

Módulo 7: Aplicación de la Inteligencia Emocional en el Trabajo

Curso Inteligencia Emocional Online

Este resumen acompaña el SCORM interactivo del módulo. Presenta los fundamentos, herramientas y prácticas centrales para aplicar la inteligencia emocional en liderazgo, colaboración y gestión de relaciones interpersonales en contextos laborales.

Resultado de aprendizaje: aplicar estrategias de inteligencia emocional para liderar conversaciones, fortalecer equipos colaborativos y gestionar relaciones laborales con claridad, empatía y responsabilidad.

| Eje | Aplicación práctica | Evidencia esperada |
|----------------------------|--|--|
| Liderazgo emocional | Regular reacciones, dar feedback, orientar acuerdos y sostener conversaciones difíciles. | Frases asertivas, acuerdos claros y seguimiento. |
| Trabajo en equipo | Coordinar roles, compartir información y resolver tensiones de tarea. | Responsables, plazos, criterios y retrospectivas breves. |
| Relaciones interpersonales | Escucha activa, empatía, límites y resolución de conflictos. | Comunicación respetuosa y reducción de escalamiento. |

1. Liderazgo emocionalmente inteligente

El liderazgo emocionalmente inteligente integra autoconciencia, autorregulación, empatía, comunicación e influencia. En el trabajo se observa cuando una persona líder reconoce su estado emocional, evita respuestas impulsivas, escucha a su equipo y convierte la tensión en acuerdos verificables.

No equivale a ser permisivo ni a evitar conflictos. Un liderazgo emocionalmente inteligente puede ser firme y cercano a la vez: describe hechos, explica impactos, pregunta por causas, define compromisos y realiza seguimiento.

Las conductas más relevantes son: preparar conversaciones difíciles, regular el tono, no humillar, reconocer aportes, pedir evidencia, transparentar criterios y tomar decisiones cuidando el clima laboral.

Prácticas recomendadas

- Antes de corregir, pause y nombre internamente la emoción.
- Use la secuencia hecho observable - impacto - solicitud.
- Cierre cada conversación con responsable, plazo y criterio de éxito.
- Reconozca avances específicos, no solo resultados finales.

2. Trabajo en equipo y colaboración

La colaboración surge cuando las personas coordinan sus esfuerzos hacia un objetivo común. La inteligencia emocional permite detectar tensiones, prevenir malentendidos y sostener conversaciones honestas sin transformar el desacuerdo en ataque personal.

Un equipo emocionalmente inteligente diferencia conflicto de tarea y conflicto relacional. El primero puede mejorar decisiones si se discuten ideas con respeto. El segundo daña la confianza cuando aparecen etiquetas, sarcasmos o culpabilización.

En equipos virtuales o híbridos, la colaboración exige mayor explicitación: acuerdos de comunicación, documentación de decisiones, tiempos de respuesta y espacios seguros para consultar dudas.

Prácticas recomendadas

- Defina objetivos, roles y canales de comunicación.
- Use retrospectivas breves: qué funcionó, qué ajustar y qué acuerdo queda.
- Distribuya tareas considerando carga, prioridad y competencia.
- Promueva participación equilibrada en reuniones.

3. Gestión de relaciones interpersonales

La gestión de relaciones interpersonales consiste en construir vínculos profesionales basados en respeto, confianza y claridad. No busca evitar toda incomodidad, sino abordar las diferencias de forma madura y orientada a soluciones.

La comunicación asertiva es central. Permite expresar límites y necesidades sin agresión. Una fórmula útil es: hecho observable, impacto, escucha de perspectiva y solicitud concreta.

La empatía laboral debe equilibrarse con límites. Comprender una dificultad no significa eliminar estándares; significa buscar apoyos, aclarar expectativas y sostener compromisos realistas.

Prácticas recomendadas

- Escuche para comprender antes de responder.
- Evite etiquetas como “irresponsable” o “conflictivo”; describa conductas.
- Valide emociones sin justificar conductas dañinas.

- Documente acuerdos para evitar interpretaciones contradictorias.

4. Modelo INTEGRA

El modelo INTEGRA traduce la inteligencia emocional en una ruta de acción: Identificar, Nombrar, Tomar perspectiva, Elegir respuesta, Generar acuerdos, Revisar avance y Aprender.

Este modelo puede aplicarse a reuniones, conflictos, retroalimentación y coordinación entre áreas. Su valor está en transformar emociones difusas en información útil para decidir y relacionarse mejor.

La evidencia de aplicación puede observarse en menos malentendidos, mayor participación, feedback más específico, acuerdos cumplidos y menor escalamiento de conflictos.

Prácticas recomendadas

- Identificar: ¿qué emoción y qué hecho están presentes?
- Nombrar: describa sin culpar.
- Tomar perspectiva: pregunte antes de asumir.
- Elegir y generar acuerdos: concrete una acción verificable.
- Revisar y aprender: haga seguimiento y ajuste.

Guías rápidas para el puesto de trabajo

Guía 1: conversación difícil

- Prepare el objetivo de la conversación.
- Describa hechos y evite juicios personales.
- Explique el impacto en el trabajo.
- Escuche la perspectiva de la otra persona.
- Acuerde una acción con plazo y seguimiento.

Guía 2: reunión colaborativa

- Inicie con propósito y agenda.
- Distribuya la palabra y evite interrupciones.
- Diferencie datos, opiniones y emociones.
- Cierre con acuerdos escritos.
- Revise avances en la siguiente reunión.

Guía 3: retroalimentación emocionalmente inteligente

- Sea específico y oportuno.
- Reconozca lo que sí funciona.
- Aborde una conducta a la vez.
- Pregunte qué apoyo se necesita.
- Defina el estándar esperado.

Actividad sugerida

Seleccione una situación real de trabajo y complete: situación, emoción predominante, riesgo si se gestiona mal, frase asertiva, acuerdo esperado e indicador de seguimiento. Esta actividad conecta directamente con el plan INTEGRAL incluido en el SCORM.

Glosario mínimo

Conceptos centrales: Asertividad, Autoconciencia, Autorregulación, Colaboración, Confianza, Empatía, Escucha activa, Feedback, Gestión de relaciones, Liderazgo emocional, Mediación, Seguridad psicológica.

Referencias base

Daniel Goleman: modelo de dominios y competencias de inteligencia emocional. Organización Mundial de la Salud: directrices de salud mental en el trabajo. Organización Internacional del Trabajo: ambientes de trabajo seguros y saludables. Revisión académica reciente sobre inteligencia emocional, liderazgo y equipos de trabajo.