

Digital & Soft Skills Program

---

# Inteligencia Emocional

# Índice

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Esquema                                  | 3  |
| Ideas clave                              | 4  |
| 1.1. Introducción y objetivos            | 4  |
| 1.2. Historia y definiciones             | 4  |
| 1.3. Partes de la Inteligencia Emocional | 6  |
| 1.4. Autoconocimiento y Autoconciencia   | 9  |
| 1.5. Autocontrol                         | 10 |
| 1.6. Habilidades sociales                | 11 |
| 1.7. Principio 90/10 de Stephen Covey    | 15 |
| 1.8. Referencias bibliográficas          | 16 |
| A fondo                                  | 19 |
| Test                                     | 21 |

# Esquema



## 1.1. Introducción y objetivos

En este tema hablaremos de la Inteligencia Emocional, desde sus orígenes hasta el concepto actual, con sus componentes según Goleman, las habilidades clave que hay que desarrollar y las pautas para ayudar a otros a desarrollarla.

Los objetivos del tema son:

- ▶ Comprender qué es la Inteligencia Emocional según los diferentes autores y las distintas épocas.
- ▶ Conocer las partes que conforman la IE según Daniel Goleman.
- ▶ Favorecer el desarrollo de la Inteligencia emocional y de la empatía en los alumnos.

## 1.2. Historia y definiciones

La IE hace referencia a la capacidad para reconocer los sentimientos propios ajenos. Los sentimientos son inherentes al ser humano, y el estudio de cómo nos afectan no es nuevo. Veamos un poco de historia:

Se dice que Platón dijo que «todo aprendizaje tiene una base emocional», y Aristóteles, en *Ética a Nicómaco* señaló que las emociones pueden ser educadas, pero esto quedó en papel mojado durante casi 2000 años.

Edward L. Thorndike, en 1920, usa el término inteligencia social para hablar de la capacidad de comprender y motivar a otros.

David Wechsler, en 1940, describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento y dice que los test de inteligencia no estarían completos hasta que contemplaran esto.

En 1950, llegó Abraham Maslow y escribió acerca de cómo las personas podían mejorar sus fortalezas emocionales, físicas, espirituales y mentales y estableció su pirámide de las necesidades. Su obra inspiró el llamado movimiento «Potencial Humano».

Howard Gardner, en 1983, formula la Teoría de las Inteligencias Múltiples, donde habla de 9 tipos de inteligencia o habilidades. Todos tenemos todas, pero destacamos en alguna. Aquí incluye la Inteligencia Intrapersonal y la Inteligencia Interpersonal.

El uso del concepto Inteligencia Emocional se atribuye a Wayne Payne, en 1986, en su tesis doctoral *A Study of Emotion: Developing emotional intelligence; Self integration; relating to fear, pain and desire*, aunque ya se había mencionado en textos de Beldoch (1964) y de Leuner (1966). Stanley Greenspan también propuso un modelo de inteligencia emocional en 1989, al igual que Peter Salovey y John D. Mayer.

A pesar de todo esto, quien popularizó el término Inteligencia Emocional, quien creó el test para medir el Cociente Emocional (EQ) (término que acuñó Reuven Bar-On, que también fue quien hizo el primer test para medir el EQ), quien ha creado toda una formación en torno a ella y quien, en 1995, sacó un libro llamado *Inteligencia Emocional* fue Daniel Goleman.

Con todo esto, llegamos a que el ser humano Siente – Piensa – Actúa, pero... ¿en qué orden? La emoción viene antes del pensamiento y el pensamiento es lo que nos

debería de llevar a la acción. Si seguimos este orden, nuestro cerebro estomacal no nos traicionará demasiado.

Así que, después de esta brevísima introducción, empecemos por decir que Daniel Goleman considera que la IE se compone de diferentes patas: emociones, autoconocimiento y autoconciencia, autocontrol, habilidades sociales y conciencia social. Veamos cada una de ellas tranquilamente, para qué sirven y entendamos cómo desarrollarlas y trabajarlas.

### 1.3. Partes de la Inteligencia Emocional

Existen 6 emociones básicas: alegría, tristeza, ira, asco, sorpresa y miedo. Se habla mucho de una posible séptima, llamada «kama muta», que es el embeleso, la sensación de conmoverse, el orgullo por algo, la sensación de mariposas en el estómago. Pero basémonos en las 6 establecidas.

Antes de nada, veamos algunas definiciones de la palabra emoción para entender todos los mismos cuando hablamos de diferentes conceptos:

- ▶ «Estados afectivos o sentimientos, acompañados de cambios fisiológicos que, con frecuencia, influyen en la conducta» (Worchel y Shebilske, 1998). «[...] se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan» (Goleman, 1996).
- ▶ «Estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación fisiológica que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno». (Bisquerra, R., 2005).

- ▶ «Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática» (Diccionario RAE, 2001).

Entre las características principales de las emociones, recogemos las siguientes:

- ▶ Se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno.
- ▶ Tienen una corta duración (segundos o minutos) y elevada intensidad.
- ▶ Son comunes al ser humano y al resto de los animales.
- ▶ Generan modificaciones fisiológicas significativas.
- ▶ Aparecen por un estímulo (interno o externo) en un contexto específico.
- ▶ Ofrecen una disposición definida a actuar.

Las emociones son adaptativas; es decir, nos sirven para interactuar con el entorno, entender lo que sucede alrededor y reaccionar ante ello. Para esto, facilita la comunicación y las interacciones sociales, informa al entorno social de lo que puede ser la conducta futura y promueve una conducta pro-social. Según Reeve (1994) tienen 8 propósitos distintos:

- ▶ Protección (miedo, prepara para huir).
- ▶ Destrucción (rabia, prepara para atacar).
- ▶ Reproducción.
- ▶ Reintegración.
- ▶ Afiliación.

- ▶ Rechazo.
- ▶ Exploración (anticipación, genera curiosidad).
- ▶ Orientación.

Con toda esta información, podemos hablar ya de las seis emociones básicas que sienten las personas:

- ▶ Alegría.
- ▶ Tristeza.
- ▶ Ira.
- ▶ Miedo.
- ▶ Asco.
- ▶ Sorpresa.

Ya hemos dicho que las emociones son adaptativas, es decir, saludables, y cuando esto es así, cada una de esas emociones nos proporciona mensajes acerca de nuestro bienestar. Estos mensajes, según la emoción, son:

- ▶ La alegría te dice que has alcanzado una meta u obtenido una ganancia.
- ▶ La tristeza te dice que has perdido algo importante o que no sientes atendida tu necesidad de afecto y amor.
- ▶ La ira te dice que tus límites han sido violados o que no te están dando lo que pides.
- ▶ El miedo te dice que estás en peligro o que no te sientes seguro.



- ▶ El asco/repugnancia te dice que lo que estás experimentando es malo para ti.
- ▶ La sorpresa te dice que hay algo nuevo que merece la pena investigar.
- ▶ Otras emociones y sentimientos te traen otro tipo de información. Por ejemplo, la vergüenza te dice que te has expuesto en exceso, el dolor te dice que la sensación de ti mismo está rota en pedazos, etc.

## 1.4. Autoconocimiento y Autoconciencia

Hay que diferenciar entre el autoconocimiento, *self-consciousness*, y la autoconciencia, *self-awareness*.

Por un lado, tenemos el autoconocimiento (*self-consciousness*), que se trata de conocer los rasgos que son más o menos característicos de nuestra estructura de personalidad subyacente, auto-creencias precisas, o grado en el que las opiniones sobre uno mismo se corresponden con la verdad.

El autoconocimiento involucra emociones, actitudes, comportamientos, rasgos, metas, motivos, recuerdos autobiográficos y, mediante él, se mejora el aprendizaje, la autoconciencia y la propia identidad (clave para la acción), así como la motivación intrínseca detrás del conocimiento con sus tres dimensiones: Yo físico, Yo social; Yo espiritual.

Por otro lado, está la autoconciencia (*self-awareness*), que es la habilidad de la persona para dirigir su atención hacia su interior y estudiarse a sí misma como si se mirara en un espejo.

La autoconciencia va un paso más allá, ya que pasa por un proceso de desdoblamiento, donde uno es observador (propio y de otros) y sujeto de

observación (propia y de otros). Y se trata de una observación crítica, reflexiva, dispuesta a encontrar todos los puntos fuertes y las áreas de mejora. Al ser así, se puede decir que incluye pensamiento auto-reflexivo, autoevaluación e introspección.

Las 5 patas que conforman la autoconciencia son:

- ▶ Concepto de uno mismo: modelo interno de evaluación. Ejemplo: creo que soy buena persona.
- ▶ Imagen de uno mismo: por nuestra propia visión y la de los demás. Ejemplo: soy un buen profesional y me lo dicen.
- ▶ Identidad personal: buscar una presencia propia en el mundo. Quién soy yo en relación con el resto. Ejemplo: rebeldía adolescente en busca de identidad.
- ▶ Percepción de uno mismo: percepción subjetiva del papel de uno en la sociedad. Ejemplo: busco hacer el bien y mi rol o papel es ser ayudador.
- ▶ Conocimiento personal: preocupación por uno mismo, conocer las fortalezas y debilidades personales, sabe cómo se es. Ejemplo: soy muy bueno escuchando, pero me faltan habilidades de negociación, que puedo desarrollar.

## 1.5. Autocontrol

La propia palabra autocontrol define con bastante claridad a qué se refiere, es ser capaz de dominarse a uno mismo, mantener la calma, no dejarse llevar por el cerebro del estómago. Sin autocontrol, se cae en lo que se llama «falta de control de los impulsos». Esto se da en diferentes situaciones: bajo estrés, al sufrir un secuestro emocional, cuando no existe una orientación a resultados, incapacidad de gestionar la frustración, no ser capaz de postergar la recompensa...

## 1.6. Habilidades sociales

Hay cuatro habilidades sociales básicas que conviene desarrollar para poder mejorar la inteligencia emocional. Estas son:

- ▶ **Comunicación:** que se compone de los mensajes que uno lanza y los que uno recibe. Es decir, se trata de la comunicación en sí y de la escucha. La escucha debe ser total y activa, se debe prestar atención. Siempre se debe tener en cuenta tanto la comunicación verbal como la no verbal, por lo que hay que estar atentos a gestos y demás expresiones. Comunicar supone procurar entender al otro.
- ▶ **Empatía:** la empatía implica escuchar al otro para comprenderlo. No es ponernos en su lugar, no es sentir que vives lo que el otro, sino entender lo que el otro vive y empatizar con lo que está sintiendo. Una anécdota para entender la empatía, o la falta de ella, sería esta: Un ayudante de María Antonieta, le dijo a la gran dama: «el pueblo no tiene pan», a lo que ella contestó: «pues que coman pasteles». Según Goleman, la empatía se compone de 5 partes:
  - Entender a los demás: relacionada con las habilidades de escucha y la comunicación no verbal.
  - El desarrollo de los otros: implica actuar sobre sus necesidades. Proporcionar feedback. Desarrollo de otras capacidades como liderazgo, motivar a otros, crear ambiente motivacional, trabajo en equipo. (Coaching y mentoring).
  - Tener una orientación de servicio (en el entorno de trabajo): poner al cliente en primer lugar, entendiendo que nuestros primeros clientes son nuestros empleados.
  - Aprovechar la diversidad: personalizar la forma de interactuar con otros para encajar en sus necesidades y sentimientos. Roles grupales y trabajo en equipo.

- Conciencia política para navegar en las relaciones organizativas.
- Además, existen cinco tipos de empatía, pero dos de ellos son cuadros más psicopatológicos, así que nos centraremos en tres:
  - Empatía cognitiva: se denomina «toma de perspectiva» y es entender la empatía en un sentido racional, más que emocional.
  - Empatía emocional: se conoce como contagio emocional, es atrapar los sentimientos de otro para que los sientas también.
  - Puede ser buena, sobre todo para enfermeros, médicos... es poder entender las emociones de otras personas.
  - Puede ser mala: sobrecarga empática. Sentirse abrumado por los sentimientos y perder el control.
  - Disposición empática o empatía en acción: entender los sentimientos de alguien para ayudarle. Se trata de sentir preocupación por alguien, es un equilibrio entre la lógica y la emoción.
- Hay otros dos tipos que no vienen a cuento en este curso ya que son más psicopatológicos.
- ▶ Feedback (o retroalimentación): para poder saber el efecto que tenemos en otros, lo que piensan de nosotros y ver los puntos de mejora que tenemos, el *feedback* es básico. Necesitamos que nos digan qué tal lo hemos hecho y es necesario que nosotros también demos *feedback* a los nuestros para que mejoren. Dar *feedback* no es solo centrarse en lo malo, intentando que el de enfrente se sienta mal por haber fallado o haber metido la pata. Esto origina **inseguridad psicológica**, es decir, miedo. Y con miedo no hay productividad. El *feedback* debe ser productivo, dirigido al crecimiento y a la mejora, no a machacar al otro para que se sienta fatal.

A base de *feedback* y de confianza, se van a poder ir inculcando e instaurando nuevos hábitos interpersonales que sean saludables que favorezcan el crecimiento.

- Conciencia organizacional: conocer el objetivo de la organización (visión, misión y valores), comprender cuál es el rol de cada cual, perfiles de los puestos, objetivos personales de los integrantes de los equipos, organigrama empresarial, procesos que deben seguirse, despertar conciencia de equipo, potenciar equipos para fomentar la creatividad, la innovación y la confianza.

## Conciencia social

La conciencia social es la capacidad de comprender las situaciones, interpretando estímulos y sensaciones internos y externos, lo que favorece la conciencia sobre el estado personal y/o de otros individuos dentro de una comunidad o grupo. Se trata de entenderse a uno como miembro de un todo y reconocer a los demás miembros como integrantes de una comunidad.

En todo el mundo se encuentran comunidades o grupos. El ser humano es sociable y tiende a juntarse, formando comunidades unidas por distintas afinidades o puntos en común. Estas comunidades generan sus formas de comportamiento, sus creencias y una narrativa propia de su existencia.

La experiencia de las personas hay que aprovecharlas dentro de las comunidades. El pastelero enseña a su aprendiz, porque la experiencia le ha enseñado cosas. Cuando uno vive una situación aprende de una forma diferente, más profunda. El aprendizaje por experiencia genera nuevas formas de actuar, lo que lleva a crear nuevos hábitos y hará que los miembros de dicha comunidad crezcan. Y todas las empresas se componen de comunidades, equipos o grupos, que conforman el todo, que es otra comunidad o grupo. Por eso, el *mentoring* funciona.

## Pero ¿qué es el mentoring?

Según la RAE, un mentor es un «consejero o guía» o un «maestro, padrino». Partiendo de estas definiciones, se podría decir que el mentoring no es más que alguien ejerza de mentor —consejero o guía, o maestro, padrino— para con otra persona, a quien ayuda, guía, enseña y favorece para el crecimiento de dicha persona. Para que el mentoring funcione, es necesario generar conciencia de comunidad de aprendizaje, de equipo unido, de grupo que tiene un objetivo común y que está dispuesto a compartir y favorecer el crecimiento de los demás miembros de su comunidad.

Así que, para que la conciencia social se desarrolle, crezca y favorezca el crecimiento y empoderamiento de las personas, de manera que facilite el desarrollo de la IE, hay que tener en cuenta que hay que llevar a cabo lo que se llama «gestión de las relaciones», que se compone de una serie de habilidades blandas o *soft skills*.

Relacionarse con otros requiere de unas pautas, bases o formas de hacer que favorecerán la cohesión, la integración y la comprensión de los demás, y además ayudarán a mejorar las habilidades interpersonales. Las bases son las siguientes:

- ▶ Influencia.
- ▶ Gestión de conflictos.
- ▶ Trabajo en equipo.
- ▶ Liderazgo.

## 1.7. Principio 90/10 de Stephen Covey

El autor de «Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas», Stephen Covey, estableció el Principio 90/10 que dice que el 10 % de la vida está compuesta de situaciones que suceden y sobre las que no tenemos control, y el otro 90 % es cómo reaccionamos, nuestra actitud, frente a estas situaciones, es decir, cómo reaccionamos hacia ese 10 % que está fuera de nuestro control. Se podría hablar aquí de las reacciones en cadena, ya que, en el ejemplo que él mismo pone, es eso lo que sucede: durante el desayuno, tu hija tira sin querer la taza de cacao sobre tu camisa. Tú te pones en pie y le gritas, llamándola torpe. Además, le reprochas a tu pareja que había puesto la taza muy en el borde de la mesa. Vas y te cambias. Mientras, oyes a tu hija llorar. No ha terminado de desayunar ni ha preparado la mochila. Como va tarde, pierde el autobús y tienes que llevarla en coche, con lo que llegas tarde a trabajar. Además, con todo el estrés, te has dejado unos papeles y los necesitas para la reunión. El día es un horror y, al regresar a casa, tu pareja y tu hija están enfadadas. Y todo empezó porque tu hija había tirado sin querer el cacao y tú reaccionaste como una hiena.

Pero no solo esto. Francis Galton, gran psicólogo, hizo un experimento, el llamado Paseo de Francis Galton. Entre 1822 y 1911 vivió Francis Galton, considerado el padre de la psicología diferencial y primo del famoso Charles Darwin. También se le atribuye el descubrimiento de que cada persona tiene en la punta de sus dedos un patrón único y diferenciador: as huellas dactilares. Merece la pena hablar de uno de sus estudios.

Un día decidió ser el protagonista de uno de sus experimentos. Intentaba ver cómo los pensamientos influyen de manera directa en nosotros y en nuestro entorno. Para poder hacerlo, utilizó la autosugestión y el hipnotismo, y se decía a sí mismo: «soy el hombre más odiado de Londres». Con este pensamiento y con la consiguiente emoción que florecía en su interior, salió a pasear. Y, durante el paseo, sucedió algo

inusual. Durante el paseo, le insultaron, le dieron codazos e incluso un caballo le dio una coz.

Así que, efectivamente, nuestra actitud frente al mundo y frente a lo que sucede, los mensajes que nos contamos a nosotros mismos y nuestras reacciones ante aquello que sucede a nuestro alrededor marcan la diferencia y es un baremo para comprender cómo vamos de inteligencia emocional.

## 1.8. Referencias bibliográficas

ARISTÓTELES, *Ética a Nicómaco*, Madrid, Alianza Editorial, 2014.

BAR-ON, R., *The Development of an Operational Concept of Psychological Well-Being*. Disertación Doctoral, Rhodes University, Sudáfrica, 1988.

BAR-ON, R., *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Rationale, description and summary of psychometric properties*, en G. Geher (Ed.), *measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*, 115–145. Nueva York: Nova Science.

Asley, K. (1987) —The Emotional Quotient. Mensa Magazine – Edición de Reino Unido, 2004.

BELDOCH, M., *Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication*, en J. R. Davitz et al., *The Communication of Emotional Meaning*, McGraw-Hill, pp. 31–42, 1964.

BISQUERRA, R.,  
<http://www.rafaelbisquerra.com/es/biografia/publicaciones/articulos/101-educacion-emocional-competencias-basicas-para-vida/208-concepto-emocion.html>



COVEY, S., *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*, Barcelona, Paidós Ibérica, 2015.

EURICH, Tasha, *Intuición*, HarperCollins, Nueva York, 2018.

GALTON, F., *Herencia y eugeniesia*, Madrid, Alianza Editorial, 1988.

GARDNER, H. *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York, Basic Books, 1983.

GOLEMAN, Daniel, *Inteligencia Emocional*, Barcelona, Editorial Kairos, 1996.

LEUNER, B., “Contributions to social interactions: Social Encounters”, archive 2017-09-05 en Wayback Machine. Editor: Michael Argyle, reimpresso online en Google Books, 1966.

MASLOW, Abraham Harold, *Motivación y personalidad*, España, Editorial Díaz de Santos, 2014.

MAYER, J.D. y SALOVEY, P., *What is emotional intelligence?* En P. Salovey & D.J. Sluyter (Editores), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*: 3- 31. Nueva York: Basic Books, 1997.

RAZZETTI, Gustavo, *Stretch your mind*, USA, Liberationist Press, 2018.

REEVE, J. M., *Motivación y emoción*, Quinta Edición, México, McGraw Hill, 2009.

THORNDIKE, E. L. *Intelligence and its use*. Harper’s Magazine, 140, 227-235, 1920

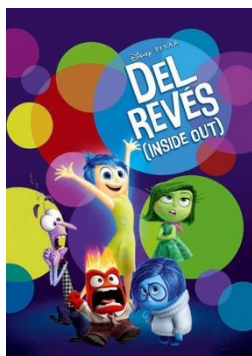
Varios Autores, *Emotional Intelligence: 4 books in 1 Dark Psychology Secret, Psychology of Manipulation, How to Influence People, Dealing with a Narcissist, Learn Self-Discipline Mastery*, Publicación Independiente, 2019.

WECHSLER, D. *The measurement and appraisal of adult intelligence* (4ª edición), Baltimore, Williams y Wilkins, 1939/1958.

WORCHEL, S. y SHEBILSKA W., *Psicología: Fundamentos y Aplicaciones*, Nueva Jersey, Prentice Hall, 1997.

## ***Del Revés***

Docter P., Del Carmen, R. (Dirección). (2015). *Del Revés* [Película]. EE. UU.: Disney.



*Del Revés* narra la historia del crecimiento de una niña, muestra el cambio de la niñez a la adolescencia, desde el punto de vista de sus emociones internas. Las emociones son las grandes protagonistas de esta aventura que tendrá, que conseguir que esa niña aprenda a gestionar la situación externa que la está condicionando: una mudanza. Durante el temario, se han visto las seis emociones básicas y en esta película se pueden ver cinco de ellas en acción para comprender cómo se manifiestan, qué transmiten, cómo lidiar con ellas y descubrir que todas ellas son importantes y necesarias.

Accede al tráiler a través del aula virtual o desde la siguiente dirección web:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZOWV9F7LnIQ>

## **Entrevista a Luis Rojas Marcos, psiquiatra**

Entrevista al psiquiatra español afincado en Nueva York en el contexto de *Aprendamos Juntos* del BBVA. 2019.

Las relaciones interpersonales que se dan en este vídeo, tanto del psiquiatra con el público como la que se establece entre los dos médicos en la anécdota que cuenta, así como la empatía que se muestra, hacen que merezca la pena visionar varias veces este vídeo. En él, se descubre lo que es sentir verdadera empatía al procurar ayudar a los demás y cómo, con ayuda de los demás, se alcanzan los objetivos.



---

Accede a la entrevista a través del aula virtual o desde el siguiente enlace:

<http://aprendemosjuntos.elpais.com/especial/el-humor-es-fundamental-para-entender-la-vida-luis-rojas-marcos/>

---

#### ***4 signos de que tú inteligencia emocional es alta***

BBC. (29 de julio de 2019). *José M. Mestre y Kimberly A. Barchard: 5 signos de que tu inteligencia emocional es alta.*

En este artículo de la BBC, encontramos las cuatro claves para aumentar nuestra inteligencia emocional: pensar, ver, modificar y empatizar. En él, se descubre la forma de aumentar nuestra inteligencia emocional, mejorando así nuestra capacidad de relacionarnos y de comprender a los demás.

---

Accede a la noticia a través del aula virtual o desde el siguiente enlace:

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-49151963>

---

1. ¿Las emociones nos controlan y no podemos evitar que afecten de manera negativa nuestra forma de relacionarnos?
  - A. Sí, porque las emociones nos llevan a estados de ansiedad incontrolables
  - B. No, porque las emociones se pueden reconocer y controlar, y son adaptativas.
  - C. Sí, porque nos sirven para explotar y mostrar a los demás que estamos enfadados.
  - D. No, porque las emociones hay que guardárselas y no hay que mostrarlas.
  
2. ¿Cuándo alguien está siempre feliz es porque tiene una buena inteligencia emocional?
  - A. No, la inteligencia emocional no tiene que ver con estar alegre o triste.
  - B. No, cuando alguien tiene una buena inteligencia emocional suele estar de mal humor por el estado del mundo.
  - C. Sí, porque si entiendes lo que sucede te pones de buen humor.
  - D. No, porque uno solo es feliz si consigue sentir únicamente alegría como emoción.
  
3. Relaciona las siguientes emociones con su significado:

|          |   |
|----------|---|
| Tristeza | 1 |
| Miedo    | 2 |
| Sorpres  | 3 |
| Alegría  | 4 |
| Asco     | 5 |
| Ira      | 6 |

|   |                         |
|---|-------------------------|
| A | Peligro                 |
| B | Repugnancia             |
| C | Pérdida                 |
| D | Sobrepaso de límites    |
| E | Obtención de beneficios |
| F | Novedad                 |

4. La conciencia social es...

- A. Conocer la visión, la misión y los valores organizacionales, comprender cuál es el rol de cada cual, los perfiles de los puestos, los objetivos personales de los integrantes de los equipos, el organigrama empresarial...
- B. Saber que hay gente que te rodea.
- C. Ponerte en la piel del otro y comprender su punto de vista.
- D. La capacidad de comprender las situaciones, interpretando estímulos y sensaciones internos y externos.

5. La disposición empática es:

- A. Una «toma de perspectiva» y se trata de entender en un sentido racional.
- B. La empatía en acción. Preocuparse de verdad por alguien.
- C. Cuando se atrapan los sentimientos del otro y se siente como propios.
- D. Tener mucho autocontrol.

6. Self-awareness es...

- A. Tener muchas habilidades sociales.
- B. Preocuparse mucho por los demás.
- C. Conocerse a uno mismo haciendo introspección.
- D. Conocer las fortalezas y debilidades propias contando con las opiniones de los demás.

7. El mayor gurú de la Inteligencia Emocional es...

- A. Abraham Maslow.
- B. Reuven Bar-On.
- C. Daniel Goleman.
- D. Howard Gardner.

8. ¿Para qué sirve un mentor?
- A. Para que haga tu trabajo.
  - B. Para ayudar, guiar, enseñar y favorecer el crecimiento.
  - C. Para que tome las decisiones por ti.
  - D. Para que te diga lo que tienes que hacer.
- 9.Cuál de las siguientes no es una de las características principales de las emociones:
- A. Tienen una duración de semanas o meses.
  - B. Son comunes al ser humano y al resto de los animales.
  - C. Aparecen por un estímulo (interno o externo) en un contexto específico.
  - D. Ofrecen una disposición definida al actuar.
10. La lección que nos enseña Francis Galton en su paseo es...
- A. Que no importa cómo te enfrentes al mundo.
  - B. Que la gente te va a tratar de igual manera hagas lo que hagas.
  - C. Que lo que haces y lo que piensas no influye en tu día a día
  - D. Que la actitud determina lo que te sucede y cómo te relacionas con el mundo.