

Apuntes — Módulo 1: Inteligencia emocional aplicada a la comunicación y las relaciones interpersonales en el trabajo

Técnicas de Autocontrol Emocional y Manejo del Estrés

Aprendizaje esperado. Reconocer los componentes de la inteligencia emocional según el modelo de Daniel Goleman en situaciones de comunicación y relación interpersonal en el trabajo.

1. Bienvenida al módulo

Durante años se pensó que en el trabajo había que **dejar las emociones en la puerta**. Hoy sabemos que eso es imposible y, además, poco inteligente. Las emociones influyen en cómo decidimos, cómo escuchamos y cómo tratamos a los demás.

- **Inteligencia emocional** es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones y las de quienes nos rodean.
- Quien la desarrolla se comunica mejor, resuelve conflictos con calma y construye relaciones de confianza.
- En equipos de trabajo, marca la diferencia entre un ambiente tenso y uno colaborativo.

💡 Tip: la inteligencia emocional no se trata de reprimir lo que sientes, sino de elegir cómo respondes a lo que sientes.

En este módulo aprenderás a reconocer sus componentes en situaciones reales de comunicación y relación interpersonal.

2. Qué es la inteligencia emocional y por qué importa en el trabajo

El concepto de inteligencia emocional se popularizó en 1995 con el libro de **Daniel Goleman**, psicólogo y periodista científico. Goleman planteó que el éxito en la vida y el trabajo no depende solo del coeficiente intelectual, sino también de la capacidad de manejar las emociones.

- **Relevancia laboral:** mejora el clima, reduce conflictos y aumenta la productividad del equipo.
- Favorece el **liderazgo**, porque un líder que regula sus emociones inspira confianza.
- Potencia la **comunicación asertiva**: decir lo que pienso sin agredir ni callarme.

💡 Tip: las emociones se contagian. Si llegas tranquilo y atento, tu equipo tiende a responder igual.

A diferencia del coeficiente intelectual, que es bastante estable, la inteligencia emocional se puede **entrenar y mejorar** a lo largo de toda la vida.

3. El modelo de Daniel Goleman

Goleman estructuró la inteligencia emocional en **cuatro componentes** agrupados en dos dimensiones:

- **Competencias personales** (relación conmigo mismo): la **autoconciencia** y el **autocontrol**.
- **Competencias sociales** (relación con los demás): la **empatía** y las **habilidades sociales**.

La lógica es progresiva: primero necesito conocer mis emociones (autoconciencia), luego puedo regularlas (autocontrol). Solo entonces estoy en condiciones de captar lo que sienten los demás (empatía) y, finalmente, gestionar bien las relaciones (habilidades sociales).

💡 Tip: el orden importa. Es muy difícil empatizar con otro si todavía no reconozco ni manejo lo que yo mismo siento.

Este modelo es práctico porque convierte algo abstracto, las emociones, en habilidades concretas que se pueden observar y entrenar en el día a día.

4. Los cuatro componentes en acción

Veamos cada componente aplicado a la comunicación en el trabajo:

- **Autoconciencia:** reconocer mis emociones cuando aparecen. Ejemplo: darme cuenta de que un comentario me molestó antes de reaccionar.
- **Autocontrol:** regular mis impulsos y emociones. Ejemplo: hacer una pausa y respirar en lugar de responder de mala forma a un correo.
- **Empatía:** percibir y comprender lo que sienten los demás. Ejemplo: notar que un colega está sobrecargado y ofrecer ayuda.
- **Habilidades sociales:** gestionar relaciones, influir y resolver conflictos. Ejemplo: mediar para que dos compañeros lleguen a un acuerdo.

💡 Tip: la próxima vez que tengas un roce laboral, pregunta cuál de los cuatro componentes te faltó activar.

La buena noticia es que cada uno se puede fortalecer con práctica consciente y retroalimentación.

5. Las emociones, el miedo y el cuerpo

Las emociones son respuestas naturales que cumplen una **función adaptativa**: nos avisan de algo y nos preparan para actuar. El miedo, por ejemplo, nos protege ante una amenaza.

Ante una situación que el cerebro interpreta como peligro, la **amígdala** activa una respuesta de **lucha o huida**. El cuerpo reacciona así:

- Se liberan **adrenalina y cortisol**.
- Aumentan el ritmo cardíaco y la respiración.
- Los músculos se tensan y la sangre se redirige a ellos.
- La atención se estrecha y cuesta pensar con claridad.

💡 Tip: si en una reunión sientes que el corazón se acelera, no estás fallando: tu cuerpo se activó. Respirar lento le avisa que no hay peligro real.

Comprender esta reacción nos ayuda a no confundir una emoción intensa con una orden que debamos obedecer.

6. Herramientas y autodiagnóstico: cierre

Cerramos con **herramientas prácticas** para el control de las emociones:

- **Reconocer y nombrar** la emoción: ponerle palabra ya reduce su intensidad.
- **Respiración consciente**: inhalar y exhalar lento desactiva la alarma del cuerpo.
- **Reinterpretar la situación**: preguntar si la amenaza es real o solo percibida.
- **Pausa antes de responder**: ganar unos segundos evita reacciones impulsivas.

El **test de autodiagnóstico emocional** es una herramienta de autoconciencia: con preguntas sencillas sobre cómo reaccionas habitualmente, te ayuda a identificar tus fortalezas y los componentes que conviene reforzar.

💡 Tip: repite el autodiagnóstico cada cierto tiempo; verás cómo tu inteligencia emocional evoluciona con la práctica.

Con esto cierras el Módulo 1: ya puedes reconocer los componentes del modelo de Goleman en tus relaciones de trabajo.