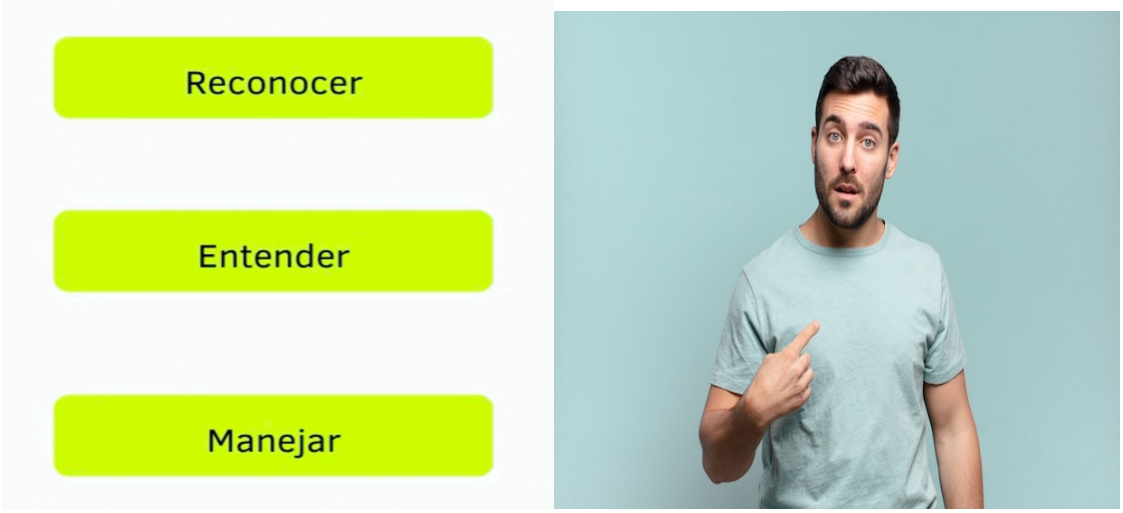


El mal carácter y la irascibilidad eran sello de lo que se entendía para imponer autoridad.

Hasta que irrumpió el termino inteligencia emocional…

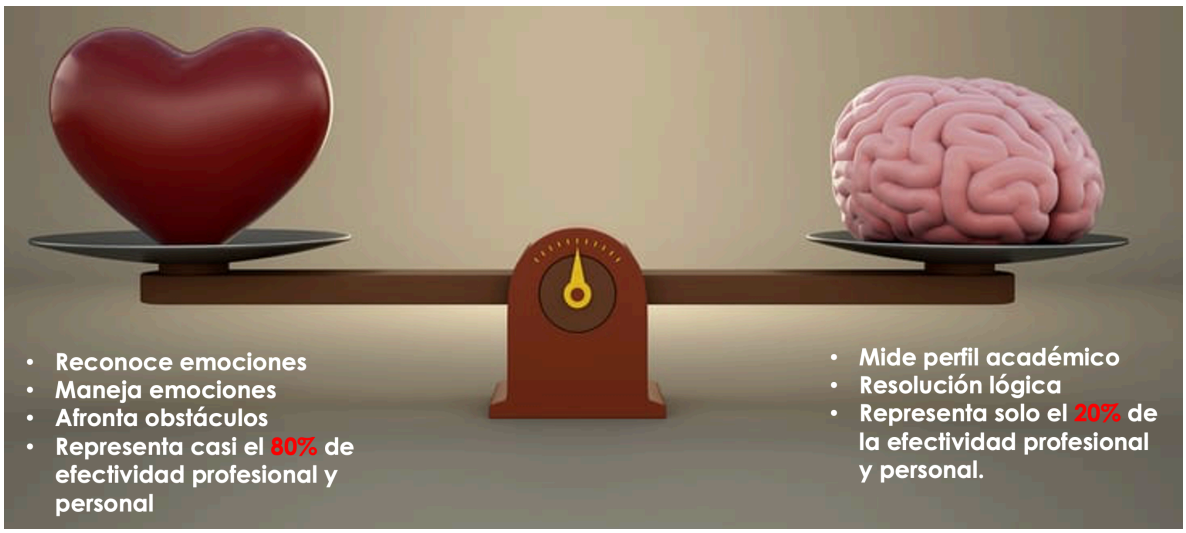
¿Pero qué es la inteligencia emocional?

Según Daniel Goleman, la define como la capacidad de una persona para manejar sus emociones y expresarlas de manera adecuada y efectiva, es decir, ser capaz de:



Nuestras propias emociones, para luego ser capaz de reconocer, entender las emociones del resto.

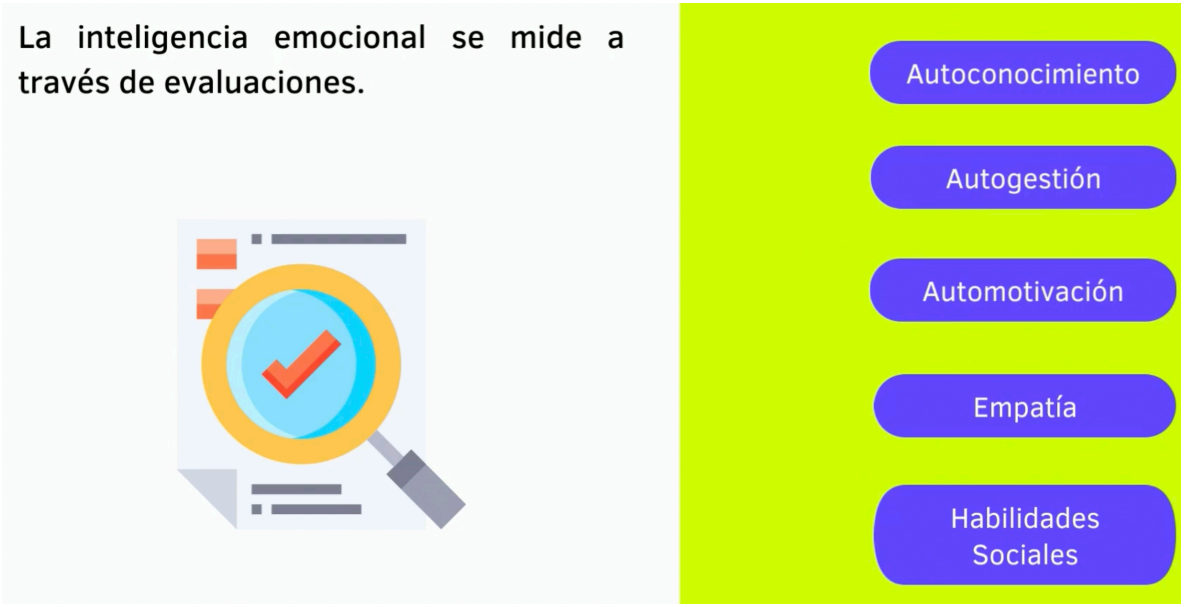
Esta habilidad a llegado a considerarse por muchos especialistas como la más importante, incluso por sobre el coeficiente intelectual.



Los personas que combinan ambas inteligencias:

Suelen no tener límites, lograr un desempeño superior, llevarse bien con la mayoría de las personas y adaptarse muy bien a los distintos escenarios.

Esta habilidad se puede medir a través de evaluaciones que abordan 5 dimensiones especificas:



LAS 5 DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

AUTOCONOCIMIENTO

Es la capacidad de comprenderse a uno mismo, incluyendo emociones, pensamientos, fortalezas, debilidades y patrones de comportamiento. Considera la introspección y la conciencia de cómo nuestras acciones y reacciones afectan a nosotros mismos y a los demás.

¿Por qué es importante?

- **Desarrollo personal:** Te ayuda a tomar decisiones más alineadas con tus valores y objetivos.
- **Mejora de relaciones interpersonales:** Al comprender tus propias emociones y patrones de comportamiento, puedes mejorar tus relaciones con los demás.
- **Toma de decisiones más efectiva:** Te ayuda a tomar decisiones más coherentes y basadas en tus principios.
- **Mejora de la autoestima:** Al aceptarte a ti mismo, puedes construir una autoestima más sólida.
- **Mayor resiliencia:** El autoconocimiento te ayuda a adaptarte a los cambios y a superar desafíos.

Cuanto más conoces de ti mismo, más puedes relacionarte con los demás, desde una posición de confianza, seguridad en uno mismo y fortaleza.

Pasamos la mayor parte del tiempo con distintas personas, lugares y contextos, pero **¿En qué porcentaje real pasamos con nosotros mismos?**

5 PASOS PARA CONOCERSE A SI MISMO

1. CONOCE TU PERSONALIDAD

Entender lo que te hace reaccionar de cierta manera, situaciones, contextos.

Esto te permite adelantarte a esa emoción y canalizar una respuesta consciente y adecuada.

2. CONOCE TUS VALORES

Los valores son los códigos de la moral y los principios que guían tu comportamiento.

Debes identificarlos, analizarlos y ser consecuentes con ellos.

3. CONOCE TU CUERPO

Hasta donde conoces tu fuerza, tu flexibilidad, tu verdadero rendimiento. ¿Has dicho? esto no es para mí sin siquiera intentarlo.

El cuerpo es adaptable a lo que hace repetidamente, y es clave en el equilibrio de la mente.

4. CONOCE TUS PROPOSITOS

Conoce tus motivaciones, tus metas, tus sueños, esto te da sentido de propósito y razones para seguir cuando las cosas se ponen difíciles, muchas personas viven ocupadas de modo automático

Los japoneses lo denominan tu IKIGAI



5. QUE TE GUSTA Y DISGUSTA

Es importante identificar tanto lo que te gusta como lo que disgusta, evita seguir modas si no van contigo, destina tiempo real a aquellas cosas que te apasionan, y hace de ellas tu prioridad.

Hay personas que por encajar o por desconocimiento, viven frustradas haciendo cosas que les disgustan.

AUTOGESTION

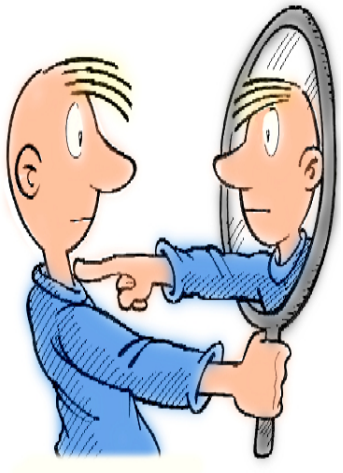
Es la capacidad de usar la autoconciencia, y así poder reaccionar en un modo positivo y útil en cualquier circunstancia y con distintas personas.

El término puede referirse a la gestión individual en la vida, el aprendizaje, como a la organización profesional.

Algunas estrategias:

- Observan y aprenden de lo que **hacen bien** otras personas
- Observan y aprenden de lo que otras personas **hacen mal, para no imitarlos.**

Es decir, son capaces de analizar sus emociones, comportamientos y contrastarlos con lo que hacen los demás para aprender y relacionarse mejor. Adicionalmente:



CONOCEN SUS LIMITES

Son conscientes de sus **capacidades y limitaciones** y las utilizan de modo estratégico.

Por ejemplo, hay personas que se desempeñan de buena forma en entornos de alta presión y otros que pierden el control.

Ante situaciones estresantes las personas con autogestión suelen hacer lo siguiente:

- ❑ Respiran profundamente. (Meditan)
- ❑ Cuidan las palabras que se dicen.
- ❑ Se relacionan preferentemente con personas que los elevan.
- ❑ Solicitan retralimentación a sus personas de confianza sobre sus reacciones.
- ❑ Aprenden nuevas habilidades potencian pasatiempos que los relajan.
- ❑ Sonríen.

AUTOMOTIVACIÓN



Es la **capacidad psicológica** de **impulsarse** a uno mismo para alcanzar **objetivos**, a través de una fuerza interna que no depende de estímulos externos constantes.

¿Por qué es importante la automotivación?

Nos permite ser más optimistas, y en caso de algún inconveniente nos ayuda a retomar el rumbo hacia nuestros objetivos.

Logro de objetivos: Permite seguir adelante hasta alcanzar las metas y sueños propuestos.

Independencia: Reduce la dependencia de factores externos y fomenta un mayor sentido de control sobre la propia vida.

Desarrollo personal: Impulsa el crecimiento, el progreso y la adquisición de nuevas habilidades.

Resiliencia: Proporciona el impulso necesario para salir adelante en momentos de estrés y crisis.

La falta de motivación se traduce en aburrimiento, cansancio y tristeza.

No siempre estaremos **MOTIVADOS**, a veces las cosas se ponen cuesta arriba. Es por ello que la automotivación es relevante y debe ir acompañada de sentido de **PROPÓSITO** y **DISCIPLINA.**

La automotivación se manifiesta en la proactividad, el compromiso y la resiliencia para afrontar retos y perseverar frente a obstáculos.

¿Cómo desarrollar automotivación?

Establece objetivos claros: Fija metas realistas y alcanzables que te den un sentido de propósito y dirección.

Cultiva un pensamiento positivo: Mantén una mentalidad optimista, confiando en tus capacidades y valorando lo que ya tienes.

Sé agradecido: Reflexionar diariamente sobre las cosas por las que estás agradecido puede mejorar tu bienestar y motivación.

Sal de tu zona de confort: Enfrentar nuevos retos y salir de lo familiar es un gran impulso para el crecimiento.

Positividad: Aléjate de las quejas y busca compañías que te inspiren y te eleven.

Practica la autodisciplina: Aprende a gestionar tus estados emocionales y a mantener el rumbo, incluso cuando la motivación flaquea.

Fomenta el aprendizaje continuo: Aprender cosas nuevas diariamente puede mantener tu mente activa y abrirte a nuevas oportunidades.

EMPATÍA

Es la capacidad de identificar y comprender los sentimientos, pensamientos y experiencias de otra persona, poniéndose en su lugar.

La empatía no significa estar de acuerdo con la otra persona, sino que entender su perspectiva y estado emocional.

4 estrategias para fomentar la empatía.

Saluda por el nombre: Está demostrado que genera más cercanía y sentido de conexión, rompe la impersonalidad.

Fomenta la conversación: Acércate a personas que no conozcas averigua sobre ellas y parte la conversación basado en su vida e intereses.

Mejora tu capacidad de observar: Usa tus sentidos para interpretar más allá de las palabras y te permitirá identificar desde otras perspectiva lo que sienten las personas.

Comprende como te ven los demás: Es importante asumir que no somos perfectos y muchas veces las personas tienen una visión distinta de nosotros que es bueno saber.

¿Cómo se manifiesta la empatía?



1. **Escucha activa**:

Prestar atención a lo que la otra persona dice, incluyendo sus señales no verbales como gestos y expresiones faciales.

2. Respeto por las diferencias:

Entender que las personas tienen diferentes formas de pensar y sentir, y respetar sus puntos de vista, aunque no sean los propios.

3. Toma de perspectiva:

Es la habilidad de distanciarse de las propias experiencias y ver la situación desde el punto de vista del otro.

4. Acción comprensiva:

Reaccionar ante las emociones del otro con una conducta que pueda disminuir su angustia o brindarle apoyo.

¿Cuáles son los beneficios de la empatía?

Mejora las relaciones: Ayuda a construir y mantener vínculos más profundos y significativos con otras personas.

Fomenta la conexión social: Actúa como un "pegamento social" que permite conectar y entender mejor a los demás.

Contribuye al respeto y la dignidad: Al comprender la situación del otro, se facilita el respeto hacia sus diferencias y se promueve una convivencia armoniosa.

HABILIDADES SOCIALES

Son conductas que permiten interactuar de forma efectiva y satisfactoria con otras personas.

Son fundamentales para el desarrollo personal, el éxito profesional y la creación de relaciones saludables.

¿Cuáles son las habilidades sociales?

Según Daniel Goleman, existen ciertas habilidades concretas que sustenta el éxito social y son las siguientes:



Comunicación: Son capaces de intercambiar información y significados de modo claro y efectivo.

Influencia: Afectan la **conducta, opinión o decisión** de una persona sin utilizar la fuerza o la coerción, y a través del uso de habilidades.

Liderazgo: Influyen en los demás para que trabajen de forma voluntaria en un objetivo común.

Gestión de cambio: Promueven y gestionan el cambio minimizando el impacto negativo y **maximizando** el **beneficio** que se produce.

Gestión de conflicto: Identifican las causas, buscan soluciones consensuadas, promoviendo el diálogo, evitando la confrontación.

Trabajo en equipo: Disponen de habilidades para inspirar, coordinar e implementar iniciativas de trabajo en equipo de modo armonioso.

Facilitan la colaboración, la negociación y la expresión adecuada de sentimientos y necesidades.

Aquí algunas características adicionales:

Comunicación efectiva: Saben escuchar, hacer preguntas, dar cumplidos y presentarse adecuadamente.

Asertividad: Expresan opiniones, necesidades y derechos sin agresividad ni pasividad, así como decir "no" cuando es necesario.

Empatía: Comprenden y comparten los sentimientos de otras personas.

Negociación y conflictos: Abordan problemas de manera conjunta para encontrar soluciones, sin acumular resentimiento.

Iniciación conversaciones: Comienzan y sostienen diálogos de forma cortés y positiva.

¿Se pueden desarrollar?

Por supuesto que si…



1. **Aprendizaje por observación:** Se adquieren observando y repitiendo gestos y comportamientos de otros.
2. **Práctica consciente:** Es necesario conocer las normas sociales y culturales para interactuar adecuadamente.
3. **Actividades grupales:** Participar en deportes, música o arte fomenta la interacción y el trabajo hacia objetivos comunes.
4. **Pequeños objetivos:** Empezar con interacciones sencillas, como hablar con un vecino, aumenta la seguridad en uno mismo y facilita el manejo de situaciones más complejas.

BENEFICIO DE CONTROLAR LAS EMOCIONES

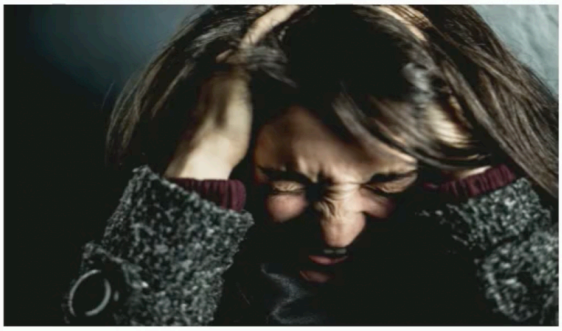
Recordemos que las emociones son reacciones fisiológicas a estimulos de nuestro alrededor, nuestro cuerpo las utiliza como método de defensa para protejerse a si mismo. Cuando las emociones se instalan de forma descontrolada nos pueden traer consecuencias negativas.

¿Algún ejemplo?

Por ejemplo, la tristeza, no es mala, nos permite ponernos en modo pausa, ahorro de energía y reflexión para luego volver a comenzar, pero si esta se desborda de modo permanente puede decantar en depresión.

Un sentimiento fuertemente arraigado o una pasión desmedida afectan las capacidades cognitivas.





Bajo estados de extrema emocionalidad, la intensidad de lo que se siente no permite pensar con claridad.

7 BENEFICIOS DE CONTROLAR LAS EMOCIONES

1. Mayor claridad mental y autocontrol: Somos más equilibrados y tenemos las ideas en orden.

2. Más coherencia en la comunicación: De lo contrario, se pierde el control y sentido de la comunicación, y solo nos preocupa expresar la emoción desbordada, dañando al entorno.

3. Actuar con mayor justicia: Recordar que las rafagas de ira, nos hacen ver las cosas con extremismo, por eso incurrimos en prejuicios y actitudes injustas.

4. Mejorar las relaciones: El autocontrol, nos hace evitar problemas por emociones desbordas y fallos comunicacionales, cultivando las buenas relaciones.

5. Incremento del autoestima: Es una forma de protejernos, cuidarnos y valorarnos, al ser hábiles en el manejo de nuestras emociones, somos más conscientes de nuestra valía personal.

6. Menor vulnerabilidad: Somos menos manipulable al entorno, las personas desbordas emocionalmente suelen caer presas de personas inescrupulosas.

7. Mejores decisiones: Las mejores decisiones, se toman en estado de control, de modo reflexivo, es imposible hacerlo si estamos desbordados emocionalmente.

El Sr. Viktor Frankl autor del best seller "El Hombre en busca de sentido" y creador de la logoterapia nos decía los siguiente:

"Entre el estímulo y la respuesta" existe un espacio donde reside nuestro poder de elegir una respuesta consciente en lugar de una reacción impulsiva.

Esto significa que, aunque no siempre podamos controlar los eventos que nos suceden (estímulos), sí podemos decidir cómo reaccionamos ante ellos. (respuesta)

ACTIVIDAD

Responda V o F las siguientes afirmaciones:

N°	AFIRMACIÓN	V/F
1	El miedo ante un peligro o la alegría ante una buena noticia son reacciones fisiológicas que se podría denominar emociones.	
2	Daniel Goleman, define la inteligencia lógica como la capacidad de una persona para manejar sus emociones y expresarlas de manera adecuada y efectiva.	
3	El sistema límbico, es un conjunto de estructuras cerebrale**s** que controlan las emociones, la memoria, la motivación y el comportamiento	
4	La habilidad social es la capacidad de comprenderse a uno mismo, incluyendo emociones, pensamientos, fortalezas, debilidades y patrones de comportamiento.	
5	La empatía no significa estar de acuerdo con la otra persona, sino que entender su perspectiva y estado emocional.	
6	Viktor Frankl, solía decir "entre el estímulo y la respuesta existe un espacio donde reside nuestro poder de elegir una respuesta consciente en lugar de una reacción impulsiva"	
7	Uno de los beneficios de controlar las emociones es que actuamos mayor justicia: Recordar que las rafagas de ira, nos hacen ver las cosas con extremismo, por eso incurrimos en prejuicios y actitudes injustas.	
8	La auto regulación, es la capacidad psicológica de impulsarse a uno mismo para alcanzar objetivos, a través de una fuerza interna que no depende de estímulos externos constantes.	
9	Las habilidades sociales, son conductas que permiten interactuar de forma efectiva y satisfactoria con otras personas.	
10	La comunicación efectiva y gestión de conflictos están consideradas dentro de las habilidades sociales que podría poseer una persona.	

ACTIVIDAD

Analice el siguiente caso y responda las preguntas:

Según lo visto en el video, el Profesor Mars llega por primer día a un curso con alumnos de origen vulnerable con serios problemas de conducta, al presentarse es increpado por 2 alumnos que le faltan el respeto gratuitamente.

Desde un punto de vista del manejo de sus emociones ¿Cómo crees que lo hizo?

a) Mal, pues debió ser más enfático y haber escalado el problema con el director.
b) Mal, porque permitió faltas de respeto.
c) Bien, pues entendió el contexto y autogestiono su emoción sin caer en el juego de los alumnos.
d) Bien, pues tuvo autocontrol y claridad mental en sus respuestas logrando el objetivo continuando la clase.
e) a y b son correctas.
f) c y d son correctas.

ANEXO ACTIVIDADES

Actividad 1 – V o F

1	V	
2	F	Se refiere a la inteligencia emocional
3	V	
4	F	Es el autoconocimiento.
5	V	
6	V	
7	V	
8	F	Es la automotivación.
9	V	
10	V	

Actividad 2 – Análisis de caso

c y d son correctas.