

Rendimiento  
**Humano**



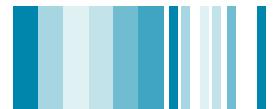


Rendimiento  
**Humano**

**“Competencias inter e  
intrapersonales del  
profesional de educación”**



**XUNTA DE GALICIA**  
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN  
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA



**CFR**  
A CORUÑA

**Consultoría**

**Formación**

**Coaching**

**Outdoor**

- **COMPETENCIAS INTRAPERSONALES DEL PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**

- Inteligencia emocional aplicada a mi

- ¿Qué es lo que estoy sintiendo? Percibir y comprender las propias emociones
- Emociones limitantes: cuando lo que siento me bloquea

- Inteligencia emocional aplicada a mis relaciones

- Tipos de personas: De su patrón de conducta a mi patrón de respuesta
- Percibir y comprender las emociones en los demás

- Autoevaluación: conocimiento del grado de desarrollo de mi Inteligencia Emocional

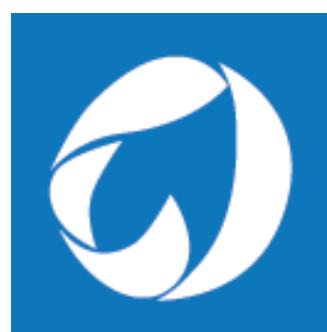
- Aplicación de la inteligencia emocional en mi día a día

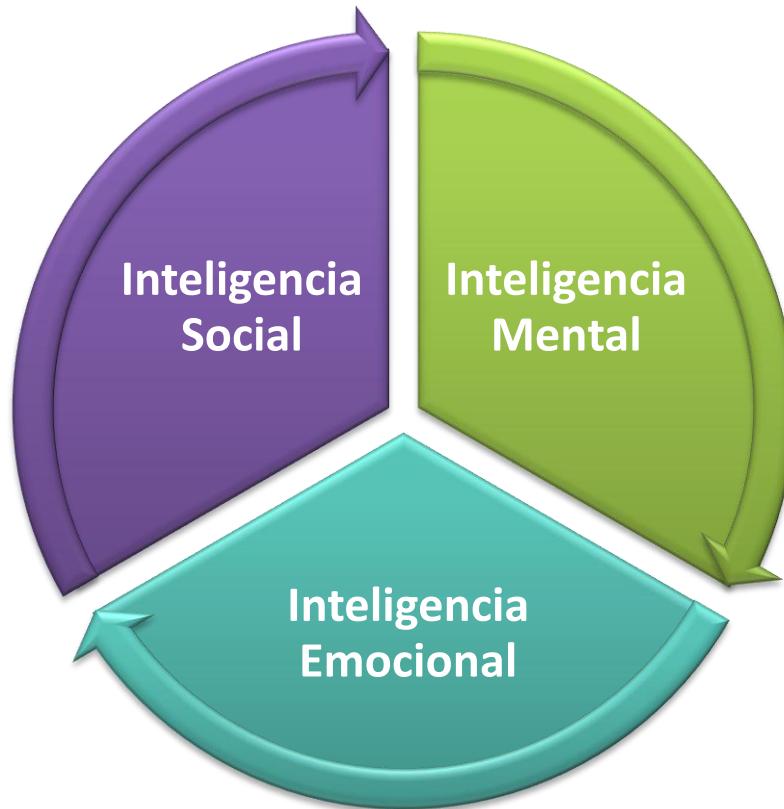
- Cómo utilizar la Gestión Emocional para ser más feliz y eficiente tanto en el trabajo como en mi vida personal
- Enfoque al resultado y gestión emocional para lograr el objetivo
- Resilencia: resistencia ante la adversidad
- Autocontrol emocional: Gestión de las emociones



- **COMPETENCIAS INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**

- Habilidades sociales como herramientas para el desarrollo, mantenimiento y enriquecimiento de las relaciones sociales:
  - Conociendo mis competencias relacionales
  - Comunicación
  - Escucha activa
  - Empatía
  - Asertividad
- Autoevaluación del grado de desarrollo de mis habilidades sociales
- Plan de Acción

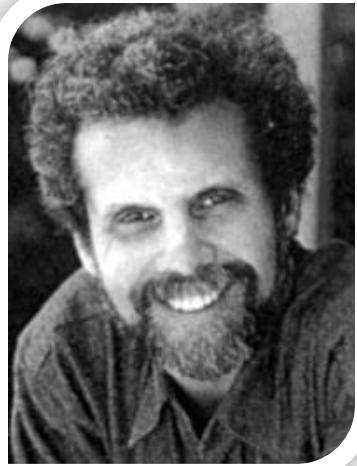






Rendimiento  
**Humano**

## Inteligencia Emocional: Aspectos Básicos



Término popularizado por [Daniel Goleman](#), en su libro “Inteligencia Emocional” (1995).

**La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos.**



**“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la personas adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta sencillo.”**

**Aristóteles, Ética a Nicómano**





# Inteligencia Emocional

**Podemos distinguir 5 componentes en la Inteligencia Personal:**

**Auto-conocimiento emocional (o conciencia de uno mismo)** :Se refiere al conocimiento de nuestras propias emociones y cómo nos afectan. Cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Nos sorprenderíamos al saber cuán poco sabemos de nosotros mismos.

**Auto-control emocional (o autoregulación):** El autocontrol nos permite mantener bajo control las emociones e impulsos conflictivos de nuestra vida diaria.



# Inteligencia Emocional

**Auto-motivación:** Es dirigir las emociones hacia un objetivo. La auto-motivación permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, que seamos emprendedores y actuemos de manera positiva ante los contratiempos.

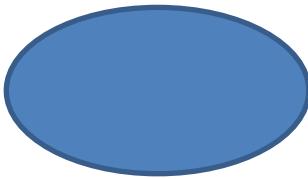


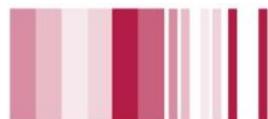
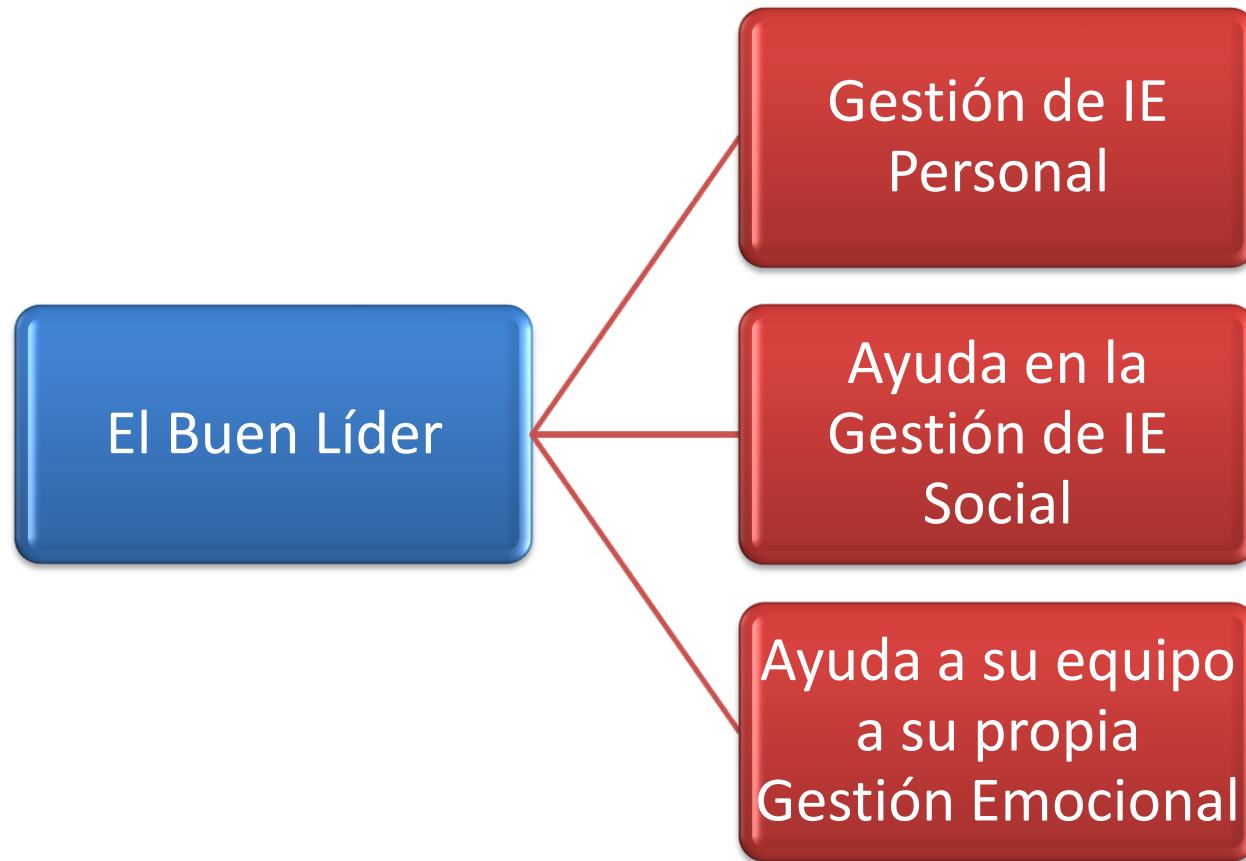
# Inteligencia Emocional

**Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía):** El reconocer las emociones y los sentimientos de los demás, que se pueden manifestar por la expresión de la cara, por un gesto, una mala contestación, etc., nos puede ayudar a establecer lazos reales y duraderos con las personas de nuestro entorno.

**Relaciones interpersonales (o habilidades sociales):** Una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. No sólo es necesario saber tratar a las personas que nos parecen simpáticos, sino también hay que aprender a relacionarnos positivamente con quienes están en una posición diferente a la nuestra.



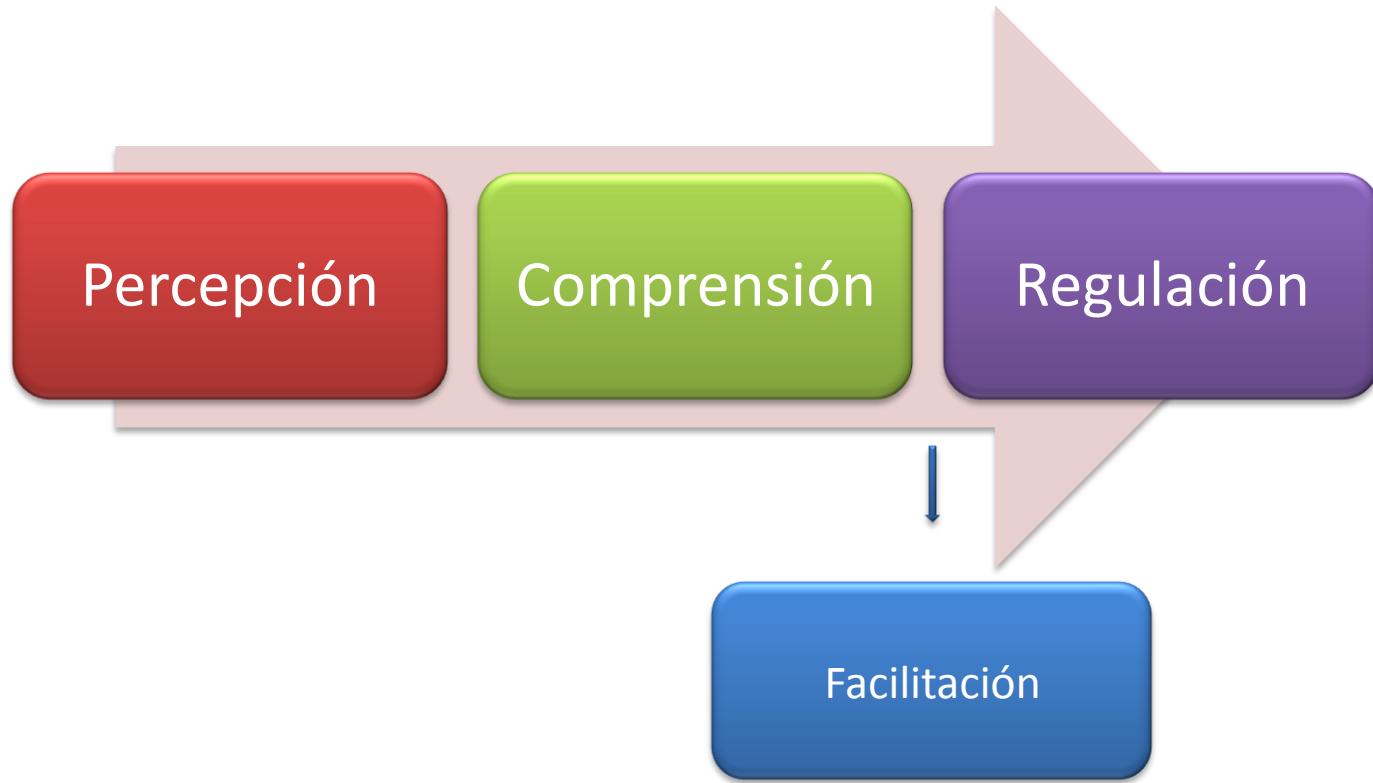






Rendimiento  
**Humano**

**Inteligencia emocional aplicada a mí**

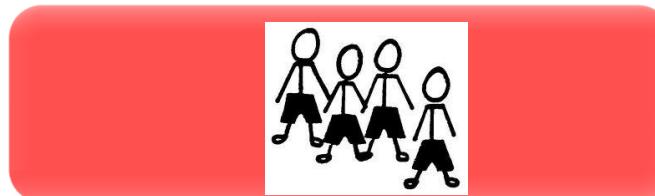




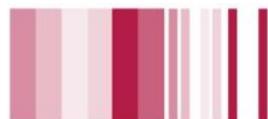
Interno / Personal



Actor / Decisor / Ejecutor



Social





Ira



Tristeza



Miedo



Alegria

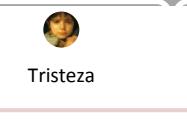
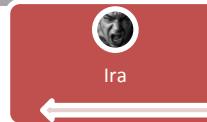


*“El éxito y el fracaso depende de la sabiduría y la inteligencia, que nunca pueden funcionar apropiadamente bajo la influencia de la ira”.*

Dalai Lama



## La IRA



### Origen

- Percepción de una amenaza y percepción de que los recursos con los que yo cuento son iguales o superiores a los de la amenaza
- Cuando la energía de un deseo que se encamina hacia su realización encuentra un obstáculo, la obstrucción que este produce genera una sobrecarga que es lo que denominamos enojo.

### Para qué

- Defensa de mi territorio y de mis lindes
- Defensa de I territorio y lindes de otros

### Efectos Físicos

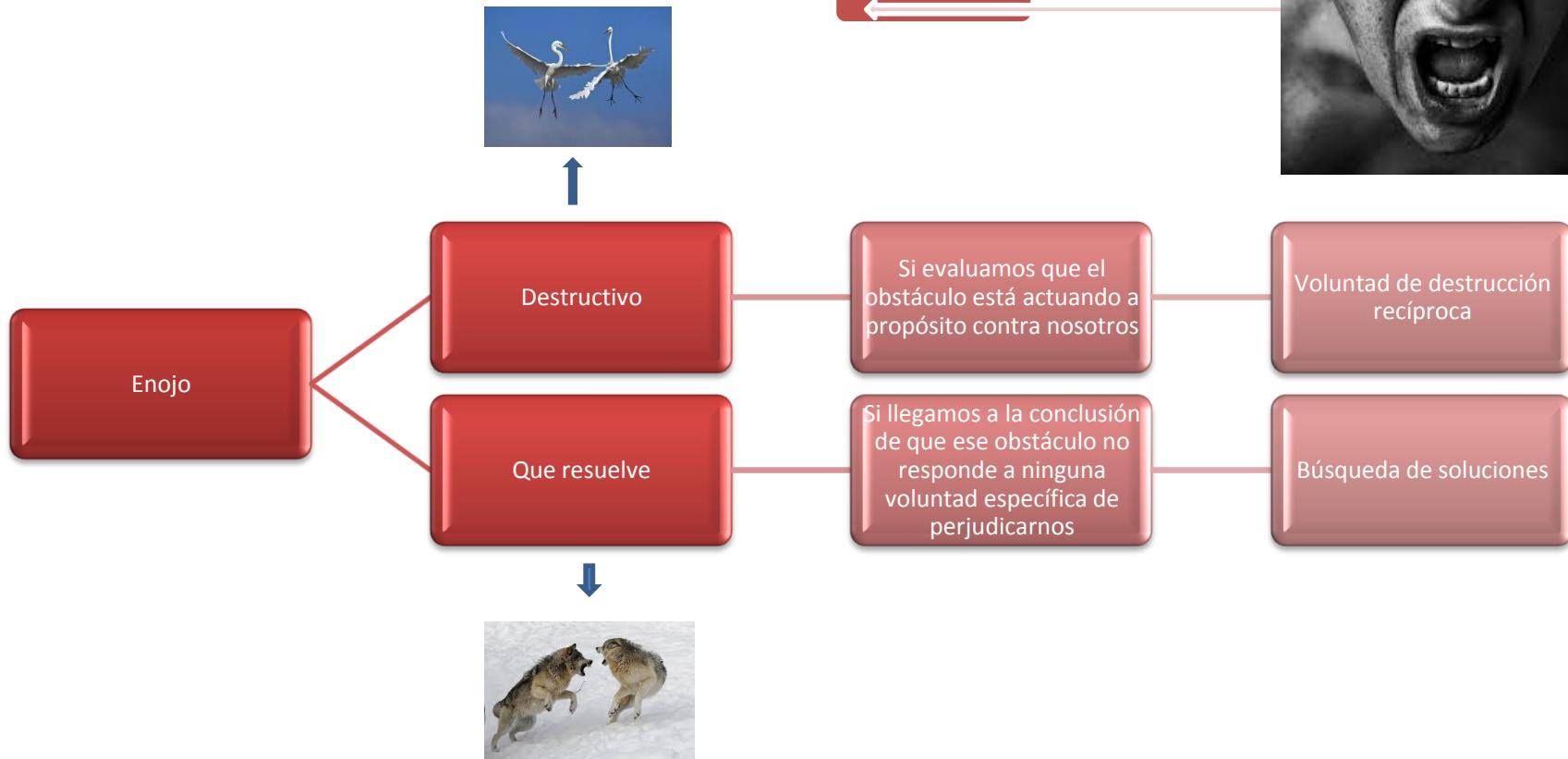
- Aumenta la secreción de adrenalina y noradrenalina (neurotransmisores que posibilitan los comportamientos de alerta y actividad, de confrontación y lucha); presión alta e incremento del ritmo cardíaco pudiendo incluso producir derrames y ataques al corazón; tensiones musculares.
- Enfoque exclusivo en el objeto de ira, perdiendo visión global
- Aumenta la fuerza física
- Disminuye la capacidad de concentración y precisión

### Posibles Efectos Emocionales

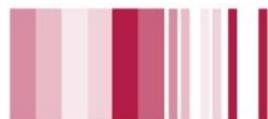
- Culpa, sentimientos de fracaso, depresión, agitación constante, furia violenta...



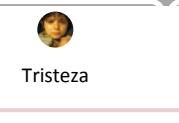
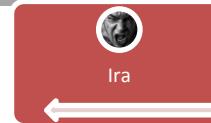
## Tipos de IRA



**Ante cada frustración producimos, consciente o inconscientemente, conclusiones acerca de la causa que genera y rápidamente evaluamos si existe una intención adversa o no**



## Distintas formas de expresar la IRA

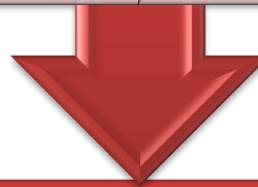


### Categoría I

#### Descarga emocional: Descarga física

Descarga física: Movimiento de brazos, piernas, movimiento corporal general, alzamiento de la voz...

Una buena opción podría ser : Caminar, bailar, correr, hacer deporte...



#### Descarga emocional: Tiempo

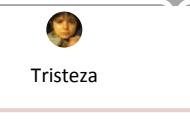
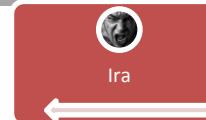
En la medida que el tiempo transcurre y la adrenalina va disminuyendo en el torrente sanguíneo, las aguas comienzan a calmarse.

Posponer la conversación

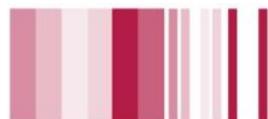
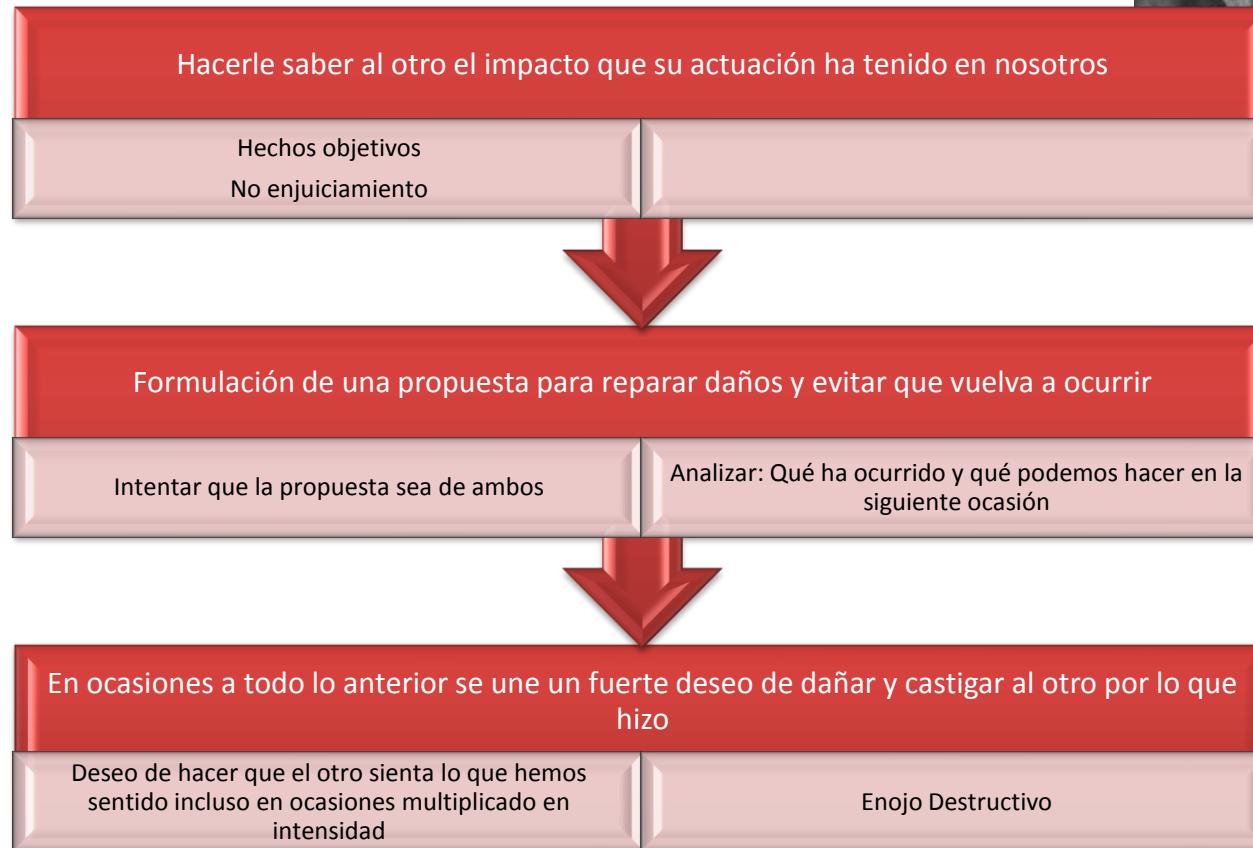
Unir esta necesidad de tiempo con la anterior y salir a dar un paseo con la persona objeto de la ira...



## Fases en la gestión de La IRA



### Categorías II - IV





Enfoque al objeto del enfado – pérdida de perspectiva



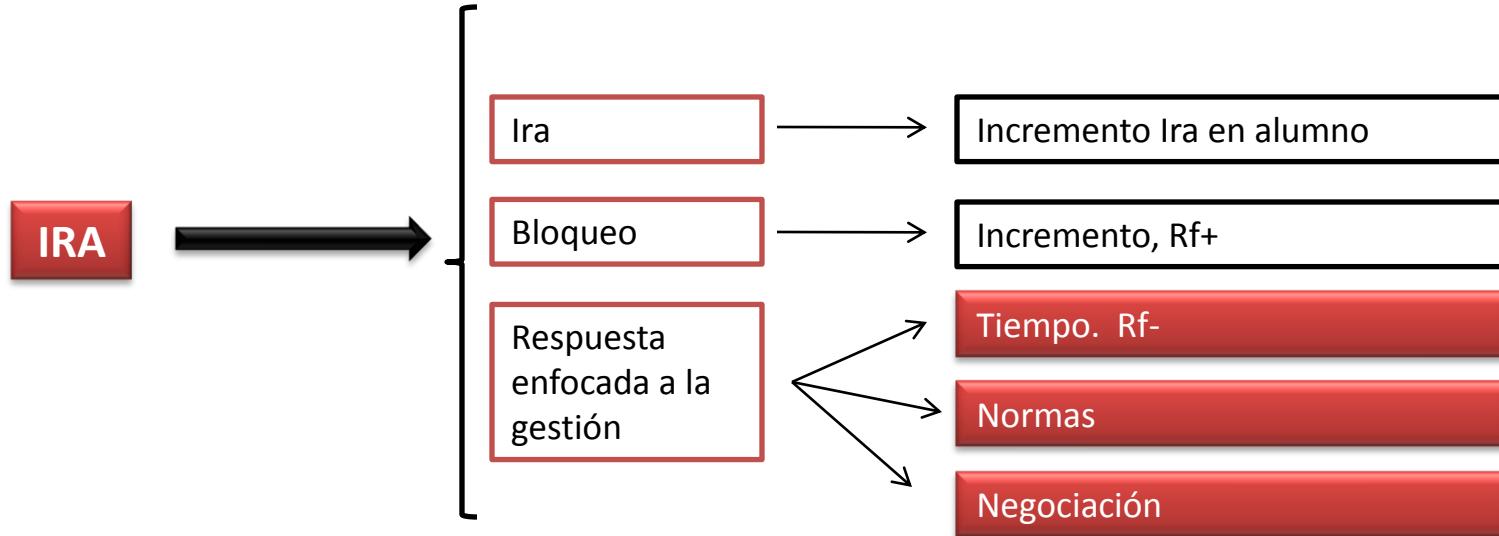
Desahogo indiscriminado



Atención al reflejo externo en vez de a la causa

Disminución de la tolerancia a la frustración





Tomarse un tiempo

Poner distancia por medio

Expresar de forma clara el motivo de nuestro enfado

Pensar bien las cosas antes de decir nada

Identificar soluciones para la situación

Hablar en primera persona al describir el problema

No guardar rencor

Utilizar el humor para liberar tensiones

Practicar técnicas de relajación

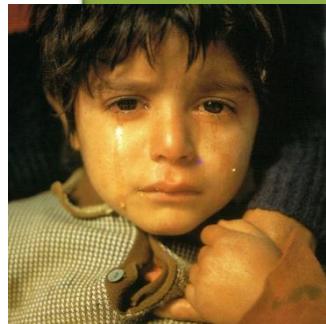
Hacer algo de ejercicio





*“Quién se aflige antes de tiempo, se aflige más de lo necesario”*

Séneca





Ira



Tristeza



## Origen

- Pérdida
- Expectativas no cumplidas

## Para qué

- Periodo de luto. Permite una introspección más profunda.
- Tiempo para reponernos. Función adaptativa
- Mensaje de ayuda al exterior

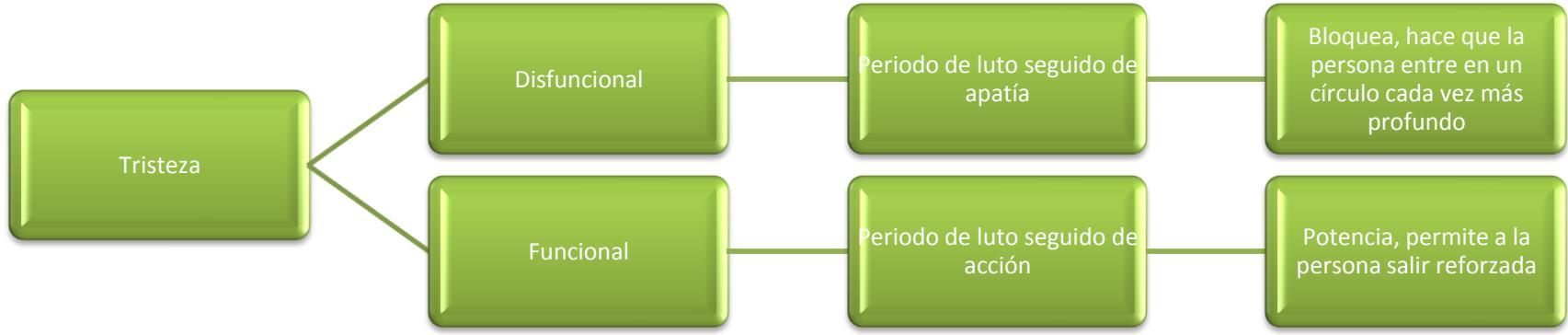
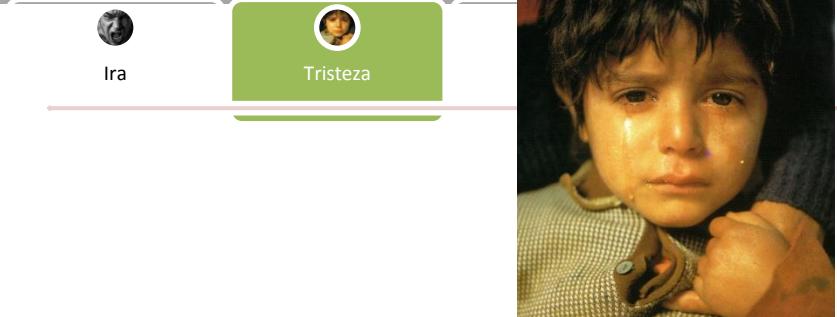
## Efectos Físicos

- Disminución del tono muscular
- A veces apatía motora y abandono conductual
- Problemas de sueño
- Modificación de apetito
- Dificultades de concentración
- Dolores de cabeza
- ...

## Posibles Efectos Emocionales

- Sentimiento de culpa, pérdida de interés por actividades placenteras, baja autoestima, distanciamiento en las relaciones sociales, aislamiento...





## Bloqueos que puede producir la TRISTEZA



Ira



Tristeza

Atención y capacidad de concentración

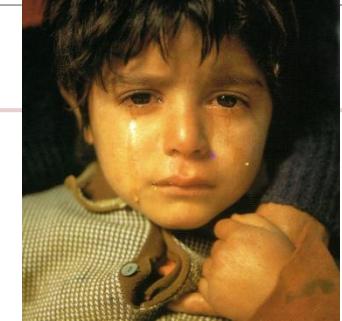


Pérdida de memoria



CPR centro de  
**FERROL** formación e recursos

Apatía

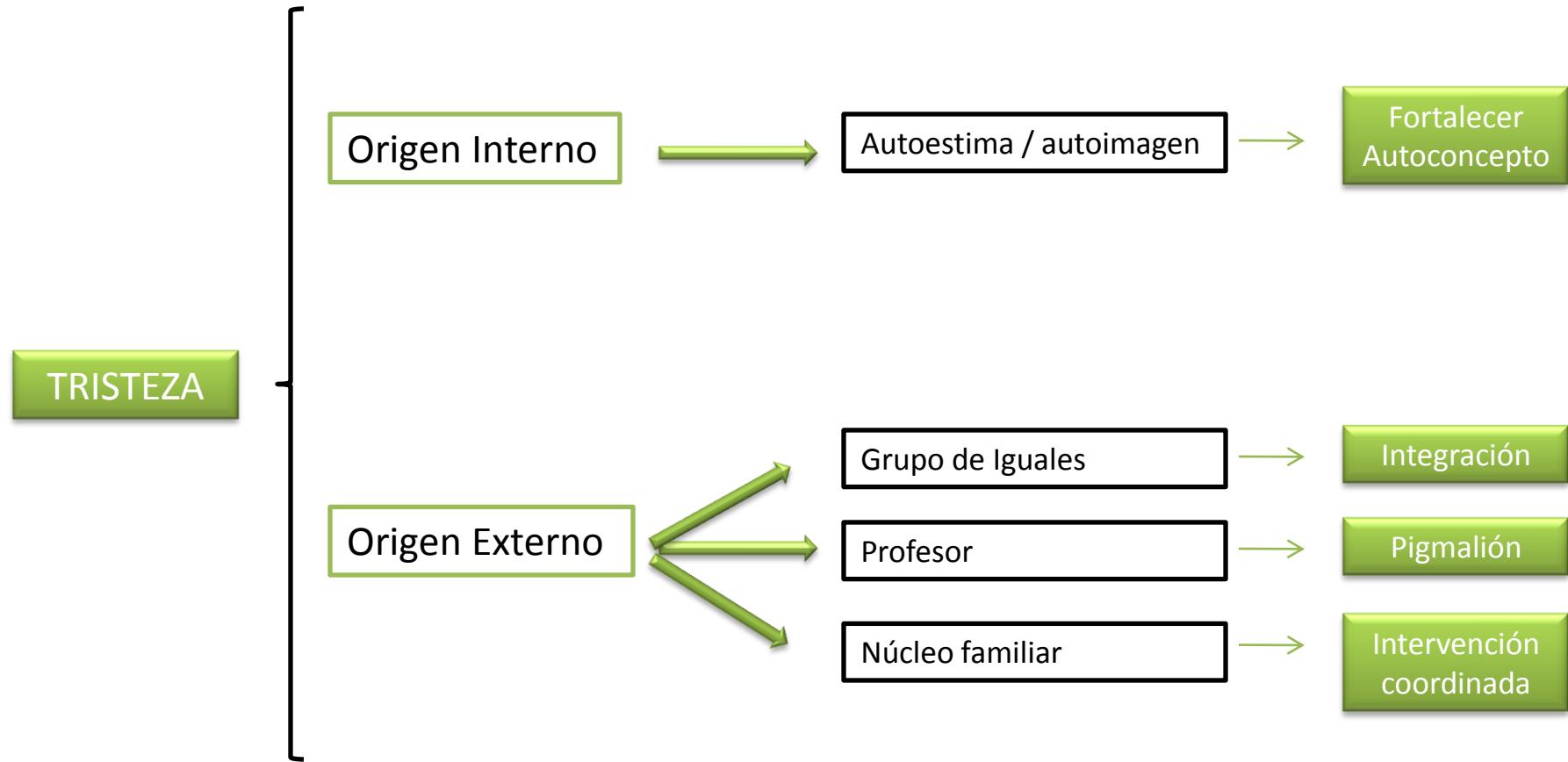


Pérdida de autoestima



[www.rendimientohumano.es](http://www.rendimientohumano.es)





Reflexionar sobre las causas

Cuestionar la validez de los pensamientos que se esconden tras la tristeza. Considerar alternativas positivas

Que la reflexión no acabe en lamento

Centrarse en algún Pensamiento constructivo

La distracción es útil

Evitar pensamientos victimistas

Desahogo con quien nos pueda ayudar

Esforzarse por ver lo positivo de cualquier situación

Descansar



*“Quién vive temeroso, nunca será libre”*

Horacio





Ira



Tristeza



Miedo



## Origen

- Percepción de una amenaza y percepción de que los recursos con los que yo cuento con inferiores a los de la amenaza

## Para qué

- Aviso, alerta
- Opción de reequilibrar recursos

## Efectos Físicos

- Aumento de la presión arterial, la glucosa en sangre y la actividad cerebral, así como la coagulación sanguínea.
- El sistema inmunitario se detiene (al igual que toda función no esencial).
- La sangre fluye a los músculos mayores (especialmente a las extremidades inferiores en preparación para la huida) y el corazón bombea sangre a gran velocidad para llevar hormonas a las células (especialmente adrenalina).
- Modificaciones faciales: se abren los ojos (para mayor visión), dilatación de las pupilas (para facilitar la admisión de la luz), la frente se arruga, puede que los labios se estiren horizontalmente

## Posibles Efectos Emocionales

- Vergüenza, humillación, impotencia, rabia...



## Tipos de Miedo



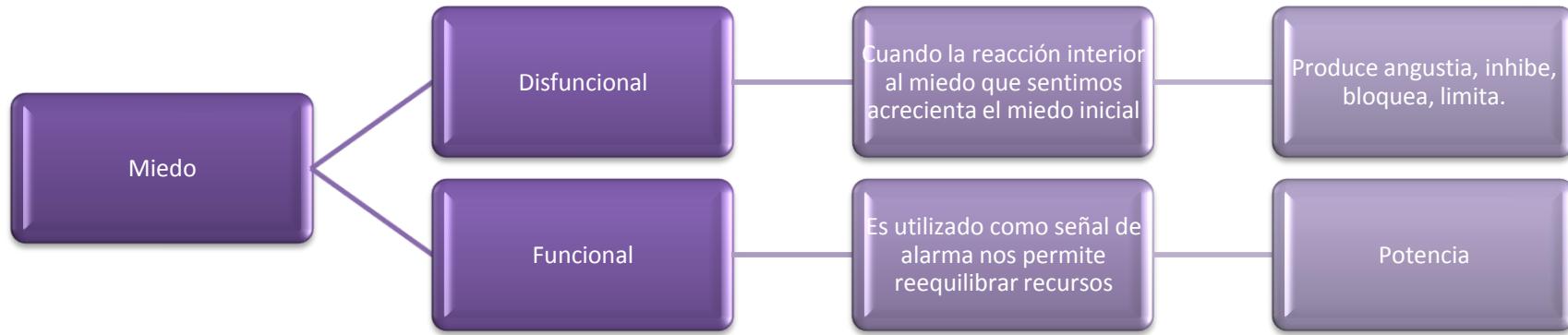
Ira



Tristeza



Miedo





Ira



Tristeza



Miedo



Alegria

Evaluador  
externo



Contacto con la  
amenaza

Respuesta de  
miedo

Reacción  
interior hacia el  
miedo  
experimentado



Evaluador  
interno



**CFR**  
**FERROL** centro de  
formación e recursos

[www.rendimientohumano.es](http://www.rendimientohumano.es)



## Bloqueos que puede producir el MIEDO



Parálisis



Ira



Tristeza



Miedo



Silencio:  
falta de respuesta



Resistencia al cambio



Deseo de huir



## Miedo / Preocupación: Identificación y Técnicas de afrontamiento



Ira



Tristeza



Miedo



La preocupación es el núcleo central de la ansiedad. Es positiva para la reflexión constructiva, para alertar ante un peligro potencial, y para facilitar la búsqueda de soluciones...pero a veces se convierte en un ruido de fondo que termina en ansiedad.

Conjunto de sentimientos ...

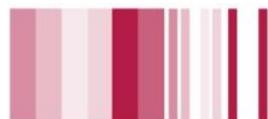
- Miedo
- Inquietud
- Tensión
- Preocupación
- Ansiedad

...ante situaciones consideradas como amenazantes

### Obsérvate y prepárate

Actitud crítica:

- Probabilidad real de que suceda
- Qué es razonable hacer para evitarlo
- ¿Sirve de algo seguir dándole vueltas?
- Me pongo a preparar una solución





Rendimiento  
**Humano**

## Aplicación de la Inteligencia Emocional en mi día a día







ESTÍMULO



EMOCIÓN

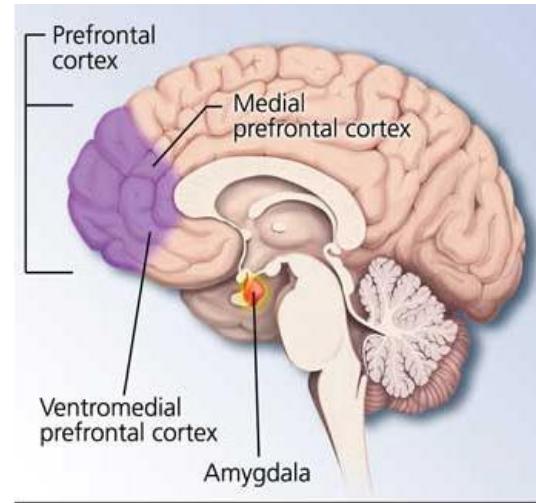


RESPUESTA



RESULTADO

Cortex Prefrontal



Amigdala



Reflexión

AUTOCONTROL

Impulso



**CFR**  
**FERROL**

centro de  
formación e recursos



- Ansiedad
- Depresión
- Culpa
- Arrepentimiento
- Irritabilidad
- Baja tolerancia a la frustración
- ...



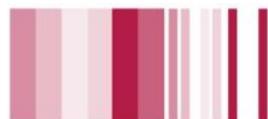
Mensajes Internos

Objetivos temporales y específicos

Estilo comunicativo

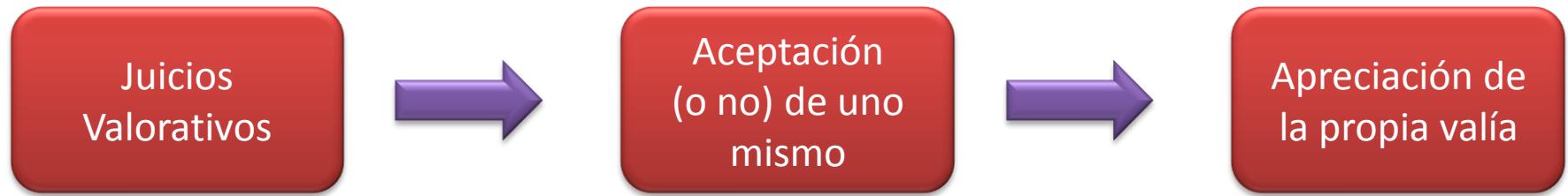
Control del nivel de ansiedad

Combatir las causas generadoras de ansiedad tóxica

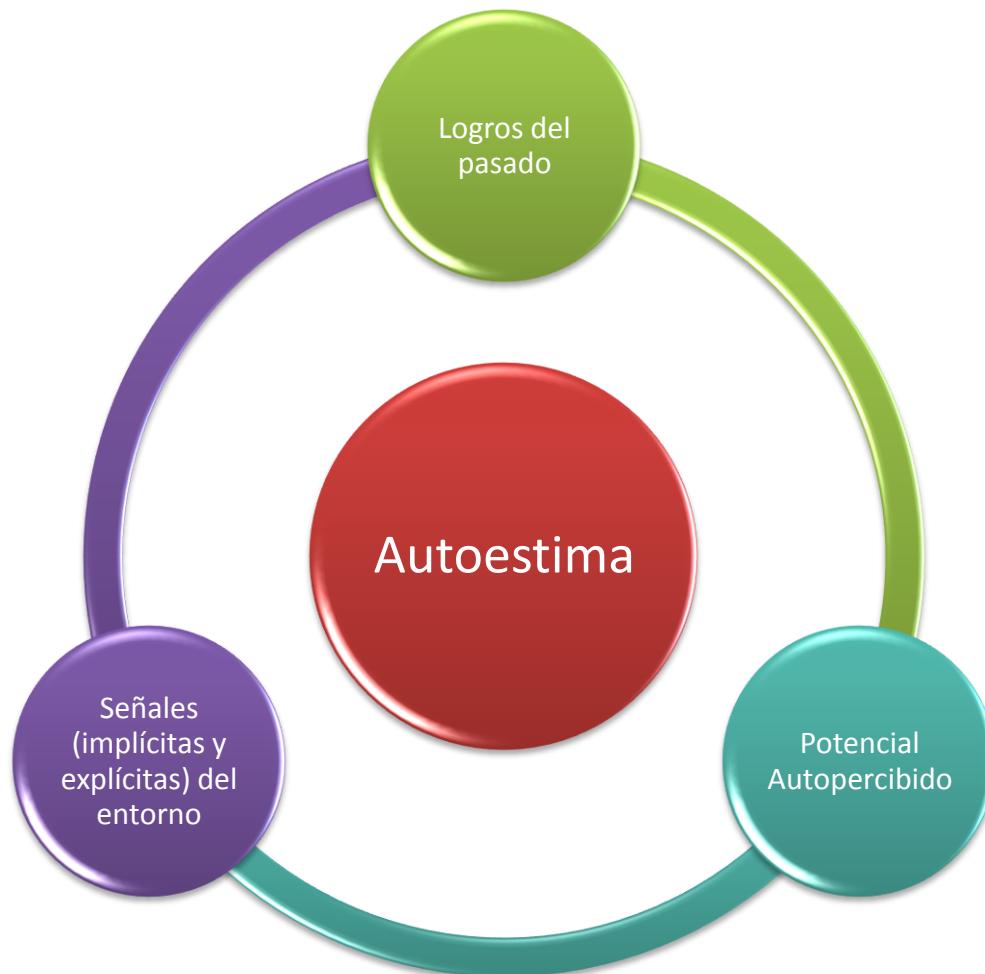




## ¿Qué es?



## ¿Cómo se forma?



## Algún apunte de interés...

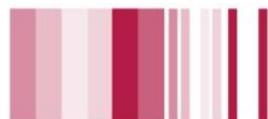
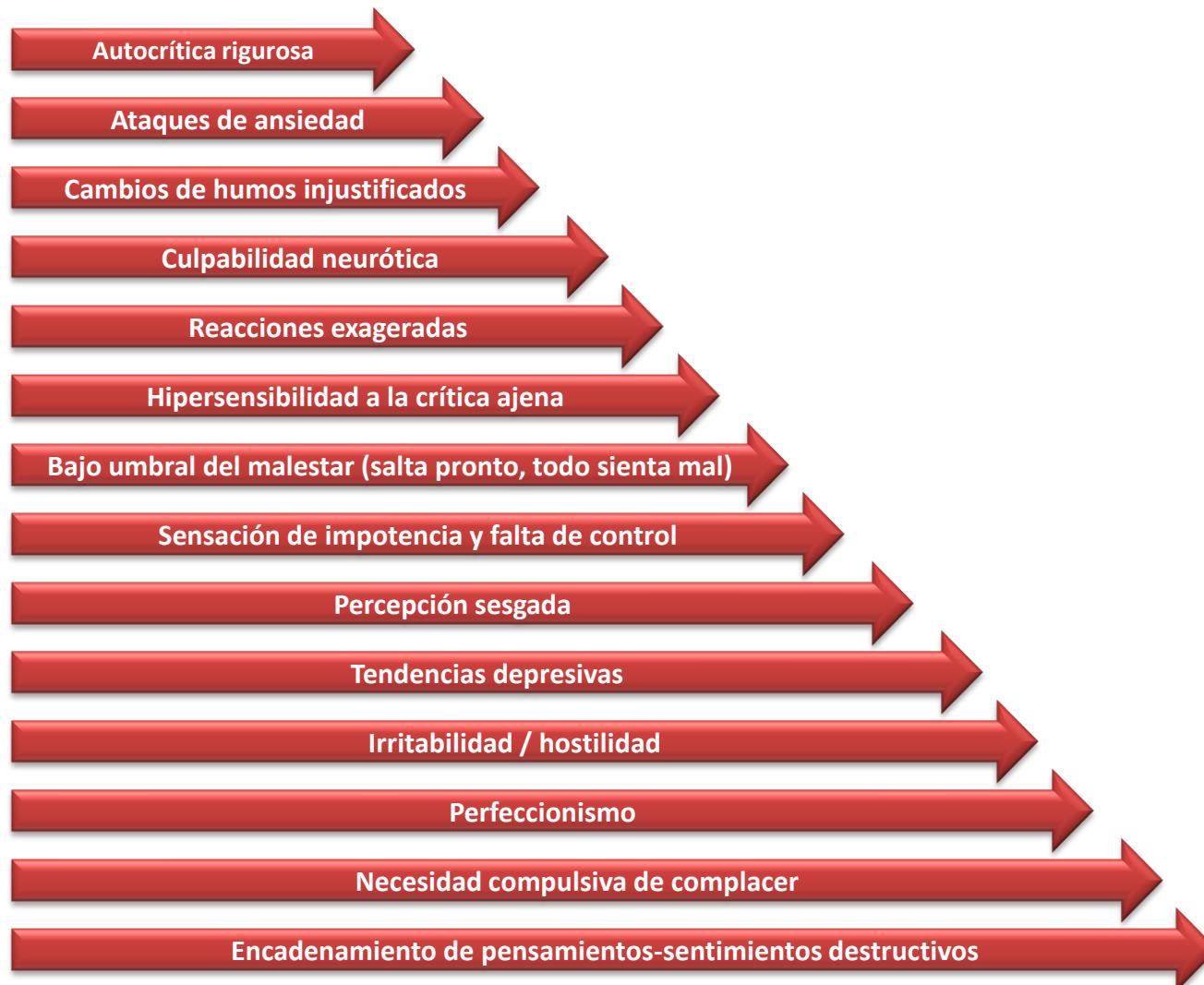
Filtro que regula las conductas presentes y anticipa resultados de conductas futuras

Condiciona el nivel de aspiraciones

Relacionada con éxitos / fracasos

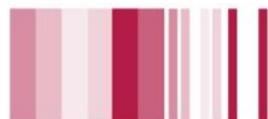


## Indicadores de baja autoestima





- Debilidad Vs Fortaleza
- Culpabilización exagerada
- Exceso de preocupaciones (ocuparse Vs preocuparse)
- Exclavo del deber
- Error= Fuente de castigo
- Estilo atribucional distorsionado
  - Pesimismo / Indefensión
  - Sesgo de auoasistencia o estilo egótico
    - Estilo insidioso
    - Sesgo egocéntrico
    - Falsa autoprotección atribucional
    - Atribución defensiva



## INTERNO

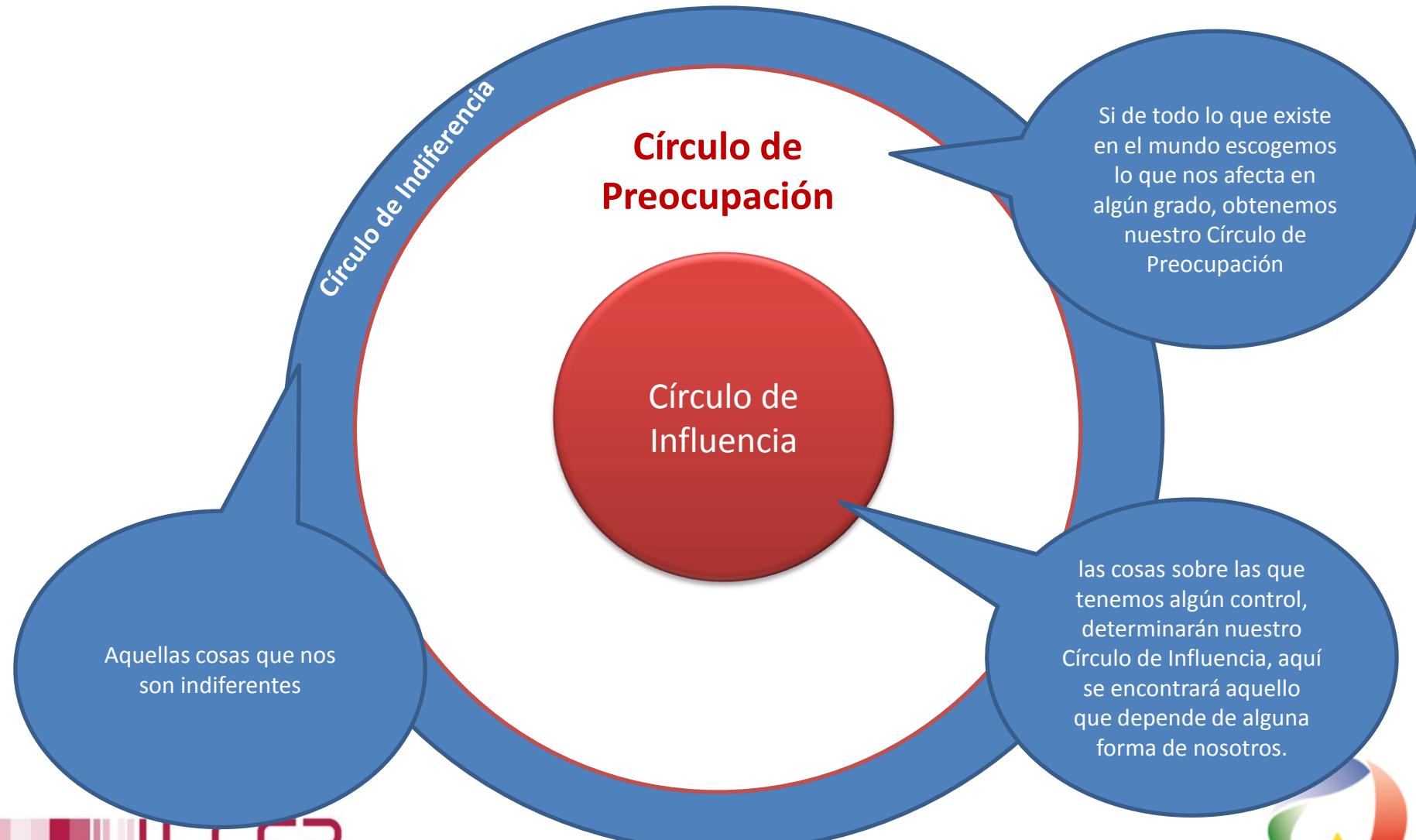


- Decisión Vs. Excusa
- Solución Vs. Victimismo
- Autonomía responsable. Reconocer errores
- Autonomía inhibitoria
- Autonomía impulsora

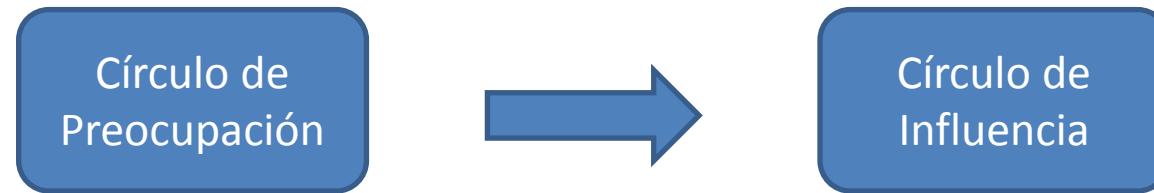
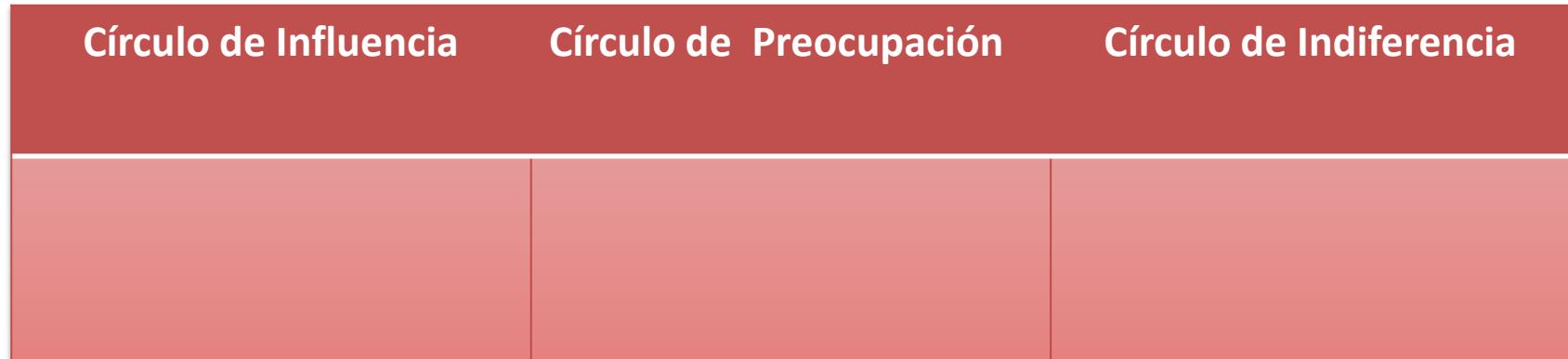
## CONTROLABLE



- Locus de control

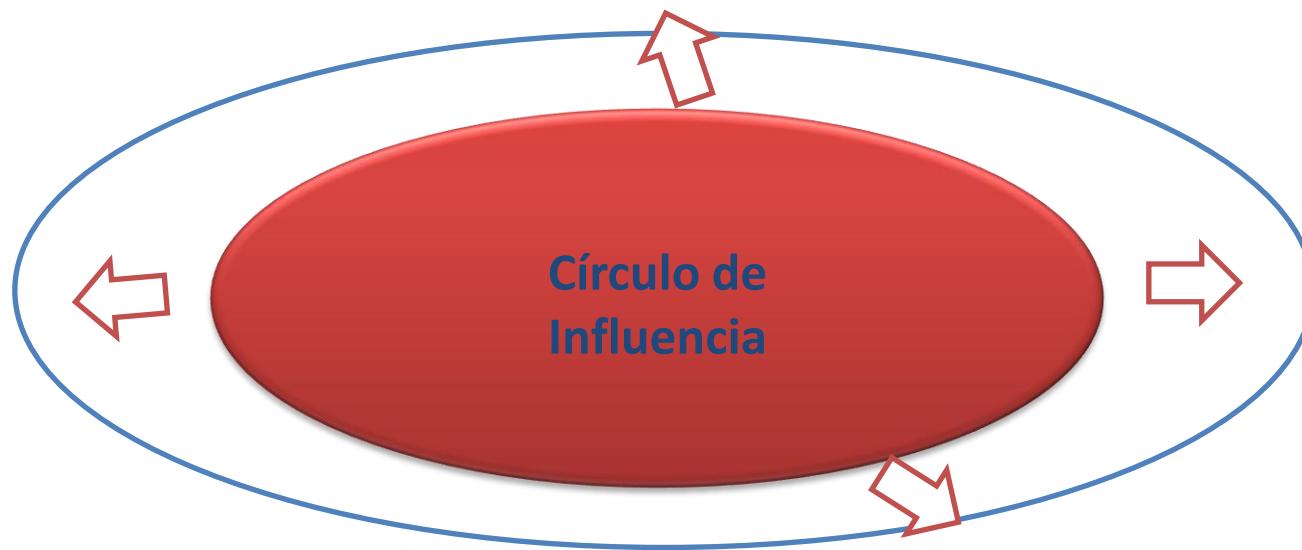


### Preocupaciones de la persona



**Círculo de Influencia no es fijo, se expande o se contrae**  
según nuestra percepción y especialmente según dónde nos  
enfocamos

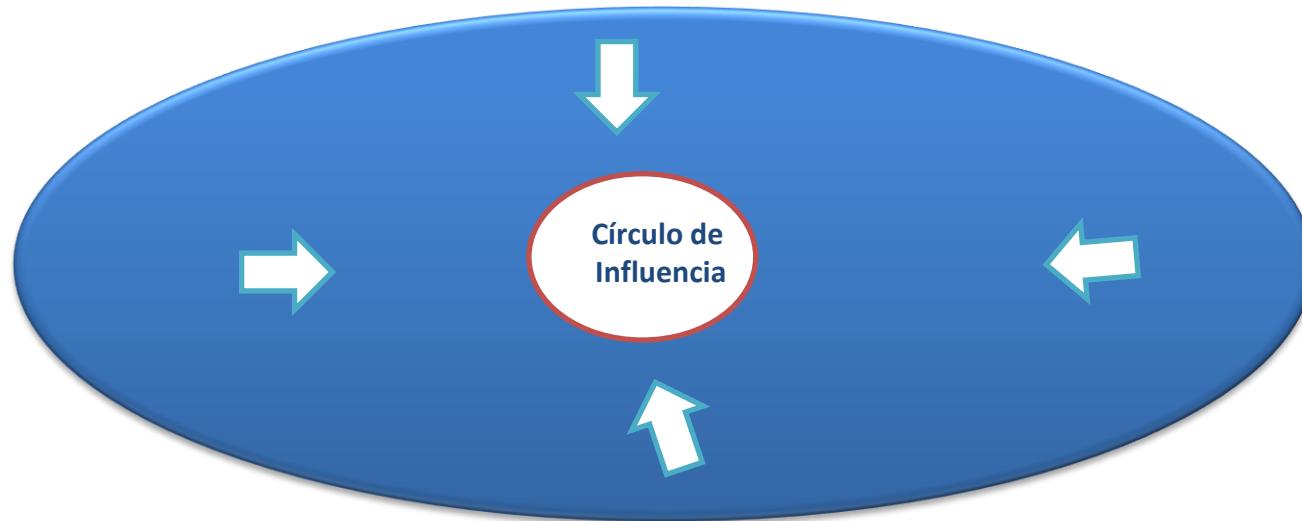




**Las personas proactivas** centran sus esfuerzos en el círculo de influencia. Se dedican a las cosas con respecto a las cuales pueden hacer algo. Su energía es positiva : se amplía y aumenta, lo cual conduce a la ampliación del círculo de influencia

**LA ENERGÍA POSITIVA AMPLIA EL CÍRCULO DE INFLUENCIA**





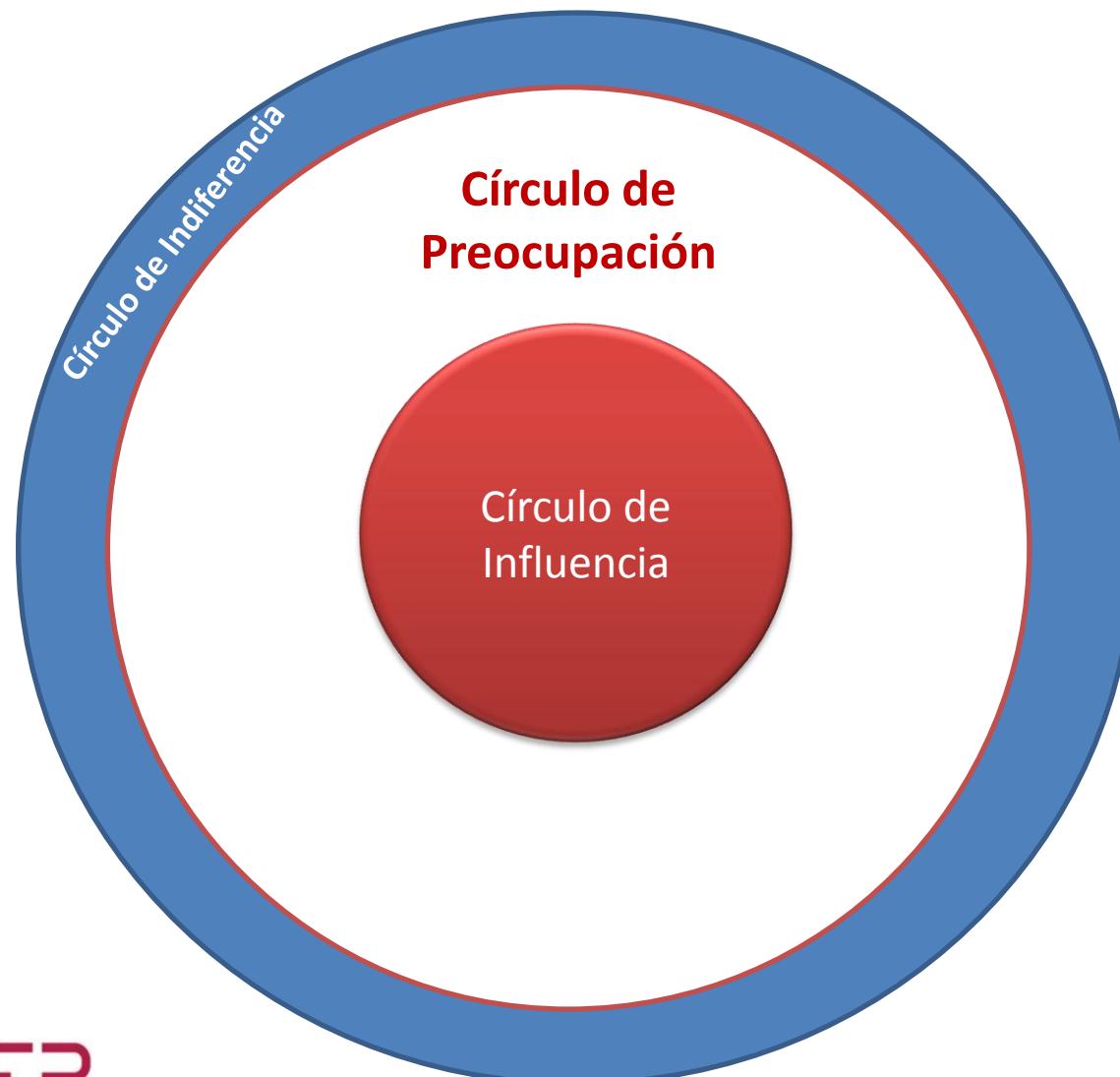
**Las personas reactivas** centran sus esfuerzos en el círculo de preocupación. Su foco se sitúa en los defectos de otras personas, en los problemas del medio y en las circunstancias sobre las que no tienen ningún control

### LA ENERGÍA NEGATIVA DISMINUYE EL CÍRCULO DE INFLUENCIA



**Es el enfoque lo que distingue  
la sensación de víctima de la  
de protagonista, y una vez  
más, esta elección es nuestra.**

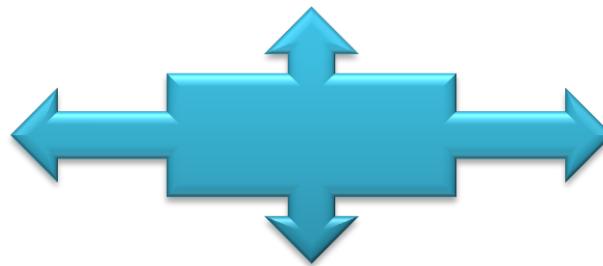






Habilidad para superar adversidades saliendo reforzado de ellas

Enfocándonos en lo positivo en vez de en lo negativo



Minimizar o sobreponernos a los efectos negativos de la adversidad

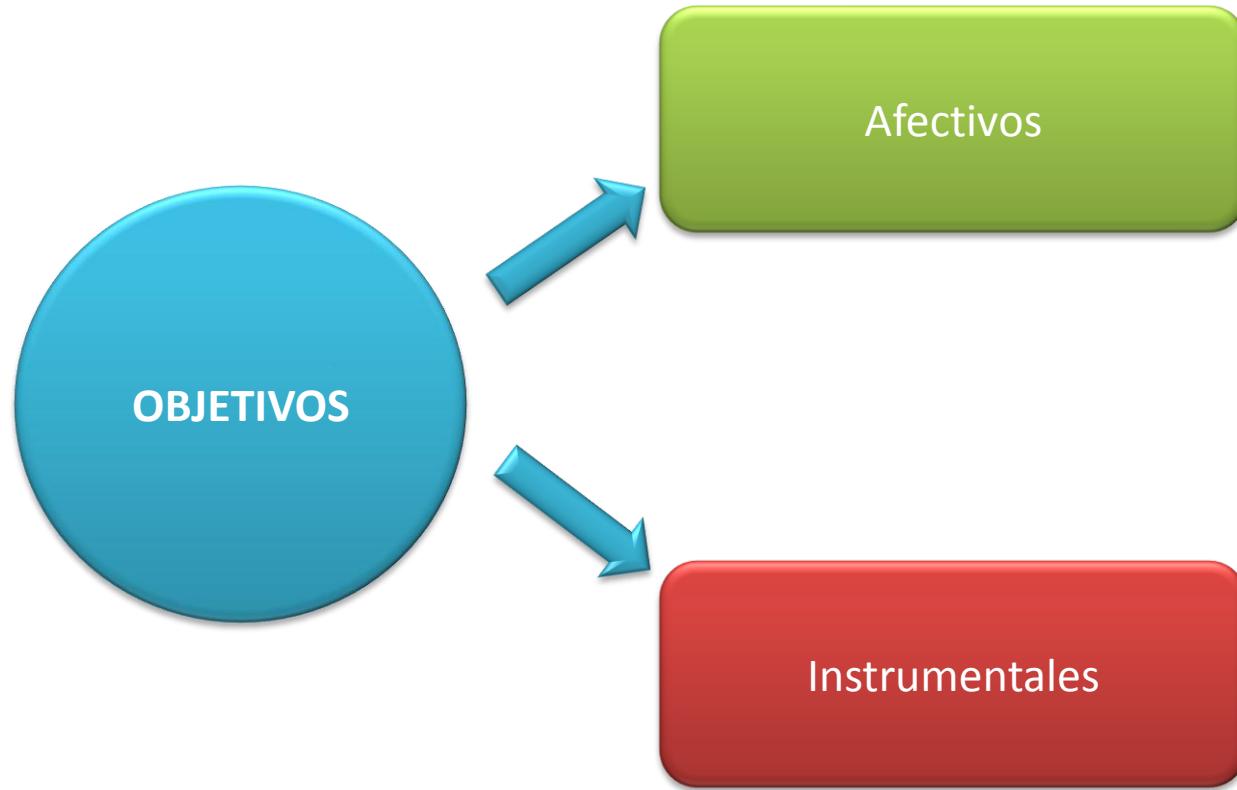
Diferenciar la situación provocadora de la emoción

Situaciones bajo nuestro control

Situaciones que no dependen de nosotros







### ANTES

- Poder
- Autoridad

### AHORA

- Credibilidad
- Prestigio

**INFLUENCIA SOCIAL:** Capacidad de manejar emociones ajenas mediante la emisión de mensajes verbales y no verbales:  
**PERSUASIÓN**

INFLUENCIA



CREDIBILIDAD/  
ATRACTIVO



PROYECCIÓN

EMPATÍA

PODER/  
CONEXIÓN



## Con los alumnos

1. Fijación de límites: Firmeza Vs Calma
2. Incumplimientos: Firmeza Vs Contraataque
3. Acusaciones/Quejas:
  - Sin llevarlo al terreno personal
  - Comprobando veracidad
  - Reconociendo errores
4. Peticiones desmedidas
  - Razonar, rechazando firme pero pacíficamente

## Con las familias

1. Desencuentros:
  - Estereotipos de presión de las familias
  - Actitudes defensivas del docente
2. Soluciones
  - Proactividad Vs Reactividad: enfoque hacia el futuro y búsqueda de soluciones
  - Atribución interna Vs Atribución externa: enfoque hacia soluciones que ellos mismo puedan aplicar



Recurso potente, gracias al cual se produce un esclarecimiento de normas bilateral, así como la aceptación y compromiso por ambas partes.

### CONSIDERACIONES GENERALES

- Conocer qué quiere el otro, hasta donde está dispuesto a llegar
- No hacer grandes concesiones de entrada
- Amplio margen de concesiones dentro de lo posible, razonable y legal
- Concesión sólo ante el cambio: intercambio
- Concesión= Esfuerzo (del alumno)
- No negociar ante demandas abusivas

- Pausa para cambiar de tema o actividad durante un tiempo
- Buscar un mediador
- Dejar el punto sin resolver y pasar a otro asunto

### ANTE EL ESTANCIAMIENTO

### ACUERDOS

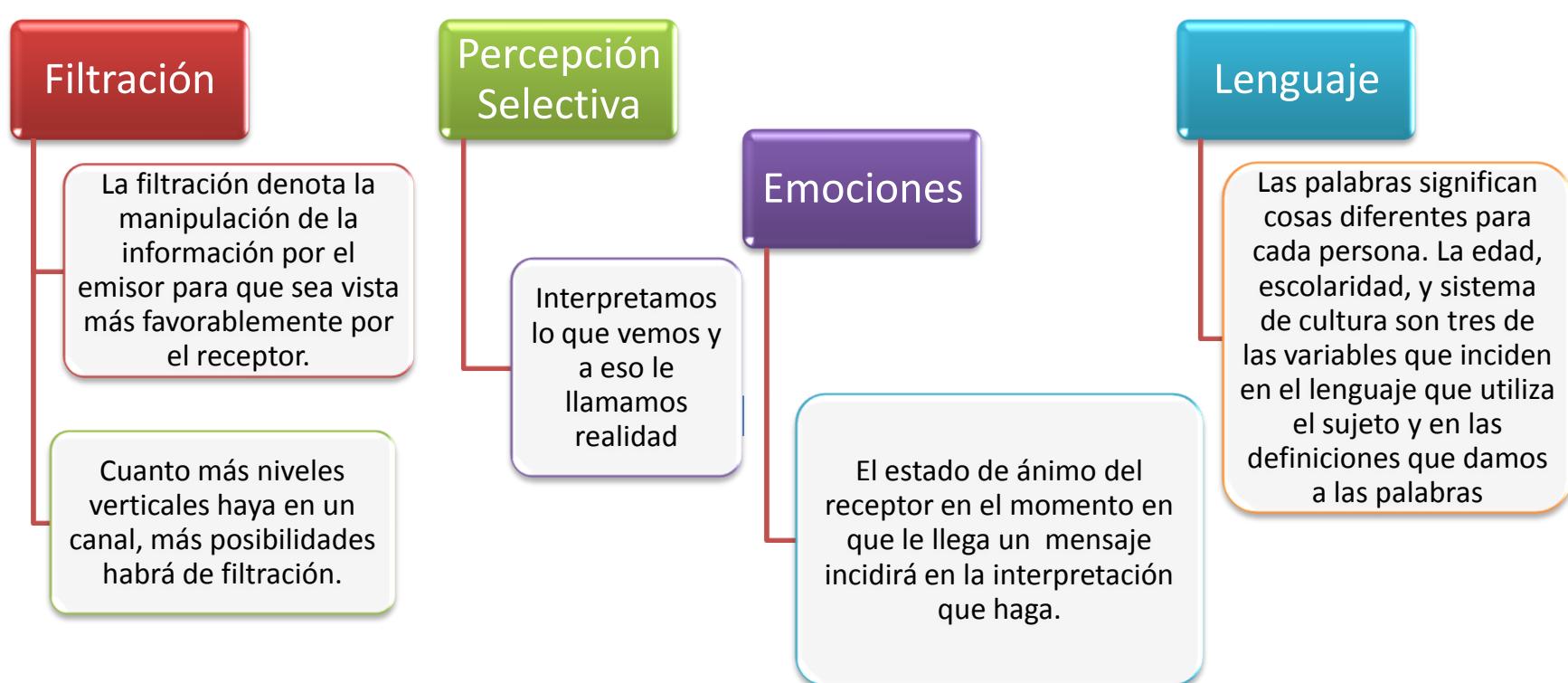
- Mostrarse humilde, tranquilizando a la otra parte
- Aprovechar el valor de las concesiones: qué puedo ofrecer que sea importante para el otro y no lo sea para mí
- No utilizar los acuerdos como una victoria sobre el otro





Rendimiento  
**Humano**

## Habilidades sociales: COMUNICACIÓN



## ¿Por qué es importante la comunicación? Creación de una cultura de confianza

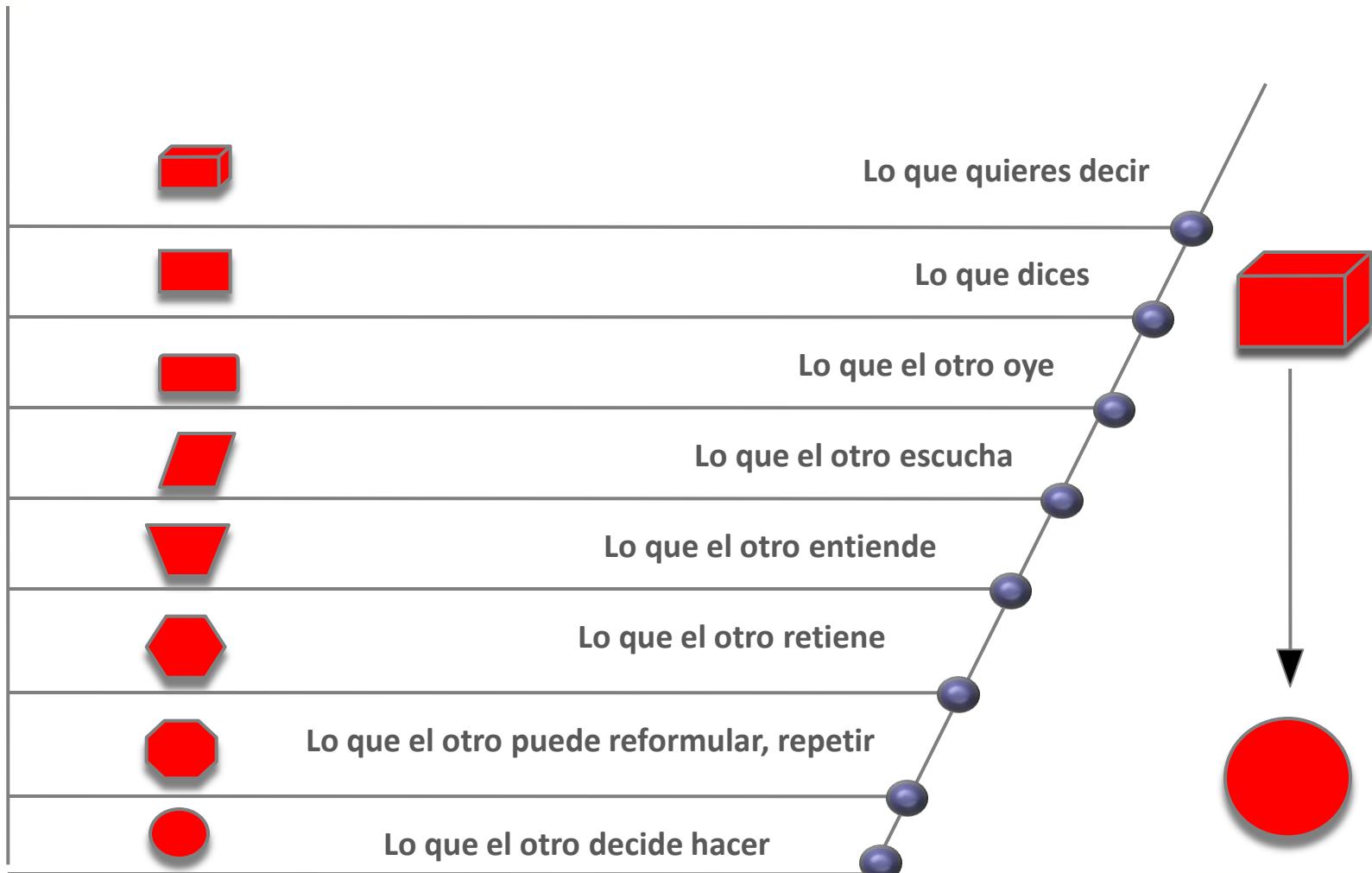
### CONFIANZA

Comunicación  
Competencia  
Credibilidad  
Conocimiento  
Crecimiento, Desarrollo  
Compromiso  
Cambio  
Competitividad

### MIEDO

Desinformación  
Rumores  
Ansiedad  
Frustración  
Comportamiento defensivo  
Aislamiento  
Evasión  
Desinterés





## Barreras en el proceso de comunicación



Suposiciones

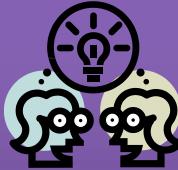


Diferencias culturales o de género



No escuchar

### Internas

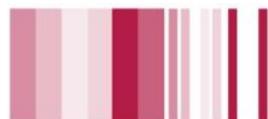


Juicios de valor  
(estereotipos, prejuicios o ideas preconcebidas)

...



Experiencias previas (con una persona determinada o con una situación concreta)



**CFR**  
**FERROL**

centro de  
formación e recursos



## Barreras en el proceso de comunicación



Ruido exterior (teléfono, fax, otros despachos)



Información irrelevante /demasiada información



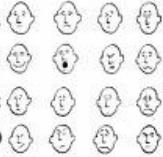
Medio inapropiado (mandar un mail al compañero de al lado para convocarle a una reunión en cinco minutos)

### EXTERNAS



Utilización de un lenguaje técnico

...



Señales no verbales (gestos, miradas, apariencia – concordancia entre la comunicación verbal y la no verbal)



Presión del tiempo



“Se define por el “cómo se dice”: gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, el espacio que nos separa de la otra persona...”



# Comunicación

**PROXÉMICA:** Comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal



**Cuando estas intentando comunicarte con  
alguien, presta atención a su comunicación  
no verbal**

**Fíate de tu instinto**

**Sé consciente de tu lenguaje corporal**





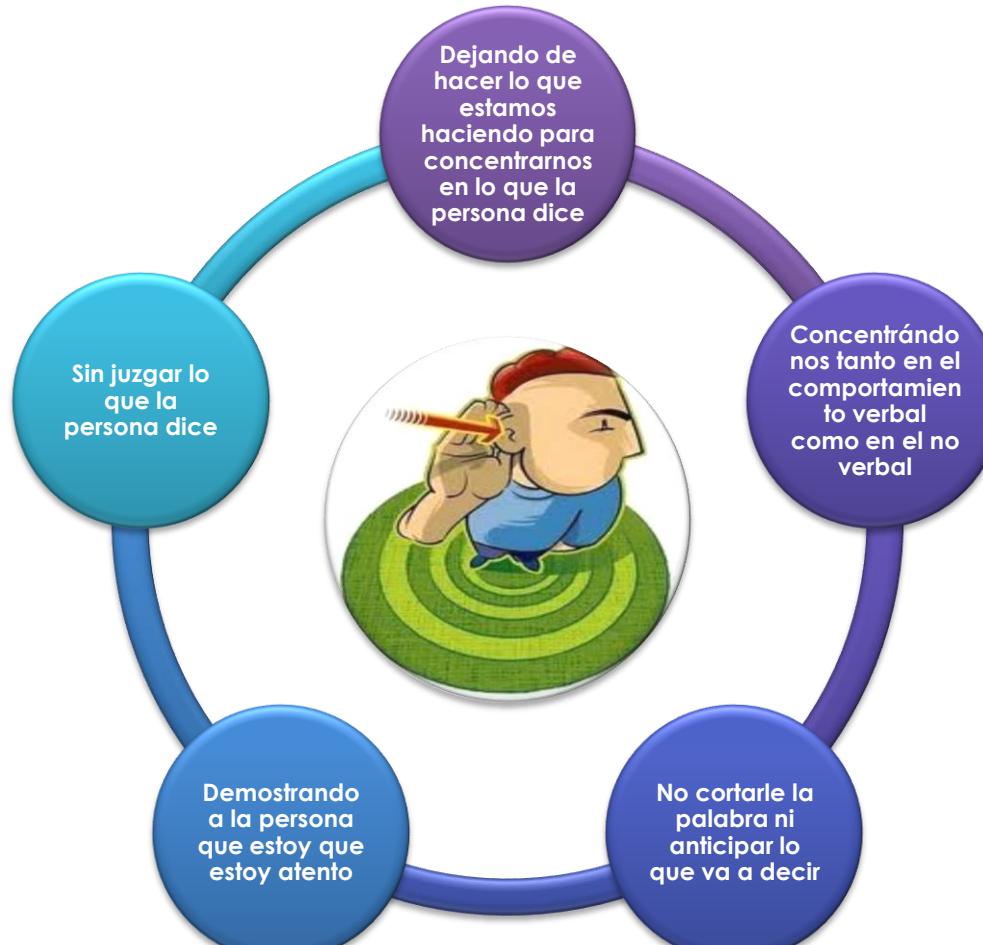
Rendimiento  
**Humano**

## Habilidades Sociales: ESCUCHA ACTIVA

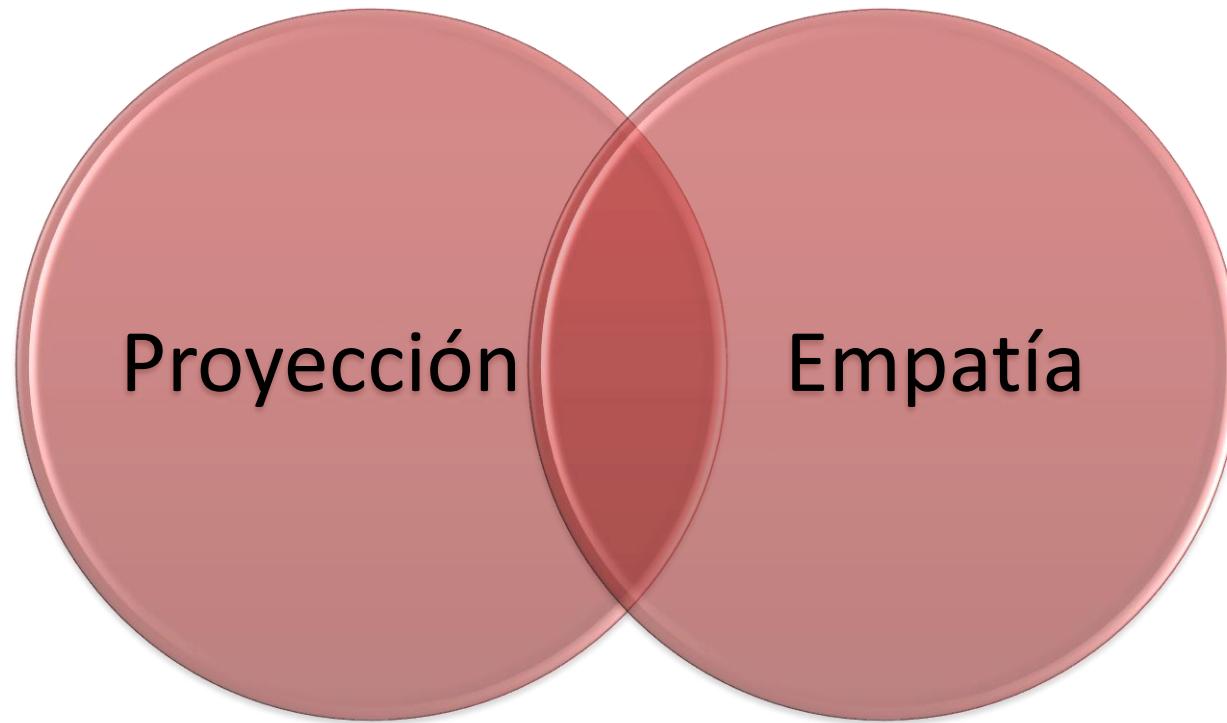
## Claves de la Escucha Activa

La escucha activa consiste en interesarse por la otra persona

¿Cómo?



Nuestra imagen: Proyectar un estilo aceptable



Podría fomentar la falta de esfuerzo

Proyección

Puede fomentar desmotivación

**Buenazo:** Tienden a ponerse tanto de parte del alumno que la persuasión desaparece

**Mente abierta:** Está bien informado, es capaz de ponerse en la piel del alumno sin dejar de persuadirle y llevarle hacia el aprendizaje. Fomento del esfuerzo y creatividad.

**Generador de desconfianza:** El comunicador de “lo tomas o lo dejas”. Tiene poco interés en conocer las motivaciones, la manera de pensar y las ideas de su interlocutor.

**Excesivamente Agresivo e insensible:** Puede que piense que ha ganado la discusión pero la falta de empatía que transmite es contraproducente. Docente de “una única respuesta”

Fomenta la falta de creatividad

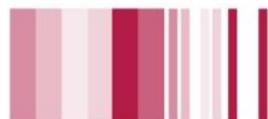
+

-

+

Empatía

-



**CFR**  
**FERROL**

centro de  
formación e recursos





Rendimiento  
**Humano**

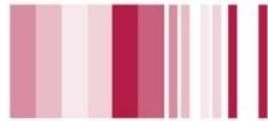
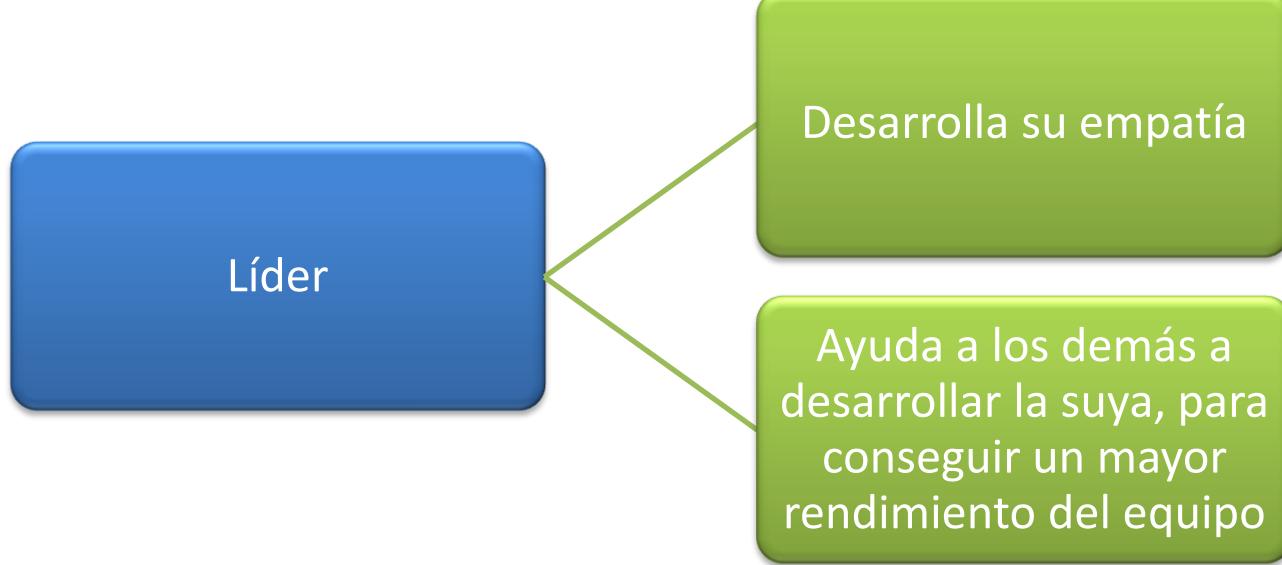
## Habilidades Sociales: EMPATÍA

La RAE define la empatía como:

- Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.**
- Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos**
- La empatía es una de las herramientas más básicas del buen líder**

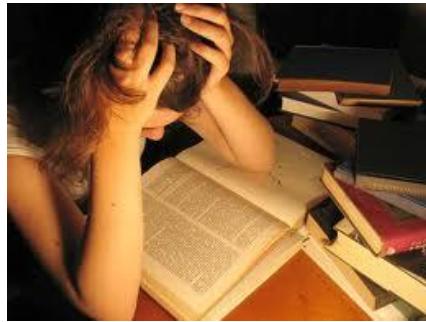
**La empatía es el fundamento de la comunicación**



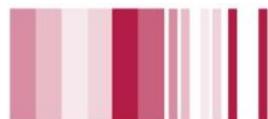


La empatía en la docencia hace referencia a la empatía del profesor y del alumno. **El alumno aprende por imitación**, es por ello por lo que resulta interesante centrar la atención en el profesor.

Un profesor (o en su caso un líder) empático, generará empatía entre los alumnos (o personas que le rodean, en su caso) y tendrá los recursos necesarios para desarrollar en ellos la empatía.



## Situación Actual





Rendimiento  
**Humano**

## Habilidades Sociales: ASERTIVIDAD

# Asertividad



- **Identifica, reconoce, acepta y evalúa lo que crees, piensas y sientes.**
- **Espera el momento adecuado: control, relajación y prudencia.**
- **Escucha y expresa comprensión.**
- **Habla de forma específica y sin pre-juicios sobre las intenciones de la otra persona.**





Rendimiento  
**Humano**

## Bibliografía

- Inteligencia Emocional – **Daniel Goleman (1995)**
- Curso de Máster en PNL – **Salvador Carrión**
- El pez que no quiso evolucionar – **Paco Muro**
- Sabiduría de las Emociones – **Norberto Levy**
- **Hoffman, L., Paris, S. y Hall, E. (1996)** Psicología del Desarrollo hoy. Vol. 2. Madrid. McGraw-Hill.
- El Líder Resonante Crea Más – **Daniel Goleman, Richard Boyatzis, Annie McKee**
- El profesor emocionalmente competente- **Joann Vaello Orts**
- Inteligencia emocional y social en el aula- **M.A. Rodríguez Castaño y J. Concepción Estellés**

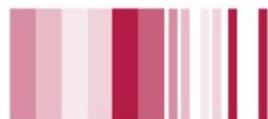


Mar Villar Luna

[mar.villar@rendimientohumano.es](mailto:mar.villar@rendimientohumano.es)

Victoria Yagüe Vallés

[victoria.yague@rendimientohumano.es](mailto:victoria.yague@rendimientohumano.es)



**CFR**  
**FERROL**

centro de  
formación e recursos

[www.rendimientohumano.es](http://www.rendimientohumano.es)

